Scope Document
Max Success Plan
범위 문서

Max Success Plan

This Scope Document forms part of the Agreement only if the Order Form includes the Max Success Plan for eligible Cloud Services. The entitlements described in this Scope Document apply solely to the Cloud Service for which the Max Success Plan has been purchased. These entitlements are provided in addition to the Support Schedule for Cloud Services incorporated into the Agreement.

본 범위 문서는 발주서에서 Max Success Plan 을 적격 클라우드 서비스로 포함하는 경우에만 본 계약의 일부를 구성합니다. 본 범위 문서에 명시된 자격은 Max Success Plan 을 구매한 클라우드 서비스에만 적용됩니다. 이들 자격은 본 계약에 통합된 클라우드 서비스에 관한 Support 명세서에 추가되는 것입니다.

1. DEFINITIONS

용어 정의

All capitalized terms used but not otherwise defined in the SAP General Terms and Conditions for Cloud Services ("**GTC**") shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

SAP 클라우드 서비스 일반 조건("**GTC**")에서 사용되었으나 달리 정의되지 않은 대문자로 시작되는 모든 용어는 본 계약에서 해당 용어에 주어진 의미를 가집니다.

1.1. "**Local Business Hours**" means 8 a.m. (08:00) to 6 p.m. (18:00) Monday to Friday excluding local holidays, in accordance with the local time zone applicable to the Customer's address.

"**현지 근무 시간**"은 고객 주소에 적용 가능한 현지 시간대를 기준으로 현지 공휴일을 제외한 월요일에서 금요일 오전 8 시(08:00)에서 오후 6 시(18:00)까지를 의미합니다.

1.2. **"Session"** means the engagement period between Customer and SAP, where the Customer raises a request for assistance to SAP, and SAP provides assistance that drives the request forward. The Session does not guarantee the achievement of a specific outcome or resolution.

"세션"은 고객과 SAP 간 계약 기간을 의미하며, 이 기간에 고객은 SAP 에 지원 요청을 하고 SAP 는 요청을 진전시키는 지원을 제공합니다. 세션은 특정 결과를 달성하거나 특정 해결책을 얻도록 보장하지 않습니다.

2. SCOPE

범위

2.1. Success Expert

성공 전문가

2.1.1. SAP shall provide access to a Success Expert available during Local Business Hours, to support the Customer in the adoption of Cloud Service(s), proactively providing guidance and coordination support for the services outlined herein. In addition, the Success Expert may:

SAP 는 고객의 클라우드 채택을 지원하기 위해 본 문서에 명시된 서비스에 대한 지침과 협력 지원을 선제적으로 제공하는 성공 전문가에 대한 액세스를 현지 근무 시간 동안 제공해야 합니다. 또한, 성공 전문가는 다음을 수행할 수 있습니다.

(a) Provide guidance on how-to questions not relevant to technical support.

기술 지원과 무관한 방법 질문에 대한 지침 제공

(b) Advise on technical and functional best practices.

기술 및 기능 모범 사례에 대한 자문

(c) Provide guidance on Cloud Service functionality and features.

클라우드 서비스 기능에 대한 지침 제공

(d) Facilitate coordination and delivery of the services described herein.

본 문서에 명시된 서비스의 조정 및 제공 촉진

2.2. Customer Response Levels

고객 대응 수준

SAP shall respond to submitted support cases for solutions covered under Max Success Plan in accordance with the response levels set out below. Priority classifications (P1, P2, P3, P4) are as defined in the Support Schedule for Cloud Services. The response levels below apply in addition to the standard response levels under the Support Schedule.

SAP는 아래 명시된 대응 수준에 따라 Max Success Plan가 적용되는 솔루션에 대해 제출된 지원 사례에 대응해야 합니다. 우선순위 분류((P1, P2, P3, P4)는 클라우드 서비스 Support 명세서에 정의된 사항을 따릅니다. 아래 대응 수준이 Support 명세서에 따른 표준 대응 수준에 추가로 적용됩니다.

The response levels in this section do not apply to third-party products made available by SAP.

이 조항의 대응 수준은 SAP 가 제공하는 제 3 자 제품에는 적용되지 않습니다.

Priority **우선순위**	**Response Level** **대응 수준**
P1	Initial Response: Within 15 minutes of case submission for Max Success Plan 최초 대응: Max Success Plan 에 대한 사례 제출 후 15 분 이내
P2	Initial Response: Within 2 hours of case submission for Max Success Plan. 최초 대응: Max Success Plan 에 대한 사례 제출 후 2 시간 이내 Corrective Action Target: SAP shall provide for such cases, either a resolution; or a workaround; or an action plan within 3 business days. 시정 조치 목표: SAP 는 3 근무일 이내에 사례에 대한 해결책, 차선책 또는 대응 방안을 제공해야 합니다.
P3	Initial Response: Within 4 business hours of case submission for Max Success Plan. 최초 대응: Max Success Plan 에 대한 사례 제출 후 4 근무시간 이내
P4	Initial Response: Within 1 business day of case submission for Max Success Plan. 최초 대응: Max Success Plan 에 대한 사례 제출 후 1 근무일 이내

2.3. Support Case Management Assistance

지원 사례 관리 지원

2.3.1. SAP shall provide an English -speaking Designated Case Manager (“DCM”) to the Customer. The DCM will be assigned no later than six (6) weeks after execution of the Order Form. The DCM shall:

SAP 는 영어를 구사하는 지정된 사례 관리자(“DCM”)를 고객에게 제공해야 합니다. DCM 은 발주서 체결 후 육(6)주 이내에 지정됩니다. DCM 은 다음을 충족해야 합니다.

