SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE (“Schedule”)

SAP ENTERPRISE SUPPORT 명세서(이하 "명세서")

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

본 명세서 규정이 본 계약(본 계약에 첨부되거나 참조를 통해 통합된 부록, 첨부, 발주서, 기타 문서 포함) 규정과 상충하거나 불일치하는 경우, 본 명세서 규정이 우선적으로 적용됩니다.

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.

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

1. Definitions:

용어 정의.

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.

“Go-Live”는 Enterprise Support 솔루션의 구현 또는 업그레이드 이후 라이센스 사용권자가 계약에 따라 활성화된 운영 모드에서 라이센스 사용권자의 내부 업무를 실행하기 위해 실제 데이터를 처리하는 데 Enterprise Support 솔루션을 사용하는 시점을 표시합니다.

1.2 “Licensee Solution(s)” shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties.

“라이센스 사용권자 솔루션"은 Enterprise Support 솔루션 및 라이센스 사용권자가 제 3 자로부터 라이센스 받은 기타 소프트웨어를 의미합니다.

1.3 “Licensee IT Solution(s)” shall mean Licensee Solution(s) and hardware systems supported by Licensee’s IT team.

“라이센스 사용권자 IT 솔루션”은 라이센스 사용권자 솔루션 및 라이센스 사용권자의 IT 팀이 지원하는 하드웨어 시스템을 의미합니다.

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

"운영 시스템"은 라이센스 사용권자의 내부 업무에 사용되며 라이센스 사용권자의 데이터가 기록되는 활성화된 SAP 시스템을 의미합니다.

1.5 “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 SAP’s Customer Support Website (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

“SAP 소프트웨어 솔루션”은 라이센스 사용권자 솔루션을 실행하고 라이센스 사용권자 비즈니스의 특정 기능을 중점적으로 처리하는 하나 이상의 운영 시스템으로 구성된 그룹을 의미합니다. 자세한 내용과 사례는 SAP 고객 지원 웹사이트(SAP Note 1324027 또는 향후 SAP Note 1324027 을 대체하는 SAP Note 에 명시됨)에서 확인할 수 있습니다.

1.6 "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.

"서비스 세션"은 인터뷰나 운영 시스템 분석을 통해 더 많은 정보를 수집하고 권장 사항을 도출하기 위해 원격으로 수행하는 일련의 지원 활동 및 업무를 의미합니다. 서비스 세션은 셀프 서비스로서 수동 실행하거나 완전히 자동화된 형태로 실행할 수 있습니다.

1.7 "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.

"Top-Issue"는 SAP 표준에 따라 SAP 와 라이센스 사용권자가 공동으로 확인하고 우선순위를 지정한 것으로서, (i) 운영 전 단계 시스템인 Go-Live 에 차질을 빚거나 (ii) 운영 시스템에 업무상 중대한 영향을 끼칠 수 있는 문제 및/또는 오류를 의미합니다.

1.8 "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.

"현지 근무 시간"은 SAP 등록 사무소가 준수하는 공휴일에 따른 정규 근무일의 정규 근무 시간(오전 8 시부터 오후 6 시까지)을 의미합니다. SAP Enterprise Support 에 대한 경우에 한해, 양 당사자는 SAP 계열사 중 한 곳의 다른 등록 사무소를 현지 근무 시간의 기준으로 적용하기로 상호 합의할 수 있습니다.

1.9 "SAP's Customer Support Website" shall mean SAP's customer facing support website under http://support.sap.com/.

"SAP 고객 지원 웹사이트"는 http://support.sap.com/에 제시된 SAP 의 고객 응대 지원 웹사이트를 의미합니다.

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 currently includes:

SAP Enterprise Support 범위. 라이센스 사용권자는 SAP Enterprise Support 서비스를 SAP 가 계약 지역에서 일반적으로 제공할 수 있는 수준까지 요청할 수 있으며 SAP 는 이를 제공해야 합니다. SAP Enterprise Support 에는 현재 다음과 같은 내용이 포함됩니다.

Continuous Improvement and Innovation

지속적인 기능 향상 및 혁신

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
  라이센스된 Enterprise Support 솔루션의 새로운 소프트웨어 릴리스와 업그레이드 도구 및 방법
- 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.
  Support 패키지 - 개별적인 수정 노력을 줄이기 위한 수정 패키지. Support 패키지에는 기존 기능을 변경된 법적 요건 및 규제 요건에 맞추기 위한 수정이 포함될 수 있습니다.
- 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.
  SAP Business Suite 7 코어 애플리케이션 릴리스(SAP ERP 6.0 부터 시작해 2008 년에 출시된 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 기능 향상/혁신을

제공할 수 있습니다. SAP 코어 애플리케이션 릴리스의 기본 유지보수 기간 동안, 현재 SAP 는 통상적으로 1 년에 1 개의 확장 패키지나 기타 업데이트를 제공합니다.

- Technology updates to support third-party operating systems and databases.
  제 3 자 운영체제 및 데이터베이스를 지원하기 위한 기술 업데이트
- Available ABAP source code for SAP Software applications and additionally released and supported function modules.
  SAP 소프트웨어 애플리케이션, 추가 릴리스 및 기능 모듈 지원을 위한 ABAP 소스 코드
- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content, tools and information material.
  소프트웨어 변경 관리(예: 구성 세팅 변경 또는 Enterprise Support 솔루션 업그레이드)가 콘텐츠, 도구, 정보 자료 등에 대해 지원됩니다.
- SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects
  SAP 는 라이센스 사용권자에게 연간 최대 5 일간 SAP 솔루션 설계자를 통한 원격 Support 서비스를 제공하여
  - 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.
    라이센스 사용권자가 최신 SAP 확장 패키지의 혁신적 기능과 라이센스 사용권자의 비즈니스 프로세스 요건에 맞게 이를 배포하는 방법에 대해 평가할 수 있도록 지원합니다.
  - 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://support.sap.com/enterprisesupport. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
    정의된 SAP 소프트웨어/애플리케이션 또는 글로벌 지원 백본 컴포넌트에 관해 1 일간 집중적으로 이뤄지는 지식 이전 세션 형태로 라이센스 사용권자에게 지침을 제공합니다. 현재, 콘텐츠와 세션 일정은 http://support.sap.com/enterprisesupport 에 게시되어 있습니다. 일정, 가용성 및 제공 방법은 SAP 의 재량에 따라 결정됩니다.
- 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.
  SAP 는 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 일부로 라이센스 사용권자에게 셀프 서비스 가이드에 대한 액세스를 제공하여 라이센스 사용권자가 선택된 Enterprise Support 솔루션의 기술적 솔루션 관리를 최적화할 수 있도록 지원합니다.

Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates

향상된 지원을 통한 확장 패키지 및 SAP 소프트웨어 업데이트

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Licensee custom code and enhancement packages and other Enterprise Support Solutions updates. Each check is conducted for one specific modification in one of Licensee's core business process steps. Licensee is entitled to receive two services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

SAP 는 계획된 변경이나 기존 변경 내용을 분석하고 라이센스 사용권자의 사용자 정의 코드와 확장 패키지, 그리고 다른 Enterprise Support 솔루션 업데이트 간에 일어날 수 있는 상충을 확인할 수 있도록 SAP 솔루션 전문가를 통해 특별 원격 점검을 제공합니다. 각 점검은 라이센스 사용권자의 핵심 비즈니스 프로세스 단계 중 한 단계에서 구체적인 하나의 변경 사항에 대해 수행됩니다. 라이센스 사용권자는 SAP Software 솔루션에 따라 다음 유형 중 매년 2 개의 서비스를 받을 수 있습니다.

- 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 https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html).
  변경 타당성: SAP Solution Manager Enterprise Edition 에서 계획된 또는 이미 존재하는 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대해 SAP 가 요구하는 문서를 라이센스 사용권자가 제공하면, SAP 는 그에 따라 라이센스 사용권자의 요건에

부합할 Enterprise Support 솔루션의 표준 기능을 확인합니다(구체적인 내용은 https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html 을 참조).

- 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 https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html).

  사용자 정의 코드 유지보수 가능성: SAP Solution Manager Enterprise Edition 에서 계획된 또는 이미 존재하는 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대해 SAP 가 요구하는 문서를 라이센스 사용권자가 제공하면, SAP 는 그에 따라 사용자 정의 코드와 SAP 코드를 구분하기 위해 이용할 수 있는 User Exit 및 사용자 서비스를 확인합니다(구체적인 내용은 https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html 을 참조).

Global Support Backbone

글로벌 지원 기반

- SAP's Customer Support Website - 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 고객 지원 웹사이트 - 지식 이전을 위한 SAP 의 지식 데이터베이스와 SAP 엑스트라넷으로 SAP 라이센스 사용권자 및 파트너 전용 콘텐츠와 서비스를 제공합니다.
- SAP Notes on SAP's Customer Support Website 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 고객 지원 웹사이트의 SAP Note 에는 소프트웨어 오작동과 이러한 오작동을 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. SAP Note 에는 라이센스 사용권자가 자신의 SAP 시스템에 구현할 수 있는 코딩 수정 내용이 포함될 수 있으며 관련 문제와 라이센스 사용권자 질문, 권장되는 문제 해결 방안(예: 커스터마이징 세팅)에 대한 정보도 포함됩니다.
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.

  SAP Note Assistant - SAP 컴포넌트에 대한 구체적인 수정 사항이나 개선 사항을 설치하는 도구입니다.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – as described in Section 2.4

  SAP Solution Manager Enterprise Edition – 제 2.4 항에 기술된 바에 따름.

Mission Critical Support

핵심 업무 지원

- Global incident 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).

  최초 대응 시간 및 시정 조치에 관한 서비스 수준 합의를 비롯한 Enterprise Support 솔루션 관련 문제에 대한 SAP 의 글로벌 문제점 처리(자세한 내용은 제 2.1.1 호 참조).
- SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2.

  SAP 지원 자문 센터 – 제 2.2 항에 기술된 바에 따름.
- Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3.

  지속적인 품질 점검 – 제 2.3 항에 기술된 바에 따름.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1 below.

  아래 제 2.1 항에 따른 Global 24x7 근본 원인 분석 및 에스컬레이션 절차
- 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 Incident 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" incidents. If the Licensee custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see http://support.sap.com/supportstandards), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution.

사용자 정의 코드에 대한 근본 원인 분석: SAP 개발 워크벤치로 작성된 라이센스 사용권자 사용자 정의 코드의 경우, SAP 는 우선순위 "매우 높음" 및 우선순위 "높음" 문제점에 적용 가능한 제 2.1.1 호, 제 2.1.2 호 및 제 2.1.3 호에 언급된 글로벌 문제점 처리 프로세스 및 서비스 수준 합의에 따라 핵심 업무 지원 근본 원인 분석을 제공합니다. 라이센스 사용권자 사용자 정의 코드가 SAP 의 당시 표준(자세한 내용은 http://support.sap.com/supportstandards 참조)에 따라 문서화된 경우, SAP 는 라이센스 사용권자의 문제 해결을 지원하기 위해 안내를 제공할 수 있습니다.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation
기타 컴포넌트, 방법론, 콘텐츠 및 커뮤니티 참여

- 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).
  사용 가능한 자원을 모니터링하고 Enterprise Support 솔루션의 시스템 상태 정보를 수집하기 위한 컴포넌트 및 에이전트 모니터링(예: SAP EarlyWatch Alert)
- Process descriptions and process content that may be used as pre-configured test templates and test cases via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition, the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee's testing activities.
  SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 사전 구성된 테스트 템플릿 및 테스트 사례로 사용될 수 있는 프로세스 설명과 프로세스 콘텐츠. 또한, SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 라이센스 사용권자의 테스트 활동을 지원합니다.
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, in particular for implementations.
  특히 구현에서의 효율성을 높이기 위한 콘텐츠와 보조 도구
- Tools and content for SAP Application Lifecycle Management (shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition and/or the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for Enterprise Support Solutions and/or SAP's Customer Support Website):
  SAP 애플리케이션 수명주기 관리를 위한 도구 및 콘텐츠(SAP Solution Manager Enterprise Edition 및/또는 Enterprise Support 솔루션 및/또는 Enterprise Support 솔루션 관련 문서 및/또는 SAP 고객 지원 웹사이트를 통해 제공됨)
  - Tools for implementation, configuration, testing, operations and system administration.
    구현, 구성, 테스트, 운영 및 시스템 관리를 위한 도구
  - Best practices, guidelines, methodologies, process descriptions and process content. This content supports the usage of the tools for SAP Application Lifecycle Management.
    모범 사례, 가이드라인, 방법론, 프로세스 설명 및 프로세스 콘텐츠. 이 콘텐츠는 SAP 애플리케이션 수명주기 관리용 도구 사용을 지원합니다.
- Access to guidelines via SAP's Customer Support Website, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks.
  SAP 고객 지원 웹사이트를 통한 가이드라인 액세스. 이러한 가이드라인에는 비용과 위험을 줄이기 위한 콘텐츠와 구현 및 운영 프로세스가 포함될 수 있습니다.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP's Customer Support Website), which provides information about best business practices, service offerings, etc.
  SAP 고객 및 파트너 커뮤니티 참여(SAP 고객 지원 웹사이트를 통한). 이를 통해 비즈니스 모범 사례, 제공 서비스 등에 관한 정보를 확보할 수 있습니다.

