

SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE (“Schedule”)

In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement including any appendices, exhibits, customer’s order forms or other documents attached to or incorporated by reference to the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein (“SAP Enterprise Support”) for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the “Enterprise Support Solutions”), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definitions:

1.1 “Go-Live” marks the point in time from when, after implementation of the Enterprise Support Solutions or an upgrade of the Enterprise Support Solutions, the Enterprise Support Solutions can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee’s internal business operations in accordance with the Agreement.

1.2 “Licensee Solution(s)” shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties provided such third party software is operated in conjunction with Enterprise Support Solutions.

1.3 “Production System” shall mean a live SAP system used for running Licensee’s internal business operations and where Licensee’s data is recorded.

1.4 “SAP Software Solution(s)” shall mean a group of one or multiple Production Systems running Licensee Solutions and focusing on a specific functional aspect of Licensee’s business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

1.5 “Service Session” shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

1.6 “Top-Issue” shall mean issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Licensee in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

1.7 “Local Office Time” shall mean regular working hours (8.00 a.m. to 6.00 p.m.) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP’s registered office. With regard to SAP Enterprise Support only, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP’s affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

2. **Scope of SAP Enterprise Support.** Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Enterprise Support services. SAP Enterprise Support

SAP ENTERPRISE SUPPORT 명세서 (이하 “명세서”)

본 명세서의 조항이 본 계약의 조항 및 부록, 첨부, 고객의 발주서 또는 본 계약과 관련하여 첨부되거나 포함된 기타 문서의 조항과 모순되거나 일치하지 않는 경우, 본 명세서의 조항이 우선 적용됩니다.

본 명세서는 본 계약에 따라 라이선스 사용권자에게 라이선스된 모든 소프트웨어(이하 “Enterprise Support 솔루션”으로 통칭)에 대해 본 명세서에서 정의한 대로 SAP 가 제공하는 지원 서비스(“SAP Enterprise Support”) 조항에 적용되며 별도의 지원 계약이 배타적으로 적용되는 소프트웨어는 제외됩니다.

1. 정의:

1.1 “Go-Live”는 Enterprise Support 솔루션의 구현 또는 업그레이드 이후 라이선스 사용권자가 본 계약에 따라 실제 운영 모드에서 라이선스 사용권자의 내부 비즈니스를 실행하기 위해 실제 데이터를 처리하는데 Enterprise Support 솔루션을 사용하는 시점을 표시합니다.

1.2 “라이선스 사용권자 솔루션”은 Enterprise Support 솔루션 및 라이선스 사용권자가 타사로부터 사용 허가를 받은 기타 소프트웨어를 의미하며 단, 이러한 타사 소프트웨어는 Enterprise Support 솔루션과 함께 운영되어야 합니다.

1.3 “운영 시스템”은 라이선스 사용권자의 내부 비즈니스 운영에 사용되며 라이선스 사용권자의 데이터가 기록되는 실제 SAP 시스템을 의미합니다.

1.4 “SAP 소프트웨어 솔루션”은 라이선스 사용권자 솔루션을 실행하고 라이선스 사용권자 비즈니스의 특정 기능을 중점적으로 처리하는 하나 이상의 운영 시스템으로 구성된 그룹을 의미합니다. 자세한 내용과 사례는 SAP Service Marketplace 에 설명되어 있습니다(SAP 노트 1324027 또는 향후 SAP 노트 1324027 을 대체하는 SAP 노트에 명시됨).

1.5 “서비스 세션”은 인터뷰나 운영 시스템 분석을 통해 더 많은 정보를 수집하고 권장 사항을 도출하기 위해 원격으로 수행되는 일련의 지원 활동 및 작업을 의미합니다. 서비스 세션은 직접 수행하거나 셀프 서비스 또는 자동화된 형태로 실행할 수 있습니다.

1.6 “Top Issue”는 SAP 표준에 따라 SAP 와 라이선스 사용권자가 공동으로 식별하고 우선 순위를 지정한 것으로서 (i) 운영 전 단계 시스템의 Go-Live 에 차질을 빚거나 (ii) 운영 시스템에 업무상 중대한 영향을 끼칠 수 있는 문제 및/또는 오류를 의미합니다.

1.7 “현지 근무 시간”은 SAP 지역 사무실이 위치하고 있는 지역의 공식 휴일을 제외한 정규 근무일, 근무 시간(오전 8 시부터 오후 6 시까지)입니다. SAP Enterprise Support 에 한해 양 당사자는 SAP 계열사 중 한 곳의 다른 등록 사무소가 현지 근무 시간을 적용하고 이에 대한 참조 정보를 제공하는 데 상호 합의할 수 있습니다.

2. **SAP Enterprise Support 의 범위** 라이선스 사용권자는 SAP 가 해당 국가에서 일반적으로 제공할 수 있는 수준의 SAP Standard Support 서비스를 요청할 수 있으며 SAP 는 이를 제공할 의무가

currently includes:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.
- SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects
 - to assist Licensee in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Licensee's business process requirements.
 - to give Licensee guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
- SAP gives Licensee access to guided self services as part of SAP Solution Manager Enterprise Edition, helping the Licensee to optimize technical solution management of selected Enterprise Support Solutions.
- Configuration guidelines and content for Enterprise Support Solutions are usually shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition. Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for SAP Software.
- SAP configuration and operation content is supported as integral parts of Enterprise Support Solutions.
- Content, tools and process descriptions for SAP Application Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition, the Enterprise Support Solutions and/or the applicable

있습니다. SAP Enterprise Support 는 현재 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

지속적인 기능 향상 및 혁신

- 업그레이드 도구 및 방법을 비롯하여 라이선스된 Enterprise Support 솔루션의 새로운 소프트웨어 릴리스
- 지원 패키지 - 개별적인 수정 노력을 줄이기 위한 수정 패키지. 지원 패키지에는 변경된 법적 요건 및 규제 사항을 맞추기 위한 수정사항이 포함될 수 있습니다.
- SAP Business Suite 7 핵심 어플리케이션 릴리스(SAP ERP 6.0으로 시작하여 2008년에 릴리스된 SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0, SAP PLM 7.0 포함)의 경우 SAP 는 확장 패키지나 기타 가능한 방법을 통해 향상된 기능 및/또는 혁신을 제공할 수 있습니다. SAP 핵심 어플리케이션 릴리스에 대한 메인스트림 유지보수 기간동안, SAP 는 보통 1년에 1개의 확장 패키지나 기타 업데이트를 제공할 수 있습니다.
- 제 3 자 운영체제 및 데이터베이스를 지원하기 위한 기술 업데이트 SAP 소프트웨어 어플리케이션, 추가 릴리스 및 기능 모듈 지원을 위한 ABAP 소스 코드
- 소프트웨어 변경(예: 구성 세팅 변경 또는 Enterprise Support 솔루션 업그레이드) 관리는 해당 문건, 클라이언트 복사 및 엔티티 복사 도구, 커스터마이징 비교 도구 등을 통해 지원됩니다.
- SAP 는 다음과 같은 목표를 위해 라이선스 사용권자에게 1년에 최대 5일 간 SAP 솔루션 설계자의 원격 지원 서비스를 제공합니다.
 - 라이선스 사용권자가 최신 SAP 확장 패키지의 혁신 기능과 라이선스 사용권자의 비즈니스 프로세스 요구 사항을 충족시키도록 이를 배포하는 방식에 대해 평가.
 - 정의된 SAP 소프트웨어/어플리케이션 또는 글로벌 지원 백본 구성요소에 관해 1일 집중 지식 전달 세션 형태로 라이선스 사용권자 가이드 제공. 현재 콘텐츠와 세션 명세서는 <http://service.sap.com/enterprisesupport> 에 설명되어 있습니다. 일정, 가용성 및 납품 방법은 SAP 의 재량에 따라 결정됩니다.
- SAP 는 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 일부로 라이선스 사용권자에게 안내된 자체 서비스에 대한 액세스 권한을 제공하여 라이선스 사용권자가 선택한 Enterprise Support 솔루션의 기술적 솔루션 관리를 최적화할 수 있도록 지원합니다.
- Enterprise Support 솔루션에 대한 구성 지침 및 콘텐츠는 보통 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 제공됩니다. SAP 소프트웨어를 위한 SAP System Administration 및 SAP Solution Operations 모범 사례.
- SAP 구성 및 운영 콘텐츠는 Enterprise Support 솔루션의 필수 요소로 지원됩니다.
- SAP Application Lifecycle Management 에 관한 콘텐츠, 도구 및 프로세스 설명은 SAP Solution Manager Enterprise Edition,

Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

- **Modification Justification:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Licensee's requirements (for details see <http://service.sap.com/>).
- **Custom Code Maintainability:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP code (for details see <http://service.sap.com/>).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to licensees and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – as described in Section 2.4

Mission Critical Support

- Global message handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2.
- Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1below.
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Message Handling process and Service Level Agreements stated in Sections 2.1.1, 2.1.2 and 2.1.3, applicable for priority "very high" and priority "high" messages. If the

Enterprise Support 솔루션 및/또는 Enterprise Support 솔루션에 대한 해당 문서의 일부로 제공됩니다.

확장 패키지 및 기타 SAP 소프트웨어 업데이트에 대한 고급 지원

SAP는 계획된 변경이나 기존 변경 내용을 분석하고 라이선스 사용권자 하나에서 2개의 서비스를 받을 권한이 있습니다.

- **변경 타당성:** SAP Solution Manager Enterprise Edition에서 라이선스 사용권자가 SAP에서 요구하는 예정된 또는 기존 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대한 문서화를 제공하면, SAP는 그에 따라 라이선스 사용권자의 요구 사항에 부합할 수 있는 Enterprise Support 솔루션의 표준 기능을 확인합니다(자세한 내용은 <http://service.sap.com/>을 참조하십시오).
- **사용자 정의 코드 관리 용이성:** SAP Solution Manager Enterprise Edition에서 라이선스 사용권자가 SAP에서 요구하는 계획된 또는 기존 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대한 문서화를 제공하면, SAP는 그에 따라 사용자 정의 코드와 SAP 코드를 구분하기 위해 제공할 수 있는 고객 기능 확장 및 서비스를 확인합니다(자세한 내용은 <http://service.sap.com/>을 참조하십시오).

Global Support Backbone(글로벌 지원 백본)

- SAP Service Marketplace - 지식 전수를 위한 SAP의 지식 데이터베이스 및 SAP 엑스트라넷으로 SAP 라이선스 사용권자 및 파트너 전용 콘텐츠와 서비스를 제공합니다.
- SAP Service Marketplace의 SAP Notes에는 소프트웨어 오작동과 이러한 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. SAP Notes에는 라이선스 사용권자가 자신의 SAP 시스템에 구현할 수 있는 코딩 수정 내용이 포함될 수 있으며 관련 문제와 고객의 질문, 권장하는 문제 해결 방안(예: 커스터마이징 세팅)에 대한 정보도 포함됩니다.
- SAP Note Assistant - SAP 컴포넌트에 대한 구체적인 수정 사항이나 개선 사항을 설치하는 도구입니다.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** - 2.4항에서 설명합니다.

핵심 지원

- 초기 대응 시간 및 시정 조치에 대한 서비스 레벨 계약을 포함하여 Enterprise Support 솔루션과 관련된 문제에 대한 SAP의 글로벌 메시지 처리(자세한 내용은 2.1.1항 참조)
- SAP 지원 자문 센터 - 2.2항에서 설명합니다.
- 지속적 품질 점검 - 2.3항에서 설명합니다.
- 아래 2.1항에 따른 글로벌 연중무휴 장애 진단 분석 및 에스컬레이션 절차.
- 사용자 정의 코드에 대한 장애 진단 분석: SAP 개발 워크벤치를 사용하여 작성한 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드에 대해, SAP는 2.1.1항, 2.1.2항, 2.1.3항에 명시된 글로벌 메시지 처리 프로세스 및 서비스 레벨 계약에 따라 우선 순위 "매우 높음(Very High)"과 "높음(High)" 메시지에 적용할 수 있는 핵심 업무 지원 및 장애 진단 분석을 제공합니다. 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드가 SAP의 당시

Licensee custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://service.sap.com/>), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee's testing activities with functionalities that currently include:
 - Test administration for Enterprise Support Solutions by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Quality Management for management of "Quality-Gates"
 - SAP-provided tools for automatic testing
 - SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see <http://service.sap.com/>).
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via the SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:
 - End-to-End Solution Operations: Assists Licensee with the optimization of the end-to-end operations of Licensee's SAP Software Solution.
 - Run SAP Methodology: Assists Licensee with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver® technology platform, and currently includes:
 - The SAP standards for solution operations
 - The road map of Run SAP to implement end-to-end solution operations
 - Tools, including the SAP Solution Manager Enterprise Edition application management solution. For more information on the Run SAP methodology, refer to <http://service.sap.com/runsap>
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices,

표준(자세한 내용은 <http://service.sap.com/> 참조)에 따라 기록되어 있는 경우 SAP는 라이선스 사용권자의 문제 해결을 지원하기 위한 지침을 제공할 수 있습니다.

