

**SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR  
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD AND  
SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION SERVICES**  
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD 및  
SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION 서비스  
서비스 수준 계약

This Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud services (“HEC Services”) and SAP S/4HANA Cloud, extended edition services, previously known as S/4HANA Cloud, single tenant edition, (“EX Services”) (each, a “Cloud Service”) sets forth the applicable Service Levels for the HEC Services, EX Services, and Server Provisioning to which Customer has subscribed in an Order Form with SAP.

SAP HANA Enterprise Cloud 서비스(“HEC 서비스”) 및 SAP S/4HANA Cloud, extended edition 서비스(구 S/4HANA Cloud, single tenant edition, “EX 서비스”)(각각 “클라우드 서비스”)에 관한 본 서비스 수준 계약은 고객이 SAP와의 발주서를 통해 등록한 HEC 서비스, EX 서비스 및 서버 프로비저닝을 위한 해당 서비스 수준을 명시합니다.

## 1. DEFINITIONS

### 용어 정의

Capitalized terms used in this document but not defined herein are defined in the Agreement.

본 문서에 사용되었으나 정의되지 않은 대문자로 시작되는 용어는 계약에 정의되어 있습니다.

“**Agreed Downtime**” means any Downtime requested by SAP or Customer and mutually agreed by the parties.

“**합의된 다운타임**”은 SAP 또는 고객이 요청하여 당사자들 간 상호 합의된 다운타임을 의미합니다.

“**Business Day**” means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer’s primary access location designated in the Order Form.

“**근무일**”은 발주서에 명시된 고객의 주요 액세스 위치에서 준수되는 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지의 날을 의미합니다.

“**Computing Environment**” means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms selected and used by SAP to provide the Cloud Service for the Customer, and includes the Production Computing Environment (PRD), and any other Computing Environment used for non-production purposes (NON-PRD), as agreed in the Order Form.

“**컴퓨팅 환경**”은 SAP가 고객에게 클라우드 서비스를 제공하기 위해 선택하여 사용하는 SAP 제공 데이터 센터 시설, 서버, 네트워킹 장비, 운영체제 및 데이터 저장 메커니즘을 의미하며 발주서에서 합의된 바와 같이 운영 컴퓨팅 환경(PRD)과 비 운영 목적으로 사용되는 기타 컴퓨팅 환경(비 PRD)을 포함합니다.

“**Downtime**” means the Total Minutes in the Month during which the HEC Service or EX Service (or Servers for Server Provisioning) does not respond to a request from SAP’s Point of Demarcation for the data center providing the HEC Service or EX Service (or Server for Server Provisioning), excluding Excluded Downtime.

“**다운타임**”은 제외되는 다운타임 이외에 HEC 서비스나 EX 서비스(또는 서버 프로비저닝을 위한 서버)가 HEC 서비스나 EX 서비스(또는 서버 프로비저닝을 위한 서버)를 제공하는 SAP의 데이터 센터 분계점으로부터의 요청에 반응하지 않은 한 달 동안의 총 분(minute)을 의미합니다.

“**Emergency Downtime**” means downtime during critical patch deployment and critical operating system upgrades as described in the Supplement.

“**긴급 다운타임**”은 보충 조건에 명시된 중요 패치 배포와 중요 운영 체제 업그레이드 중 발생하는 다운타임을 의미합니다.

“**Excluded Downtime**” has the meaning set forth in Section 2 below.

“**제외되는 다운타임**”은 아래 제 2 조에 명시된 의미를 가집니다.

“Incident” means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Authorized Users.

“문제점”은 예정되지 않은 작동 중단 또는 권한 있는 사용자가 보고한 서비스 품질의 중대한 저하를 의미합니다.

“**Incident Reaction Time**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident.