2.1 Global Incident 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 incident at any time. All persons involved in the incident resolution process can access the status of the incident at any time. For further details on definition of incident priorities, see SAP Note 67739.

글로벌 문제점 처리 및 서비스 수준 합의(SLA). 라이센스 사용권자가 장애를 보고하면 SAP 는 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보를 제공하여 라이센스 사용권자를 지원합니다. 이러한 지원의 주된 경로는 SAP 에서 제공하는 지원 인프라입니다. 라이센스 사용권자는 언제든지 문제점을 전송할 수 있습니다. 문제점 해결 절차와 관련된 모든

이들은 언제든지 문제점의 상태를 확인할 수 있습니다. 문제점 우선순위에 관한 자세한 내용은 SAP Note 67739 를 참조하십시오.

In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. Contact details are provided in SAP Note 560499. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that License provide remote access as specified in Section 3.2(iii).
예외적인 경우, 라이센스 사용권자는 전화를 통해 SAP 에 연락할 수도 있습니다. 연락처 상세 정보는 SAP Note 560499 에서 확인할 수 있습니다. 그러한 연락 방식(및 명시된 기타 다른 방식)에 대해 SAP 는 라이센스 사용권자가 제 3.2 항 (iii)에 명시된 대로 원격 액세스를 제공하도록 요구합니다.

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Licensee incidents 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.
다음의 서비스 수준 합의("SLA") 규정은 SAP 가 우선순위 1 또는 2 인 것으로 인정하고 본 문서에 명시된 전제조건을 충족하는 모든 라이센스 사용권자 문제점에 적용됩니다. 해당 SLA 는 본 명세서의 효력 발생일 이후 시작되는 첫 번째 분기에 개시됩니다. 본 문서에 사용된 "분기"는 특정 연도의 각기 3 월 31 일, 6 월 30 일, 9 월 30 일, 12 월 31 일에 끝나는 3 개월의 기간을 의미합니다.

2.1.1 SLA for Initial Response Times:

최초 대응 시간에 대한 SLA.

a. Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident 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, and for each circumstance a workaround is not available.

우선순위 1 문제점("매우 높음(Very high)"). 우선순위 1 문제점의 경우 SAP 는 해당 우선순위 1 문제점 수신 후 한(1)시간 이내에 응답해야 합니다(연중무휴(24x7) 체계). 해당 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 매우 심각한 영향을 미치며 시급한 문제여서 핵심 업무가 수행될 수 없는 경우 우선순위 1 문제점으로 지정됩니다. 이는 일반적으로 전체 시스템 가동 중단, 운영 시스템의 중앙 SAP 기능 오작동 또는 Top Issue 등으로 인해 발생하며 각 상황에 대해 차선책을 사용할 수 없습니다.

b. Priority 2 Incidents ("High"). SAP shall respond to Priority 2 incidents within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 incidents. An incident 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.

우선순위 2 문제점("높음(High)"). 우선순위 2 문제점의 경우 SAP 는 SAP 의 현지 근무 시간 중에 해당 우선순위 2 문제점 수신 후 네(4)시간 이내에 응답해야 합니다. 운영 시스템에서 정상적인 비즈니스 트랜잭션이 심각하게 영향을 받고 필요한 업무를 수행할 수 없는 경우, 우선순위 2 문제점으로 지정됩니다. 이는 해당 트랜잭션 또는 작업을 수행하는 데 필요한 SAP 시스템의 기능이 올바르지 않거나 작동하지 않아 발생합니다.

2.1.2 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Incidents: SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 incident within four hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incident ("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 part of the processing time when the incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the incident is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status

Customer Action means the incident 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 incident.

우선순위 1 문제점의 시정 조치 응답 시간에 대한 SLA: SAP 는 라이센스 사용권자의 우선순위 1 문제점의 해결을 위해 SAP 가 해당 우선순위 1 문제점을 접수한 후 네 시간 이내에(연중무휴(24x7) 체계) 해결책, 차선책 또는 대응 방안("시정 조치")을 제공해야 합니다("시정 조치에 대한 SLA"). 시정 조치로 라이센스 사용권자에게 전달되는 대응 방안에는 (i) 문제 해결 프로세스 상태, (ii) SAP 담당자 확인을 비롯한 다음 단계 계획, (iii) 문제 해결 프로세스 지원을 위해 라이센스 사용권자가 수행해야 할 조치, (iv) SAP 가 취하는 조치의 계획된 최대 기한, (v) SAP 의 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간 등이 포함됩니다. 이후 상태 업데이트에는 현재까지 수행된 조치에 대한 요약 설명과 계획된 다음 단계, 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간이 포함됩니다. 시정 조치에 대한 SLA 는 문제점이 SAP 에서 처리되는 시간인 처리 시간("처리 시간")의 특정 부분만 가리킵니다. 처리 시간에는 문제점이 "고객 조치" 또는 "SAP 제안 솔루션" 상태에 있는 시간은 포함되지 않습니다. 여기서 (a) 고객 조치 상태는 문제점이 고객에게 전달되었음을 의미하고, (b) SAP 제안 솔루션 상태는 SAP 가 본 문서에 규정된 시정 조치를 제공하였음을 의미합니다. 시정 조치에 대한 SLA 는 네(4)시간의 처리 시간 안에 SAP 가 해결책, 차선책 또는 실행 계획을 제안하거나 라이센스 사용권자가 문제점의 우선순위 수준을 하향 조정하기로 동의한 경우 충족된 것으로 간주됩니다.

