

**SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION; SAP ERP,
PRIVATE CLOUD EDITION; AND SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA, PRIVATE CLOUD EDITION;
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD, RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION, SAP ERP,
PRIVATE CLOUD EDITION 및 SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION**

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

SAP HANA Enterprise Cloud 서비스(“HEC 서비스”), RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition(구 SAP S/4HANA, private cloud edition), SAP ERP, private cloud edition(총칭하여 “Private Cloud Edition 서비스”), SAP S/4HANA Cloud, extended edition(구 S/4HANA Cloud, single tenant edition, “EX 서비스”(각각 “클라우드 서비스”)에 관한 본 서비스 수준 계약은 고객이 SAP 와의 발주서를 통해 등록한 HEC 서비스, Private Cloud Edition 서비스, EX 서비스 및 서버 프로비저닝에 대한 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.

- 1.1. **“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.

- 1.2. **“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.

- 1.3. **“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 SAP 가 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.

- 1.4. **“Credit”** means the following, subject always to Section 5 of this Service Level Agreement:

“크레딧”은 다음을 의미하며, 본 서비스 수준 계약의 제 5 조가 항상 적용됩니다.

- 1.4.1. for HEC Subscription, Private Cloud Edition Services, EX Services, S/4HANA CPO and S/4HANA CPE, 2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA;

HEC Subscription, Private Cloud Edition 서비스 및 EX 서비스, S/4HANA CPO 및 S/4HANA CPE: SA SLA 에서 1% 내려갈 때마다 월간 서비스 요금의 2%

1.4.2. for HEC BYOL (previously known as HEC Production), 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA; and

HEC BYOL(구 HEC Production): SA SLA 에서 0.1% 내려갈 때마다 월간 서비스 요금의 2%

1.4.3. for Server Provisioning (IaaS Basic), €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA.

서버 프로비저닝(IaaS Basic): SA SLA 을 달성하지 못한 모든 경우를 합쳐 월간 1,500 유로

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

“다운타임”은 제외되는 다운타임 이외에 클라우드 서비스(또는 서버 프로비저닝을 위한 서버)가 클라우드 서비스(또는 서버 프로비저닝을 위한 서버)를 제공하는 SAP 의 데이터 센터 분계점으로부터의 요청에 반응하지 않은 한 달 동안의 총 분(minute)을 의미합니다.

1.6. **“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.

1.7. **“Excluded Downtime”** means the Total Minutes in the Month attributable to: Scheduled Downtime; Agreed Downtime; Emergency Downtime; 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 in Section 2); or downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system.

“제외되는 다운타임”은 예정된 다운타임, 합의된 다운타임, 긴급 다운타임, 합리적인 주의를 기울여도 피할 수 없는 예측 또는 예상 불가능한 이벤트 등 SAP 의 합리적 통제를 벗어나는 요소에 의해 야기된 다운타임(제 2 조의 예시 참조) 또는 PRD 시스템에 대한 장애조치/수리를 위해 비 PRD 를 사용함으로써 발생하는 비 PRD 시스템 다운타임을 의미합니다.

1.8. **“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.

1.9. **“Incident Reaction Time”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between when the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action is 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.

1.10. **“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), 이는 클라우드 서비스에서 호스팅될 수 있도록 고객이 SAP 에 제공하는 사항입니다.

1.11. **“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.

1.12. “**Month**” means a calendar month.

“**월**”은 역월을 의미합니다.

1.13. “**Monthly Service Fees**” means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the affected Cloud Service which did not meet the SA SLA.

“**월별 서비스 요금**”은 SA SLA 가 달성되지 않은 영향받은 클라우드 서비스에 대해 지급된 월별 등록 요금(또는 연간 요금의 1/12)을 의미합니다.

1.14. “**Scheduled Downtime**” means downtime scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form, or as described in the Supplement.

“**예정된 다운타임**”은 발주서에 열거되거나 보충 문서에 명시된 바에 따라 상호 합의된 시간으로 일정이 정해진 다운타임을 의미합니다.

1.15. “**Subscription Software**” for HEC Services shall have the meaning set forth in the Supplement, and for EX Services and Private Cloud Edition Services means Cloud Services Software as set forth in its respective Supplement.

“**등록 소프트웨어**” HEC 서비스의 경우 보충 조건에 명시된 의미를 가지며, EX 서비스와 Private Cloud Edition 서비스의 경우 해당 보충 조건에 명시된 클라우드 서비스 소프트웨어를 의미합니다.