“**문제점 대응 시간(IRT)**”은 SAP 지원 팀 1 단계 조직에서 문제점에 대한 고객의 보고를 통지받은 시간과 고객의 환경을 잘 아는 SAP 지원 인력이 해당 문제점을 시정하기 위한 첫 번째 조치를 취하기까지 걸리는 시간(예: 시간 또는 분 단위)을 의미합니다.

“Licensed Software” means the applications, databases, software, tools and components owned or licensed by Customer (other than any Subscription Software) which Customer provides to SAP to be hosted in the Cloud Service.

“라이선스된 소프트웨어”는 고객이 소유하거나 라이선스한 애플리케이션, 데이터베이스, 소프트웨어, 도구 및 컴포넌트를 의미하며(Subscription 소프트웨어는 제외됨), 고객이 클라우드 서비스에서 호스팅되는 SAP 에 제공합니다.

“Local Time” means the time zone in Customer’s primary access location identified in the Order Form.

“현지 시간”은 발주서에 명시된 고객의 주요 액세스 위치의 시간대를 의미합니다.

“**Month**” means a calendar month.

“월”은 역월을 의미합니다.

“**Monthly Service Fees**” means the monthly (or 1/12 of the annual fee) fee paid for the HEC Services or EX Services, as applicable, which did not meet the SA SLA.

“**월별 서비스 요금**”은 SA SLA 가 달성되지 않은 HEC 서비스 또는 해당 경우 EX 서비스에 대해 지급된 월간 요금(또는 연간 요금의 1/12)을 의미합니다.

“**Scheduled Downtime**” has the meaning set forth in Section 2 below.

“**예정된 다운타임**”은 아래 제 2 조에 명시된 의미를 가집니다.

“**Service Credit**” means a credit calculated as described in Section 2 and Section 5(a) of this Service Level Agreement.

“**서비스 크레딧**”은 본 서비스 수준 계약 제 2 조와 제 5 조제(a)항에 기술된 바에 따라 계산되는 크레딧을 의미합니다.

“**Subscription Software**” for HEC Services shall have the meaning set forth in the Supplement and for EX Services means the SAP software provided by SAP with the EX Service.

“**Subscription 소프트웨어**”는 HEC 서비스의 경우 보충 조건에 명시된 의미를 가지며, EX 서비스의 경우 SAP 가 EX 서비스와 함께 제공하는 SAP 소프트웨어를 의미합니다.

“**System**” means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, loadbalancers, webdispatchers, tenants, etc. which when taken as a whole are used to operate a tier. Each combination of components used within each tier is equivalent to one System. System Availability is measured at the tier level. For HEC Services, each System is identified by the Tier No. column in the System Setup Table in the Order Form, and for EX Services, each System is identified by the system tier type as set forth in the EX Services Service Use Description document. For Server Provisioning, System as used herein means Server, as defined in the Order Form.

“**시스템**”은 전체가 하나의 계층을 운영하는 데 사용되는 상호의존적이고 서로 연관된 하나 이상의 컴포넌트(데이터베이스, 서버, 네트워크, 로드밸런서, 웹디스패처, 테넌트 등)를 의미합니다. 각 계층 내에서 사용된 컴포넌트의 조합은 하나의 시스템에 해당합니다. 시스템 가용도는 계층 수준에서 측정됩니다. HEC 서비스의 경우, 각 시스템은 발주서 내 시스템 설치 표의 “계층 번호” 열에 의해 식별되며, EX 서비스의 경우, 각 시스템은 EX 서비스 이용 내역 문서에 명시된 시스템 계층 유형에 의해 식별됩니다. 서버 프로비저닝의 경우, 본 문서에서 사용되는 시스템은 발주서에 정의되어 있는 서버를 의미합니다.

“Total Minutes in the Month” are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

“월간 총 분”은 해당 월 동안 연중무휴(24x7)로 측정됩니다.

“UTC” means Coordinated Universal Time standard.

“UTC”는 협정 세계시(Coordinated Universal Time) 표준을 의미합니다.

