

## SAP MAXATTENTION SERVICES DESCRIPTION ("MSD")

SAP MaxAttention Services may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Customer in MaxAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, road mapping and advisory on innovative technologies and solution architecture driving continuous business improvement within Customer's lines of business and/or to assist Customer in the handling of orchestration and operations of Customer's SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, and operations and innovation projects.

The capitalized terms referred to and not defined herein will have the same meaning as they are defined in the Agreement.

### 1. DEFINITIONS

- 1.1. **"Calendar Quarter"** means the three-month period ending on March 31, June 30, September 30, and December 31 respectively of any given calendar year.
- 1.2. **"Local Office Time"** means regular working hours (8:00 am to 6:00 pm) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. Solely with regard to the SAP Service Level Agreement and/or the SAP Premium Service Level Agreement defined herein, 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.
- 1.3. **"Normal Business Hours"** means an 8 hour period between 6:00 am and 8:00 pm, Monday thru Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties.
- 1.4. **"Production System"** means a live SAP system used for running Customer's internal business operations and where Customer's data is recorded.
- 1.5. **"Support Schedule"** means the schedule to the License Agreement for SAP support (i.e., SAP Standard Support, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) that is in force for the Software licensed under the License Agreement.

## SAP MAXATTENTION 서비스 내역("MSD")

SAP MaxAttention 서비스는 전환, 구현, 업그레이드, 운영 및 혁신 프로젝트를 지원하여 고객이 잠재적 사업 개선에 관한 MaxAttention 업무 계획, 거버넌스, 분석 및 식별을 수행하고 고객의 사업 부문 내에서 지속적인 사업 개선을 추진하는 혁신 기술과 솔루션 아키텍처에 관한 로드맵 작성과 자문을 수행하는 것을 돕기 위해 및/또는 고객이 SAP 솔루션 환경의 조정과 운영을 처리하는 것을 돕기 위해 현장에서 및/또는 원격으로 전문 지식을 제공할 수 있습니다.

본 문서에 언급되어 있으나 정의되어 있지는 않은 대문자로 시작되는 용어는 본 계약에서 정의된 바와 동일한 의미를 가집니다.

### 1. 용어 정의

- 1.1. **"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.
- 1.2. **"현지 근무 시간"**은 SAP 등록 사무소가 준수하는 공휴일에 따른 정규 근무일의 정규 근무 시간(오전 8 시부터 오후 6 시까지)을 의미합니다. 본 문서에 정의된 SAP 서비스 수준 계약 및/또는 SAP Premium 서비스 수준 계약에 한하여, 양 당사자는 SAP 계열사 중 한 곳의 다른 등록 사무소를 기준으로 현지 근무 시간을 적용하는 것에 상호 합의할 수 있습니다.
- 1.3. **"정상 근무 시간"**은 당사자들이 서면으로 별도 합의하지 않는 한 월요일부터 금요일 오전 6 시부터 오후 8 시 사이의 8 시간을 의미합니다.
- 1.4. **"운영 시스템"**은 고객의 내부 업무에 사용되며 고객의 데이터가 기록되는 활성화된 SAP 시스템을 의미합니다.
- 1.5. **"Support 명세서"**는 본 라이선스 계약에 따라 라이선스된 소프트웨어에 적용되는 SAP Support(예: SAP Standard Support, SAP Enterprise Support 또는 SAP Product Support for Large Enterprises)에 관한 본 라이선스 계약의 명세서를 의미합니다.

1.6. **“Top-Issue”** means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Customer in accordance with SAP standards which:

- a) endanger Go-Live of a pre-production system; or
- b) have a significant business impact on a Production System.

## 2. SAP MAXATTENTION SERVICES

SAP delivers only the SAP MaxAttention Services (**“MaxAttention Services”**) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form referencing this MSD. SAP MaxAttention Services consist of the following components.

### 2.1. SAP Embedded Services

2.1.1. SAP delivers SAP Embedded Services as an onsite team consisting of the SAP support resources (**“Embedded Resources”**) identified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form performing the role described below. Such Embedded Resources will be available at the Customer location(s) during Normal Business Hours for the quota of days per period of time (**“Period”**) per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term all as specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (**“Embedded Resources Quota”**). The assignment of Embedded Resources will occur within 6 weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

2.1.2. Depending on the role, the activities of the assigned Embedded Resource(s) will comprise one or any combination of the following areas to the extent applicable as mutually agreed to by the parties:

2.1.2.1. SAP Lead Technical Quality Manager (**“LTQM”**) activities:

- a) Understand Customer’s SAP Software solution, business processes, and strategic direction
- b) Provide strategic advice, guidance, and assistance in the following areas:

1.6. **“Top-Issue”**는 SAP 표준에 따라 SAP 와 고객이 공동으로 확인하고 우선순위를 지정한 것으로서,

- a) 운영 전 단계 시스템인 Go-Live 에 차질을 빚거나
- b) 운영 시스템에 업무상 중대한 영향을 미칠 수 있는 문제 및/또는 오류를 의미합니다.

## 2. SAP MAXATTENTION 서비스.

SAP 는 본 MSD 를 참조하는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 SAP MaxAttention 서비스(**“MaxAttention 서비스”**)만을 제공합니다. SAP MaxAttention 서비스는 다음과 같은 컴포넌트로 구성됩니다.

### 2.1. SAP Embedded 서비스

2.1.1. SAP 는 아래 기술된 역할을 수행하는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 SAP 지원 인력(**“파견 인력”**)으로 구성된 현장 팀을 통해 SAP Embedded 서비스를 제공합니다. 해당 파견 인력은 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 MaxAttention 서비스 계약 기간 중 지정된 파견 인력별로 각 기간(**“기간”**) 중 쿼터 일수의 정상 근무 시간 동안 고객 위치에서 이용 가능합니다(**“파견 인력 쿼터”**). 파견 인력 지정은 발주서 체결 후 6 주 이내에 이루어집니다. 파견 인력 쿼터에는 지정된 파견 인력의 휴가가 포함되지 않습니다.

2.1.2. 역할에 따라, 지정된 파견 인력의 활동은 당사자들이 상호 합의한 바에 따라 적용 가능한 범위에서 다음 분야 중 하나 또는 여러 분야 조합으로 구성됩니다.

2.1.2.1. SAP 리드 기술 품질 관리자(**“LTQM”**) 업무 활동:

- a) 고객의 SAP 소프트웨어 솔루션, 비즈니스 프로세스 및 전략적 방향을 이해합니다.
- b) 다음 분야에서 전략 조언, 안내, 지원을 제공합니다.

- Technical risk management/program management of complex Customer Software implementation, upgrade, and transformation projects
  - SAP release & upgrade strategy that is aligned with Customer's information technology (IT) strategy
  - Identification of areas for potential reduction in Customer's total cost of operations and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Customer's SAP Software
- c) Provide transparency for focus area progress including status reporting of jointly agreed key performance indicators (“KPIs”)
- d) Develop and maintain mutually agreed Customer-specific MaxAttention Services engagement plans
- e) Facilitate the performance of the MaxAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- f) Assist Customer in defining monitoring requirements and strategy for key operations processes running on SAP Software
- g) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues at Customer's executive level

2.1.2.2. SAP Technical Quality Manager (“TQM”) activities:

- a) Provide advice, guidance, and assistance with agreed to focus areas:
- SAP support requirements, Customer support processes and use of SAP support tools (e.g., SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)
  - Integrated end-to-end application lifecycle management
  - Integration validation of complex Customer solutions
  - Operate the SAP solution more efficiently
  - Accelerated innovation for custom built

- 복잡한 고객 소프트웨어 구현, 업그레이드, 변환 프로젝트의 기술적 위험 관리/프로그램 관리
  - 고객의 IT 전략에 맞춰 SAP 릴리스 및 업그레이드 전략
  - 고객의 총 운영 비용 감소 가능 분야 파악, 고객의 SAP 소프트웨어 최적화(즉, 지속적 개선) 가능성 파악
- c) 상호 합의한 핵심 성과 지표(“KPI”)의 상태 보고를 포함한 중점 분야 진행 상황에 관해 투명성을 제공합니다.
- d) 상호 합의된 대로 고객에 특화된 MaxAttention 서비스 업무 계획을 개발하고 유지합니다.
- e) 개별 서비스 제공과 SAP 인력 배치에 대한 조율을 포함한 MaxAttention 서비스 업무 계획 실행을 촉진합니다.
- f) 고객이 SAP 소프트웨어에서 실행되는 핵심 운영 프로세스의 모니터링 요건과 전략을 규정하는 것을 지원합니다.
- g) SAP 기술 위험 완화 및 고객 경영진의 Top-Issue 를 조율, 추적하고 보고합니다.

2.1.2.2. SAP 기술 품질 관리자(“TQM”) 업무 활동:

- a) 합의된 다음 중점 분야에서 조언, 안내, 지원을 제공합니다.
- SAP Support 요건, 고객 Support 프로세스, SAP Support 툴(예: SAP Note Assistant, SAP Notes Search, SAP Solution Manager Enterprise Edition) 사용
  - 통합 엔드투엔드 애플리케이션 수명 주기 관리
  - 복잡한 고객 솔루션의 통합 검증
  - SAP 솔루션의 보다 효율적인 운용
  - 맞춤 제작 솔루션 및 신속한 프로토타입

solutions and rapid prototyping

- Solution availability management, monitoring, and performance
  - Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
  - Incident reduction and/or avoidance
- b) Track Customer's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- c) Provide periodic status and risk reporting at Customer's project management level
- d) Manage quality gates for selected focus area projects

2.1.2.3. SAP Enterprise Architect (“EA”) activities:

- a) Understand Customer's SAP Software solution, business processes and strategic direction to assist Customer in developing a to-be architecture design combining public/private cloud and on-premise scenarios
- b) Align the Customer's architectural strategy and roadmaps with the SAP solutions and platforms strategy
- c) Provides advice, guidance, and assistance in the following areas
- Architecture for key programs
  - Documentation of system landscape including solution, application, data, and integration architecture
  - Customer's establishment of an architecture governance board
- d) Support LTQM to facilitate, where appropriate, the performance of SAP Expert Services including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- e) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP architecture roadblocks, pain points and mitigation

2.1.3. All SAP Embedded Services will be coordinated with Customer's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of

제작을 위한 혁신 가속화

- 솔루션 가용성 관리, 모니터링 및 성능
  - 주요 유지보수 사안에 대한 위험 완화 계획
  - 사고 감소 및/또는 회피
- b) 본 문서에 따라 수행된 SAP Expert 서비스 제공의 결과인 SAP 권고사항 및 수행 계획에 대한 고객의 이행 상황을 추적합니다.
- c) 고객의 프로젝트 관리 차원에서 정기적인 상태 및 위험 보고를 제공합니다.
- d) 선택한 중점 분야 프로젝트의 품질 게이트를 관리합니다.

