SAP STANDARD SUPPORT SCHEDULE ("Schedule")

SAP STANDARD 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 Standard Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Standard Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

"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."

1. DEFINITIONS

용어 정의

1.1 "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.

1.2 "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.

1.3 "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 SAP의 고객 응대 지원 웹사이트를 의미합니다.

2. SCOPE OF SAP STANDARD SUPPORT

SAP STANDARD SUPPORT 범위

Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Standard Support services. SAP Standard Support currently includes:

라이센스 사용권자는 SAP Standard Support 서비스를 SAP가 계약 지역에서 일반적으로 제공할 수 있는 수준까지 요청할 수 있으며 SAP는 이를 제공해야 합니다. SAP Standard Support에는 현재 다음과 같은 내용이 포함됩니다.

Continuous Improvement and Innovation

지속적인 기능 향상 및 혁신

- New software releases of the licensed Standard Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
  라이센스된 Standard 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 6.0부터 시작해 2008년에 출시된 SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0, SAP PLM 7.0 포함)의 경우, SAP는 확장 패키지나 기타 가능한 방법을 통해 기능 향상/혁신을 제공할 수 있습니다. SAP 코어 애플리케이션 릴리스의 기본 유지보수 기간 동안, 현재 SAP는 통상적으로 1년에 1개의 확장 패키지나 기타 업데이트를 제공합니다.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases.

  제3자 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 Standard Support Solutions upgrades, is supported for example with content, tools and information material.

  소프트웨어 변경(예: 구성 세팅 변경 또는 Standard Support 솔루션 업그레이드) 관리는 콘텐츠, 도구, 정보 자료 등에 대해 지원됩니다.

Incident Handling

문제점 처리

- 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 Note에는 소프트웨어 오작동과 이러한 오작동을 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. SAP Note에는 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.
- Global incident handling by SAP for problems related to Standard Support Solutions. 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. 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 Licensee provides remote access as specified in Section 3.2(iii). SAP will commence incident handling on incidents of very high priority (for a definition of priorities, see SAP Note 67739) within 24 hours, 7 days a week provided that the following conditions are met: (i) The incident must be reported in English and (ii) Licensee must have a suitably skilled English-speaking employee at hand so that Licensee and SAP can communicate if SAP assigns the incident to an overseas SAP support center. If either or both of these conditions are not fulfilled, SAP may not be able to start incident handling or to continue incident handling until these conditions are fulfilled.

  Standard Support 솔루션 관련 문제에 대한 SAP의 글로벌 문제점 처리. 라이센스 사용권자가 장애를 보고하면 SAP는 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보를 제공하여 라이센스 사용권자를 지원합니다. 이러한 지원의 주된 경로는 SAP에서 제공하는 지원 인프라입니다. 라이센스 사용권자는 언제든지 문제점을 전송할 수 있습니다. 문제점 해결 절차와 관련된 모든 이들은 언제든지 문제점의 상태를 확인할 수 있습니다. 예외적인 경우, 라이센스 사용권자는 전화를 통해 SAP에 연락할 수도 있습니다. 연락처 상세 정보는 SAP Note 560499에서 확인할 수

있습니다. 그러한 연락 방식(및 제공된 기타 다른 방식)의 경우 SAP는 라이센스 사용권자에게 제3.2(iii)항에 명시된 대로 원격 액세스를 제공할 것을 요구합니다. SAP는 우선 순위(우선 순위의 정의는 SAP Note 67739 참조)가 매우 높은(Very High) 문제점에 대해 (i) 영어로 문제점이 보고되고, (ii) 문제점이 해외 SAP 지원 센터로 이관되는 경우 라이센스 사용권자와 SAP가 의사소통할 수 있도록 라이센스 사용권자가 영어를 적절히 구사할 수 있는 직원을 배치한다는 조건이 충족되는 경우 연중무휴 24시간 이내 해당 문제점 처리를 시작합니다. 이러한 조건이 하나라도 충족되지 않으면, SAP는 이러한 조건이 충족될 때까지 문제점 처리를 시작 또는 지속할 수 없을 수 있습니다.