2.1.3 Prerequisites and Exclusions.

선행 조건 및 예외.

2.1.3.1 Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, incidents are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident handling 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 incident; (iii) incidents are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

선행 조건. SLA 는 (i) 아래 제 2 조에 따른 사용자 정의 코드에 대한 근본 원인 분석의 경우를 제외하고, 문제점이 SAP 에서 "제한 없는 출시" 상태로 분류한 Enterprise Support 솔루션의 릴리스와 관련된 것이고, (ii) 라이센스 사용권자가 SAP 가 보고된 오류를 처리하는 데 필요한(SAP Note 16018 또는 이를 대체하는 향후 SAP Note 에 명시됨) 관련 세부 사항을 포함하는 SAP 의 당시 문제점 처리 로그인 절차에 따라 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 영어로 문제점을 제출하고, (iii) 문제점이 기본 유지보수 또는 연장 유지보수에 해당하는 Enterprise Support 솔루션 제품 릴리스와 관련된 것이라는 선행 조건이 모든 문제점에 대해 충족된 경우에만 적용됩니다.

For Priority 1 incidents, 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 incident 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.

우선순위 1 문제점의 경우, 라이센스 사용권자는 (a) SAP 가 문제를 파악할 수 있도록 문제와 그로 인해 업무에 미치는 영향을 자세하게 기술하고, (b) SAP 와 연중무휴(24x7) 체계로 의사소통할 수 있도록 본 문서에 따른 라이센스 사용권자의 의무에 맞게 우선순위 1 문제점의 해결을 지원하기 위한 충분한 지식을 갖추고 교육을 받은 영어 사용이 가능한 담당자를 배치하고, (c) 시스템에 대한 원격 연결을 설정하고 SAP 에 필요한 로그온 데이터를 제공하기 위한 라이센스 사용권자 담당자를 지정하는 추가 선행 조건을 충족해야 합니다.

2.1.3.2 Exclusions. For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents 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) incidents regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

예외. SAP Enterprise Support 의 경우, 특히 다음과 같은 유형의 우선순위 1 문제점은 SLA 에서 제외됩니다. (i) 라이센스 사용권자를 위해 특별히 개발된 Enterprise Support 솔루션의 릴리스, 버전 및/또는 기능(SAP Custom Development 및/또는 SAP 계열사가 개발한 것을 포함하나 이에 국한되지 않음)과 관련된 문제점. 단, SAP 개발 워크벤치로 작성된 사용자 정의 코드는 예외입니다. (ii) Enterprise Support 솔루션의 일부가 아닌 파트너 애드온, 기능개선 또는 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 문제점. 이러한 국가 버전을 SAP 또는 SAP 의 계열사가 작성했더라도 명백하게 제외됩니다. (iii) 문제점의 근본 원인이 오작동이 아니라 기능 누락이거나("개발 요청") 지원 메시지가 컨설팅 요청에 속하는 경우.

2.1.4 Service Level Credit.

서비스 수준 크레딧.

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) incidents (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 incident during the applicable Calendar Quarter.

SAP 가 한 분기 내 모든 SLA 집계 사례의 95%에서 정해진 시간 내에 대응할 경우, 위에 기술된 대로 SLA 에 따라 의무를 수행한 것으로 간주됩니다. 라이센스 사용권자가 Enterprise Support 계약 기간 중 한 분기 동안 위에 명시된 SLA 를 기준으로 20 개 미만의 문제점(모든 SLA 집계에서)을 제출한 경우, 라이센스 사용권자는 SAP 가 해당 분기 동안 2 개 이상의 문제점에서 명시된 SLA 기간을 초과하지 않았다면 SAP 가 라이센스 사용권자에 대해 위에 명시된 SLA 에 따른 의무를 다한 것으로 간주됨에 동의합니다.

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 (1) 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.

상기 제 2.1.4.1 목에 따라, SLA 기간이 충족되지 못한 경우("불이행") 다음 규칙 및 절차가 적용됩니다. (i) 라이센스 사용권자는 SAP 에 모든 불이행 혐의를 서면 통지합니다. (ii) SAP 는 해당 주장을 조사하고 라이센스 사용권자 주장의 정확성을 인정 또는 반박하는 서면 보고서를 제출합니다. (iii) 라이센스 사용권자는 SLA 충족 능력을 방해하는 문제나 프로세스를 시정하기 위한 노력에 대해 SAP 에 적절한 지원을 제공합니다. (iv) 제 2.1.4 호에 따라, 보고서를 기반으로 SAP 측의 불이행이 입증될 경우, SAP 는 보고되고 입증된 불이행 각각에 대해 해당 분기 라이센스 사용권자 SAP Enterprise Support 요금의 0.25%에 해당하는 서비스 수준 크레딧("SLC")을 라이센스 사용권자의 다음

SAP Enterprise Support 요금 청구서에 적용합니다. (단, 분기별 최대 SLC 는 해당 분기 라이센스 사용권자 SAP Enterprise Support 요금의 5%를 넘지 않아야 합니다.) 라이센스 사용권자는 불이행이 발생한 분기가 끝나는 날로부터 일(1)개월 이내에 SAP 에 SLC 에 대해 통보해야 할 책임이 있습니다. SAP 가 SLC 에 대해 충분한 근거가 있는 주장을 서면으로 전달받은 경우가 아니라면 어떠한 벌금도 지불되지 않습니다. 본 제 2.1.4 호에 명시되어 있는 SLC 는 불이행 혐의 또는 실제 불이행에 대한 라이센스 사용권자의 유일하고 배타적인 구제책입니다.

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.

SAP 지원 자문 센터. Enterprise Support 솔루션과 직접 관련이 있는 우선순위 1 과 Top-Issue 에 대해 SAP 는 SAP 지원 조직 내에 핵심 지원 관련 요청을 위한 글로벌 조직("파트너 지원 자문 센터")을 운영합니다. 지원 자문 센터는 다음과 같은 핵심 지원 작업을 수행합니다. (i) Top-Issue 에 대한 원격 지원 - 지원 자문 센터는 문제 확인을 위해 연중무휴 근본 원인 분석을 가능하게 하는 추가 에스컬레이션 차원의 역할을 합니다. (ii) 일정 수립 및 제공 관련 조율 등 라이센스 사용권자의 IT 와 협력하여 지속적인 품질 점검 서비스 제공 계획 수립, (iii) 연간 1 회 요청 시 SAP Enterprise Support 보고서 제공, (iv) 라이센스 사용권자의 요청 시 SAP Customer Center of Expertise 의 원격 기본 인증 및 (v) 지속적인 품질 관리(아래 제 2.3 항에 정의됨), SAP 의 실행 계획 및/또는 서면 권장 사항에서 Enterprise Support 솔루션의 상태가 중대 상태로 표시되는 경우(예: 적색 CQC 보고) 안내를 제공합니다.