2.1.2.3. SAP 엔터프라이즈 아키텍트(“EA”) 업무 활동:

- a) 공공/사설 클라우드와 온프레미스 시나리오를 결합하는 목표 아키텍처 설계를 개발하도록 고객을 지원하기 위해 고객의 SAP 소프트웨어 솔루션, 비즈니스 프로세스 및 전략적 방향을 이해합니다.
- b) SAP 솔루션 및 플랫폼 전략에 맞춰 고객의 아키텍처 전략과 로드맵을 조정합니다.
- c) 다음 분야에서 조언, 안내, 지원을 제공합니다.
- 핵심 프로그램용 아키텍처
  - 솔루션, 애플리케이션, 데이터 및 통합 아키텍처를 비롯한 시스템 환경의 문서화
  - 고객의 아키텍처 거버넌스 위원회 설립
- d) 해당하는 경우, 개별 서비스 제공에 대한 조율과 SAP 인력 배치를 포함한 SAP Expert 서비스 수행을 촉진하도록 LTQM 을 지원합니다.
- e) 고객이 SAP 아키텍처 장애물, 취약점 및 완화를 조율, 추적 및 보고할 수 있도록 지원합니다.

2.1.3. 모든 SAP Embedded 서비스는 고객의 계약 관리자와 조정을 거칩니다. SAP Embedded 서비스 범위는 당사자 간 사전 상호 서면

the parties. Any such changes to the SAP Embedded Services will in all cases only relate to SAP Embedded Services and no other type of SAP services.

## 2.2. SAP Expert Services

2.2.1. SAP may provide Innovation Services, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations, and/or Innovative Business Solutions Support services (collectively “**SAP Expert Services**”) during Normal Business Hours (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) as may be determined by SAP and Customer in the agreed to MaxAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“**Expert Services Quota**”).

2.2.2. Within the Expert Services Quota, Customer will be entitled to choose any standard SAP Expert Service from SAP’s then current portfolio of SAP Expert Services. A listing of SAP’s current SAP Expert Services is available at <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.

2.2.3. To schedule SAP Expert Services, Customer shall contact the LTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of 5 weeks for scheduling SAP Expert Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Expert Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements. SAP will calculate the estimated days for a requested SAP Expert Service based on Customer’s information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an SAP Expert Service will be deducted from the Expert Services Quota, where applicable. No time will be deducted from the Expert Services Quota for travel time. If Customer postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than 3 weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Customer’s Expert Services Quota.

합의하에 변경될 수 있습니다. SAP Embedded 서비스의 이러한 변경은 어떠한 경우든 SAP Embedded 서비스에만 관련되고 다른 유형의 SAP 서비스와는 무관합니다.

## 2.2. SAP Expert 서비스

2.2.1. SAP 는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 MaxAttention 서비스 기간 중 “기간”에 대한 SAP 전문가 서비스 쿼터 일수의 정상 근무 시간 동안(당사자들이 사전에 달리 서면 합의하지 않는 한) 합의된 MaxAttention 서비스 업무 계획에서 SAP 와 고객이 정한 바에 따라 Innovation 서비스, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations 서비스 및/또는 Innovative Business Solutions Support 서비스(통칭 “**SAP Expert 서비스**”)를 제공할 수 있습니다(“**전문가 서비스 쿼터**”).

2.2.2. 전문가 서비스 쿼터 내에서, 고객은 SAP 의 당시 유효한 SAP Expert 서비스 포트폴리오에서 표준 SAP Expert 서비스를 선택할 수 있는 권리를 가집니다. SAP 의 현재 SAP Expert 서비스 목록은 <http://www.sap.com/maxattention-service-list> 에서 확인할 수 있습니다.

2.2.3. SAP Expert 서비스 일정을 수립하려면 고객은 지정된 LTQM 이나 지정된 파견 인력과 연락해야 합니다. SAP 는 SAP Expert 서비스 제공 요청에 따른 일정을 수립하기 위해 5 주의 최소 소요 시간이 필요합니다. SAP 에 합리적으로 가능한 경우, SAP Expert 서비스는 단기 필요성에 입각하여, 그리고 제기된 프로젝트 요구사항에 따라 일정이 정해질 수도 있습니다. SAP 는 고객의 정보 및 요구사항에 입각하여 요청된 SAP Expert 서비스에 필요한 일수 추정치를 산정합니다. 이러한 추정치에는 준비 및 사후 처리 활동이 포함됩니다. SAP Expert 서비스에 사용된 일수는 해당하는 경우 전문가 서비스 쿼터에서 공제됩니다. 출장 이동 시간에 대해서는 전문가 서비스 쿼터에서 시간이 공제되지 않습니다. 고객이 이미 요청한 SAP Expert 서비스를 SAP Expert 서비스 시작일 전 3 주 이내에 연기 또는

2.2.4. Customer shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual SAP Expert Service deliveries. Such Customer project teams should be staffed with Customer's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrators, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda requires the participation of some or all of the Customer project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will:

- a) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service;
- b) the required involvement of Customer's project team members; and
- c) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.

2.2.5. The "Innovative Business Solutions Support" category of SAP Expert Services is only available for the Features (as defined in Exhibit 1) that are covered by IDP Support (described in Section 2.10 below) as a component of a MaxAttention Services engagement in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. SAP Expertise on Demand ("**EoD**" or "**EoD Services**") is a remote service which provides SAP resources to fill Customer's need for short to medium-term duration (up to a maximum of ten EoD days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are typically beyond the experience of Customer's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP License Agreement; minor configuration changes of Customer's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include:

- a) reaction on Customer incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or
- b) Features developed by SAP Innovative

취소할 경우, SAP 는 고객의 전문가 서비스 쿼터에서 이미 소요된 일수를 공제할 수 있습니다.

2.2.4. 고객은 프로젝트 팀을 정하고 관련 연락 담당자가 개별 SAP Expert 서비스 제공 기간 동안 연락 가능하도록 해야 합니다. 고객의 프로젝트 팀은 고객의 IT 프로젝트 관리자, 관련 비즈니스 프로세스 책임자, 시스템 관리자, 유효 사용자, 각 핵심 비즈니스 프로세스 구현 담당자로 구성되어야 합니다. 안건에는 고객 프로젝트 팀의 일부 또는 전부가 참여해야 합니다. SAP Expert 서비스 제공 전, 계약 관리자는

- a) SAP Expert 서비스에 관한 보다 공식적인 안건에 합의하고
- b) 고객 프로젝트 팀원 참여 요건에 대해 합의하며
- c) SAP Expert 서비스 수행을 위한 SAP 소프트웨어 선행 조건을 확인합니다.

2.2.5. SAP Expert 서비스의 "Innovative Business Solutions Support" 서비스 유형은 관련 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 IDP Support(아래 제 2.10 항에 설명됨)가 적용되는 기능(첨부 1 에 정의됨)에 한하여 이용 가능합니다.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. SAP Expertise on Demand ("**EoD**" 또는 "**EoD 서비스**")는 단기 및 중기(최대 10 EoD 일수) 업무에 대한 고객의 요구를 충족하기 위해 SAP 인력을 제공하는 원격 서비스입니다. 이러한 업무는 해당 SAP 라이선스 계약에 정의된 SAP 소프트웨어의 사소한 수정, 고객 SAP 소프트웨어 시스템의 사소한 구성 변경, SAP 소프트웨어에 대한 지식 이전 및 유사 업무 등 일반적으로 고객 직원의 경험을 벗어나는 기술적으로 복잡하거나 통상적이지 않은 사안을 대상으로 합니다. EoD 서비스에는

- a) 본 라이선스 계약의 Support 명세서가 적용되는 고객 문제점에 대한 대응이나
- b) SAP Innovative Business Solutions 에 의해

## Business Solutions.

- 2.3.2. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the MaxAttention Services Term specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“**EoD Quota**”).
- 2.3.3. To engage EoD Services, Customer will submit a support case, in English, via the SAP support infrastructure identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Customer is requesting SAP’s assistance (“**EoD Task**”). SAP shall then analyze Customer’s EoD Task request. SAP may reject an EoD Task submitted by Customer if the request does not constitute an actual EoD Task in accordance with this Section 2.3 or if the EoD Task cannot be realized due to technical or legal implications. Where the EoD Task can be realized by SAP, SAP shall submit an action plan for completion of the EoD Task to Customer. If Customer accepts an action plan and wishes to have SAP commence work, SAP shall provide an estimated duration (in hours, subject to a minimum duration of 4 hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Customer’s acceptance of the estimate, SAP shall commence work on completing the EoD Task in accordance with the action plan. The actual hours used to perform an accepted EoD Task will be deducted from the EoD Quota. EoD Services cannot be used to deliver SAP Expert Services listed in Section 2.2 above.
- 2.3.4. SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Customer, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Customer and SAP will have no liability if it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Customer if it cannot fulfill an EoD Task request. If SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Customer with a written explanation of the reasons for such action.
- 2.4. SAP On-Call Duty Services
- 2.4.1. SAP On-Call Duty Services offer Customer remote access to a contact person within SAP’s support organization to support Customer with critical

개발된 기능은 포함되지 않습니다.

- 2.3.2. EoD 서비스는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 MaxAttention 서비스 계약 기간 중 "기간"에 대한 EoD 쿼터 일수("EoD 쿼터")의 정상 근무 시간 동안 제공됩니다.
- 2.3.3. EoD 서비스를 받기 위해, 고객은 고객이 SAP 의 지원을 요청하는 EoD 업무("EoD 업무")와 지원 정보를 명시한 지원 사례를 SAP 지원 인프라를 통해 영어로 제출합니다. 그러면 SAP 가 고객의 EoD 업무 요청을 분석해야 합니다. 해당 요청이 제 2.3 항에 따른 실제 EoD 업무를 구성하지 않거나 해당 EoD 업무가 기술적 또는 법적 이유로 실현될 수 없는 경우 SAP 는 고객이 제출한 EoD 업무를 거부할 수 있습니다. SAP 가 해당 EoD 업무를 실현할 수 있는 경우, SAP 는 EoD 업무 완료를 위한 수행 계획을 고객에게 제출합니다. 고객이 수행 계획을 수락하고 SAP 가 작업을 시작하도록 하기를 원하는 경우, SAP 는 해당 EoD 업무 소요 예상 시간(시간 단위, 수락된 EoD 업무를 완료하기 위한 최소 시간 4 시간 적용)을 제공합니다. 고객이 예상 시간을 수락하면 SAP 는 해당 수행 계획에 따라 EoD 업무를 완료하기 위한 작업을 시작합니다. 수락된 EoD 업무 수행에 소요된 실제 시간은 EoD 쿼터에서 공제됩니다. EoD 서비스는 상기 제 2.2 항에 열거된 SAP Expert 서비스를 제공하는 데 사용할 수 없습니다.
- 2.3.4. SAP 는 고객이 제출한 EoD 업무 요청을 이행하기 위해 상업적으로 타당한 노력을 기울여야 합니다. 그러나 SAP 는 고객이 제출한 모든 EoD 업무 요청을 이행할 수 있거나 이행할 것임을 보장하지 않으며, SAP 는 그러한 EoD 업무 요청을 이행할 수 없거나 이행하지 않을 경우 어떠한 책임도 지지 않습니다. SAP 는 EoD 업무 요청을 이행할 수 없을 경우 고객에게 이를 통지합니다. SAP 가 EoD 업무에 대한 작업을 시작하고 이후 해당 EoD 업무를 완수할 수 없다고 또는 완수하지 않기로 결정한 경우, SAP 는 그러한 조치의 이유에 대한 서면 설명을 고객에게 제공합니다.
- 2.4. SAP On-Call Duty 서비스
- 2.4.1. SAP On-Call Duty 서비스는 요청이 있는 경우 고객의 핵심 비즈니스 프로세스를 지원하기 위해

business processes, upon request. Such SAP On-Call Duty Services contact will be available for the quota of SAP On-Call Duty Services sessions per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“**On-Call Duty Quota**”).