- Global 24x7 escalation procedures.
  연중무휴(24x7) 글로벌 에스컬레이션 절차

Remote Services

원격 서비스

- SAP Standard Support currently includes a choice of one of the following remote services per live installation per calendar year:
  현재 SAP Standard Support에는 운영 중인 설치 시스템별로 매년 다음 원격 서비스 중 한 가지가 포함됩니다.
  - One GoingLive Check e.g. in case the customer decides to implement new SAP Software and use it productively;
    GoingLive Check 1회(예: 고객이 새로운 SAP 소프트웨어를 구현하여 이를 운영하기로 결정한 경우)
  - One GoingLive Upgrade Check for an upgrade to a higher release; or
    상위 릴리스로의 업그레이드를 위한 GoingLive Upgrade Check 1회
  - One GoingLive OS/DB Migration Check. This OS/DB Migration Check assists the Licensee in preparing for a migration of an operating system or database. Migration is the responsibility of the Licensee.
    GoingLive OS/DB Migration Check 1회. 이 OS/DB Migration Check는 라이센스 사용권자의 운영 시스템 또는 데이터베이스 마이그레이션 준비를 지원합니다. 마이그레이션은 라이센스 사용권자의 책임입니다.
- In case of vital alerts reported by SAP EarlyWatch® Alert, up to two (2) SAP EarlyWatch® Checks may be performed per calendar year for a Production System if required.
  SAP EarlyWatch® Alert에서 중대 경보를 보고하는 경우, 필요에 따라 1년에 최대 두(2)번의 SAP EarlyWatch® Check가 수행될 수 있습니다.
- A service can consist of one or more Service Sessions.
  서비스는 하나 이상의 서비스 세션으로 구성됩니다.
- In order to meet the requested delivery date for a remote service, the remote service has to be ordered at least two months in advance of the desired remote service delivery date. The right to remote services only exists for a specific installation and is not transferable to other installations.
  요청한 날짜에 원격 서비스를 받으려면, 원하는 원격 서비스 날짜에 앞서 적어도 2개월 전에 미리 원격 서비스 요청을 해야 합니다. 원격 서비스에 대한 권한은 특정 설치 솔루션에만 적용되며 다른 설치 솔루션으로 이전할 수 없습니다.
- Further information and detail about individual remote services can be found in SAP's Customer Support Website at http://support.sap.com/standardsupport.
  개별 원격 서비스에 관한 추가 정보와 상세 내역은 SAP 고객 지원 웹사이트(http://support.sap.com/standardsupport)에서 확인할 수 있습니다.

SAP Solution Manager Enterprise Edition under Standard Support

SAP Standard Support의 SAP Solution Manager Enterprise Edition

- 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 for the following purposes only under SAP Standard Support: (i) delivery of SAP Standard Support, including delivery and installation, upgrade and maintenance of Standard Support Solutions and (ii) re-active support upon request from Licensee, including without limitation application of break fixes (e.g. patches, notes, etc.) and root cause analysis for Standard Support Solutions (iii) management of Standard Support Solutions (including management of the integration, if available, of SAP Standard Support Solutions with SAP Cloud services) using only those scenarios which are defined on SAP's Customer Support Website http://support.sap.com/usagerights.
  SAP Solution Manager Enterprise Edition(및 명시된 SAP Solution Manager Enterprise Edition의 후속 버전)은 본 계약의 적용을 받으며 SAP Standard Support에 따라 (i) Standard Support 솔루션의 제공, 설치,

업그레이드 및 유지보수를 포함한 SAP Standard Support 제공, (ii) 브레이크 픽스(예: 패치, 노트 등) 애플리케이션 및 Standard Support 솔루션 장애 진단 분석을 포함하여 라이센스 사용권자의 요청에 따른 대응형 지원, (iii) SAP 고객 지원 웹사이트(http://support.sap.com/usagerights)에 정의된 시나리오만을 사용하는 Standard Support 솔루션 관리(사용 가능한 경우 SAP Standard Support 솔루션과 SAP 클라우드 서비스의 통합 관리 포함)의 목적으로만 사용됩니다.