1.16. “**System**” means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, load balancers, web dispatchers, 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 Percentage 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 Private Cloud Edition Services and EX Services, each System is identified by the system tier type as set forth in the Service Description Guide and Service Use Description respectively of the Supplement. 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 가용도 비율은 계층 수준에서 측정됩니다. HEC 서비스의 경우, 각 시스템은 발주서 내 시스템 설치 표의 “계층 번호” 옆에 의해 식별되며, Private Cloud Edition 서비스와 EX 서비스의 경우, 각 시스템은 해당 보충 조건의 서비스 내역 가이드와 서비스 이용 내역 문서에 각각 명시된 시스템 계층 유형에 의해 식별됩니다. 서버 프로비저닝의 경우, 본 문서에서 사용되는 시스템은 발주서에 정의되어 있는 서버를 의미합니다.

1.17. “**System Availability Percentage**” for each System is calculated and defined as follows:

각 시스템에 대한 “**시스템 가용도 비율**”은 다음과 같이 계산하고 정의합니다.

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

1.18. “**System Availability Service Level**” or “**SA SLA**” means the applicable System Availability Percentage specified below during each Month for the Computing Environment (and Server for Server Provisioning, if applicable) after System handover to the Customer:

“**시스템 가용도 서비스 수준**” 또는 “**SA SLA**”는 고객이 시스템을 인수한 후 컴퓨팅 환경(및 서버 프로비저닝용 서버)에 대해 적용 가능한 아래에 표시된 각 달의 시스템 가용도 비율을 의미합니다.

1.18.1. 99.5% System Availability Percentage for PRD unless a higher System Availability Percentage is identified in the Supplement or Order Form;

PRD: 시스템 가용도 비율 99.5%(단, 보충 조건이나 발주서에서 더 높은 시스템 가용도 비율을 명시한 경우는 제외됨)

1.18.2. 95.0% System Availability Percentage for NON-PRD; and

비 PRD: 시스템 가용도 비율 95.0%

1.18.3. 99.5% System Availability Percentage for Server Provisioning.

서버 프로비저닝: 시스템 가용도 비율 99.5%

1.19. "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.

2. SYSTEM AVAILABILITY

시스템 가용도

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

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

2.2. Downtime caused by factors outside of SAP's reasonable control include, but is not limited to the following:

SAP 의 합리적 통제를 벗어나는 요소에 의해 야기된 다운타임은 다음 예시를 포함합니다.

2.2.1. 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

2.2.2. Downtime caused by Customer.

고객에 의해 발생한 다운타임

2.2.3. 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

2.2.4. 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 SAP 의 책임인 경우는 예외

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

SAP 가 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)

Description 설명	Computing Environment 컴퓨팅 환경	Service Levels 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 for File systems 파일 시스템의 백업 빈도 및 보유 기간	PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two Months retention time. Backup of the PRD will be 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	Incident Priority Very High	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs for PRD

Management 문제점 관리에 관한 문제점 대응 시간	문제점 우선순위 매우 높음(Very High)	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.

3.1. **Incident Priorities.** 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):

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

3.1.1. **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.

3.1.1.1. A PRD system is completely down.

PRD 시스템이 완전히 중단됨

3.1.1.2. The imminent go-live or upgrade is jeopardized.

곧 시행될 Go-Live 또는 업그레이드가 위협받음

3.1.1.3. The core business processes of Customer are seriously affected.

고객의 핵심 비즈니스 프로세스가 심각한 영향을 받음

3.1.1.4. A workaround is not available.

차선책을 사용할 수 없음

3.1.1.5. 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.

- 3.1.2. **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.

- 3.1.3. **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.

- 3.1.4. **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

- 4.1. 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.

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

본 문서에 명시된 서비스 수준이 하나 이상 달성되지 못한 경우, 고객은 배정된 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:

그러면 SAP 는 즉시

- 4.3.1. determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level; and

서비스 수준 충족 실패의 근본 원인 또는 가능성 있는 근본 원인(알려진 경우)을 판단합니다.

- 4.3.2. 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).

그러한 실패에 대한 책임이 면제되지 않는 경우, 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 Credit as described in Section 5 below.