- 2.4.2. An SAP On-Call-Duty Services session is:
- a) either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Customer’s local time zone; or
  - b) Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Customer’s local time zone.

2.4.3. To schedule SAP On-Call Duty Services Customer shall make a request in writing to the LTQM or the designated Embedded Resource. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to 5 weeks advance notice.

2.5. SAP Service Level Agreement

2.5.1. SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to customers who are subscribing to SAP’s Product Support for Large Enterprises (“**PSLE**”) Support Schedule. Customers under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.

2.5.2. The following Service Level Agreement (“**SLA**” or “**SLAs**”) commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for Customer installations and system id (“**SID**”) combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Such SLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.5.2.1. SLA for Initial Response Times:

- a) Priority 1 Incidents (“Very High”): SAP shall respond to Priority 1 incidents within 1 hour of SAP’s receipt (24 hours a day, 7 days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business

SAP 지원 조직 내 연락 담당자에 대한 원격 액세스 권한을 고객에게 제공합니다. 이러한 SAP On-Call Duty 연락은 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 MaxAttention 서비스 계약 기간 중 "기간"에 대한 SAP On-call Duty 서비스 세션 쿼터(“**On-Call Duty 쿼터**”)에 대해 이용 가능합니다.

2.4.2. SAP On-Call-Duty 서비스 세션은 다음 시간에 해당합니다.

- a) 고객의 현지 시간 기준 월요일~일요일 08:00~20:00(같은 날) 또는
- b) 고객의 현지 시간 기준 월요일~일요일 20:00~08:00(다음 날)

2.4.3. SAP On-Call Duty 서비스 일정을 수립하기 위해, 고객은 LTQM 또는 지정된 파견 인력에게 서면으로 요청해야 합니다. SAP On-Call Duty 서비스 일정은 5 주 전에 사전 통지해야 합니다.

2.5. SAP 서비스 수준 계약

2.5.1. SAP 서비스 수준 계약은 SAP Product Support for Large Enterprises(“**PSLE**”) Support 명세서에 등록 중인 고객에 한하여 SAP MaxAttention 서비스 계약의 컴포넌트로 이용 가능합니다. SAP 와 SAP Enterprise Support 계약을 체결한 고객은 해당 조건에 따라 SLA 를 제공받습니다.

2.5.2. 다음의 서비스 수준 계약(“**SLA**”) 규정은 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 고객 설치와 시스템 ID(“**SID**”) 조합에 대해 SAP 가 우선순위 1 또는 2 인 것으로 인정하고 본 문서에 명시된 선행 조건을 충족하는 모든 고객 문제점에 적용됩니다. 해당 SLA 는 발주서 체결 후 시작되는 첫 번째 분기(역년 기준)에 게시됩니다.

2.5.2.1. 초기 대응 시간 SLA

- a) 우선순위 1 문제점(“매우 높음”): 우선순위 1 문제점의 경우 SAP 는 해당 우선순위 1 문제점 수신 후 1 시간 이내에 응답해야 합니다(연중무휴(24x7) 체계). 해당 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 매우 심각한



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, or Top-Issues and for each circumstance a workaround is not available.

- b) Priority 2 Incidents (“High”): SAP shall respond to Priority 2 incidents within 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 are seriously affected, and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions and/or tasks.

For further information on assigning priority levels see SAP Note 67739 available in the SAP Notes Database on SAP’s Customer Support website at <http://support.sap.com/notes>.

2.5.2.2. 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 Customer’s Priority 1 incident within 4 hours of SAP’s receipt (24 hours a day, 7 days a week) of such Priority 1 incidents.

2.5.2.3. If an action plan is submitted to Customer as a Corrective Action, such action plan will include:

- a) status of the resolution process;
- b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;
- c) required Customer actions to support the resolution process;
- d) to the extent possible, planned dates for SAP’s actions; and
- e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

영향을 미치며 시급한 문제여서 핵심 업무가 수행될 수 없는 경우 우선순위 1 문제점으로 지정됩니다. 이는 일반적으로 전체 시스템 가동 중단, 중앙 SAP 기능 오작동 또는 Top Issue 등으로 인해 발생하며 각 상황에 대해 차선책을 사용할 수 없습니다.

- b) 우선순위 2 문제점(“높음”): 우선순위 2 문제점의 경우 SAP는 SAP의 현지 근무 시간 중에 해당 우선순위 2 문제점 수신 후 4시간 이내에 응답해야 합니다. 정상적인 비즈니스 트랜잭션이 심각하게 영향을 받고 필요한 업무를 수행할 수 없는 경우, 우선순위 2 문제점으로 지정됩니다. 이는 해당 트랜잭션 또는 작업을 수행하는 데 필요한 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.

우선순위 지정에 관한 자세한 내용은 SAP 고객 지원 웹사이트의 SAP 노트 데이터베이스(<http://support.sap.com/notes>에 위치)에서 이용 가능한 SAP Note 67739를 참조하십시오.

2.5.2.2. 우선순위 1 문제점의 시정 조치 대응 시간에 대한 SLA

SAP는 고객의 우선순위 1 문제점의 해결을 위해 SAP가 해당 우선순위 1 문제점을 접수한 후 4시간 이내에(연중무휴(24x7) 체계) 해결책, 차선책 또는 대응 방안(“**시정 조치**”)을 제공해야 합니다.

2.5.2.3. 시정 조치로 고객에게 전달되는 대응 방안은 다음을 포함합니다.

- a) 문제 해결 프로세스 상태
- b) SAP 담당자 확인을 비롯한 다음 단계 계획
- c) 문제 해결 프로세스 지원을 위해 고객이 수행해야 할 조치
- d) SAP의 조치에 대해 계획된 최대 기한
- e) SAP의 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간. 이후 상태 업데이트에는 현재까지 수행된 조치에 대한 요약 설명과 계획된 다음 단계, 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간이

- 포함됩니다.
- 2.5.2.4. 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 Customer; and
  - b) the status “**SAP Proposed Solution**” means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.
- 2.5.2.5. The SLA for Corrective Action will be deemed met if within 4 hours of processing time: SAP proposes a solution (status “SAP Proposed Solution”), a workaround or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident.
- 2.5.3. Prerequisites
- 2.5.3.1. The SLAs will only apply when the following prerequisites are met for all incidents:
- a) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 below, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”;
  - b) incidents are submitted by Customer in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with SAP’s then current incident processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; and
  - c) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.
- 2.5.3.2. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Customer:
- a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;
  - b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 7
- 2.5.2.4. 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 제공했음을 의미합니다.
- 2.5.2.5. 시정 조치 SLA 는 4 시간의 처리 시간 안에 SAP 가 해결책(“SAP 제안 솔루션” 상태), 차선책 또는 대응 방안을 제안하거나 고객이 문제점의 우선순위 수준을 하향 조정하기로 동의한 경우 충족된 것으로 간주됩니다.
- 2.5.3. 선행 조건
- 2.5.3.1. SLA 는 모든 문제점에 대해 다음 선행 조건이 충족될 경우에만 적용됩니다.
- a) 아래 제 2.6 항에 따른 사용자 정의 코드에 대한 근본 원인 분석의 경우를 제외하고, 문제점이 SAP 에서 “제한 없는 출시” 상태로 분류한 SAP 소프트웨어의 릴리스와 관련이 있습니다.
  - b) SAP 가 보고된 문제점을 처리하는 데 필요한 관련 세부 사항을 포함하는 SAP 의 당시 문제점 처리 로그인 절차(SAP Note 16018 또는 이를 대체하는 향후 SAP Note 에 명시됨)에 따라 고객이 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템을 통해 영어로 문제점을 제출합니다.
  - c) 문제점이 메인스트림 유지보수 또는 연장 유지보수에 해당하는 SAP 소프트웨어 제품 릴리스와 관련이 있습니다.
- 2.5.3.2. 우선순위 1 문제점의 경우, 고객은 다음 선행 조건을 충족해야 합니다.
- a) SAP 가 문제를 평가하도록 문제와 그 비즈니스 영향이 자세히 설명되어 있습니다.
  - b) 고객은 본 문서에 따른 고객의 의무에 맞게

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 Customer's obligations hereunder; and

- c) a Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

#### 2.5.4. Exclusions

The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs:

- a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench;
- b) incidents regarding country versions that are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an SAP Affiliate; and
- c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

#### 2.5.5. Service Level Credit

2.5.5.1. SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in 95% of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA timeframe in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, if the timeframes for the SLA's are not met (each a "**SLA Failure**"), the following rules and procedures will apply:

- a) Customer shall inform SAP in writing of any

우선순위 1 문제점의 해결을 지원하기 위한 충분한 지식을 갖추고 교육을 받은 영어 사용이 가능한 담당자를 SAP 와 연중무휴(24x7) 체계로 의사소통할 수 있도록 배치합니다.

- c) 시스템에 원격 연결을 개설하고 필요한 로그인 데이터를 SAP 에 제공하기 위한 고객 연락 담당자를 지정합니다.

#### 2.5.4. 제외사항

다음과 같은 유형의 우선순위 1 문제점은 SLA 에서 제외됩니다.

- a) SAP 개발 워크벤치를 사용하여 작성된 사용자 정의 코드는 제외하고, 고객을 위해 특별히 개발된 소프트웨어(SAP Innovative Business Solutions 및/또는 SAP 자회사에 의해 개발된 것 포함)의 릴리스, 버전 및/또는 기능에 관한 문제점
- b) 파트너 애드온, 강화 또는 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 문제점은, 이러한 국가 버전을 SAP 또는 SAP 계열사에서 제작한 경우라 하더라도 명백하게 배제됩니다.
- c) 문제점의 근본 원인이 오작동이 아니라 기능 누락이거나("개발 요청") 문제점이 컨설팅 요청에 속하는 경우

#### 2.5.5. 서비스 수준 크레딧

2.5.5.1. 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. 고객이 MaxAttention 서비스 계약 기간 중 한 분기 동안 위에 명시된 SLA 를 기준으로 20 개 미만(모든 SLA 집계)의 문제점을 제출한 경우, SAP 가 해당 분기 동안 2 개 이상의 문제점에서 명시된 SLA 기간을 초과하지 않을 경우 SAP 가 고객에 대해 위에 명시된 SLA 에 따른 의무를 이행한 것으로 간주합니다.