## 2. SYSTEM AVAILABILITY

### 시스템 가용도

The System Availability Service Level for HEC Services and EX Services (“SA SLA”) sets forth the System Availability applicable to the Computing Environment (and Server for Server Provisioning). The SA SLA shall apply after System handover to Customer.

HEC 서비스 및 EX 서비스에 관한 시스템 가용도 서비스 수준(“SA SLA”)은 컴퓨팅 환경(및 서버 프로비저닝을 위한 서버)에 적용될 수 있는 시스템 가용도를 명시합니다. SA SLA 는 고객이 시스템을 인수한 후 적용됩니다.

The SA SLA shall not apply to Licensed Software licensed by Customer from a third party unless otherwise expressly set forth in the Order Form.

발주서에 달리 명시되어 있지 않는 한, SA SLA 는 고객이 제 3 자로부터 라이선스를 획득한 라이선스된 소프트웨어에 적용되지 않습니다.

“System Availability” for each System is calculated as follows:

각 시스템에 관한 “시스템 가용도”는 다음과 같이 계산됩니다.

$$\text{System Availability Percentage} = \left( \frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$

$$\text{시스템 가용도 비율} = \left( \frac{\text{월간 총 분} - \text{다운타임}}{\text{월간 총 분}} \right) * 100$$

Service Level 서비스 수준	Service Credit <sup>2</sup> 서비스 크레딧 <sup>2</sup>
PRD: 99.5% <sup>1</sup> System Availability PRD: 99.5% <sup>1</sup> 시스템 가용도 NON-PRD: 95.0% System Availability 비 PRD: 95.0% 시스템 가용도  Server Provisioning: 99.5% System Availability 서버 프로비저닝: 99.5% 시스템 가용도	<u>HEC Subscription and EX Services:</u> <sup>3</sup> HEC Subscription 및 EX 서비스: <sup>3</sup> 2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA SA SLA 에서 1% 내려갈 때마다 월간 서비스 요금의 2%  <u>HEC Cloud Start and HEC BYOL:</u> <sup>4</sup> HEC Cloud Start 및 HEC BYOL: <sup>4</sup> 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA SA SLA 에서 0.1% 내려갈 때마다 월간 서비스 요금의 2%  <u>Server Provisioning (IaaS Basic):</u> 서버 프로비저닝(IaaS Basic): €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA SA SLA 을 달성하지 못한 모든 경우를 합쳐 월간 1,500 유로

<sup>1</sup>99.7% System Availability or 99.9% System Availability for PRD applies if purchased by Customer and identified in the Order Form.

<sup>1</sup>PRD 에 대한 99.7%의 시스템 가용도 또는 99.9%의 시스템 가용도는 고객이 구매하고 발주서에 명시된 경우

적용됩니다.

<sup>2</sup>Subject to the monthly maximum Service Credit amounts set forth in Section 5 below.

<sup>2</sup>아래 제 5 조에 명시된 월간 최대 서비스 크레딧이 적용됩니다.

<sup>3</sup>Also applies to S/4HANA CPO and S/4HANA CPE

<sup>3</sup>또한 S/4HANA CPO 및 S/4HANA CPE 에도 적용됩니다.

<sup>4</sup>HEC Cloud Start was previously known as HEC Project, and HEC BYOL was previously known as HEC Production.

<sup>4</sup>HEC Cloud Start 의 기존 명칭은 HEC Project 이며, HEC BYOL 의 기존 명칭은 HEC Production 입니다.