(a) Be remotely available for eight (8) hours within Local Business Hours.

현지 근무 시간 중 여덟(8)시간 동안 원격으로 지원을 제공할 수 있어야 합니다.

(b) Be contacted via a designated mailbox for all case management-related communication, by a designated Customer Contact (see 2.3.2.).

지정된 고객 연락 담당자는 지정된 모든 사례 관리 관련 연락을 위해 지정된 우편함을 통해 연락할 수 있어야 합니다(제 2.3.2 항 참조).

2.3.2. Customer may designate up to three (3) qualified English-speaking contacts (“Customer Contacts”) and shall provide contact details (including e-mail address and telephone number). The services described in Section 2.3.3 will be delivered in English and exclusively to the assigned Customer Contacts. As preparation for delivery of services, Customer Contacts and the assigned DCM will jointly perform one (1) initial remote setup meeting.

고객은 최대 세(3) 명의 자격 요건을 갖춘 영어 구사 연락 담당자("고객 연락 담당자")를 지정할 수 있으며, 연락처 세부 정보(이메일 주소 및 전화번호 포함)를 제공해야 합니다. 제 2.3.3 항에 명시된 서비스는 영어로 제공되며 지정된 고객 연락 담당자에게만 제공됩니다. 서비스 제공을 위한 준비 절차로, 고객 연락 담당자와 지정된 DCM 은 일(1) 회의 최초 원격 설정 회의를 공동으로 수행합니다.

2.3.3. DCM shall provide:

DCM 은 다음을 제공해야 합니다.

(a) Onboarding of Customer Contact(s)

고객 연락 담당자 온보딩

(b) Quarterly trend analysis meetings

분기별 동향 분석 회의

(c) Advice on adoption of support channels and support best practices for case management

지원 채널 채택에 대한 조언 및 사례 관리를 위한 모범 사례 지원

(d) Enablement of usage of SAP support resources and tools

SAP 지원 리소스 및 툴 사용 지원

2.3.4. DCM shall deliver case management services on demand by Customer Contact(s):

DCM 은 고객 연락 담당자의 요청에 따라 사례 관리 서비스를 제공해야 합니다.

2.3.4.1. Support in total up to four (4) concurrent cases at any given time (“Case Capacity Limit”)

모든 시점에 최대 네(4)개의 동시 사례 지원("사례 수량 한도")

2.3.4.2. Once engaged by the Customer, DCM shall provide case management services only for Priority 1 (P1) and Priority 2 (P2) cases within defined DCM availability time (see 2.3.1 (a).). This includes periodic review of the cases, regular follow-ups, and issuing regular updates, remaining engaged until case resolution. The DCM reserves the right to redirect requests into existing SAP support channels.

고객이 참여한 후, DCM 은 정의된 DCM 가용 시간(제 2.3.1(a)항 참조) 내에 우선순위 1(P1) 및 우선순위 2(P2) 사례에 대해서만 사례 관리 서비스를 제공해야 합니다. 여기에는 사례 정기 검토, 정기적인 후속 조치, 정기 업데이트 수행이 포함되며, 사례가 해결될 때까지 계속 관여합니다. DCM 은 요청을 기존 SAP 지원 채널로 전환할 수 있는 권한을 보유합니다.

2.3.5. The DCM will deliver services with a capacity up to one-half (0.5) working day per week.

DCM 은 주당 최대 반 근무일(0.5)의 수량으로 서비스를 제공합니다.

2.3.6. DCM services for private cloud subscriptions are only available for product releases/versions of SAP Software in Mainstream or Extended Maintenance or covered by comparable services, such as SAP S/4HANA Cloud Safekeeper or SAP ERP, private edition, transition option.

프라이빗 클라우드 등록을 위한 DCM 서비스는 기본 유지보수나 연장 유지보수 또는 SAP S/4HANA Cloud Safekeeper 나 SAP ERP, private edition, transition option 과 같은 유사한 서비스가 적용되는 SAP 소프트웨어 제품 릴리스/버전에만 사용할 수 있습니다.

2.3.7. DCM-delivered services shall only cover those eligible Cloud Services for which a Max Success Plan has been contracted by the Customer.

DCM 제공 서비스는 고객이 Max Success Plan 에 대한 계약을 체결한 적격 클라우드 서비스에만 적용됩니다.