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

4.5. SAP will be relieved of its obligation to pay any applicable 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 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 모든 적용 가능한 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

서비스 크레딧

5.1.1. If SAP fails to meet the applicable SA SLA, Customer is entitled to claim a Credit which is calculated as the sum of the Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning (as applicable), for SAP's failure to meet the respective SA SLA. Claims for a Credit must be made in good faith through a documented submission of a support case within 30 Business Days after receipt of the monthly SA SLA report. Under no circumstances will the total maximum Credits:

SAP 가 해당 SA SLA 를 충족하지 못한 경우, 고객은 해당하는 SAP 의 각 SA SLA 충족 실패에 대해 비 PRD, PRD, 서버 프로비저닝(해당하는 경우에)에 대한 크레딧의 합으로 계산되는 크레딧을 청구할 권리를 가집니다. 크레딧에 대한 청구는 월간 SA SLA 보고서를 수령한 후 삼십(30) 근무일 내에 지원 사례 문서를 제출함으로써 성실하게 이루어져야 합니다. 어떠한 경우에도 최대 총 크레딧은

5.1.1.1. for any 1 Month, exceed an aggregate of 20% of the Monthly Service Fee for that Month across all the Systems at 99.9% SA SLA (if identified in the Order Form and purchased by Customer), and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that Month across all SA SLAs; and

어떠한 월에도 SA SLA 99.9% 수준에서 모든 시스템에 대한 해당 월의 월간 서비스 요금 합계의 20%를 초과하지 않고(발주서에 명시되어 있으며 고객이 구매한 경우) 모든 SA SLA 에서 해당 월에 대한 월간 서비스 요금 합계의 100%를 초과하지 않습니다.

5.1.1.2. for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual subscription fees paid for the affected Cloud Service for the contract year (or one third of the total subscription fees paid for the affected Cloud Service if the term as defined in the applicable Order Form is less than 1 year).

어떠한 계약 연도에도 합계가 해당 계약 연도에 영향받은 클라우드 서비스에 대해 부과된 연간 등록 요금의 1/3 에 상응하는 금액(또는 해당 발주서에 정의된 기간이 1 년 미만인 경우 영향받은 클라우드 서비스 총 등록 요금의 1/3)을 초과하지 않습니다.

5.1.2. When Customer's entitlement of the 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 크레딧을 받을 자격이 있다고 SAP 가 서면(이메일도 허용됨)으로 확인하는 경우, SAP 는 해당 크레딧을 클라우드 서비스와 관련된 향후 청구서에 적용할 수 있으며 지급해야 할 향후 청구서가 없는 경우 본 계약에 따라 환불을 제공할 수 있습니다.

- 5.1.3. Customer acknowledges that the 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 크레딧이 SAP 의 명시된 서비스 수준 충족 실패에 대한 유일하고 배타적인 구제책이라는 것을 인정합니다. 단, 관련 법률에 의해 금지되는 경우는 예외로 합니다.

- 5.1.4. Customers who have not subscribed to the Cloud Service directly from SAP must claim the Credit from their applicable SAP partner.

SAP 로부터 직접 클라우드 서비스를 등록하지 않은 고객은 자신의 SAP 파트너에게 크레딧을 청구해야 합니다.

5.2. Termination

해지

- 5.2.1. In the event of SAP fails to meet the SA SLA for PRD Computing Environment for 3 consecutive Months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within 30 days of Customer’s receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective 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.

SAP 가 PRD 컴퓨팅 환경의 SA SLA 를 3 달 연속으로 충족시키지 못할 경우, 고객은 해당 서비스 수준 보고서 수령 후 30 일 이내에 SAP 에 서면 통지를 제공하여 해당 발주서를 해지할 수 있습니다. 해지는 SAP 가 해당 통지를 수령한 후 한 달(또는 고객이 통지에 명시한 이후 날짜)을 기해 효력을 가집니다. 좀 더 명확히 하자면, 이 해지 권리는 SLA 미달성에 관해 GTC 에 명시된 다른 모든 해지 조항에 우선 적용되며, GTC 의 해지 권리는 적용되지 않습니다.

6. SERVICE REQUESTS

서비스 요청

For Private Cloud Edition Services, Customers may request specific tasks related to the Computing Environment via the SAP Service Request Platform (“Service Request”). To the extent Service Requests are distinct from an Incident, SAP will address Service Requests during the following hours of operations:

Private Cloud Edition 서비스의 경우, 고객은 SAP 서비스 요청 플랫폼을 통해 컴퓨팅 환경에 대한 특정 작업을 요청할 수 있습니다(“서비스 요청”) 서비스 요청이 문제점과 관련이 없는 경우 SAP 는 다음 운영 시간 동안 서비스 요청에 대응합니다.

PRD	24x7 subject to Excluded Downtime 연중무휴(24x7)(제외되는 다운타임이 적용됨)
NON-PRD	08:00 – 18:00 local time each Business Day.
비 PRD	근무일 08:00~18:00(현지 시간 기준)