<b>Excluded Downtime</b> <b>제외되는 다운타임</b>	Total Minutes in the Month attributable to: 다음에 기인하는 월간 총 분: (i) Scheduled Downtime 예정된 다운타임 (ii) Agreed Downtime 합의된 다운타임 (iii) Emergency Downtime 긴급 다운타임 (iv) Downtime caused by factors outside of SAP's reasonable control such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised (see examples below this table) 합리적인 주의를 기울였다고 해도 피할 수 없었을 예측 불가능하고 예상 불가능한 이벤트와 같이 SAP 의 합리적 통제를 벗어나는 요인에 의해 발생한 다운타임(이 표 아래의 예시 참고) (v) Downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system PRD 시스템에 대한 장애조치/수리를 위해 비 PRD 를 사용함으로써 발생하는 비 PRD 시스템 다운타임
<b>Scheduled Downtime</b> <b>예정된 다운타임</b>	Scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form or as described in the Supplement. 발주서에 나열되거나 보충 문서에 명시된 바에 따라 상호 합의된 시간으로 일정이 정해짐.

The following examples include but are not limited to what is beyond SAP's reasonable control:

아래 예시에는 SAP 의 합리적인 통제를 벗어난 것에 대한 예시가 포함되어 있습니다.

- 2.1** Customer's failure to meet Customer's responsibilities (including ordering maintenance for the Licensed Software, using a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software on current maintenance) as set forth in the Agreement  
 고객이 본 계약에 명시된 고객의 책임(라이선스된 소프트웨어의 유지보수 주문, 현재 유지보수에서 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어의 버전이나 릴리스 사용 등)을 준수하지 못한 경우
- 2.2** Downtime caused by Customer  
 고객에 의해 발생한 다운타임
- 2.3** Interruptions as a result of requirements stipulated by a third party manufacturer of the Licensed Software  
 라이선스된 소프트웨어의 제 3 자 제조업체가 규정한 요건으로 인한 중단
- 2.4** Interruptions or shutdowns of the Computing Environment, or portions thereof (or Servers for Server Provisioning) resulting from the quality of the Licensed Software provided by the Customer and/or Customer's customizations or modifications of the Licensed Software, Subscription Software or Computing Environment (or Servers for Server Provisioning), unless this is the responsibility of SAP under this Agreement.

고객이 제공한 라이선스된 소프트웨어의 품질로 인한 또는 라이선스된 소프트웨어, Subscription 소프트웨어나 컴퓨팅 환경(또는 서버 프로비저닝을 위한 서버)을 고객이 커스터마이징 또는 수정하여 발생한 컴퓨팅 환경이나 그 일부(또는 서버 프로비저닝을 위한 서버)의 중단 또는 정지. 단, 이러한 정지 또는 중단이 본 계약상 SAP의 책임인 경우는 예외

**2.5** Restore times of user data (recovery of database data from a media backup) where SAP was not the root cause for the required restoration.

SAP가 필요한 복구의 근본 원인을 제공하지 않은 사용자 데이터 복원 시간(미디어 백업에서 데이터베이스 데이터 복구)

**3. BACKUP AND COMPUTING ENVIRONMENT INCIDENT REACTION TIME**

백업 및 컴퓨팅 환경 문제점 대응 시간

**(not applicable to Server Provisioning)**

(서버 프로비저닝에는 적용되지 않음)

<b>Description</b> 내역	<b>Computer Environment segment to which Service Level applies</b> 서비스 수준이 적용되는 컴퓨터 환경 부문	<b>Service Levels</b> 서비스 수준
Backup Frequency and retention period for Databases 데이터베이스 백업 빈도 및 보유 기간	PRD	Daily full backup and log file backup per SAP product standard. 30 days retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location. SAP 제품 표준에 따른 완전한 일별 백업 및 로그 파일 백업. 보유 기간 30 일. PRD 백업은 대체 데이터 센터 또는 위치로 복제됩니다.
	NON-PRD 비 PRD	Weekly full backup and log file backup per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location. SAP 제품 표준에 따른 완전한 주별 백업 및 로그 파일 백업. 보유 기간 14 일. 비 PRD 백업은 대체 데이터 센터 또는 위치로 복제됩니다.
Long Term Backup* 장기 백업*	PRD and/or NON-PRD PRD 및/또는 비 PRD	Monthly full back up – 6 months retention time 월간 전체 백업 – 보유 기간 6 개월 Monthly full back up – 1 year retention time 월간 전체 백업 – 보유 기간 1 년 Quarterly full back up – 1 year retention time 분기별 전체 백업 – 보유 기간 1 년 Yearly full back up – up to 5 years retention time 연간 전체 백업 – 보유 기간 최대 5 년
Backup Frequency and retention period	PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two months retention time. Backup of the PRD will be