2.4. Product and Adoption Guidance

제품 및 채택 지침

2.4.1. SAP shall provide access to Success Experts to provide guidance on onboarding, product adoption and usage, best practices and operational excellence.

SAP 는 온보딩, 제품 채택 및 사용, 모범 사례, 운영 우수성에 대한 지침을 제공하는 성공 전문가에 대한 액세스를 제공해야 합니다.

2.4.2. SAP shall provide expert-led sessions, providing recommendations based on SAP best practices or recommended configurations.

SAP 는 SAP 모범 사례 또는 권장 구성에 따라 권고를 제공하는 전문가 주도형 세션을 제공해야 합니다.

2.5. Quality and performance monitoring platform

품질 및 성능 모니터링 플랫폼

2.5.1. SAP shall provide Customer with access to additional quality and performance reporting within SAP Cloud ALM.

SAP 는 고객에게 SAP Cloud ALM 내에서의 추가 품질 및 성능 보고에 대한 액세스를 제공해야 합니다.

2.5.2. The setup and configuration of SAP Cloud ALM and the connection to relevant data sources within the Customer's SAP Cloud Service are Customer's responsibility and are a prerequisite for the use of the services described in Section 2.5.

SAP Cloud ALM 의 설정 및 구성과 고객의 SAP 클라우드 서비스 내 관련 데이터 소스로의 연결은 고객의 책임 사항이며 제 2.5 항에 설명된 서비스 사용을 위한 선행 조건입니다.

2.6. Activation and Optimization Services

활성화 및 최적화 서비스

2.6.1. SAP shall provide Activation and Optimization Services. The Activation and Optimization Services constitute Professional Services within the meaning of the GTC. The following applies for these services:

SAP 는 활성화 및 최적화 서비스를 제공합니다. 활성화 및 최적화 서비스는 GTC 에서 정의하는 프로페셔널 서비스에 해당합니다. 이러한 서비스에는 다음 사항이 적용됩니다.

(a) Only features included in the SAP approved element roster, shall qualify for Activation and Optimization Services.

SAP 승인 요소 목록에 포함된 기능만이 활성화 및 최적화 서비스에 대한 자격을 충족합니다.

(b) The duration of the services shall not exceed sixteen (16) hours. Concurrent usage is not permitted.

서비스 기간은 십육(16) 시간을 초과할 수 없습니다. 동시 사용은 허용되지 않습니다.

(c) The Activation and Optimization services are limited to one (1) active session at any given time and applies only to services aligned with the Customer's applicable scope. Simultaneous or parallel usage beyond the single concurrent session is not permitted.

활성화 및 최적화 서비스는 어느 시점이든 활성 세션 한(1) 개로 제한되며 고객의 해당 범위에 부합하는 서비스에만 적용됩니다. 단일 동시 세션을 초과하는 동시 또는 병렬 사용은 허용되지 않습니다.

2.6.2. A current list of services is published and available at https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

현행 서비스 목록은 https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html 에 게시되어 있습니다.

2.6.3. Coordination of services shall be conducted through the assigned Success Expert.

지정된 성공 전문가를 통해 서비스 조정이 수행되어야 합니다.

3. LANGUAGE

언어

3.1. SAP will provide all information in the English language only.

SAP 는 모든 정보를 영어로만 제공합니다.

4. EXCLUSIONS

제외사항

4.1. This Scope Document excludes the execution and management of implementation; testing and test management; release/change control; organizational change management and training. It further excludes assuming responsibility or managing the Customer's existing implementations or business processes.

구현 이행 및 관리, 테스트 수행 및 관리, 릴리스/변경 관리, 조직 변경 관리 및 교육은 본 범위 문서에서 제외됩니다. 고객의 기존 구현 또는 비즈니스 프로세스에 대한 책임 또는 관리 또한 제외됩니다.

5. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

고객 책임

5.1. In addition to responsibilities outlined in Section 4 of the Support Schedule for Cloud Services, the Customer shall also be responsible for the additional obligations set forth in this document. These responsibilities are supplementary and do not limit or replace any obligations described in the referenced document.

클라우드 서비스 Support 명세서 제 4 조에 명시된 책임 외에도, 고객은 본 문서에 명시된 추가 의무에 대해서도 책임을 져야 합니다. 이러한 책임은 보완적이며 참조 문서에 설명된 의무를 제한하거나 대체하지 않습니다.

5.2. Customers shall cooperate with SAP in good faith.

고객은 선의를 갖고 SAP 와 협력해야 합니다.

6. SERVICE LOCATION

서비스 위치

6.1. Services shall be delivered remotely.

서비스는 원격으로 제공되어야 합니다.

7. CHANGES TO SERVICES

서비스 변경

7.1. The scope of the services offered by SAP may be changed by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Cloud Services and technical advances.

SAP 가 제공하는 서비스 범위는 SAP 클라우드 서비스의 지속적 개발과 기술 발전을 반영하기 위해 90 일 사전 서면 통지를 통해 언제든지 SAP 에 의해 변경될 수 있습니다.