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.

SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통한 지속적인 품질 점검 제공의 준비 단계로서, 라이센스 사용권자의 연락 담당자와 SAP 는 Enterprise Support 솔루션을 위한 1 회의 의무 설치 서비스("초기 평가")를 공동으로 수행해야 합니다. 초기 평가는 SAP 표준 및 문서를 기반으로 합니다.

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

지정된 SAP 지원 자문 센터에서는 영어를 사용하며 라이센스 사용권자의 연락 담당자(아래 해당 설명 참조)나 담당자의 권한을 받은 대리인에게 연중무휴 체계로 핵심 지원 관련 요청에 대한 서비스를 제공합니다. 이용 가능한 현지 또는 글로벌 전화 번호는 SAP Note 560499 에서 확인할 수 있습니다.

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.

지원 자문 센터는 위에 명시된 핵심 지원 관련 작업에 대해 해당 작업이 Enterprise Support 솔루션에 관한 문제 또는 에스컬레이션과 직접 관련이 있는 범위까지만 지원합니다.

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.

SAP 의 지속적인 품질 점검. SAP 소프트웨어 솔루션과 관련된 심각한 상황의 경우(Go Live, 업그레이드, 마이그레이션, Top Issue 등), SAP 는 각 SAP 소프트웨어 솔루션에 대해 연간 최소 1 회의 지속적인 품질 점검("지속적인 품질 점검" 즉 "CQC")를 제공합니다.

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.

CQC 는 하나 이상의 수동 또는 자동 원격 서비스 세션으로 구성될 수 있습니다. SAP 는 또한 SAP EarlyWatch Alert 에 의해 중대 경보가 보고되거나 라이센스 사용권자와 SAP 자문 센터가 Top-Issue 를 처리하는 데 이러한 서비스가 필요하다고 상호 합의하는 경우 추가적인 CQC 를 제공할 수 있습니다. 당사자들은 CQC 의 정확한 유형과 우선순위, SAP 의 작업과 라이센스 사용권자의 협력 의무 등을 포함한 세부 사항에 대해 상호 합의해야 합니다. CQC 종료 시, SAP 는 라이센스 사용권자에게 실행 계획 및/또는 서면 권장 사항을 제공합니다.

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.

라이센스 사용권자는 일부 또는 전체 CQC 세션이 SAP CQC 표준 및 방법론에 기반하여 SAP 및/또는 SAP 의 협력업체인 공인 SAP 파트너에 의해 제공될 수 있음을 인정합니다. 라이센스 사용권자는 본 문서에 따른 CQC 제공을 촉진하기 위해 장비, 데이터, 정보, 적절하고 협조적인 직원 등을 비롯한 적절한 자원을 제공할 것에 동의합니다.

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.

라이센스 사용권자는 SAP 가 CQC 일정 변경을 연간 최대 3 회로 제한한다는 점을 인정합니다. 일정 변경은 예정된 제공일보다 최소 5 근무일 전에 수행되어야 합니다. 라이센스 사용권자가 이 지침을 지키지 않는 경우, SAP 는 연간 CQC 를 라이센스 사용권자에게 제공할 의무가 없습니다.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.

SAP Enterprise Support 에 따른 SAP Solution Manager Enterprise Edition.

2.4.1 Use of 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 (ii) application lifecycle management for Licensee IT Solutions. Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

SAP Solution Manager Enterprise Edition(및 이에 따라 제공되는 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 후속 제품)의 사용은 본 계약의 적용을 받으며 SAP Enterprise Support 에 따라 (i) SAP Enterprise Support 제공 및 (ii) 라이센스 사용권자 IT 솔루션을 위한 애플리케이션 수명주기 관리 목적으로만 사용되어야 합니다. 이러한 애플리케이션 수명 주기 관리는 다음 목적으로 제한됩니다.

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
  구현, 구성, 테스트, 운영, 지속적 개선 및 진단

- incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition

  SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 통합된 SAP CRM 기술을 통해 사용할 수 있는 문제점 관리(서비스 데스크), 문제 관리, 변경 요청 관리
- mobile application lifecycle management scenarios using SAP NetWeaver Gateway (or equivalent technology) integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition

  SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 통합된 SAP NetWeaver Gateway(또는 이에 준하는 기술)를 사용하는 모바일 애플리케이션 수명 관리 시나리오
- management of application lifecycle management projects for Licensee IT Solutions using the project management functionality of SAP Project and Portfolio Management integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (However, the portfolio management functionality of SAP Project and Portfolio Management is not in scope of SAP Solution Manager Enterprise Edition and will need to be licensed separately by Licensee.)

  SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 통합된 SAP Project and Portfolio Management 의 프로젝트 관리 기능을 사용하는 라이센스 사용권자 IT 솔루션의 애플리케이션 수명 관리 프로젝트 관리 (단, SAP Project and Portfolio Management 의 포트폴리오 관리 기능은 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 범위에 속하지 않으며 라이센스 사용권자가 별도로 라이센스를 취득해야 합니다.)
- 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.

  SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 통합된 SAP NetWeaver 기술을 통해 이용 가능한 관리, 모니터링, 보고 및 비즈니스 인텔리전스. 비즈니스 인텔리전스는 또한 라이센스 사용권자가 Enterprise Support 솔루션의 일부로 해당 SAP BI 소프트웨어 라이센스를 취득한 경우에도 수행될 수 있습니다.

For application lifecycle management as outlined under section 2.4.1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM.

상기 제 2.4.1 호 (ii)에 명시된 애플리케이션 수명 주기 관리의 경우, 라이센스 사용권자는 SAP CRM 에 대해 별도의 패키지 라이센스를 요구하지 않습니다.

2.4.2 Licensee is entitled to use those SAP databases which are listed on SAP's Customer Support Website that are generally available to all SAP licensees together with SAP Solution Manager. This runtime license is limited to the use of the relevant database as underlying database of the SAP Solution Manager and limited to the term of this Schedule.