- 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 SAP Standard Support.

  SAP는 단독 재량에 따라 수시로 SAP 고객 지원 웹사이트(http://support.sap.com/solutionmanager)에서 SAP Standard Support에 의거한 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용 사례를 업데이트할 수 있습니다.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used for SAP Standard Support 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 Standard 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. SAP Solution Manager must explicitly not be used for third party applications not licensed via SAP or any other components or IT assets operated in conjunction with SAP software.

  SAP Solution Manager Enterprise Edition은 본 명세서 기간 동안, SAP 소프트웨어에 대해 라이센스된 권한에 따라, 라이센스 사용권자의 내부 비즈니스 운영 지원 과정에서 라이센스 사용권자의 SAP 관련 지원 목적으로만 SAP Standard Support에 사용되어야 합니다. 위에 열거된 사항 이외의 SAP Standard Support에 따른 SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능 사용에 대한 모든 권한에는 SAP와의 별도 서면 합의가 적용됩니다. 해당 기능이 SAP Solution Manager Enterprise Edition을 통하거나 그와 관련하여 액세스 가능한 경우라도 마찬가지입니다. SAP Solution Manager는 SAP를 통해 라이센스되지 않은 제3자 애플리케이션 또는 SAP 소프트웨어와 함께 운영되는 기타 컴포넌트 또는 IT 자산에는 명시적으로 사용할 수 없습니다.
- In the event Licensee terminates SAP Standard Support and receives SAP Enterprise Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Enterprise Support Schedule.

  라이센스 사용권자가 SAP Standard Support를 해지하고 제6조에 따라 SAP Enterprise Support를 받을 경우, 라이센스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용은 SAP Enterprise Support 명세서에 명시된 조건의 적용을 받습니다.
- 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 Manager와 함께 이용할 수 있는 SAP 고객 지원 웹사이트에 열거된 SAP 데이터베이스를 사용할 수 있습니다. 이러한 런타임 라이센스는 SAP Solution Manager의 기반 데이터베이스 역할을 하는 관련 데이터베이스의 사용으로 제한되며 본 명세서의 조건을 준수해야 합니다.

Other Components, Content and Community Participation

기타 컴포넌트, 콘텐츠 및 커뮤니티 참여

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Standard Support Solutions (e.g., SAP EarlyWatch Alert).

  사용 가능한 자원을 모니터링하고 Standard Support 솔루션의 시스템 상태 정보를 수집하기 위한 컴포넌트 및 에이전트 모니터링(예: SAP EarlyWatch Alert)
- Administrative integration of distributed systems through SAP Solution Manager Enterprise Edition for the purposes of SAP EarlyWatch Alert.

  SAP EarlyWatch Alert 기능을 사용하기 위한 SAP Solution Manager Enterprise Edition 분산 시스템의 통합 관리

- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, in particular for implementations.
  특히 구현에서의 효율성을 높이기 위한 콘텐츠와 보조 도구
- 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.

3. LICENSEE'S RESPONSIBILITIES

라이센스 사용권자의 책임

3.1 SAP Standard Support Program Management

SAP Standard Support 프로그램 관리

In order to receive SAP Standard Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise ("Customer COE") (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.

본 문서에 따라 SAP Standard Support를 받기 위해서 라이센스 사용권자는 SAP Customer Center of Expertise(″Customer COE″) 내에 자격 요건을 갖춘 영어 구사 담당자("연락 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. 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

기타 요건

Licensee must further satisfy the following requirements:

라이센스 사용권자는 다음 요건을 추가로 충족해야 합니다.