기타 컴포넌트, 방법론, 콘텐츠 및 커뮤니티 참여

- 사용 가능한 자원을 모니터링하고 Enterprise Support 솔루션의 시스템 상태 정보를 수집하기 위한 컴포넌트 및 에이전트 모니터링(예: SAP EarlyWatch Alert)
- 사전 구성된 테스트 템플릿 및 테스트 사례는 보통 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 제공됩니다. 또한 SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 현재 다음과 같은 기능을 통해 라이선스 사용권자의 테스트 활동을 지원합니다.
 - SAP Solution Manager Enterprise Edition의 일부로 제공된 기능을 사용하여 Enterprise Support 솔루션 관리 테스트
 - "품질 척도" 관리를 위한 품질 관리
 - SAP에서 제공하는 자동 테스트 도구
 - 회귀 테스트 범위 최적화를 지원하기 위해 SAP 에서 제공하는 도구. 이러한 도구는 예정된 SAP 소프트웨어 솔루션의 변경에 따라 영향을 받는 비즈니스 프로세스를 식별할 수 있도록 지원하며 테스트 범위와 테스트 계획 생성에 대한 권장 사항을 제시합니다(자세한 내용은 <http://service.sap.com/>을 참조하십시오).
- 효율성을 높이기 위한 콘텐츠와 보조 도구. 여기에는 구현 방법론과 표준 절차, 구현 가이드(IMG), 비즈니스 구성(BC) 세트가 포함될 수 있습니다.
- SAP Service Marketplace 의 가이드라인 참조. 여기에는 비용과 리스크를 줄이기 위한 구현 및 운영 프로세스와 콘텐츠가 포함될 수 있습니다. 현재 다음과 같은 내용이 포함됩니다.
 - 엔드 투 엔드 솔루션 운영: 라이선스 사용권자가 SAP 소프트웨어 솔루션의 엔드 투 엔드 운영을 최적화할 수 있도록 지원
 - Run SAP 방법론: 라이선스 사용권자의 어플리케이션 관리, 비즈니스 프로세스 운영, SAP NetWeaver® 기술 플랫폼 관리를 지원하며 현재 다음을 포함합니다.
 - SAP 솔루션 운영 표준
 - 엔드 투 엔드 솔루션 운영을 구현하기 위한 Run SAP 로드맵
 - SAP Solution Manager Enterprise Edition 어플리케이션 관리 솔루션을 비롯한 도구/Run SAP 방법론에 대한 자세한 내용은 <http://service.sap.com/runsap>을 참조하십시오.
- 비즈니스 모범 사례, 서비스 제공 사항 등에 관한 정보를 제공하는 SAP 의 고객 및 파트너 커뮤니티에 참여(SAP Service Marketplace 를 통해)할 수 있습니다.

service offerings, etc.

2.1. Global Message Handling and Service Level Agreement (SLA). When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an error message at any time. All persons involved in the message solving process can access the status of the message at any time. For further details on definition of message priorities see SAP Note 67739.

In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Licensee provide remote access as specified in Section 3.2(iii).

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Licensee support messages that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of this Schedule. As used herein, "Calendar Quarter" is the three month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

2.1.1 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Support Messages ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 support messages within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support messages. A message is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, or Top-Issues.

b. Priority 2 Support Messages ("High"). SAP shall respond to Priority 2 support messages within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 support messages. A message is assigned Priority 2 if normal business transactions in a Production System are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

2.1.2 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Support Messages: SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 support message within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support message ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support the resolution process; (iv) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that

2.1. 글로벌 메시지 처리 및 서비스 레벨 계약(SLA) 라이선스 사용권자가 오작동을 보고하면 SAP 는 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보를 제공하여 라이선스 사용권자를 지원합니다. 이런 주요 지원 채널이 SAP 에서 제공하는 지원 서비스의 인프라를 구성하게 됩니다. 라이선스 사용권자는 언제든지 오류 메시지를 전송할 수 있습니다. 메시지 해결 절차에 관련된 모든 이들은 언제든지 메시지의 상태를 확인할 수 있습니다. 메시지 우선순위에 관한 보다 자세한 내용은 SAP Note 67739 를 참조하십시오.

예외적인 경우, 라이선스 사용권자는 전화를 통해 SAP 에 연락할 수도 있습니다. 그러한 연락 방식(및 명시된 기타 다른 방식)에 대해 SAP 는 라이선스 사용권자가 3.2(iii)항에 명시된 대로 원격 액세스를 제공하도록 요청할 수 있습니다

다음 서비스 레벨 계약("SLA")은 SAP 가 우선 순위 1 위 또는 2 위로 간주하거나 본 문서에 명시된 선행 조건을 충족하는 모든 라이선스 사용권자 지원 메시지에 적용됩니다. 이러한 SLA 는 본 명세서의 효력 발생일을 기준으로 첫 분기가 지난 다음에 시작됩니다. 본 문서에 사용된 "분기"는 각기 3 월 31 일, 6 월 30 일, 9 월 30 일, 12 월 31 일에 끝나는 3 개월 간의 기간을 뜻합니다.

2.1.1 초기 대응 시간을 위한 SLA:

a. 우선 순위 1 위 지원 메시지("매우 높음(Very High)") SAP 는 우선 순위 1 위 지원 메시지에 대해 메시지 수신 후 1 시간 이내에 응답합니다(연중무휴 24 시간 체계). 해당 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 매우 심각한 영향을 미치며 시급한 핵심 업무가 수행될 수 없는 경우 우선 순위 1 위 메시지로 지정됩니다. 이는 일반적으로 전체 시스템 가동 중단, 운영 시스템의 중앙 SAP 기능 오작동 또는 Top Issue 등으로 인해 발생합니다.

b. 우선 순위 2 위 지원 메시지("높음(High)") SAP 는 우선 순위 2 위 지원 메시지에 대해 SAP 의 현지 근무 시간 범위 내에서 메시지 수신 후 4 시간 이내에 응답합니다. 운영 시스템의 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 심각한 영향을 끼치며 필수 작업을 수행할 수 없는 경우 우선 순위 2 위 메시지로 지정됩니다. 이는 그러한 트랜잭션 또는 작업을 수행하는 데 필요한 SAP 시스템의 기능이 올바르지 않거나 작동하지 않아 발생합니다.

2.1.2 우선 순위 1 위 지원 메시지의 시정 조치 응답 시간을 위한 SLA: SAP 는 라이선스 사용권자의 우선 순위 1 위 지원 메시지의 해결("시정 조치")을 위해 메시지 수신 후 4 시간 이내(연중무휴 24 시간)에 해결책, 차선책 또는 대응 방안을 제공해야 합니다("시정 조치 SLA"). 시정 조치로 라이선스 사용권자에게 전달되는 대응 방안에는 (i) 문제 해결 프로세스 상태, (ii) SAP 담당자 확인을 비롯한 다음 단계 계획, (iii) 문제 해결 프로세스 지원을 위해 라이선스 사용권자가 수행해야 할 조치, (iv) SAP 가 취하는 조치의 최대 기한, (v) SAP 의 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간 등이 포함됩니다. 이후 상태 업데이트에는 현재까지 수행된 조치에 대한 요약 설명과 다음 계획 단계, 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간이 포함됩니다. 시정 조치 SLA 는 메시지가 SAP 에서 처리되는 시간("처리 시간")인 처리 시간 부분만 가리킵니다. 처리 시간에는 메시지가 "고객 조치" 또는 "SAP 제안 솔루션" 상태에

part of the processing time when the message is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the message is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the support message was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the message.

2.1.3 Prerequisites and Exclusions.

2.1.3.1 Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for support messages: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, support messages are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) support messages are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current support message processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported error; (iii) support messages are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

For Priority 1 support messages, the following additional prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 message consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

2.1.3.2 Exclusions. For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 messages are excluded from the SLAs: (i) support messages regarding a release, version and/or functionalities of Enterprise Support Solutions developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) support messages regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications is expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the support message is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the support message is ascribed to a consulting request

2.1.4 Service Level Credit.

2.1.4.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20)

있는 시간은 포함되지 않습니다. 여기서 (a) 고객 조치 상태는 지원 메시지가 라이선스 사용권자에게 전달되었음을 의미하고, (b) SAP 제안 솔루션 상태는 SAP 에서 본 문서에 규정된 시정 조치를 제공하였음을 의미합니다. 시정 조치 SLA 는 4 시간의 처리 시간 안에 SAP 가 솔루션, 해결 방법 또는 대응 방안을 제안하거나 라이선스 사용권자가 메시지의 우선 순위 수준을 하향 조정하기로 동의한 경우 충족된 것으로 간주됩니다.