for File systems 파일 시스템의 백업 빈도 및 보유 기간		replicated to an alternate data center or location. 매월 전체 백업 및 매일 변경분 백업. 보유 기간 2 개월. PRD 백업은 대체 데이터 센터 또는 위치로 복제됩니다.
	NON-PRD 비 PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two months retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location. 매월 전체 백업 및 매일 변경분 백업. 보유 기간 2 개월. 비 PRD 백업은 대체 데이터 센터 또는 위치로 복제됩니다.
Incident Reaction Time for Incident Management 문제점 관리에 관한 문제점 대응 시간	Incident Priority Very High 문제점 우선순위 매우 높음(Very High)	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs for PRD PRD: 20 분(연중무휴(24x7)), 4 시간 내 문제 판별 조치 계획
	Incident Priority High 문제점 우선순위 높음(High)	2 hours (7x24) for PRD PRD: 2 시간(연중무휴(24x7)) 4 hours [Local Time on Business Days] for NON-PRD 비 PRD: 4 시간[근무일 현지 시간]
	Incident Priority Medium 문제점 우선순위 중간(Medium)	4 hours [Local Time on Business Days] for PRD and NON-PRD PRD 및 비 PRD: 4 시간[근무일 현지 시간]
	Incident Priority Low 문제점 우선순위 낮음(Low)	1 Business Day for PRD and NON-PRD PRD 및 비 PRD: 1 근무일

\*Applies if this optional service is purchased in an Order Form. The retention periods for Long Term Backup will end at the earlier of the retention time set forth herein or the end of Customer's Cloud Service subscription term.

발주서에서 이 옵션 서비스를 구매한 경우 적용됩니다. 장기 백업의 보유 기간은 본 문서에 명시된 보유 기간과 고객의 클라우드 서비스 등록 기간 종료 중 먼저 도래하는 시점을 기해 종료됩니다.

## Incident Priorities

### 문제점 우선순위

The following priority levels apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

모든 문제점에 다음 우선순위(고객이 배정하고 아래 기준과 합리적 행동을 토대로 SAP 가 재배정할 수 있는 우선순위)가 적용됩니다.

**3.1 Very High:** An Incident should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes, and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:

**매우 높음(Very High):** 보고된 문제점이 핵심 비즈니스 프로세스와 관련된 정상적인 비즈니스 프로세스 또는 IT 프로세스에 매우 심각한 영향을 미치는 경우, 그리고 긴급한 작업을 수행할 수 없는 경우 문제점을 우선순위 "매우 높음(Very High)"으로 분류해야 합니다. 일반적으로 이러한 문제는 다음과 같은 경우에 발생합니다.

- A PRD system is completely down.

- PRD 시스템이 완전히 중단됨
- The imminent go-live or upgrade is jeopardized.  
곧 시행될 Go-Live 또는 업그레이드가 위협받음
- The core business processes of Customer are seriously affected.  
고객의 핵심 비즈니스 프로세스가 심각한 영향을 받음
- A workaround is not available.  
차선책을 사용할 수 없음

The Incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses. 장애로 인해 큰 손실이 발생할 수 있으므로 이 문제점은 발생 즉시 처리해야 합니다.

**3.2 High:** An Incident should be categorized with the priority "High" if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment that are required immediately. The Incident is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.

**높음(High):** 정상적인 비즈니스 프로세스에 심각한 영향을 줄 경우, 문제점을 우선순위 "높음(High)"으로 분류해야 합니다. 필요한 작업을 수행할 수 없습니다. 이러한 문제는 컴퓨팅 환경 내에서 당장 필요한 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다. 지속적인 장애로 인해 운영 중인 전체 비즈니스 흐름이 방해받을 수 있으므로 이러한 문제점은 가능한 한 빨리 처리해야 합니다.