2.5.5.2. 상기 제 2.5.5.1 목에 따라, SLA 기간이 충족되지 않은 경우(각각 "**SLA 불이행**") 다음 규칙과 절차를 적용합니다.

- a) 고객은 SAP 에 모든 SLA 불이행 주장을 서면

alleged SLA Failure;

- b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim;
- c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs;
- d) subject to this Section 2.5.5, if based on the report, an SLA Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Customer's next MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of 5% of Customer's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;
- e) Customer shall of notify SAP of any SLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs;
- f) No SLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing; and
- g) The SLC stated in this Section 2.5.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

## 2.6. SAP Root Cause Analysis for Custom Code

2.6.1. For Customer custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis and may provide guidance for incident resolution, according to the SLA's stated in Sections 2.5.2 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Customer installations and SID combinations listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Customer in accordance with Section 2.5.3 above.

2.6.2. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.3 above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Customer's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details [see](#)

통지해야 합니다.

- b) SAP 는 해당 주장을 조사하고 고객이 통지한 주장의 정확성을 인정 또는 반박하는 서면 보고서를 제출해야 합니다.
- c) 고객은 SAP 의 SLA 이행 능력을 방해하는 문제나 프로세스를 시정하기 위한 노력에 대해 SAP 에 적절한 지원을 제공해야 합니다.
- d) 제 2.5.5 호에 따라, 보고서를 기반으로 SLA 불이행이 입증될 경우, SAP 는 보고되고 입증된 SLA 불이행 각각에 대해 해당 분기에 대해 고객이 지급한 MaxAttention 서비스 요금의 0.25%에 해당하는 서비스 수준 크레딧("SLC")을 고객의 다음 MaxAttention 서비스 요금 청구서에 적용합니다. 단, 분기별 최대 SLC 는 해당 분기에 대해 고객이 지급한 MaxAttention 서비스 요금의 5%를 넘지 않아야 합니다.
- e) 고객은 SLA 불이행이 발생한 분기가 끝나는 날로부터 1 개월 이내에 SAP 에 SLC 에 대해 통보해야 합니다.
- f) SAP 가 SLC 에 대해 충분한 근거가 있는 주장을 서면으로 전달받은 경우가 아니라면 어떠한 SLC 도 적용되지 않습니다.
- g) 본 제 2.5.5.2 목에 명시되어 있는 SLC 는 SLA 불이행 혐의 또는 실제 SLA 불이행에 대한 고객의 유일하고 배타적인 구제책입니다.

## 2.6. SAP 사용자 정의 코드 근본 원인 분석

2.6.1. SAP 개발 워크벤치를 이용해 작성된 고객 사용자 정의 코드의 경우, SAP 는 상기 제 2.5.3 호에 따라 고객이 제출한 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 열거된 고객 설치 및 SID 조합과 관련하여 우선순위 1 및 2 문제점에 적용 가능한 제 2.5.2 호에 언급된 SLA 에 따라 핵심 업무 지원 근본 원인 분석을 제공하며 문제점 해결을 위한 지침을 제공할 수 있습니다.

2.6.2. 상기 제 2.5.3 호에 명시된 SLA 의 선행 조건 외에도, SAP 사용자 정의 코드 근본 원인 분석 서비스를 받으려면 고객의 사용자 정의 코드가 SAP 의 당시 표준(자세한 내용은 <http://support.sap.com/supportstandards> 참고)에

<http://support.sap.com/supportstandards>).

- 2.6.3. SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Customer custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Customer's custom code.
- 2.6.4. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Customer's custom code regardless of who created Customer's custom code. Corrections or incident resolution for Features may be provided by SAP Innovative Business Solutions under a separate agreement.
- 2.7. SAP Premium Service Level Agreement
  - 2.7.1. SAP Premium Service Level Agreement (“PSLA” or “PLSA’s”) is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to customers who are subscribing to SAP's Enterprise Support Schedule to a License Agreement or as a component of a MaxAttention Services engagement. PSLAs are in addition to the Service Level Agreements provided under an Enterprise Support Schedule to a License Agreement or as a component of MaxAttention Services engagement.
  - 2.7.2. The following PSLA commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 2, 3 or 4 (as defined in SAP Note 67739) and which fulfill the prerequisites specified herein, for the Customer installations and SID combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Such PSLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.
    - 2.7.2.1. PSLA for Initial Response Times:
      - a) Priority 2 Incidents (“High”): SAP shall respond to Priority 2 incidents within 2 hours of SAP's receipt (24 hours a day, 7 days a week) of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions are seriously affected, and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions

따라 문서화되어 있어야 합니다.

- 2.6.3. 고객의 사용자 정의 코드 문제점 및/또는 오류에 관한 근본 원인을 파악함으로써, SAP 는 고객의 사용자 정의 코드와 관련한 우선순위 1 문제점에 관해 위에 명시된 시정 조치에 대한 SLA 를 이행한 것으로 간주됩니다.
- 2.6.4. 고객의 사용자 정의 코드 작성자가 누구든 관계없이, SAP 사용자 정의 코드 근본 원인 분석은 고객의 사용자 정의 코드에 관한 시정 조치, 차선택 또는 문제점 해결 제공을 포함하지 않습니다. 기능에 관한 시정 조치 또는 문제점 해결은 별도의 계약에 따라 SAP Innovative Business Solutions 가 제공할 수 있습니다.
- 2.7. SAP Premium 서비스 수준 계약
  - 2.7.1. SAP Premium 서비스 수준 계약(“PSLA”)은 라이선스 계약에 대한 또는 MaxAttention 서비스 계약의 한 컴포넌트로서의 SAP Enterprise Support 명세서에 등록 중인 고객에 한하여 SAP MaxAttention 서비스 계약의 컴포넌트로 이용 가능합니다. PSLA 는 라이선스 계약에 대한 또는 MaxAttention 서비스 계약의 한 컴포넌트로서의 Enterprise Support 명세서에 따라 제공되는 서비스 수준 계약에 추가되는 것입니다.
  - 2.7.2. 다음의 PSLA 규정은 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 고객 설치와 SID 조합에 대해 SAP 가 우선순위 2, 3 또는 4(SAP Note 67739 에 정의됨)인 것으로 인정하고 본 문서에 명시된 선행 조건을 충족하는 모든 고객 문제점에 적용됩니다. 해당 PSLA 는 본 발주서 체결 후 시작되는 첫 번째 분기(역년 기준)에 게시됩니다.
    - 2.7.2.1. 초기 대응 시간 PSLA:
      - a) 우선순위 2 문제점(“높음”): 우선순위 2 문제점의 경우 SAP 는 해당 우선순위 2 문제점 수신 후 2 시간 이내에 응답해야 합니다(연중무휴(24x7) 체계). 정상적인 비즈니스 트랜잭션이 심각하게 영향을 받고 필요한 업무를 수행할 수 없는 경우, 우선순위 2 문제점으로 지정됩니다. 이는 해당

and/or tasks.

- b) Priority 3 Incidents (“Medium”): SAP shall respond to Priority 3 incidents within 4 hours of SAP’s receipt during Local Office Time of such Priority 3 incidents. An incident is assigned Priority 3 if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions.
- c) Priority 4 Incidents (“Low”): SAP shall respond to Priority 4 incidents within 8 hours of SAP’s receipt during Local Office Time of such Priority 4 incidents. An incident is assigned Priority 4 if the problem has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are not required daily or are rarely used.

2.7.2.2. PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution (“**Corrective Action**”) for Priority 2 incidents within 3 business days of SAP’s receipt during Local Office Time of such Priority 2 incident (“**PSLA for Corrective Action for Priority 2**”).

2.7.2.3. If an action plan is submitted as a Corrective Action, such action plan will include:

- a) status of the resolution process;
- b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;
- c) required Customer actions to support the resolution process;
- d) to the extent possible, planned dates for SAP’s actions; and
- e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far;

트랜잭션 또는 작업을 수행하는 데 필요한 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.

- b) 우선순위 3 문제점(“중간”): 우선순위 3 문제점의 경우 SAP 는 현지 근무 시간 중에 해당 우선순위 3 문제점 수신 후 4 시간 이내에 응답해야 합니다. 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 영향을 줄 경우, 문제점은 우선순위 3 으로 지정됩니다. 이러한 문제는 해당 트랜잭션을 수행하는 데 필요한 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.
- c) 우선순위 4 문제점(“낮음”): 우선순위 4 문제점의 경우 SAP 는 현지 근무 시간 중에 해당 우선순위 4 문제점 수신 후 8 시간 이내에 응답해야 합니다. 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 거의 또는 전혀 영향을 주지 않는 경우, 문제점은 우선순위 4 로 지정됩니다. 이러한 문제는 일상적으로 필요하지 않거나 드물게 사용되는 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.

2.7.2.2. 우선순위 2 문제점의 시정 조치 대응 시간에 대한 PSLA

SAP 는 고객의 우선순위 2 문제점의 해결을 위해 SAP 가 해당 우선순위 2 문제점을 접수한 후 현지 근무 시간 중 3 근무일 이내에 해결책, 차선책 또는 대응 방안(“**시정 조치**”)을 제공해야 합니다(“**우선순위 2 시정 조치에 대한 PSLA**”).

2.7.2.3. 시정 조치로 전달되는 대응 방안은 다음을 포함합니다.

- a) 문제 해결 프로세스 상태
- b) SAP 담당자 확인을 비롯한 다음 단계 계획
- c) 문제 해결 프로세스 지원을 위해 고객이 수행해야 할 조치
- d) SAP 의 조치에 대해 계획된 최대 기한
- e) SAP 의 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간. 이후 상태 업데이트에는 현재까지 수행된 조치에 대한 요약 설명과 계획된 다음 단계,

planned next steps; and date and time for next status update.

2.7.2.4. The PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents 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 Customer; and
- b) the status “**SAP Proposed Solution**” means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

2.7.2.5. The PSLAs for Corrective Action for Priority 2 incidents will be deemed met if within 3 business days of processing time for Priority 2 incidents: SAP proposes a solution, a workaround, or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident.

### 2.7.3. Prerequisites

2.7.3.1. The PSLAs will only apply when the following prerequisites are met for incidents:

- a) in all cases, except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 above, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”;
- b) incidents are submitted by Customer 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; and
- c) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

2.7.3.2. For Priority 2 incidents, the following additional prerequisites must be fulfilled by Customer:

- a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to

다음 상태 업데이트 날짜 및 시간이 포함됩니다.

2.7.2.4. 우선순위 2 문제점의 시정 조치 응답 시간에 대한 PSLA 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 제공했음을 의미합니다.