2.1.3 선행 조건 및 예외.

2.1.3.1 선행 조건. SLA 는 지원 메시지에 대해 (i) 제 2 항의 사용자 정의 코드에 대한 장애 진단 분석을 제외하고 지원 메시지가 SAP 에서 "일반 출시"로 분류된 Enterprise Support 솔루션 릴리스와 관련이 있는 모든 경우, (ii) 지원 메시지가 SAP 가 보고된 오류를 처리하는데 필요한 관련 세부 사항을 포함하고, SAP 의 당시 지원 메시지 처리 로그인 절차에 따라 라이선스 사용권자가 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 영어로 제출, (iii) 지원 메시지가 메인스트림 유지보수나 확장 유지보수에 해당하는 Enterprise Support 솔루션의 제품 릴리스와 관련이 있는 등 선행 조건이 충족될 경우에만 적용됩니다.

우선 순위 1 위 지원 메시지의 경우 라이선스 사용권자는 (a) SAP 가 문제를 파악할 수 있도록 문제와 그로 인해 업무에 미치는 영향을 자세하게 기술, (b) 라이선스 사용권자는 SAP 와 연중무휴 24 시간 체계로 커뮤니케이션할 수 있도록 본 문서에 따른 라이선스 사용권자의 의무에 맞게 우선 순위 1 위 메시지의 해결을 지원하기 위한 충분한 지식을 갖추고 교육을 받은 영어 사용이 가능한 담당자를 배치, (c) 시스템에 대한 원격 연결을 설정하고 SAP 에 필요한 로그인 데이터를 제공하기 위한 라이선스 사용권자 담당자 지정 등의 추가 선행 조건을 충족해야 한다.

2.1.3.2 예외. SAP Enterprise Support 에 있어서 (i) SAP 개발 워크벤치로 작성된 사용자 정의 코드를 제외하고 라이선스 사용권자를 위해 특별히 개발된 Enterprise Support 솔루션의 릴리스나 버전 및 기능과 관련된 지원 메시지(SAP 사용자 정의 개발이나 SAP 자회사가 개발한 사항들을 포함하며 이에 한정되지 않음), (ii) Enterprise Support 솔루션에 속하지는 않으나 대신 파트너 애드온이나 확장 기능, 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 지원 메시지는 이러한 국가 버전을 SAP 나 SAP 의 계열사에서 작성했다라도 명백하게 배제됨, (iii) 지원 메시지 이전의 장애 진단이 오작동이 아닌 기능 누락("개발 요청")이거나 지원 메시지가 컨설팅 요청에 해당하는 경우와 같이 특정한 유형의 우선 순위 1 위 메시지는 SLA 의 적용을 받지 않습니다.

2.1.4 Service Level Credit(서비스 레벨 크레딧)

2.1.4.1 SAP 가 1 분기 내에 SLA 집계 사례의 95%에서 정해진 기간 내에 대응할 경우, 위에 기술된 대로 SLA 에 따라 의무를 수행한 것으로 간주됩니다. 라이선스 사용권자가 SAP Enterprise Support 기간 중 1 분기 동안 위에 명시된 SLA 를 기준으로 20 개 미만(모든 SLA 에 대한 집계에서)의 메시지를 제출한 경우, SAP 가 해당 분기 동안 2 개 이상의 지원 메시지에서 명시된 SLA 기간을 초과하지 않았다면 라이선스 사용권자는 SAP 가 라이선스 사용권자에 대해 위에 명시된 SLA 에 따른 의무를 다한 것으로

messages (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the Enterprise Support term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met the its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one support message during the applicable Calendar Quarter.

2.1.4.2. Subject to Section 2.1.4.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.1.4, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next SAP Enterprise Support Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one month after the end of a Calendar Quarter in which a Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.1.4 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

2.2 SAP Support Advisory Center. For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks: (i) remote support for Top-Issues – the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification; (ii) Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Licensee's IT, including scheduling and delivery coordination; (iii) provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year; (iv) remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (v) providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 2.3 below), an action plan and/or written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Licensee's Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or

간주됨에 동의합니다.

2.1.4.2. 위의 2.1.4.1 항에 따라, SLA 에 대한 일정이 충족되지 못하는 경우(각각 "불이행"), (i) 라이선스 사용자가 SAP 에 모든 불이행을 서면 통지, (ii) SAP 가 해당 내용을 조사하고 라이선스 사용자 주장의 정확성을 인정 또는 반박하는 서면 보고서를 제출, (iii) 라이선스 사용자가 SAP 에서 SLA 를 충족시키지 못하게 하는 문제나 프로세스를 시정할 수 있도록 SAP 에 적절한 지원 제공, (iv) 2.1.4 항에 따라 보고서를 기반으로 SAP 측의 불이행이 입증될 경우, SAP 는 보고되고 입증된 각 오류에 대해 해당 분기의 SAP Enterprise Support 요금의 0.25%에 해당하는 SLC("Service Level Credit")를 라이선스 사용자의 다음 SAP Enterprise Support 요금 송장에 적용(단, 분기별 SLC 는 해당 분기의 라이선스 사용자 SAP Enterprise Support 요금의 5%를 넘지 않음)한다는 규칙 및 절차가 적용됩니다. 라이선스 사용자는 불이행이 발생한 분기가 끝나는 날로부터일 1 개월 이내에 SAP 에 SLC 에 대해 통보해야 할 책임이 있습니다. SAP 가 SLC 에 대해 충분한 근거가 있는 주장을 서면으로 전달받지 못한 경우에는 벌금을 지불하지 않습니다. 본 2.1.4 항에 명시되어 있는 SLC 는 추정되거나 실제 발생한 불이행에 대한 라이선스 사용자의 유일하고 배타적인 구제책입니다.

2.2 SAP 지원 자문 센터 Enterprise Support 솔루션과 직접적인 관련이 있는 우선 순위 1 위와 Top Issue 에 대해 SAP 는 SAP 지원 조직 내에 핵심 업무 지원 관련 요청을 위한 대한 글로벌 조직("지원 자문 센터")을 운영합니다. 지원 자문 센터는 (i) Top Issue 에 대한 원격 지원(지원 자문 센터는 추가 에스컬레이션 수준의 역할을 하여 문제 확인을 위해 연중무휴 장애 진단 분석을 수행할 수 있음), (ii) 라이선스 사용자 IT 부서와의 협력을 통해 일정 수립과 서비스 제공 관련 조정 작업을 비롯하여 지속적인 품질 점검 서비스 제공 계획 수립, (iii) 요청 시 1 년에 한 번 SAP Enterprise Support 보고서 제공, (iv) 라이선스 사용자가 요청할 경우 SAP Customer COE 의 원격 기본 인증, (v) 지속적인 품질 점검(아래 2.3 항에 정의)이나 대응 방안 또는 SAP 의 서면 권장 사항을 통해 Enterprise Support 솔루션이 중대 상태(예: 적색 CQC 보고서)를 표시하는 경우 지침 제공 등의 핵심 업무 지원 작업을 수행합니다.

SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통한 지속적인 품질 점검을 준비하는 단계로서 라이선스 사용자의 담당자와 SAP 는 함께 Enterprise Support 솔루션에 대한 필수 설치 서비스("초기 평가")를 한 번 수행합니다. 초기 평가는 SAP 표준 및 문서를 기반으로 합니다.

지정된 SAP 지원 자문 센터에서는 영어를 사용하며, 라이선스 사용자의 담당자(아래 해당 설명 참조)나 담당자의 권한을 받은 대리인에게 연중무휴 체계로 핵심 업무 지원 관련 요청에 대한 서비스를 제공합니다 현지 또는 글로벌 서비스 전화번호는 SAP 노트 560499 를 참조하십시오.

지원 자문 센터는 위에 명시된 대로 오직 핵심 업무 지원 관련 작업에 대해 해당 작업이 Enterprise Support 솔루션에 대한 문제나 에스컬레이션과 직접적인 관련이 있는 범위까지만 지원합니다.

global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

2.3 SAP Continuous Quality Check. In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as Go Live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote Service Sessions. SAP may deliver further CQC's in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Licensee and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Licensee, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations.

Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC's hereunder.

Licensee acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Licensee fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to deliver the yearly CQC to the Licensee.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is solely for the following purposes under SAP Enterprise Support: (i) delivery of SAP Enterprise Support and support services for Licensee Solutions including delivery and installation of software and technology maintenance for Enterprise Support Solutions; and (ii) application lifecycle management for Licensee Solutions and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Licensee from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with Enterprise Support Solutions and are required to complete the Licensee's business processes as documented in the solution documentation in SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Additional Supported Assets"). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
- incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition

2.3 SAP의 지속적 품질 점검 SAP 소프트웨어 솔루션과 관련하여 중대 상황(Go Live 나 업그레이드, 마이그레이션, Top Issue 등)이 발생할 경우, SAP 는 각 SAP 소프트웨어 솔루션에 대해 1 년에 적어도 한 차례 지속적인 품질 점검("지속적인 품질 점검" 또는 "CQC")을 제공합니다.

CQC 는 1 개 이상의 수동 또는 자동 원격 서비스 세션으로 구성됩니다. SAP 는 SAP EarlyWatch Alert 에서 중대 경보를 보고했거나 라이선스 사용권자와 SAP 자문 센터가 Top Issue 를 해결하기 위해 그러한 서비스가 필요하다고 상호 합의한 경우에만 추가 CQC 를 제공할 수 있습니다. CQC 의 정확한 유형과 우선 순위, SAP 업무 및 라이선스 사용권자의 협조 의무와 같은 세부 사항은 양측의 상호 합의 하에 결정됩니다. CQC 가 종료되면 SAP 는 라이선스 사용권자에게 대응 방안 및/또는 서면 권장 사항을 제공합니다.

라이선스 사용권자는 CQC 세션의 전부 또는 일부가 SAP 의 CQC 표준과 방법론에 기반하여 SAP 나 SAP 의 하도급 역할을 하는 공인 SAP 파트너에 의해 제공될 수 있음을 인정합니다. 라이선스 사용권자는 본 문서에 따라 원활한 CQC 제공을 위해 설비, 데이터, 정보 및 적절하고 협조적인 직원을 비롯하여 이에 제한되지 않는 적절한 자원을 제공할 것에 동의합니다.

라이선스 사용권자는 SAP 가 CQC 일정 재수립을 1 년에 최대 3 번으로 제한함을 인정합니다. 일정 재수립은 예정된 제공 날짜로부터 근무일 기준 최소 5 일 전에는 이루어져야 합니다. 라이선스 사용권자가 이러한 지침을 준수하지 못했을 경우, SAP 는 라이선스 사용권자에게 그 해의 CQC 를 제공할 의무가 없습니다.

2.4 SAP Enterprise Support 의 SAP Solution Manager Enterprise Edition

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition(및 본 계약에 따라 제공된 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 후속 버전)은 본 계약의 적용을 받으며 SAP Enterprise Support 에 따라 (i) SAP Enterprise Support 와 라이선스 사용권자 솔루션을 위한 지원 서비스(Enterprise Support 솔루션을 위한 기술 유지보수와 소프트웨어의 제공 및 설치 포함), (ii) 라이선스 사용권자 솔루션 및 라이선스 사용권자가 제 3 자로부터 라이선스를 부여 받거나 또는 별도로 취득한 모든 기타 소프트웨어 구성요소와 IT 자산(예: 제 3 자 소프트웨어, 소프트웨어 구성요소, IT 자산)의 어플리케이션 수명관리는 Enterprise Support 솔루션과 관련하여 운영되어야 하며 SAP Solution Manager Enterprise Edition("추가 지원 자산")에 포함된 솔루션 문서에 문서화된 바와 같이 라이선스 사용권자의 비즈니스 프로세스를 보완하는데 필요한 것이어야 한다는 목적을 위해서만 제공됩니다. 이러한 어플리케이션 수명주기 관리는 오직 다음과 같은 목적으로만 제한됩니다.

- 구현, 구성, 시험, 운영, 지속적인 개선 및 진단
- SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 통합된 SAP CRM 기술을 통해 사용할 수 있는 장애 관리(서비스 데스크), 문제점 관리, 변경 요청 관리
- SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 통합된 SAP

- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Licensee as part of the Enterprise Support Solutions.

For application lifecycle management as outlined under section 2.4.1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM. Licensee must hold appropriate Named User licenses to Use SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as service plans, contracts, service confirmation management, except as CRM scenarios are expressly stated in Section 2.4.1; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application life-cycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee Solutions and Additional Supported Assets and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement.

2.4.3 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Service Marketplace under <http://service.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule and by Named Users licensed by Licensee subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee's SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Notwithstanding the foregoing limitation on Named Users, Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self service in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of this Schedule for the sole purpose of creating support tickets, requesting support ticket status and ticket confirmation directly related to the Licensee Solutions and Additional Supported Assets.

2.4.5 In the event Licensee terminates SAP Enterprise Support and receives SAP Standard Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support shall cease. Thereafter, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

2.4.6 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Licensee as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software and have licensed Named Users; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations under

NetWeaver 기술을 통해 사용할 수 있는 관리, 모니터링, 보고 및 비즈니스 인텔리전스. 라이선스 사용권자가 Enterprise Support 솔루션의 일부로 해당 SAP BI 소프트웨어 라이선스를 취득한 경우 비즈니스 인텔리전스도 수행될 수 있습니다.