**3.3 Medium:** An Incident should be categorized with the priority "Medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment. A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected.

**중간(Medium):** 정상적인 비즈니스 프로세스에 영향을 줄 경우, 문제점을 우선순위 "중간(Medium)"으로 분류해야 합니다. 이러한 문제는 컴퓨팅 환경 내 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다. 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 영향을 줄 경우, 메시지를 우선순위 "중간(Medium)"으로 분류해야 합니다.

**3.4 Low:** An Incident should be categorized with the priority "Low" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment that are not required daily, or are rarely used.

**낮음(Low):** 문제가 정상적인 비즈니스 프로세스에 거의 또는 아무런 영향을 주지 않을 경우, 문제점을 우선순위 "낮음(Low)"으로 분류해야 합니다. 이러한 문제는 일상적으로 필요하지 않거나 드물게 사용되는 컴퓨팅 환경 내 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.

## 4. SERVICE LEVEL REPORTING

### 서비스 수준 보고

SAP shall track and report to Customer the Service Levels set forth herein in a monthly summary report.

SAP 는 본 문서에 명시된 서비스 수준을 추적하고 매월 요약 보고서를 고객에게 제출합니다.

**4.1** Customer must notify SAP of any claims for any Service Credits within one (1) month after receipt of the monthly System Availability report by filing a support ticket with SAP.

고객은 SAP 에 지원 티켓을 접수함으로써 월간 시스템 가용도 보고서 수령 후 한(1)달 내에 서비스 크레딧에 대한 모든 청구를 SAP 에 통지해야 합니다.

**4.2** In the event that one or more of the Services Levels set forth herein are not met, Customer may notify the SAP Account Manager and request to analyze Service Levels metric statistics based on the monthly summary report provided by SAP.

본 문서에 명시된 서비스 수준이 하나 이상 달성되지 못한 경우, 고객은 SAP 계정 관리자에게 통지하여 SAP 가 제공한 월간 요약 보고서를 바탕으로 서비스 수준 메트릭 통계를 분석하도록 요청할 수 있습니다.

- 4.3** SAP will then promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused, develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).

그러면 SAP 는 즉시 (i) 서비스 수준 충족 실패의 근본 원인 또는 가능성 있는 근본 원인(알려진 경우)을 판단하고, (ii) 그러한 실패에 대한 책임이 면제되지 않는 한, 시정 조치 계획을 수립하여 서면 승인(이러한 서면 승인은 타당한 이유 없이 보류되거나 연기되지 않음) 을 위해 고객에게 해당 계획을 제출하고, 고객의 서면 승인을 받은 후에 합리적 기간에 (합의된 시간 척도에 따라) 해당 계획을 이행합니다.

- 4.4** If applicable, SAP will provide the specific Service Credit as described in Section 5 below.

해당되는 경우 SAP 는 아래 제 5 조에 설명된 바와 같이 특정 서비스 크레딧을 제공합니다.

- 4.5** SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer and shall therefore be treated as Excluded Downtime. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis.

(SAP 가 합리적으로 수행한) 근본 원인 분석에 따라 해당 서비스 수준 충족 실패의 원인이 고객에 있는 것으로 밝혀진 경우 SAP 는 해당 서비스 크레딧을 지불할 의무로부터 면제되고 서비스 수준을 위반하지 않게 되며, 따라서 제외되는 다운타임으로 취급됩니다. 고객이 근본 원인 분석에 동의하지 않을 경우, 당사자들은 근본 원인 분석에 대해 논의합니다.