2.7.2.5. 우선순위 2 문제점의 시정 조치에 대한 PSLA 는 우선순위 2 문제점에 대한 3 근무일의 처리 시간 안에 SAP 가 해결책, 차선책 또는 대응 방안을 제안하거나 고객이 문제점의 우선순위 수준을 하향 조정하기로 동의한 경우 충족된 것으로 간주됩니다.

### 2.7.3. 선행 조건

2.7.3.1. PSLA 는 문제점에 대해 다음 선행 조건이 충족된 경우에만 적용됩니다.

- a) 상기 제 2.6 항에 따른 사용자 정의 코드에 대한 근본 원인 분석의 경우를 제외하고, 문제점이 SAP 에서 “제한 없는 출시” 상태로 분류한 SAP 소프트웨어의 릴리스와 관련이 있습니다.
- b) SAP 가 보고된 문제점을 처리하는 데 필요한 관련 세부 사항을 포함하는 SAP 의 당시 문제점 처리 로그인 절차(SAP Note 16018 또는 이를 대체하는 향후 SAP Note 에 명시됨)에 따라 고객이 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 영어로 문제점을 제출합니다.
- c) 문제점이 메인스트림 유지보수 또는 연장 유지보수에 해당하는 SAP 소프트웨어 제품 릴리스와 관련이 있습니다.

2.7.3.2. 우선순위 2 문제점의 경우, 고객은 다음의 추가 선행 조건을 충족해야 합니다.

- a) SAP 가 문제를 평가하도록 문제와 그

assess the issue;

- b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 7 days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 2 incident consistent with Customer's obligations hereunder; and
- c) Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

#### 2.7.4. Exclusions.

The following types of incidents are excluded from the PSLAs:

- a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of SAP Software developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench;
- b) incidents regarding country versions that are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an SAP Affiliate; and
- c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

#### 2.7.5. Service Level Credit

2.7.5.1. SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in 95% of the aggregate cases for all PSLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all PSLAs) pursuant to the PSLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs stated above if SAP has not exceeded the stated PSLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.7.5.2. Subject to Section 2.7.5.1 above, if timeframes for

비즈니스 영향이 자세히 설명되어 있습니다.

- b) 고객은 본 문서에 따른 고객의 의무에 맞게 우선순위 2 문제점의 해결을 지원하기 위한 충분한 지식을 갖추고 교육을 받은 영어 사용이 가능한 담당자를 SAP 와 연중무휴(24x7) 체계로 의사소통할 수 있도록 배치합니다.
- c) 시스템에 원격 연결을 개설하고 필요한 로그인 데이터를 SAP 에 제공하기 위한 담당자를 지정합니다.

#### 2.7.4. 제외사항.

다음과 같은 유형의 문제점은 PSLA 에서 제외됩니다.

- a) SAP 개발 워크벤치를 사용하여 작성된 사용자 정의 코드는 제외하고, 고객을 위해 특별히 개발된 SAP 소프트웨어(SAP Innovative Business Solutions 및/또는 SAP 자회사에 의해 개발된 것 포함)의 릴리스, 버전 및/또는 기능에 관한 문제점
- b) 파트너 애드온, 강화 또는 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 문제점은, 이러한 국가 버전을 SAP 또는 SAP 계열사에서 제작한 경우라 하더라도 명백하게 배제됩니다.
- c) 문제점의 근본 원인이 오작동이 아니라 기능 누락이거나("개발 요청") 문제점이 컨설팅 요청에 속하는 경우

#### 2.7.5. 서비스 수준 크레딧

2.7.5.1. SAP 가 한 분기 내 모든 PSLA 집계 사례의 95%에서 정해진 시간 내에 대응할 경우, 위에 기술된 대로 PSLA 에 따라 의무를 수행한 것으로 간주됩니다. 고객이 MaxAttention 서비스 계약 기간 중 한 분기 동안 위에 명시된 PSLA 를 기준으로 20 개 미만(모든 PSLA 집계)의 문제점을 제출한 경우, SAP 가 해당 분기 동안 2 개 이상의 문제점에서 명시된 PSLA 기간을 초과하지 않을 경우 SAP 가 고객에 대해 위에 명시된 PSLA 에 따른 의무를 이행한 것으로 간주합니다.

2.7.5.2. 상기 제 2.7.5.1 목에 따라, PSLA 기간이 충족되지



the PSLA's are not met (each a **"PSLA Failure"**), the following rules and procedures will apply:

- a) Customer shall inform SAP in writing of any alleged PSLA Failure;
- b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim;
- c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the PSLAs;
- d) subject to this Section 2.7.5, if based on the report, a PSLA Failure is proved, SAP shall apply a Premium Service Level Credit (**"PSLC"**) to Customer's next MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each PSLA Failure reported and proved, subject to a maximum PSLC cap per Calendar Quarter of 5% of Customer's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;
- e) Customer shall notify SAP of any PSLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which a PSLA Failure occurs;
- f) No PSLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for PSLC(s) is received by SAP in writing; and
- g) The PSLC stated in this Section 2.7.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual PSLA Failure.

## 2.8. SAP Product Engineer on Demand Services

2.8.1. SAP Product Engineer on Demand Services (**"PED Services"**) is a remote service, unless otherwise agreed, which provides access to an SAP support engineer (**"Product Engineer"**) for advice in, but not limited to, the following areas:

- a) analysis of incidents or issues;
- b) issue resolution/workarounds;
- c) best practices; and
- d) software design.

않은 경우(각각 **"PSLA 불이행"**) 다음 규칙과 절차를 적용합니다.

- a) 고객은 SAP 에 모든 PSLA 불이행 주장을 서면 통지해야 합니다.
- b) SAP 는 해당 주장을 조사하고 고객이 통지한 주장의 정확성을 인정 또는 반박하는 서면 보고서를 제출해야 합니다.
- c) 고객은 SAP 의 PSLA 이행 능력을 방해하는 문제나 프로세스를 시정하기 위한 노력에 대해 SAP 에 적절한 지원을 제공해야 합니다.
- d) 제 2.7.5 호에 따라, 보고서를 기반으로 PSLA 불이행이 입증될 경우, SAP 는 보고되고 입증된 PSLA 불이행 각각에 대해 해당 분기에 대해 고객이 지급한 MaxAttention 서비스 요금의 0.25%에 해당하는 Premium 서비스 수준 크레딧(**"PSLC"**)을 고객의 다음 MaxAttention 서비스 요금 청구서에 적용합니다. 단, 분기별 최대 PSLC 는 해당 분기에 대해 고객이 지급한 MaxAttention 서비스 요금의 5%를 넘지 않아야 합니다.
- e) 고객은 PSLA 불이행이 발생한 분기가 끝나는 날로부터 1 개월 이내에 SAP 에 PSLC 에 대해 통보해야 합니다.
- f) SAP 가 PSLC 에 대해 충분한 근거가 있는 주장을 서면으로 전달받은 경우가 아니라면 어떠한 PSLC 도 적용되지 않습니다.
- g) 본 제 2.7.5.2 목에 명시되어 있는 PSLC 는 PSLA 불이행 혐의 또는 실제 PSLA 불이행에 대한 고객의 유일하고 배타적인 구제책입니다.

## 2.8. SAP Product Engineer on Demand 서비스

2.8.1. SAP Product Engineer on Demand 서비스(**"PED 서비스"**)는 달리 합의되지 않는 한, 다음 사항을 포함하는 영역에 대한 조언을 얻기 위해 SAP 지원 엔지니어(**"제품 엔지니어"**)에 접근할 권한을 제공하는 원격 서비스입니다.

- a) 문제점 또는 문제 분석
- b) 문제 해결책/차선책
- c) 모범 사례
- d) 소프트웨어 설계

- 2.8.2. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Customer installations specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.
- 2.8.3. Customer shall initiate PED Services by submitting a support case, in English, via the SAP support infrastructure in accordance with SAP's then current incident processing log in procedure containing the relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in which the Product Engineer should take action. PED Services will only apply to:
- a) incidents related to the Production System application components specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; and
  - b) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.
- 2.8.4. PED Services do not include implementation services or delivery of remote services available under a Support Schedule. In addition, PED Services do not apply to:
- a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Customer (including, without limitation, those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries);
  - b) country versions that are not part of the Production System application components and instead are realized by partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an SAP Affiliate; and
  - c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.
- 2.8.5. SAP will assign 1 Product Engineer for each
- 2.8.2. PED 서비스는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트 및 상응하는 고객 설치에 한하여 제공됩니다.
- 2.8.3. 고객은 관련 상세 내역을 포함한 SAP 의 당시 문제점 처리 로그인 절차에 따라 SAP 지원 인프라를 통해 영어로 지원 사례를 제출한 후 제품 엔지니어와 연락하고 제품 엔지니어가 조치를 취해야 할 해당 문제점 번호를 제공함으로써 PED 서비스를 개시합니다. PED 서비스는 다음 문제점에만 적용됩니다.
- a) SAP 에서 출시 상태를 "제한 없는 출시"로 분류한 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트와 관련된 문제점
  - b) 메인스트림 유지보수 및/또는 연장 유지보수가 적용되는 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트 릴리스와 관련된 문제점
- 2.8.4. PED 서비스에는 Support 명세서에 따라 이용 가능한 구현 서비스나 원격 서비스 제공이 포함되지 않습니다. 또한, PED 서비스는 다음 문제점에 적용되지 않습니다.
- a) 고객을 위해 특별히 개발된 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트의 릴리스, 버전 및/또는 기능(SAP Innovative Business Solutions 및/또는 SAP 자회사가 개발한 것을 포함하나 이에 국한되지 않음)에 관한 문제점
  - b) 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트의 일부가 아니며 파트너 애드온, 강화 또는 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 문제점은, 이러한 국가 버전을 SAP 또는 SAP 계열사에서 제작한 경우라 하더라도 명백하게 배제됩니다.
  - c) 문제점의 근본 원인이 오작동이 아니라 기능 누락이거나("개발 요청") 문제점이 컨설팅 요청에 속하는 경우
- 2.8.5. SAP 는 PED 서비스 시작일부터 4 주 내에

Production System application component and installation combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form within 4 weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an 8 hour period between 8:00 am to 6:00 pm during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by the SAP registered office associated with the installation covered under PED Services (“**PED Office Time**”).

2.8.6. Customer may designate qualified English speaking contacts (up to the number of contacts specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form) within its SAP Customer Center of Expertise (“**Customer PED Contact(s)**”) per Productive System application component and installation number combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Customer PED Contact Person (or the authorized representative of the Customer PED Contact) can be contacted at any time. Customer’s PED Contact(s) will be Customer’s authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Customer or bring about such decision without undue delay. PED Services will be delivered exclusively to the assigned Customer PED Contact(s).

2.8.7. As preparation for delivery of PED Services, Customer’s PED Contact and the assigned Product Engineer(s) shall jointly perform one mandatory set-up service for the covered Production System application component and installation combinations. This set-up service will be based upon SAP standards and documentation.