위의 제 2.4.1(ii)항에 명시된 어플리케이션 수명 주기 관리의 경우, 라이선스 사용권자는 SAP CRM에 대해 별도의 패키지 라이선스를 요구하지 않습니다. 라이선스 사용권자는 SAP Solution Manager 을 사용할 수 있는 적절한 기명 사용자 라이선스를 보유해야 합니다.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 위에서 언급한 목적 이외의 용도로 사용될 수 없습니다. 위에 명시된 제한을 제한하지 않는 범위에서 라이선스 사용권자는 (i) 2.4.1 항에 명시적으로 언급된 CRM 시나리오를 제외한 CRM 시나리오(예: 서비스 계획, 계약, 서비스 확인 관리), (ii) 위에서 언급된 유형 이외의 SAP NetWeaver 사용 유형, (iii) 라이선스 사용권자 솔루션과 추가 지원 자산을 제외한 어플리케이션 수명 주기 관리 및 특히 장애 관리(서비스 데스크), (iv) HR, 재무, 조달을 포함하는 비 IT 공유 서비스 기능에 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 사용할 수 없습니다.

2.4.3 SAP 는 2.4 항에 의거하여 SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/solutionmanager>)에서 경우에 따라 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용 사례를 자유 재량으로 업데이트할 수 있습니다.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 본 명세서가 적용되는 기간 동안 라이선스 사용권자가 사용을 허가한 기명 사용자에 의해 SAP Standard Support 에 대해서만 사용되며, 본 소프트웨어의 라이선스 권한의 적용 하에 라이선스 사용권자의 내부 비즈니스 운영 지원과 관련하여 라이선스 사용권자의 SAP 관련 지원 목적으로만 사용되어야 합니다. 위에 열거된 기능 이외의 SAP Enterprise Support 에 따른 SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능에 대한 모든 권한은 해당 기능이 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통하거나 그와 관련하여 사용 가능하더라도 SAP 와의 별도 서면 계약의 적용을 받습니다. 기명 사용자로 제한한 이 조항에도 불구하고 라이선스 사용권자는 지원 티켓 작성, 라이선스 사용권자 솔루션 및 추가 지원 자산과 직접 관련 있는 지원 티켓 상태 및 티켓 확인 요청 용도에 한하여 라이선스 사용권자의 사원에게 본 명세서 기간 동안 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 웹 셀프 서비스를 사용하도록 허용할 수 있습니다.

2.4.5 라이선스 사용권자가 SAP Enterprise Support 를 해지하고 제 6 항에 따라 SAP Standard Support 를 받을 경우, SAP Enterprise Support 에 따른 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용은 중단되고, 이후 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용은 SAP Standard Support 명세서의 계약 조건의 적용을 받습니다.

2.4.6 라이선스 사용권자는 제 3 자가 SAP 소프트웨어에 대한 라이선스를 취득하였고 기명 사용자를 보유하고 있다 하더라도

and in accordance with the terms of this Schedule.

3. Licensee's Responsibilities.

3.1 SAP Enterprise Support Program Management. *In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise for the Support Advisory Center (the "Contact Person") and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee's Contact Person shall be Licensee's authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.*

3.2 Other Requirements. In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must further satisfy the following requirements:

- (i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.
- (ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.
- (iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issue as part of message handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process support messages or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in message handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.
- (iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below.
- (v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch levels for Basis, and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.
- (vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.
- (vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.
- (viii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Enterprise Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation. Licensee shall maintain the

SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용을 서비스로 해당 제 3자에게 제공하지 못할 수 있습니다. 단, 본 계약에 따라 SAP 소프트웨어에 액세스할 수 있는 권한을 가진 제 3자는 본 명세서의 규정에 의거하여 라이선스 사용권자의 내부 비즈니스 운영의 지원 하에 SAP 관련 지원 목적에 한하여 SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 대한 액세스 권한을 가질 수 있습니다.

3. 라이선스 사용권자의 책임.

3.1 SAP Enterprise Support 프로그램 관리본 문서에 따라 SAP Enterprise Support 를 받기 위해서 라이선스 사용권자는 지원 자문 센터를 위한 SAP Customer Center of Expertise 내에 자격 요건을 갖춘 영어 구사 담당자("담당자")를 지정하고, 담당자나 해당 담당자의 권한을 부여 받은 대리인에게 언제든지 연락을 취할 수 있도록 연락처 세부 정보(특히 이메일 주소 및 전화 번호)를 제공해야 합니다. 라이선스 사용권자의 담당자는 라이선스 사용권자에게 필요한 결정을 내리거나 무리한 지연 없이 그러한 결정을 내릴 권한을 부여 받은 담당자여야 합니다.

3.2 기타 요구사항 SAP Enterprise Support 를 받기 위해 라이선스 사용권자는 다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

- (i) 본 계약 및 본 명세서에 따라 모든 SAP Enterprise Support 서비스 요금을 계속해서 지불해야 합니다.
- (ii) 또는 본 계약과 본 명세서에 따른 의무를 수행해야 합니다.
- (iii) SAP 에서 정의한 기술 표준 절차를 통해 원격 액세스를 제공하고 유지하며, 특히 메시지 처리의 일관인 원격 문제 분석을 위해 SAP 에 필요한 모든 권한을 부여해야 합니다. 그러한 원격 액세스는 지원 메시지를 처리하는 SAP 직원의 국적이거나 위치하고 있는 국가에 따라 제약 없이 허용되어야 합니다. 라이선스 사용권자는 액세스를 허용하지 않을 경우 메시지 처리와 수정 사항의 제공에 지연을 야기할 수 있으며 SAP 가 효율적으로 지원을 제공하지 못하는 결과가 초래될 수도 있음을 인정합니다. 지원 서비스를 위해 필요한 소프트웨어 컴포넌트 또한 반드시 설치되어야 합니다. 자세한 내용은 SAP 노트 91488 을 참조하십시오.
- (iv) 아래 4 항에 명시된 요구사항을 충족시키는 SAP 인증 Customer COE 를 설립하고 유지해야 합니다.
- (v) Basis 최신 패치 레벨 및 최신 SAP Solution Manager Enterprise Edition 지원 패키지가 포함된 SAP Solution Manager Enterprise Edition 소프트웨어 시스템을 설치, 구성 및 운영 중인 상태여야 합니다.
- (vi) 운영 시스템에서 SAP EarlyWatch Alert 를 활성화하고 데이터를 라이선스 사용권자의 운영 중인 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템에 전송해야 합니다. 본 서비스 설정에 대한 정보는 SAP 노트 1257308 을 참조하십시오.
- (vii) 2.2 항에 기술된 바에 따라 초기 평가를 수행하고 필수로 분류된 모든 SAP 권고사항을 구현해야 합니다.
- (viii) 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 과 SAP 사이, Enterprise Support 솔루션과 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사이에

solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system for all Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.

(ix) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.

(x) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.

(xi) Submit all error messages via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.

(xii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and Named Users and all other information relevant to the Enterprise Support Solutions.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Role of the Customer Center of Expertise. In order to leverage the full potential value delivered as part of SAP Enterprise Support, Licensee is required to establish a Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", or "Customer COE"). The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. As a permanent center of expertise, the Customer COE supports Licensee's efficient implementation, innovation, operation and quality of business processes and systems related to the SAP Software Solution based on the Run SAP methodology provided by SAP (for more information on the Run SAP methodology, refer to <http://service.sap.com/runsap>). The Customer COE should cover all core business process operations. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

4.2 Basic Functions of the Customer COE. The Customer COE must fulfill the following basic functions:

- Support Desk: Set-up and operation of a support desk with a sufficient number of support consultants for infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Licensee support process and skills will be jointly reviewed in the framework of the service planning process and the certification audit.
- Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).