라이센스 사용권자는 모든 SAP 라이센스 사용권자가 일반적으로 SAP Solution Manager 와 함께 이용할 수 있는 SAP 고객 지원 웹사이트에 열거된 SAP 데이터베이스를 사용할 수 있습니다. 이러한 런타임 라이센스는 SAP Solution Manager 의 기반 데이터베이스로서의 관련 데이터베이스 사용으로 제한되며 개별 발주서의 본 명세서의 조건으로 제한됩니다.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall especially without limitation not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as opportunity management, lead management, or trade promotion 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 lifecycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee IT Solutions and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement; (v) SAP Project and Portfolio Management including but not limited to portfolio management or project management other than management of application lifecycle management projects as described above in Section 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, except for the mobile application lifecycle management scenarios within the scope described above in Section 2.4.1.

SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 위에서 언급한 목적 이외의 용도로 사용될 수 없습니다. 선행 제한 사항을 한정하지 않으면서, 라이센스 사용권자는 특히 다음과 같은 사항을 위해 SAP Solution Manager

Enterprise 를 사용할 수 없습니다. (i) 제 2.4.1 호에 명시적으로 언급된 CRM 시나리오를 제외한 CRM 시나리오(기회 관리, 리더 관리, 거래 촉진 관리 등), (ii) 위에 언급된 경우를 제외한 SAP NetWeaver 사용 형태, (iii) 라이센스 사용권자 IT 솔루션을 위한 경우를 제외한 애플리케이션 수명 관리 및 특히 문제점 관리(서비스 데스크), (iv) HR, 재무, 조달 등을 포함한 비 IT 공유 서비스 기능, (v) 위 2.4.1 호에 기술된 애플리케이션 수명 관리 프로젝트 관리 이외의 포트폴리오 관리 또는 프로젝트 관리 등을 포함한 Project and Portfolio Management, (vi) 위 2.4.1 호에 기술된 범위 내에 있는 모바일 애플리케이션 수명 주기 관리 시나리오를 제외한 SAP NetWeaver Gateway.

2.4.4 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on SAP's Customer Support Website under http://support.sap.com/solutionmanager the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.

SAP 는 SAP 고객 지원 웹사이트(http://service.sap.com/solutionmanager)에서 본 제 2.4 항에 따른 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용 사례를 단독 재량으로 수시 업데이트할 수 있습니다.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule 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. Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self-services in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of this Schedule like creating support tickets, requesting support ticket status, ticket confirmation and change approvals directly related to Licensee IT Solutions.

SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 본 명세서 기간 동안, SAP 소프트웨어에 대해 라이센스된 권한에 따라, 라이센스 사용권자의 내부 비즈니스 운영 지원 과정에서 라이센스 사용권자의 SAP 관련 지원 목적으로만 사용되어야 합니다. 위에 열거된 사항 이외의 SAP Enterprise Support 에 따른 SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능 사용에 대한 모든 권한에는 SAP 와의 별도 서면 합의가 적용됩니다. 해당 기능이 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통하거나 그와 관련하여 액세스 가능한 경우라도 마찬가지입니다. 라이센스 사용권자는 라이센스 사용권자 IT 솔루션과 직접 관련 있는 지원 티켓 작성, 지원 티켓 상태 및 티켓 확인 요청, 변경 승인 목적으로 라이센스 사용권자 직원이 본 명세서 기간 동안 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 웹 셀프 서비스를 사용하도록 허용할 수 있습니다.

2.4.6 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.

라이센스 사용권자가 SAP Enterprise Support 를 중단하고 제 6 조에 따라 SAP Standard Support 를 받는 경우, SAP Enterprise Support 에 의거한 라이센스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용은 중단됩니다. 이후 라이센스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용에는 SAP Standard Support 명세서의 조건이 적용됩니다.

2.4.7 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; 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 and in accordance with the terms of this Schedule.

라이센스 사용권자는 제 3 자가 SAP 소프트웨어에 대한 라이센스를 취득했다 하더라도 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용을 서비스로 해당 제 3 자에게 제공할 수 없습니다. 단, 본 계약에 따라 SAP 소프트웨어에 액세스할 수 있는 권한을 지닌 제 3 자는 본 명세서의 조건에 따라 라이센스 사용권자의 내부

비즈니스 운영 지원 과정에서 SAP 관련 지원 목적에 한해서만 SAP Solution Manager Enterprise Edition 에 액세스할 수 있습니다.

3. Licensee's Responsibilities.

라이센스 사용권자의 책임.

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.

SAP Enterprise Support 프로그램 관리. 본 문서에 따라 SAP Enterprise Support 를 받기 위해서 라이센스 사용권자는 지원 자문 센터를 위한 SAP Customer Center of Expertise 내에 자격 요건을 갖춘 영어 구사 담당자("연락 담당자")를 지정하고, 담당자나 해당 담당자의 권한을 부여받은 대리인에게 언제든지 연락을 취할 수 있도록 연락처 세부 정보(특히 이메일 주소 및 전화 번호)를 제공해야 합니다. 라이센스 사용권자의 연락 담당자는 라이센스 사용권자에게 필요한 결정을 내리거나 불합리한 지체 없이 그러한 결정을 확보할 수 있는 권한을 가진, 라이센스 사용권자의 수권 대리인이어야 합니다.

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

기타 요건. 본 계약에 따른 SAP Enterprise Support 를 받기 위해 라이센스 사용권자는 다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

(i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.

본 계약 및 본 명세서에 따라 모든 Enterprise Support 서비스 요금을 계속해서 지불해야 합니다.

(ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.

본 계약과 본 명세서에 따른 기타 의무를 수행해야 합니다.

(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 issues as part of incident handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process incidents or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in incident 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.

SAP 에서 정의한 기술 표준 절차를 통해 원격 액세스를 제공하고 유지하며, 특히 문제점 처리의 일환인 원격 문제 분석을 위해 SAP 에 필요한 모든 권한을 부여해야 합니다. 이러한 원격 액세스는 문제점을 처리하는 SAP 직원의 국적이나 위치하고 있는 국가에 따라 제약 없이 허용되어야 합니다. 라이센스 사용권자는 액세스를 허용하지 않을 경우 문제점 처리와 수정 사항의 제공에 지연을 야기할 수 있으며 SAP 가 효율적으로 지원을 제공하지 못하는 결과가 초래될 수도

있음을 인정합니다. Support 서비스를 위해 필요한 소프트웨어 컴포넌트 또한 반드시 설치되어야 합니다. 자세한 내용은 SAP Note 91488 을 참조하십시오.

(iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below.

아래 제 4 조에 명시된 요건을 충족하는 SAP 인증 Customer COE 를 설립하고 유지해야 합니다.

(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.

Basis 최신 패치 레벨 및 최신 SAP Solution Manager Enterprise Edition Support 패키지가 포함된 SAP Solution Manager Enterprise Edition 소프트웨어 시스템을 설치, 구성 및 운영 중인 상태여야 합니다.

(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.

운영 시스템에서 SAP EarlyWatch Alert 를 활성화하고 데이터를 라이센스 사용권자가 운영 중인 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템에 전송해야 합니다. 이 서비스 설정에 대한 정보는 SAP Note 1257308 을 참조하십시오.

(vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.

제 2.2 항에 기술된 초기 평가를 수행하고 SAP 가 의무로 분류한 모든 권장 사항을 구현합니다.

(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.

라이센스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 과 SAP 사이, Enterprise Support 솔루션과 라이센스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사이에 연결을 각각 설정해야 합니다.

(ix) Licensee shall maintain the 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.

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

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

SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능을 제대로 사용하려면 라이센스 사용권자는 관련된 문서의 지침을 따라야 합니다.

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

라이센스 사용권자는 모든 변경 내용에 대해 적절한 최신 상태의 기록을 유지하고, 필요할 경우 SAP 에 그러한 기록을 신속하게 제공할 것에 동의합니다.

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

SAP 에서 업데이트나 업그레이드 또는 애드온을 통해 제공하는 당시의 SAP 지원 인프라를 통해 모든 문제점을 전송해야 합니다.

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

라이센스 사용권자의 설치 사항에 대한 변경 및 Enterprise Support 솔루션과 관련된 다른 모든 정보를 지체 없이 SAP 에 알려야 합니다.

4. Customer Center of Expertise.

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. 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.

Customer Center of Expertise 의 역할. 라이센스 사용권자는 SAP Enterprise Support 의 일부분으로 제공되는 잠재적 가치를 최대한 활용하기 위해 Customer Center of Expertise("Customer Center of Expertise" 또는 "Customer COE ")를 설립해야 합니다. Customer COE 는 라이센스 사용권자에 의해 SAP 지원 조직과의 상호 작용 시 필요한 중앙 연락처로 지정됩니다. 영구적인 COE 로서 Customer COE 는 SAP 가 제공하는 Run SAP 방법론을 기반으로 라이센스 사용권자의 SAP 소프트웨어 솔루션과 관련된 비즈니스 프로세스와 시스템의 효율적인 구현과 혁신, 운영 및 품질을 지원합니다. Customer COE 는 모든 주요 비즈니스 프로세스 운영 작업을 처리합니다. SAP 는 Customer COE 를 기능 및 기술 구현 프로젝트와 병행하여 하나의 프로젝트로 구현할 것을 권장합니다.

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

Customer COE 의 기본 기능. Customer COE 는 다음과 같은 기본 기능을 충족해야 합니다.

- 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.

  지원 데스크: 해당 지역의 정규 근무 시간(최소 하루 8 시간, 주 5 일(월~금) 이상) 동안 인프라/애플리케이션 플랫폼 및 관련 애플리케이션과 관련하여 충분한 인원의 지원 컨설턴트가 상주하는 지원 데스크를 설치하고 운영합니다. 라이센스 사용권자 지원 프로세스 및 기술은 서비스 계획 프로세스 및 인증 감사라는 체계 내에서 공동으로 검토될 것입니다.
- Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).

  계약 관리: SAP 와 함께 진행하는 계약 및 라이센스를 처리합니다(라이센스 감사, 유지보수 대금 청구, 릴리스 주문 처리, 사용자 마스터 및 설치 데이터 관리).
- 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.

  혁신 요청 조정: 라이센스 사용권자의 계열사가 본 계약에 의거하여 Enterprise Support 솔루션을 사용할 수 있는 권한이 있는 경우 라이센스 사용권자 및/또는 그 모든 계열사의 개발 요청을 수집하고 조정합니다. 이러한 역할에서 Customer COE 는 SAP 에 대한 인터페이스로 기능하여 불필요한 Enterprise Support 솔루션 변경을 피하고 SAP 소프트웨어 및 릴리스 전략에 맞는 계획적인 변경 작업을 진행하는 데 필요한 모든 조치를 취하고 결정을 내립니다.
- 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.

정보 관리: 라이센스 사용권자 조직 내에 내부 데모, 정보 이벤트 및 마케팅을 통해 Enterprise Support 솔루션 및 Customer COE 에 대한 정보를 배포합니다.

- 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.

  CQC 및 기타 원격 서비스 계획 수립: 라이센스 사용권자는 SAP 와의 서비스 계획 수립 프로세스에 정기적으로 참여합니다. 서비스 계획은 초기 구현 기간에 시작되며 정기적으로 계속해서 실시됩니다.

4.3 Customer COE Certification. Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve months after the Effective Date; or (ii) within six 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 SAP's Customer Support Website (http://support.sap.com/ccoe).

Customer COE 인증. 라이센스 사용권자는 향후 (i) 효력 발생일로부터 12 개월 이내 또는 (ii) 라이센스 사용권자가 Enterprise Support 솔루션 중 최소 1 개를 일반 비즈니스 운영을 위해 실시간 모드로 사용하기 시작한 후 6 개월 이내에 인증된 Customer COE 를 설립해야 합니다. Customer COE 는 SAP 로부터 당시 기본 Customer COE 인증 또는 재인증을 취득하려면 감사 절차를 통과해야 합니다. 가용한 인증 수준에 관한 정보뿐만 아니라 최초 인증 및 재인증 절차와 조건에 관한 자세한 내용은 SAP 고객 지원 웹사이트(http://support.sap.com/ccoe)에서 확인할 수 있습니다.

5. Enterprise Support Fees. SAP Enterprise Support Fees shall be paid annually in advance and shall be specified in appendices or order forms under the Agreement.

Enterprise Support 요금. SAP Enterprise Support 요금은 연 단위로 선지급되며, 해당 내용은 본 계약에 첨부된 부록이나 발주서에 명시됩니다.