2.9. SAP Accelerated Incident Management (“AIM”) Services

2.9.1. SAP will provide access to an English speaking named contact within SAP’s support organization (“**SAP Incident Manager**”), between 8:30 am to 5:30 pm local time, Monday through Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties, to support Customer in optimizing processing Priority 1 and Priority 2 incidents as defined in the applicable SAP Support Agreement. The assignment of the SAP Incident Manager will

발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트 및 설치 조합 각각에 대해 1 명의 제품 엔지니어를 지정합니다. 해당 제품 엔지니어는 PED 서비스가 적용되는 설치와 관련하여 정규 근무일(SAP 등록 사무실이 준수하는 해당 공휴일 적용) 중 오전 8 시부터 오후 6 시 사이의 8 시간 동안 이용 가능합니다(“**PED 근무 시간**”).

2.8.6. 고객은 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트 및 설치 번호 조합별로 SAP Customer Center of Expertise 내에 (발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 최대 인원의) 영어 구사 연락 담당자(“**고객 PED 연락 담당자**”)를 지정할 수 있으며, 고객 PED 연락 담당자(또는 고객 PED 연락 담당자의 권한을 부여받은 대리인)에게 언제든지 연락을 취할 수 있도록 연락처 세부 정보(특히 이메일 주소 및 전화번호)를 제공해야 합니다. 고객의 PED 연락 담당자는 고객의 승인된 대표로서 고객에게 필요한 결정을 내리거나 지체 없이 그러한 결정을 유도할 수 있는 권한을 부여받습니다. PED 서비스는 지정된 고객 PED 연락 담당자에게만 배타적으로 제공됩니다.

2.8.7. PED 서비스 제공을 위한 준비 절차로, 고객의 PED 연락 담당자와 지정된 제품 엔지니어는 관련 운영 시스템 애플리케이션 컴포넌트 및 설치 조합에 대해 한 번의 필수 설정 서비스를 공동으로 수행합니다. 이러한 설정 서비스는 SAP 표준 및 문서를 기반으로 합니다.

2.9. SAP Accelerated Incident Management(“AIM”) 서비스

2.9.1. SAP 는 고객이 해당 SAP Support 계약에 정의된 우선순위 1 및 우선순위 2 문제점 처리를 최적화하는 것을 지원하기 위해 당사자들이 서면으로 별도 합의 하지 않는 한 SAP 의 지원 조직 내에 월요일~금요일 오전 8 시 30 분부터 오후 5 시 30 분까지(현지 시간 기준) 연락할 수 있는 영어 구사 지정 담당자(“**SAP 문제점**”)를 지정합니다.

occur within 6 weeks after execution of the Order Form.

- 2.9.2. The SAP Incident Manager provides:
- a) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents;
  - b) trend reporting of Customer's incident situation on all incident priorities of selected systems;
  - c) incident management process empowerment session(s); and
  - d) periodic remote meetings with Customer to review the status of Customer incidents.
- 2.9.3. In addition, SAP will make available a critical situation manager within SAP's support organization to remotely coordinate and/or assist a Customer designated management contact ("**Customer Contact**") with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately 1 hour following Customer's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Customer's Contact and will remain engaged until the earliest of the following:
- a) resolution or workaround of the Priority 1 incident;
  - b) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or
  - c) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.
- 2.9.4. AIM Services will only apply to incidents related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.
- 2.9.5. AIM Services will be provided solely for the select Customer installation and SID combinations and/or SAP Cloud Service and installation combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Customer may select AIM Services for those SAP Cloud Services identified in SAP Note 2649568.
- 2.9.6. Customer may designate up to 3 qualified English-speaking contacts ("**Customer AIM Contact(s)**") and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of

관리자")를 둡니다. SAP 문제점 관리자 지정은 발주서 체결 후 6 주 이내에 이루어져야 합니다.

- 2.9.2. SAP 문제점 관리자는 다음 활동을 수행합니다.
- a) 우선순위 1 및 우선순위 2 문제점에 대한 문제점 활동 및 상태 모니터링
  - b) 선택된 시스템의 모든 우선순위의 문제점에 대한 고객 문제점 상황의 동향 보고
  - c) 문제점 관리 프로세스 역량 강화 세션
  - d) 고객 문제점 상태 검토를 위한 고객과의 정기적 원격 회의
- 2.9.3. 또한, SAP 우선순위 1 문제점에 대해 고객의 지정 경영진 연락 담당자("**고객 연락 담당자**")를 원격으로 조정 및/또는 지원할 중대 상황 관리자를 SAP 의 지원 조직 내에 둡니다. 중대 상황 관리자 지정은 우선순위 1 문제점에 문서화된 고객 요청 후 약 1 시간 내에 이루어집니다. 지정된 중대 상황 관리자는 고객 연락 담당자와 연락이 되며 다음 중 어느 하나가 이루어질 때까지 유지됩니다.
- a) 우선순위 1 문제점의 해결 또는 차선책 제공
  - b) 문제점 우선순위 수준이 우선순위 1 이외로 하향 조정
  - c) 지정된 SAP 담당자의 지정 해제에 대한 당사자들 간 합의
- 2.9.4. AIM 서비스는 메인스트림 유지보수 또는 연장 유지보수에 해당하는 SAP 소프트웨어 제품 릴리스와 관련된 문제점에만 적용됩니다.
- 2.9.5. AIM 서비스는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시되어 있는 엄선된 운영 중인 고객 설치 및 SID 조합 및/또는 SAP 클라우드 서비스 및 설치 조합을 위해서만 제공됩니다. 고객은 SAP Note 2649568 에 명시되어 있는 SAP 클라우드 서비스를 위해 AIM 서비스를 선택할 수 있습니다.
- 2.9.6. 고객은 최대 3 명의 자격 요건을 갖춘 영어 구사 연락 담당자("**고객 AIM 연락 담당자**")를 지정할 수 있으며, 고객 AIM 연락 담당자에게 언제든지

which the Customer AIM Contact can be contacted. AIM Services will be delivered exclusively to the assigned Customer AIM Contact(s).

2.9.7. As preparation for delivery of AIM Services, Customer's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform 1 initial remote set-up meeting.

2.10. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions (“IDP Support”)

IDP Support provides incident handling support services as described in the Exhibit 1 attached hereto for all Features delivered to, and accepted by Customer, under an SAP Innovative Business Solutions Development Scope Document(s) under an Order Form specified in an MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“IDP Support Eligible Scope Document(s)”) excluding software to which special support agreements apply (which includes, but is not limited to, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises).

### 3. ENGAGEMENT MANAGEMENT

3.1. Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned LTQM. Customer's Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary decisions for Customer or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of the Agreement. MaxAttention Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Customer's Engagement Manager.

3.2. In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of MaxAttention Services (“Executive Meetings”). Such Executive Meetings will occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings is to review, discuss and mutually agree if further measures are required to achieve the purposes of the MaxAttention Services based on the then current MaxAttention Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas,

연락을 취할 수 있도록 연락처 세부 정보(특히 이메일 주소 및 전화번호)를 제공해야 합니다. AIM 서비스는 지정된 고객 AIM 연락 담당자에게만 배타적으로 제공됩니다.

2.9.7. AIM 서비스 제공을 위한 준비 절차로, 고객의 AIM 연락 담당자와 지정된 SAP 문제점 관리자는 1 회의 최초 원격 설정 회의를 공동으로 수행합니다.

2.10. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions (“IDP Support”).

IDP Support 는, 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 발주서 (“IDP Support 적격 범위 문서”)에 따른 SAP Innovative Business Solutions Development 범위 문서에 의거하여 고객에게 납품되고 고객이 인수한 모든 기능에 대해 본 문서에 첨부된 첨부 1 에 설명된 문제점 처리 지원 서비스를 제공합니다. 단, 특수 Support 계약이 적용되는 소프트웨어(SAP Enterprise Support 또는 SAP Product Support for Large Enterprises 등 포함)는 제외합니다.

### 3. 계약 관리

3.1. 각 당사자는 계약 관리자를 지정해야 합니다. 지정된 LTQM 은 SAP 의 계약 관리자가 됩니다. 고객의 계약 관리자는 영어 구사가 가능하고, 고객에게 필요한 결정을 내리거나 과도한 지연 없이 그러한 결정을 유도할 수 있는 권한을 부여받습니다. 해당 계약 관리자는 서로 긴밀히 협조하여 본 계약의 조건을 관리해야 합니다. 지정된 SAP 인력이 수행하는 MaxAttention 서비스는 고객 계약 관리자와의 조정을 거칩니다.

3.2. 또한 당사자들은 MaxAttention 서비스 기간 동안 정기적으로 경영진 회의를 수행해야 합니다 (“경영진 회의”). 이러한 경영진 회의는 분기당 1 회 이상 당사자들이 상호 합의한 날짜와 시간에 개최됩니다. 이러한 경영진 회의의 목적은 당시 MaxAttention 서비스 현황을 기준으로 MaxAttention 서비스의 목적을 달성하기 위해 추가 조치가 필요한 경우 이를 검토, 논의하고 이에 대해 상호 합의하는 것입니다. 각 회의에는 다음을 포함한 핵심 중점 분야 진행 상황에 관한

including, but not limited to, the following:

- a) An evaluation of progress under the MaxAttention Services program compared to the agreed to key focus areas, KPI's and the MaxAttention Services engagement plan;
- b) Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Customer's SAP Software solution including risk mitigation recommendations;
- c) Implementation of recommendations;
- d) Discussion of open issues and any change requests from either party; and
- e) Relevant details regarding project organization and planning.

A meeting report will be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Customer's Engagement Manager for verification. If Customer's Engagement Manager does not contest the report in writing within 30 working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Customer. The parties shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance.

### 3.3. SAP Cloud Governance

If Customer has subscribed to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition, the Support Experts (as defined in the Support Policy for SAP Cloud Services) will be included into the MaxAttention Services engagement management governance [i.e., participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s)] described in this Section 3 during the term of the MaxAttention Services and for so long as Customer continues to subscribe to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition.

3.4. The cooperation of any Customer's third-party consulting partner(s) ("**Customer Partner**") is critical to the success of the individual MaxAttention Service engagements. Customer shall ensure that such Customer Partner will comply with Customer's responsibilities, this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form and will cooperate with SAP as

현황 보고가 포함됩니다.

- a) 합의된 핵심 중점 분야, KPI 및 MaxAttention 서비스 업무 계획 대비 MaxAttention 서비스 프로그램의 진행 상황 평가
- b) 위험 완화 권고사항 등 고객의 SAP 소프트웨어 솔루션 성능에 악영향을 줄 수 있는 위험 및/또는 지연 파악
- c) 권고사항 이행
- d) 미해결 문제 및 일방 당사자의 모든 변경 요구사항에 대한 논의 및
- e) 프로젝트 조직 및 계획과 관련한 상세 내역

회의 보고서는 SAP 의 계약 관리자가 작성한 후 고객의 계약 관리자에게 전송하여 확인을 받습니다. 고객의 계약 관리자가 해당 보고서를 수신한 후 30 근무일 이내에 구체적인 보고서 변경 요청을 통해 서면으로 보고서에 이의를 제기하지 않는 경우, 고객이 해당 보고서를 확정된 것으로 간주합니다. 양 당사자는 신의 성실의 원칙에 입각하여 모든 보고서 변경 요청을 해결하고 승인 및 수락을 위한 최종 버전을 발행해야 합니다.