연결을 각각 설정해야 합니다. 라이선스 사용권자는 운영 시스템과 운영 시스템에 연결된 시스템에 대해 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템 내의 솔루션 환경과 핵심 비즈니스 프로세스를 유지보수해야 합니다. 라이선스 사용권자는 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템의 모든 구현 또는 업그레이드 프로젝트를 문서화해야 합니다.

(ix) SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능을 제대로 사용하려면 라이선스 사용권자는 관련된 문서의 지침을 따라야 합니다.

(x) 라이선스 사용권자는 모든 변경 내용에 대해 적절하고 최신 상태의 기록을 유지하고, 필요할 경우 SAP 에 그러한 기록을 신속하게 제공할 것에 동의합니다.

(xi) SAP 에서 업데이트나 업그레이드, 또는 애드온을 통해 제공하는 당시 최신의 SAP 지원 인프라를 통해 모든 오류 메시지를 전송해야 합니다.

(xii) 라이선스 사용권자의 설치 사항 및 기명 사용자에 대한 변경 및 Enterprise Support 솔루션과 관련된 다른 모든 정보를 시기적절하게 SAP 에 알려야 합니다.

4. Customer CO E

4.1 Customer COE 의 역할 SAP Enterprise Support 가 제공하는 잠재적 가치를 최대한 활용하기 위해 라이선스 사용권자는 Customer COE("Customer Center of Expertise" 또는 "Customer COE")를 설립해야 합니다. Customer COE 는 라이선스 사용권자에 의해 SAP 지원 조직과의 상호 작용을 위한 중앙 연락 지점으로 지정됩니다. 영구적인 COE 로서 Customer COE 는 SAP 가 제공하는 Run SAP 방법론을 기반으로 라이선스 사용권자의 SAP 소프트웨어 솔루션과 관련된 비즈니스 프로세스와 시스템의 효율적인 구현과 혁신, 운영 및 품질을 지원합니다(Run SAP 방법론에 대한 자세한 내용은 <http://service.sap.com/runsap> 를 참조하십시오). Customer COE 는 모든 핵심 비즈니스 프로세스 운영을 지원해야 합니다. SAP 는 기능 및 기술 구현 프로젝트와 병행하여 Customer COE 구현 프로젝트를 시작할 것을 권장합니다.

4.2 Customer COE 의 기본 기능 Customer COE 는 반드시 다음과 같은 기본 기능을 수행해야 합니다.

- 지원 데스크: 해당 지역의 정규 근무 시간(최소 하루 8 시간, 주 5 일(월-금) 이상) 동안 인프라/어플리케이션 플랫폼 및 관련 어플리케이션에 대한 충분한 인원의 지원 컨설턴트가 상주하는 지원 데스크를 설치하고 운영합니다 라이선스 사용권자 지원 프로세스 및 기술은 서비스 계획 프로세스 및 인증 감사는 체계 내에서 공동으로 검토될 것입니다.
- 계약 관리: SAP와 함께 진행되는 계약 및 라이선스를 처리합니다(라이선스 감사, 유지보수 대금청구, 릴리스 주문 처리, 사용자 마스터 및 설치 데이터 관리).
- 혁신 요청 조정: 라이선스 사용권자의 계열사가 본 계약에 의거하여 Standard Support 솔루션을 사용할 수 있는 권한이 있는

- Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from the Licensee and/or any of its affiliates provided such affiliates are entitled to use the Enterprise Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Enterprise Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy.
- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Enterprise Support Solutions and the Customer COE within the Licensee's organization.
- CQC and other remote services planning: Licensee regularly engages in a service planning process with SAP. The service planning starts during the initial implementation and will then be continued regularly.

4.3 Customer COE Certification. Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve (12) months after the Effective Date; or (ii) within six (6) months after Licensee has started using at least one of the Enterprise Support Solutions in live mode for normal business operations. To obtain the then-current primary Customer COE certification or re-certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels, is available on the SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. Enterprise Support Fees. SAP Enterprise Support Fees shall be paid annually in advance and shall be specified in Appendices or order documents to the Agreement. After the Initial Term (as defined in the applicable appendices or order documents), any limitations on increases to the SAP Enterprise Support Fees are subject to Licensee's compliance with the Customer COE requirements specified above.

6. Termination

6.1 SAP Enterprise Support may be terminated by either party with 3 months written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with above will be effective at the end of the then-current SAP Enterprise Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Enterprise Support after one month written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

6.2 Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee may select SAP Standard Support with 3 months written notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the

경우 해당 사용자 및/또는 계열사의 개발 요청을 수집하고 조정합니다. 이러한 역할에서 Customer COE 는 SAP 에 대한 인터페이스로의 기능을 하여 불필요한 Enterprise Support 솔루션 변경을 피하고 SAP 소프트웨어 및 릴리스 전략에 맞는 계획적인 변경 작업을 진행하는 데 필요한 모든 조치를 취하고 결정을 내립니다.

- 정보 관리: 라이선스 사용자 조직 내에 내부 데모, 정보 이벤트 및 마케팅을 통해 Enterprise Support 솔루션 및 Customer COE 에 대한 정보를 배포합니다.
- CQC 및 기타 원격 서비스 계획 수립: 라이선스 사용권자는 SAP 의 서비스 계획 수립 프로세스에 정기적으로 참여합니다. 서비스 계획은 초기 구현 시 시작되며 이후 정기적으로 계속 진행됩니다.

4.3 Customer COE 자격증 라이선스 사용권자는 (i) 효력 발생일로부터 십이(12) 개월 이내 또는 (ii) 라이선스 사용권자가 Enterprise Support 솔루션 중 최소 1 개를 일반 비즈니스 운영을 위해 라이브 모드로 사용하기 시작한 후 육(6) 개월 이내에 증명된 Customer COE 를 설립해야 합니다. SAP 로부터 당시 기본 Customer COE 인증 또는 재인증을 취득하려면 Customer COE 는 감사 절차를 통과해야 합니다. 가용한 인증 수준에 관한 정보는 물론, 최초 인증 및 재인증 절차와 조건에 관한 자세한 정보는 SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/coe>)에서 확인할 수 있습니다.

5. Enterprise Support 요금 SAP Enterprise Support 요금은 연 단위로 선지급되며, 해당 내용은 본 계약에 첨부된 부록이나 발주서에 나와 있습니다. 최초 기간(해당 부록 또는 발주서에 정의)이 지난 후, SAP Enterprise Support 요금의 인상에 대한 모든 제한은 라이선스 사용권자의 위에 규정된 Customer COE 요구사항에 따라 결정됩니다.

6. 계약 해지

6.1 SAP Enterprise Support 는 (i) 최초 기간 종료 삼(3) 개월 전 및 (ii) 다음 갱신 기간 시작 삼(3) 개월 전에 사전 서면 통지를 통해 계약 당사자에 의해 해지될 수 있습니다. 위 규정에 의거한 모든 해지는 양 당사자가 해지 통지를 접수한 당시 SAP Enterprise Support 기간이 종료되는 시점에 효력을 갖습니다. 이 조항과 관계없이 라이선스 사용권자가 SAP Enterprise Support 요금을 지불하지 못한 경우, SAP 는 서면으로 이를 통지한 후 일(1) 개월 후에 SAP Enterprise Support 를 해지할 수 있습니다.