6. Termination

해지

6.1 SAP Enterprise Support may be terminated by either party with three 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's written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

SAP Enterprise Support 는 (i) 최초 기간이 종료되기 3 개월 전, (ii) 다음 갱신 기간이 시작되기 3 개월 전에 서면 통지를 통해 일방 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 라이센스 사용권자가 SAP Enterprise Support 요금을 지불하지 못한 경우, SAP 는 서면으로 이를 통지한 후 1 개월 후에 SAP Enterprise Support 를 해지할 수 있습니다.

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 three 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 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.

제 6.1 항에 따른 라이센스 사용권자의 권리에도 불구하고, 라이센스 사용권자가 본 계약에 따른 모든 의무를 불이행하지 않았다는 사실을 전제로 하여, 라이센스 사용권자는 (i) 1 년에 한 번 갱신되는 모든 지원 대상 주문의 경우 SAP Enterprise Support 에 대한 라이센스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 첫 기간 이후의 갱신 기간이 시작되기 3 개월 전에 SAP 에 서면 통지를 보내거나 (ii) 1 년에 한 번 갱신되지 않는 모든 지원 대상 주문의 경우 SAP Enterprise Support 에 대한 라이센스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 첫 기간 이후 임의 연도의 첫 갱신 기간이 시작되기 3 개월 전에 SAP 에 서면 통지를 보내어 SAP Standard Support 를 선택할 수 있습니다. 라이센스 사용권자는 이러한 선택을 서면으로 통지해야 하며, SAP Standard Support 가 시작되면 실행 중인 SAP Enterprise Support 는 해지됩니다. 이러한 선택은 모든 Enterprise Support 솔루션에 적용되며, SAP Standard Support 에 대한 SAP 의 당시 사용권 계약(가격을 포함하되 이에 국한되지는 않음)의 적용을 받습니다. SAP 와 라이센스 사용권자는 라이센스 사용권자의 선택과 SAP 의 당시 조건을 문서화하기 위해 본 계약에 대한 변경 계약서나 기타 문서를 작성합니다.

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 or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule. For the avoidance of any doubt, partial termination of SAP Enterprise Support shall be permitted only pursuant to SAP partial termination policy as set forth at https://support.sap.com/en/offerings-programs/strategy.html?cq_ck=1490641828631#section_1614725897.

의심의 소지를 없애기 위해, SAP Enterprise Support 를 해지하거나 본 계약의 Support 서비스 선택 조항에 따라 라이센스 사용권자가 다른 유형의 SAP Support 서비스를 선택할 경우, 본 계약, 부록, 각종 명세서, 추가계약서, 발주서에 따른 라이센스에 모두 엄격하게 적용되며, SAP Enterprise Support 의 부분 해지 또는 SAP Enterprise Support 에 대한 라이센스 사용권자의 부분 선택은 본 계약, 부록, 각종 명세서, 추가계약서, 발주서 또는 본 명세서의 어떤 부분과 관련해서도 결코 허용되지 않습니다. 의심의 여지를 없애기 위해, SAP Enterprise Support 의 부분해지는 https://support.sap.com/en/offerings-programs/strategy.html?cq_ck=1490641828631#section_1614725897 에 게시된 SAP 부분해지 정책에 따르는 경우에 한하여 허용됩니다.

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.

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

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.

재개시. 라이센스 사용권자가 SAP Enterprise Support 솔루션을 최초 제공일 다음달의 최초일에 시작하지 않았거나 SAP Enterprise Support 가 위 제 6 조에 따라 해지되었거나 일정 기간 동안 라이센스 사용권자에 의해 거부되었다가 이후에 요청하거나 재개시될 경우, SAP 는 해당 기간 동안 발생한 SAP Enterprise Support 요금에 재개시 수수료를 합산한 금액을 청구합니다.

9. **Other Terms and Conditions.**

기타 조건.

9.1 The scope of SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three (3) months' prior written notice.

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

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

라이센스 사용권자는 본 명세서에 따라 라이센스 사용권자 솔루션에 대한 모든 관련 라이센스를 획득했음을 확인합니다.

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.

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

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 performance for which SAP cannot be held responsible.

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

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. If the vendor does not provide the support services required by SAP any more, SAP has the right to give reasonable notice of at least three months effective at the end of a calendar quarter of extraordinary and partial termination on the contractual relationship for support for the third-party software concerned.

SAP 에서 본 계약에 따라 라이센스 사용권자에게 제 3 자 소프트웨어에 대한 라이센스를 제공하는 경우, SAP 는 그러한 제 3 자 소프트웨어에 대해 해당 제 3 자가 SAP 에 제공하는 수준으로 SAP Enterprise Support 를 제공합니다. 라이센스 사용권자는 SAP Enterprise Support 를 받을 수 있도록 운영 체제와 데이터베이스를 최신 버전으로 업그레이드해야 할 수 있습니다. 개별 공급업체가 자신의 제품에 대해 지원 연장을 제공하는 경우, SAP 는 추가 비용으로 별도 서면 계약을 맺어 이러한 지원 연장을 제공할 수도 있습니다. 공급업체가 SAP 가 요구하는 Support 서비스를 더 이상 제공하지 않는 경우, SAP 는 관련 제 3 자 소프트웨어 지원을 위한 계약 관계의 매우 예외적인 부분 해지에 대해 최소 3 개월의 시간을 두고 통보할 권한이 있으며 이는 각 분기말에 효력이 시작됩니다.

9.6 The parties agree the terms of the then current Data Processing Agreement for Cloud Services, SAP Support and SAP Services ("DPA") found at https://www.sap.com/docs/download/agreements/data-processing-agreements/sps/data-processing-agreement-for-cloud-services-sap-support-and-sap-services-englishkorean-v1-2024.pdf apply to the Support Services and any other professional services SAP may provide to Licensee.

당사자들은 클라우드 서비스, SAP Support 및 SAP 서비스에 관한 당시 유효한 데이터 처리 계약("DPA")에 동의합니다. 해당 DPA 는 https://www.sap.com/docs/download/agreements/data-processing-agreements/sps/data-processing-agreement-for-cloud-services-sap-support-and-sap-services-englishkorean-v1-2024.pdf 에서 확인할 수 있으며, Support 서비스 및 SAP 가 라이센스 사용권자에게 제공할 수 있는 기타 프로페셔널 서비스에 적용됩니다.

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

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