(i) Continue to pay all Standard Support Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.
본 계약 및 본 명세서에 따라 모든 SAP Standard Support 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.

SAP에서 정의한 기술 표준 절차를 통해 원격 액세스를 제공하고 유지하며, 특히 문제점 처리의 일환인 원격 문제 분석을 위해 SAP에 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 SAP가 효율적으로 지원을 제공하지 못하는 결과가 초래될 수도

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

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

제4조에 명시된 요건을 충족하는 SAP 인증 Customer COE를 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 Alert를 활성화하고 데이터를 라이센스 사용권자의 운영 중인 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템에 전송해야 합니다. 이 서비스 설정에 대한 정보는 SAP Note 1257308을 참조하십시오.

(vii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Standard Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation.

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

(viii) Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system at least for the 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 적어도 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.

(ix) 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 관련 문서의 지침을 따라야 합니다.

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

정식 사용자는 모든 변경 내용에 대해 적절하고 최신 상태의 기록을 유지하고, 필요할 경우 SAP에 그러한 기록을 신속하게 제공할 것에 동의합니다.

(xi) 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.

SAP에서 업데이트나 업그레이드, 또는 애드온을 통해 제공하는 당시 최신의 SAP 지원 인프라를 통해 모든 문제점을 전송해야 합니다.

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

라이센스 사용권자의 설치 사항에 대한 변경 및 Standard Support 솔루션과 관련된 기타 모든 정보를 지체 없이 SAP에 알려야 합니다.

4. CUSTOMER CENTER OF EXPERTISE

CUSTOMER CENTER OF EXPERTISE

4.1 Role of the Customer COE

Customer COE의 역할

The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

Customer COE는 라이센스 사용권자에 의해 SAP 지원 조직과의 상호 작용 시 필요한 중앙 연락처로 지정됩니다. SAP는 Customer COE를 기능 및 기술 구현 프로젝트와 병행하여 하나의 프로젝트로 구현할 것을 권장합니다.

4.2 Basic Functions of the Customer COE

Customer COE의 기본 기능

The Customer COE must fulfill the following basic functions:

Customer COE는 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 reviewed in the framework of the certification audit.
  지원 데스크: 해당 지역의 정규 근무 시간(최소 하루 8시간, 주 5일(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 인증 감사라는 체계 내에서 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: SAP와 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 Licensee and/or affiliates provided such affiliates are entitled to use the Standard 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 Standard Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy. The Customer COE shall also coordinate Licensee's modification notification and disclosure requirements.
  혁신 요청 조정: 라이센스 사용권자의 계열사가 본 계약에 의거하여 Standard Support 솔루션을 사용할 수 있는 권한이 있는 경우 라이센스 사용권자 및/또는 그 계열사의 개발 요청을 수집하고 조정합니다. 이러한 역할에서 Customer COE는 SAP에 대한 인터페이스로 기능하여 불필요한 Standard Support 솔루션 변경을 피하고 SAP 소프트웨어 및 릴리스 전략에 맞는 계획적인 변경 작업을 진행하는 데 필요한 모든 조치를 취하고 결정을 내립니다. Customer COE는 또한 라이센스 사용권자의 변경 사항에 대한 통지 및 공개 요구 사항을 조정합니다.
- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Standard Support Solutions and the Customer COE within Licensee's organization.
  정보 관리: 라이센스 사용권자 조직 내에 내부 데모, 정보 이벤트 및 마케팅 등 Standard Support 솔루션 및 Customer COE에 관한 정보를 배포합니다.
- Remote Service Planning: coordination of remote service delivery with SAP.
  원격 서비스 계획 수립: SAP와의 원격 서비스 제공을 조정합니다.

4.3 Customer COE Certification

Customer COE 인증

If Licensee does not already have a certified Customer COE upon the Effective Date, 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 Standard 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 in SAP's Customer Support Website at http://support.sap.com/ccoe.