6.2 6.1 항에 따른 라이선스 사용권자의 권리에도 불구하고, 라이선스 사용권자가 계약에 따른 의무를 불이행하지 않았다는 사실을 전제로 하여 라이선스 사용권자는 (i) 1 월부터 12 월까지의 단위로 갱신되는 모든 지원 대상 주문에 대하여 SAP Enterprise Support 에 대한 라이선스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 최초 기간 이후의 갱신 기간이 시작되기 삼(3) 개월 전에 SAP 에 서면 통지를 보내거나 (ii) 1 월부터 12 월까지의 단위로 갱신되지 않는 모든 지원 대상 주문의 경우 SAP Enterprise Support 에 대한 라이선스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 최초 기간 이후 임의 연도의 첫 갱신

start of the first renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any such selection shall apply to all Enterprise Support Solutions and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Enterprise Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Enterprise Support by Licensee shall be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule only pursuant to SAP partial termination policy as set forth at <http://service.sap.com/supportofferings>.

7. Verification. To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information Licensee provided and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in Section 2.4.

8. Reinstatement. In the event Licensee elects not to commence SAP Enterprise Support upon the first day of the month following initial delivery of the Enterprise Support Solutions, or SAP Enterprise Support is otherwise terminated pursuant to Section 6 above or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Enterprise Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

9. Other Terms and Conditions.

9.1 The scope of SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three months prior written notice.

9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all licenses for the Licensee Solutions.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a service to the next year if Licensee has not utilized such service.

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP ENTERPRISE SUPPORT PROVIDED BY SAP MAY PREVENT SAP FROM BEING ABLE TO IDENTIFY AND ASSIST IN THE CORRECTION OF POTENTIAL PROBLEMS WHICH, IN TURN, COULD RESULT IN UNSATISFACTORY SOFTWARE

기간이 시작되기 삼(3) 개월 전에 SAP 에 서면 통지를 보내 SAP Standard Support 를 선택할 수 있습니다. 라이선스 사용권자는 이러한 선택을 서면으로 통보해야 하며, SAP Standard Support 가 시작되면 실행 중인 SAP Enterprise Support 는 해지됩니다. 그러한 선택은 모든 Enterprise Support 솔루션에 적용되며, SAP Standard Support 에 대한 SAP 의 당시 사용권 계약(가격을 포함하되 이에 한정되지는 않음)의 적용을 받습니다. SAP 와 라이선스 사용권자는 라이선스 사용권자의 선택사항과 당시 적용되는 SAP 의 사용권 계약을 문서화하기 위하여 본 계약에 대한 변경계약서나 기타 문서를 체결합니다.

6.3 분쟁의 소지를 없애기 위해, SAP Enterprise Support 를 해지하거나 본 계약의 Support 서비스 선택 조항에 따라 라이선스 사용권자가 다른 유형의 SAP Support 서비스를 선택할 경우, 본 계약, 부록, 각종 명세서, 추가계약서, 기타 문서에 따른 라이선스에 모두 엄격하게 적용되며, <http://service.sap.com/supportofferings> 에 게시된 SAP 부분해지 정책에 따르는 경우에 한하여 라이선스 사용권자에 의한 본 계약, 부록, 명세서, 추가계약서, 발주서 등의 일부분의 부분해지가 허용됩니다.

7. 확인. 본 명세서의 조항을 준수하고 있는지 확인하기 위해, SAP 는 정기적으로(SAP 표준 절차에 따라 최소 일년에 한 번) (i) 라이선스 사용권자가 제공한 정보가 정확한지, (ii) 라이선스 사용권자가 2.4 항에 명시된 권한과 제약 사항에 따라 Solution Manager Enterprise Edition 을 사용하고 있는지 모니터링할 권한이 있습니다.

8. 재개시. 라이선스 사용권자가 SAP Enterprise Support 솔루션을 최초 제공일 다음 달의 최초일에 시작하지 않았거나 SAP Enterprise Support 가 위 6 항에 따라 권리를 행사하지 않아 해지되었거나 일정 기간 동안 라이선스 사용권자에 의해 거부되었다가 이후에 요청되거나 재개시될 경우, SAP 는 해당 기간동안 발생한 SAP Enterprise Support 요금에 재개시 수수료를 합산한 금액을 청구합니다.

9. 기타 약관

9.1 SAP 에서 제공한 SAP Enterprise Support 의 범위는 언제든지 3개월 사전 서면 통보를 통해 연 단위로 변경될 수 있습니다.

9.2 라이선스 사용권자는 라이선스 사용권자가 라이선스 사용권자 솔루션에 대한 모든 라이선스를 획득했음을 확인합니다.

9.3 라이선스 사용권자가 1 월에서 12 월을 기준으로 연간 하나 이상의 원격 서비스를 받을 경우, 라이선스 사용권자는 (i) 본 명세서의 효력 발생일이 9 월 30 일 이후인 경우 첫 년도에는 위의 원격 서비스를 받을 수 없으며, (ii) 해당 연도에 사용하지 않은 원격 서비스를 다음 연도로 이관할 수 없습니다.

9.4 SAP 가 제공하는 SAP ENTERPRISE SUPPORT 를 제대로 활용하지 못할 경우, SAP 가 잠재적인 문제를 파악하여 이를 수정할 수 있는 지원 서비스를 제공하지 못하므로 불만족스러운 소프트웨어 성능이 발생할 수 있으며 SAP 는 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

PERFORMANCE FOR WHICH SAP CANNOT BE HELD RESPONSIBLE.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive SAP Enterprise Support. If the respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee.

9.6 SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <http://service.sap.com/releasestrategy>.

9.7. This schedule may be provided in a local language (Korean) for convenience of the Licensee. In the event that there are any discrepancies between the English version and the Korean version of this schedule (including any attached documents), the English version shall prevail over the Korean version.

9.5 SAP 가 본 계약상 제 3 자에게 소프트웨어를 사용하도록 허락하는 경우, SAP 는 해당 제 3 자 소프트웨어에 대하여 제 3 자가 SAP 가 SAP Enterprise Support 서비스를 허용하는 한도 내에서 SAP Enterprise Support 를 제공해야 합니다. 라이선스 사용권자는 SAP Enterprise Support 를 받기 위하여 라이선스 사용권자의 운영체제와 데이터베이스를 보다 최신 버전으로 업그레이드하도록 요청받을 수 있습니다. 개별 공급업체가 해당 제품에 대해 지원 연장을 요청하는 경우, SAP 는 추가 비용에 대한 별도 서면 계약 하에 지원을 연장할 수 있습니다.

9.6 SAP Enterprise Support 는 <http://service.sap.com/releasestrategy> 에 명시된 대로 SAP 소프트웨어 릴리스의 현 유지보수 단계에 따라 제공됩니다.

9.7. 본 명세서는 라이선스 사용권자의 편의를 위해 현지언어(한국어)로 제공될 수 있습니다. 본 명세서(모든 첨부 문서 포함)의 영어판과 한국어판 사이에 상이한 점이 있을 경우에는 영어판이 한국어판에 우선합니다.