## **5. SERVICE LEVEL FAILURES**

### **서비스 수준 충족 실패**

- 5.1 Service Credits.** Subject to Section 2 above, if and to the extent SAP fails to meet the System Availability Service Level set forth in Section 2, Customer is entitled to a Service Credit which is calculated as the sum of the Service Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning, for SAP's failure to meet the respective System Availability Service Level. Under no circumstances will the total maximum Service Credits: (i) for any one month, exceed an aggregate of 20% of the Monthly Service Fee for that month across all the Systems at 99.9% SA SLA, and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that month across all SA SLAs; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual subscription fees for the HEC Service or EX Service charged for the contract year (or one third of the total subscription fee for the HEC Service or EX Service charged if the term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year).

**서비스 크레딧.** 상기 제 2 조에 따라, SAP 가 제 2 조에 명시된 시스템 가용도 서비스 수준을 충족하지 못한 경우 및 그러한 범위 내에서 고객은 해당하는 SAP 의 각 시스템 가용도 서비스 수준 충족 실패에 대해 비 PRD, PRD, 서버 프로비저닝에 대한 서비스 크레딧의 합으로 계산되는 서비스 크레딧을 받을 권리를 가집니다. 어떠한 경우에도 최대 총 서비스 크레딧은 (i) 어떠한 월에도 SA SLA 99.9% 수준에서 모든 시스템에 대한 해당 월의 월간 서비스 요금 합계의 20%를 초과하지 않고 모든 SA SLA 에서 해당 월에 대한 월간 서비스 요금 합계의 100%를 초과하지 않으며, (ii) 어떠한 계약 연도에도 합계가 해당 계약 연도에 대해 부과된 HEC 서비스 또는 EX 서비스 연간 등록 요금의 1/3 에 상응하는 금액(또는 해당 발주서에 정의된 기간이 일(1)년 미만인 경우 HEC 서비스 또는 EX 서비스 총 등록 요금의 1/3)을 초과하지 않습니다.

- 5.2** Customer acknowledges that the Service Credits are the sole and exclusive remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level, except to the extent prohibited by applicable law.

고객은 서비스 크레딧이 SAP 의 명시된 서비스 수준 충족 실패에 대한 유일하고 배타적인 구제책이라는 것을 인정합니다. 단, 관련 법률에 의해 금지되는 경우는 예외로 합니다.



**5.3** When Customer's entitlement of the Service Credit is confirmed by SAP in writing (email permitted), SAP will apply such credit to a future invoice relating to the Cloud Service or provide a refund if no future invoice is due under the Agreement.

고객이 서비스 크레딧을 받을 자격이 있다고 SAP가 서면(이메일도 허용됨)으로 확인하는 경우, SAP는 해당 크레딧을 클라우드 서비스와 관련된 향후 청구서에 적용할 수 있으며 지급해야 할 향후 청구서가 없는 경우 본 계약에 따라 환불을 제공할 수 있습니다.

**5.4 Termination.** In the event of SAP fails to meet the SA SLA for PRD Computing Environment as specified in Section 2 above for three (3) consecutive months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within thirty (30) days of Customer's receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective one (1) month after SAP's receipt of such notice (or any later date set out by Customer in its notice). For the avoidance of doubt, this termination right shall supersede any and all other termination provision in the GTC for failure to meet an SLA, and such termination right from the GTC shall not apply.

**해지.** SAP가 상기 제 2 조에 명시된 PRD 컴퓨팅 환경의 SA SLA를 세(3)달 연속으로 충족시키지 못할 경우, 고객은 해당 서비스 수준 보고서 수령 후 삼십(30)일 이내에 SAP에 서면 통지를 제공하여 해당 발주서를 해지할 수 있습니다. 해지는 SAP가 해당 통지를 수령한 후 한(1)달(또는 고객이 통지에 명시한 이후 날짜)을 기해 효력을 가집니다. 좀 더 명확히 하자면, 이 해지 권리는 SLA 미달성에 관해 GTC에 명시된 다른 모든 해지 조항에 우선 적용되며, GTC의 해지 권리는 적용되지 않습니다.