라이센스 사용권자에게 효력 발생일 시점에 인증된 Customer COE가 아직 없는 경우, 라이센스 사용권자는 (i) 효력 발생일로부터 십이(12)개월 이내 또는 (ii) 라이센스 사용권자가 Standard Support 솔루션 중 최소 1개를 일반 비즈니스 운영을 위해 라이브 모드로 사용하기 시작한 후 육(6)개월 이내에 이를 구성해야 합니다. Customer COE는 SAP로부터 당시 기본 Customer COE 인증 또는 재인증을 취득하려면 감사 절차를 통과해야 합니다. 가용한 인증 수준에 관한 정보는 물론 최초 인증 및 재인증 절차와 조건에 관한 자세한 정보는 SAP 고객 지원 웹사이트(http://support.sap.com/ccoe)에서 확인할 수 있습니다.

5. FEES FOR SAP STANDARD SUPPORT

SAP STANDARD SUPPORT 요금

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

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

6. TERMINATION

해지

6.1 SAP Standard Support may be terminated by either party with three (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 the above will be effective at the end of the then-current SAP Standard Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Standard Support after one (1) month's written notice of Licensee's failure to pay Standard Support Fees.

SAP Standard Support는 (i) 최초 기간이 종료되기 삼(3)개월 전, (ii) 다음 갱신 기간이 시작되기 삼(3)개월 전에 서면 통지를 통해 일방 당사자에 의해 해지될 수 있습니다. 위 규정에 의거한 모든 해지는 양 당사자가 해지 통지를 접수한 당시 SAP Standard Support 기간이 종료되는 시점에 효력을 갖습니다. 본 조항과 관계없이 라이센스 사용권자가 SAP Standard Support 요금을 지불하지 못한 경우, SAP는 서면으로 이를 통지한 후 일(1)개월 후에 SAP Standard Support를 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 Enterprise Support with three (3) months' notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the beginning of any calendar month; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to any monthly anniversary of the renewal date of such order. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Standard Support effective with the commencement of SAP Enterprise Support. Any such selection shall apply to all Standard Support Solutions, and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Enterprise 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.

제6.1항에 따른 라이센스 사용권자의 권리에도 불구하고, 라이센스 사용권자가 계약에 따른 의무를 불이행하지 않았다는 사실을 전제로 하여 라이센스 사용권자는 (i) 1년에 한 번 갱신되는 모든 지원 대상 주문의 경우 임의의 달력월이 시작되기 삼(3)개월 전에 SAP에 통지를 보내거나 (ii) 1년에 한 번 갱신되지 않는 모든 지원 대상 주문의 경우 그러한 주문의 갱신일이 도래하기 삼(3)개월 전에 SAP에 서면 통지를 보내어 SAP Enterprise Support를 선택할 수 있습니다. 라이센스 사용권자는 이러한 선택을 서면으로 통지해야 하며, SAP Enterprise Support가 시작되면 SAP Standard Support는 해지됩니다. 그러한 선택은 모든 Standard Support 솔루션에 적용되며, SAP Enterprise Support에 대한

SAP의 당시 조건사(가격을 포함하되 이에 한정되지는 않음)의 적용을 받습니다. SAP와 라이센스 사용권자는 라이센스 사용권자의 선택과 SAP의 당시 조건을 문서화하기 위해 본 계약에 대한 변경 계약서나 기타 문서를 작성합니다.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Standard 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 Standard Support or partial selection of SAP Standard 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 Standard 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.

좀 더 명확히 하자면, SAP Standard Support를 해지하거나 본 계약의 지원 서비스 선택 조항에 따라 라이센스 사용권자가 다른 유형의 SAP 지원 서비스를 선택할 경우, 본 계약, 부록, 각종 명세서, 추가계약서, 발주서에 따른 라이센스에 모두 엄격하게 적용되며, SAP Standard Support의 부분 해지 또는 SAP Standard Support에 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 Standard Support의 부분해지는 https://support.sap.com/en/offerings-programs/strategy.html?cq_ck=1490641828631#section_1614725897에 게시된 SAP 부분해지 정책에 따르는 경우에 한하여 허용됩니다.

7. VERIFICATION

확인

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 provided by Licensee and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in this Schedule.

본 명세서의 조항을 준수하고 있는지 확인하기 위해, SAP는 정기적으로(SAP 표준 절차에 따라 최소 일년에 한 번) (i) 라이센스 사용권자가 제공한 정보가 정확한지, (ii) 라이센스 사용권자가 본 명세서에 명시된 권한과 제약 사항에 따라 Solution Manager Enterprise Edition을 사용하고 있는지 모니터링할 권한이 있습니다.

8. REINSTATEMENT

재개시

In the event Licensee elects not to commence SAP Standard Support upon the first day of the month following initial delivery of the Standard Support Solutions, or SAP Standard Support is otherwise terminated pursuant to Section 6.1 above without exercising rights under Section 6.2 or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Standard Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

라이센스 사용권자가 Standard Support 솔루션이 최초로 제공된 일자의 다음 달 최초일에 SAP Standard Support를 시작하지 않았거나 SAP Standard Support가 위 제6.1항에 따라 제6.2항의 권리를 행사하지 않아 해지되었거나 일정 기간 동안 라이센스 사용권자에 의해 거부되었다가 이후에 요청하거나 재개시될 경우, SAP는 해당 기간 동안 발생한 SAP Standard Support 요금에 재개시 수수료를 합산한 금액을 청구합니다.

9. OTHER TERMS AND CONDITIONS

기타 조건

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

SAP에서 제공한 SAP Standard Support의 범위는 언제든지 3개월 사전 서면 통보를 통해 연 단위로 변경될 수 있습니다.

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

라이센스 사용권자는 라이센스 사용권자가 Standard Support 솔루션에 대한 모든 관련 라이센스를 획득하였음을 확인해야 합니다.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more remote services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such remote 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 remote service to the next year if Licensee has not utilized such remote service.

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

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP STANDARD 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.

SAP가 제공하는 SAP STANDARD SUPPORT를 제대로 활용하지 못할 경우, SAP가 잠재적인 문제를 파악하여 이를 수정할 수 있는 Support 서비스를 제공하지 못하므로 불만족스러운 소프트웨어 성능이 발생할 수 있으며 SAP는 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Standard 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 Standard 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 of the contractual relationship for support for the third party software concerned.

SAP에서 본 계약에 따라 라이센스 사용권자에게 제3자 소프트웨어에 대한 라이센스를 제공하는 경우, SAP는 그러한 제3자 소프트웨어에 대해 해당 제3자가 SAP에 제공하는 수준으로 SAP Standard Support를 제공합니다. 라이센스 사용권자는 SAP Standard Support를 받을 수 있도록 운영 체제와 데이터베이스를 최신 버전으로 업그레이드해야 할 수 있습니다. 개별 공급업체가 자신의 제품에 대해 지원 연장을 제공하는 경우, SAP는 추가 비용으로 별도 서면 계약을 맺어 이러한 지원 연장을 제공할 수도 있습니다. 공급업체가 SAP가 요구하는 Support 서비스를 더 이상 제공하지 않는 경우, SAP는 관련 제3자 소프트웨어 지원을 위한 계약 관계의 매우 예외적인 부분 해지에 대해 최소 3개월의 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 DPA는 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 SAP가 라이센스 사용권자에게 제공할 수 있는 기타 프로페셔널 서비스에 적용됩니다.

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

SAP Standard Support는 http://support.sap.com/releasestrategy에 명시된 대로 SAP 소프트웨어 릴리스의 현재 유지보수 단계에 따라 제공됩니다.