### 3.3. SAP 클라우드 거버넌스

고객이 SAP Preferred Care Cloud Edition 및/또는 SAP Preferred Success Cloud Edition 에 등록된 경우, 지원 전문가(SAP 클라우드 서비스 지원 정책에 정의됨)가 MaxAttention 서비스 기간 동안 그리고 고객이 SAP Preferred Care Cloud Edition 및/또는 SAP Preferred Success Cloud Edition 에 등록된 기간 동안 본 제 3 조에 명시된 MaxAttention 서비스 계약 관리 거버넌스에 포함됩니다[즉, 경영진 회의 참석, 지정된 계약 관리자와의 활동 조정].

3.4. 고객의 제 3 자 컨설팅 파트너("**고객 파트너**")의 협조는 개별 MaxAttention 서비스 계약 성공을 위한 핵심 요소입니다. 고객은 해당 고객 파트너가 고객의 책임, 본 MSD, 모든 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서를 준수하고 SAP 가 본 MSD 와 모든 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 따른 그 의무를

reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations under this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

#### 4. CUSTOMER REQUIREMENTS

To receive MaxAttention Services under an Order Form, Customer must:

- a) continue to pay all support fees (i.e., Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement;
- b) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the MaxAttention Services Scope Document; and
- c) provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

#### 5. GENERAL PROVISIONS

- 5.1. The assigned Embedded Resources will be entitled to their normal annual vacation leave as set forth in their employment contract with SAP or other SAP Affiliate.
- 5.2. To ensure efficient communication, the language for the delivery of MaxAttention Services will be English. Relevant information related to the individual MaxAttention Services will be provided to the SAP resources in English.
- 5.3. The assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform MaxAttention Services activities hereunder from an SAP office.
- 5.4. The scope of MaxAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances and provided such changes in the scope of MaxAttention Services are applied to similarly situated SAP customers subscribing to MaxAttention Services in the Territory as defined in the applicable SAP License Agreement. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order

이행하기 위해 SAP 가 타당하게 요청한 바에 따라 SAP 에 협조하도록 보장해야 합니다.

#### 4. 고객 요건

발주서에 따라 MaxAttention 서비스를 받으려면, 고객은

- a) 라이선스 계약에 따른 모든 Support 요금(예: Enterprise Support 요금 또는 Product Support for Large Enterprises 요금)을 계속 지불하고,
- b) 그 외에 라이선스 계약, GTC, 발주서, MaxAttention 서비스 범위 문서에 따른 의무를 이행해야 하며,
- c) Support 명세서에 따라 원격 연결과 데이터 액세스 권한을 제공해야 합니다.

#### 5. 일반 규정

- 5.1. 지정된 파견 인력은 SAP 또는 기타 SAP 계열사와 체결한 고용 계약에 명시된 정상적인 연차 휴가를 이용할 수 있습니다.
- 5.2. 효율적인 의사소통을 위해, MaxAttention 서비스 관련 언어로 영어를 사용합니다. 개별 MaxAttention 서비스와 관련한 정보는 영어로 SAP 인력에게 제공되어야 합니다.
- 5.3. 지정된 SAP 인력(지정된 파견 인력 포함)은 경우에 따라 SAP 사무실에서 본 문서에 따른 MaxAttention 서비스 활동을 수행할 수 있습니다.
- 5.4. SAP 가 제공하는 MaxAttention 서비스 범위는 SAP 소프트웨어의 지속적 개발과 기술 발전을 반영하기 위해 90 일 사전 서면 통지를 통해 언제든지 SAP 에 의해 연 단위로 변경될 수 있으며, 이러한 MaxAttention 서비스 범위 변경은 해당 SAP 라이선스 계약에 정의된 계약 지역 내 유사한 상황에 있는 SAP 고객의 MaxAttention 서비스 등록에 적용됩니다. SAP 가 제 5.4 항에 따른 범위 변경 선택권을 행사하고 고객이 그러한 변경을 수락할 수 없는 경우, 고객은 해당 범위 변경의 영향을 받는 발주서에 대한 MaxAttention

Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this 90 day period. If Customer does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Customer.

5.5. Fees are subject to change once per calendar year upon 90 days prior written notice to Customer. If SAP exercises its option to change fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such fee change with 30 days' written notice from Customer's receipt of SAP's notice of such fee change with effect to the end of the then current calendar year in which such fee change notice is given. If Customer does not terminate within such period, the fee changes are deemed to be accepted by Customer.

5.6. MaxAttention Services will terminate effective the same date as:

- a) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or
- b) any Customer change in its SAP support (i.e., SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

서비스 범위 문서를 해지할 수 있는 권리가 있으며, 해당 변경은 90 일이 경과한 후 효력이 발생합니다. 고객이 해당 기간 내에 해지하지 않을 경우, 고객이 해당 변경을 수락한 것으로 간주됩니다.

5.5. 요금은 고객에게 발송되는 90 일 사전 서면 통지에 따라 1 년에 1 회 변경될 수 있습니다. SAP 가 앞의 문장에 따른 요금 변경 선택권을 행사하고 고객이 그러한 변경을 수락할 수 없는 경우, 고객은 해당 요금 변경에 관한 SAP 통지를 수신한 후 30 일 내에 서면 통지하여 해당 요금 변경의 영향을 받는 모든 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서를 해지할 수 있는 권리가 있으며, 해당 변경은 요금 변경 통지가 제공된 당시 역년 종료 시 효력이 발생합니다. 고객이 해당 기간 내에 해지하지 않을 경우, 고객이 해당 요금 변경을 수락한 것으로 간주합니다.

5.6. MaxAttention 서비스는 다음과 동일한 날짜에 해지됩니다.

- a) 본 라이선스 계약에 따른 모든 Support 명세서의 해지일 또는
- b) SAP Standard Support 로 고객의 모든 SAP Support(예: SAP Enterprise Support 또는 SAP Product Support for Large Enterprises) 등록을 변경한 날짜



Exhibit 1	첨부 1
<p align="center"><b>SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions</b></p>	<p align="center"><b>SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions</b></p>
<p>This Exhibit governs the provision of SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions as further defined herein (“<b>IDP Support</b>”) for all Features, as defined in 1.3 below, excluding software to which special support agreements (which include but are not limited to SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) apply.</p>	<p>본 첨부은 아래 제 1.3 항에 정의된 모든 기능에 대해 본 문서에 보다 자세히 정의된 Baseline Support for Innovative Business Solutions (“<b>IDP Support</b>”) 제공에 적용됩니다. 단, 특수 Support 계약(SAP Enterprise Support 또는 SAP Product Support for Large Enterprises 등 포함)이 적용되는 소프트웨어는 제외합니다.</p>
<p><b>1. DEFINITIONS</b></p>	<p><b>1. 용어 정의</b></p>
<p>1.1. “<b>Base Software</b>”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Base Software” means the SAP Software upon which the installation and use of the Features depends/operates. Base Software is not licensed under this Exhibit and must be licensed separately.</p>	<p>1.1. “<b>기본 소프트웨어</b>”: 본 첨부과 관련하여 “기본 소프트웨어”는 기능의 설치 및 사용에 있어 기반이 되는 SAP 소프트웨어를 의미합니다. 기본 소프트웨어는 본 첨부에 따라 구매할 수 없으며 별도로 라이선스를 취득해야 합니다.</p>
<p>1.2. “<b>Customer Communication Point</b>”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Customer Communication Point” means a certified Customer Center of Expertise (“<b>Customer COE</b>”) or those employees of Customer entitled to request IDP Support services. For the Customer COE the relevant terms and conditions of the Support Schedule apply. If no Customer COE is available, the employees entitled to request IDP Support services must be nominated by Customer to SAP in writing.</p>	<p>1.2. “<b>고객 연락 담당자</b>”: 본 첨부과 관련하여 “고객 연락 담당자”는 인증된 Customer Center of Expertise (“<b>Customer COE</b>”) 또는 IDP Support 서비스를 요청할 자격이 있는 고객의 직원을 의미합니다. Customer COE 의 경우 Support 명세서의 관련 조건이 적용됩니다. Customer COE 가 없는 경우, 고객이 IDP Support 서비스를 요청할 자격이 있는 직원을 서면으로 SAP 에 지명해야 합니다.</p>
<p>1.3. “<b>Features</b>”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Features” means the software or functionality and its documentation purchased from SAP by Customer under the IDP Support Eligible Scope Document(s) listed in an MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.</p>	<p>1.3. “<b>기능</b>”: 본 첨부과 관련하여 “기능”은 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 열거된 IDP Support 적격 범위 문서에 따라 고객이 SAP 로부터 구매한 소프트웨어 또는 기능 및 그 문서를 의미합니다.</p>
<p>1.4. “<b>Production System</b>”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Production System” means a live system on which the Features are installed, that is used for normal business operations and where Customer’s data is recorded.</p>	<p>1.4. “<b>운영 시스템</b>”: 본 첨부과 관련하여 “운영 시스템”은 기능이 설치되어 있고 통상 비즈니스 운영에 사용되며 고객의 데이터가 기록되어 있는 운영 중인 시스템을 의미합니다.</p>
<p>1.5. “<b>SAP Software</b>”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “SAP Software” means all software licensed by Customer from SAP under the License Agreement.</p>	<p>1.5. “<b>SAP 소프트웨어</b>”: 본 첨부과 관련하여 “SAP 소프트웨어”는 본 라이선스 계약에 따라 고객이 SAP 로부터 라이선스를 취득한 모든 소프트웨어를 의미합니다.</p>

2. SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS	2. SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS
<p>2.1. IDP Support provided under this Exhibit is limited to the Features delivered to, and accepted by Customer, under the IDP Support Eligible Scope Document(s) listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. IDP Support services support the functionality of the Features with the releases of Base Software and in the information technology (“IT”) environment as defined under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) and in its associated documentation.</p>	<p>2.1. 본 첨부에 따라 제공되는 IDP Support 는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 나열된 IDP Support 적격 범위 문서에 의거하여 고객에게 납품되고 고객이 인수한 모든 기능으로 제한됩니다. IDP Support 서비스는 해당 IDP Support 적격 범위 문서 및 그 관련 문서에 정의된 정보 통신(“IT”) 환경에서 그리고 기본 소프트웨어 릴리스로 기능이 작동하도록 지원합니다.</p>
<p>2.2. IDP Support for those IDP Support Eligible Scope Document(s) where Customer’s acceptance of the Features will occur during the MaxAttention Services Term of an MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, will commence as of the first day of the month following Customer’s execution of an amendment to the Order Form activating IDP Support pursuant to an MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. All other SAP Software licensed by Customer under the License Agreement is explicitly excluded from the IDP Support services provided under this Exhibit.</p>	<p>2.2. 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서의 MaxAttention 서비스 기간 중에 고객이 기능을 인수하게 되는 IDP Support 적격 범위 문서에 대한 IDP Support 의 경우, IDP Support 는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 의거하여 IDP Support 를 활성화하는 발주서 변경 계약서에 고객이 서명한 다음 달 첫날을 기해 개시됩니다. 본 라이선스 계약에 따라 고객이 라이선스를 취득한 모든 다른 SAP 소프트웨어는 본 첨부에 따라 제공되는 IDP Support 서비스에서 명시적으로 제외됩니다.</p>
<p>2.3. IDP Support is provided during IDP Support Office Time and includes the following:</p>	<p>2.3. IDP Support 는 IDP Support 부서의 근무 시간 중에 제공되며 다음을 포함합니다.</p>
<p>a) Incident handling by SAP for problems related to the Features;</p>	<p>a) 기능과 관련된 문제에 대한 SAP 의 문제점 처리</p>
<p>b) Coding corrections or patches (such as altered programs not reproducing the referenced malfunction), or workaround solutions or action plans; and</p>	<p>b) 코딩 수정 또는 패치(예: 언급된 오작동이 재현되지 않는 변경된 프로그램), 차선택 또는 대응 방안 및</p>
<p>c) Support packages for Features - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections or changes to existing functionality. This is not applicable in cases where the Features are or have been developed on Customer’s non-Production System.</p>	<p>c) 기능에 대한 Support 패키지: 기존 기능에 대한 단일 수정이나 변경 작업을 수행하는 데 드는 수고를 줄이기 위한 수정 패키지. 이는 기능이 고객의 비운영 시스템에서 개발되는 경우 또는 그렇게 개발된 경우에는 적용되지 않습니다.</p>
<p>2.4. For daily operation and cooperation for support-related issues associated with IDP Support, SAP will name a contact person for Customer within SAP’s Innovative Business Solutions organization (the “IDP Support Delivery Manager”). The IDP Support Delivery Manager will perform the</p>	<p>2.4. IDP Support 와 관련된 일상 운영 및 지원 문제 협력을 위해, SAP 는 SAP Innovative Business Solutions 팀 내에서 고객을 위한 연락 담당자(“IDP Support 제공 관리자”)를 지명합니다. IDP Support 제공 관리자는 기능에 대한 IDP Support</p>

following tasks as it relates to the delivery of IDP Support for the Features:	제공과 관련하여 다음과 같은 업무를 수행합니다.
a) Setup and management of the Customer's incident component and associated incident queue(s);	a) 고객의 문제점 컴포넌트와 관련 문제점 큐 설정 및 관리
b) Manage SAP Innovative Business Solutions internal support team assigned to provide IDP Support hereunder;	b) 본 문서에 따른 IDP Support 제공을 담당하는 SAP Innovative Business Solutions 팀 내 내부 지원 팀 관리
c) Support the TQM in the coordination and inclusion of appropriate MaxAttention Services related to IDP Support in the MaxAttention Services engagement Service and Support Plan;	c) TQM 이 MaxAttention 서비스 계약 서비스 및 Support 계획에 IDP Support 와 관련된 적절한 MaxAttention 서비스를 포함시키고 조율하도록 지원
d) Support the TQM in the coordination of the individual service deliveries at the project level for the MaxAttention Services related to IDP Support that have been included in the MaxAttention Services engagement Service and Support Plan; and	d) TQM 이 MaxAttention 서비스 계약 서비스 및 Support 계획에 포함된 IDP Support 와 관련된 MaxAttention 서비스에 대해 프로젝트 수준에서 개별 서비스 제공을 조율하도록 지원
e) Participate in the Executive Meetings on topics related to IDP Support (e.g., report on Customer's incidents, provide status on deliveries of MaxAttention Services related to IDP Support).	e) IDP Support 관련 주제에 관한 경영진 회의 참석(예: 고객의 문제점 보고, IDP Support 와 관련된 MaxAttention 서비스 제공 상태 제시)
<b>3. CUSTOMER PREREQUISITES</b>	<b>3. 고객 선행 조건</b>
In order to receive IDP Support services as described in this Exhibit, Customer shall fulfill the following requirements:	본 첨부에 기술된 바와 같이 IDP Support 서비스를 받으려면, 고객은 다음 요건을 충족해야 합니다.
a) Fulfill its obligations under this Exhibit, the Order Form, and the Agreement.	a) 본 첨부, 발주서 및 본 계약에 따른 의무를 이행합니다.
b) Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Customer under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Features. Customer's failure to assign an incident concerning the Features to the correct incident component may delay SAP's response to the incident while SAP determines and makes the appropriate assignment. Customer understands and acknowledges that SAP normally has to translate incident(s) that are not in English before it can process the incident(s), which adds to the time needed to process the incident.	b) 관련 기능 인수 시 SAP 가 서면으로 제공한 문제점 구성요소를 이용하여 Support 명세서에 따라 고객이 이용 가능한 SAP 당시 지원 인프라를 통해 영어로 모든 문제점을 SAP 에 전송합니다. 고객이 기능에 대한 문제점을 올바른 문제점 컴포넌트에 할당하지 못할 경우 SAP 가 적절한 할당을 정하고 실행하는 동안 SAP 의 문제점에 대한 대응이 지연될 수 있습니다. 고객은 일반적으로 SAP 가 문제점을 처리하기 전에 영어로 작성되지 않은 문제점을 번역해야 하며 이로 인해 문제점 처리에 필요한 시간이 추가된다는 점을 이해하고 이를 인정합니다.

<p>c) Customer shall describe how the incident presents itself; in some cases, Customer may have to demonstrate the incident. Customer shall help SAP analyze the incident and support SAP's IDP Support services, if necessary, deploying Customer's own employees for these purposes.</p>	<p>c) 고객은 문제점이 어떻게 나타나는지 설명해야 합니다. 경우에 따라 고객이 해당 문제점을 시연해야 할 수도 있습니다. 고객은 SAP 가 문제점을 분석하도록 돕고 SAP IDP Support 서비스를 지원하며, 필요한 경우 그러한 목적으로 고객 자신의 직원을 투입해야 합니다.</p>
<p>d) Customer shall classify each incident in the Features or related documentation in accordance with SAP Note 67739.</p>	<p>d) 고객은 SAP Note 67739 에 따라 기능 또는 관련 문서 내 각 문제점을 분류해야 합니다.</p>
<p>e) Customer must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g., Modifications or Add-Ons) made by or for Customer that may help in the analysis of the incident. Customer must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.</p>	<p>e) 고객은 고객에 의해 또는 고객을 위해 구현된 모든 변경 및 기능 혁신(예: 수정 또는 애드온)과 관련한 모든 문서 중 해당 문제점을 분석하는 데 도움이 될 수 있는 문서를 SAP 가 이용할 수 있도록 해야 합니다. 고객은 또한 그러한 변경 및 기능 혁신 사항에 관한 적절한 최신 기록을 유지하고, 필요한 경우 SAP 가 이를 확인할 수 있도록 해야 합니다.</p>
<p>f) Customer must apply all coding corrections, patches, work around solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Exhibit to the Features.</p>	<p>f) 고객은 본 첨부에 따라 SAP 가 제공한 모든 코딩 수정, 패치, 차선택, Support 패키지 등을 기능에 적용해야 합니다.</p>
<p>g) Customer may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive IDP Support services.</p>	<p>g) 고객은 IDP Support 서비스를 받을 수 있도록 운영체제와 데이터베이스를 최신 버전으로 업그레이드해야 할 수 있습니다.</p>
<p><b>4. CHANGES TO CUSTOMER INFORMATION, AUDIT</b></p>	<p><b>4. 고객 정보 변경, 감사</b></p>
<p>4.1. Customer undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Customer's installations of Features and all other information relevant to the use of the Features.</p>	<p>4.1. 고객은 고객의 기능 설치 변경 및 기능 사용과 관련한 모든 기타 정보를 지체 없이 SAP 에 알려야 합니다.</p>
<p>4.2. To check compliance with the terms of this Exhibit, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Customer provided.</p>	<p>4.2. 본 첨부 조건에 대한 준수 여부를 확인하기 위해, SAP 는 고객이 제공한 정보의 정확성을 정기적으로 모니터링할 수 있습니다.</p>
<p><b>5. ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS</b></p>	<p><b>5. 추가 조건</b></p>
<p>5.1. IDP Support hereunder will be provided on Customer's non-Production System where the Features were provided to the Customer under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this</p>	<p>5.1. 기능이 해당 IDP Support 적격 범위 문서에 따라 고객에게 제공되는 경우 본 문서에 따른 IDP Support 가 고객의 비운영 시스템에 대해 제공됩니다. 타당한 사유가 있는 경우 본 첨부</p>

<p>Exhibit Customer may request and SAP may agree to provide the IDP Support on another Customer non-Production System in lieu thereof for the respective provision of IDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Customer's sole responsibility to apply the provided IDP Support to its Production Systems.</p>	<p>다른 모든 선행 조건을 고려하여, 고객은 해당 IDP Support 제공을 대신하여 다른 고객 비운영 시스템에 대해 IDP Support 를 제공해 달라고 요청할 수 있으며 SAP 는 이에 동의할 수 있습니다. 선행 규정에도 불구하고, 제공된 IDP Support 를 운영 시스템에 적용하는 것은 언제나 고객의 단독 책임입니다.</p>
<p>5.2. If SAP provides third-party software (non-SAP Software) to Customer under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s), SAP shall not provide IDP Support on such third-party software unless otherwise agreed separately in writing.</p>	<p>5.2. SAP 가 해당 IDP Support 적격 범위 문서에 따라 제 3 자 소프트웨어(SAP 소프트웨어가 아닌 소프트웨어)를 고객에게 제공할 경우, SAP 는 서면으로 달리 합의하지 않는 한 해당 제 3 자 소프트웨어에 대해 IDP Support 서비스를 제공하지 않습니다.</p>
<p>5.3. IDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Features covered by this Exhibit.</p>	<p>5.3. IDP Support 서비스는 고객 통신점에 배타적으로 제공되며 고객 통신점은 본 첨부이 적용되는 기능의 설치 각각을 지원해야 합니다.</p>
<p>5.4. IDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Customer has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at <a href="http://support.sap.com/releasestrategy">http://support.sap.com/releasestrategy</a>) for the Base Software ends.</p>	<p>5.4. IDP Support 는 기본 소프트웨어에 대한 메인스트림 유지보수 또는 연장 유지보수(고객이 연장 유지보수에 가입한 경우)(해당 용어는 <a href="http://support.sap.com/releasestrategy">http://support.sap.com/releasestrategy</a> 의 SAP 릴리스 전략 문서에 정의되어 있음) 종료일과 동일한 날짜에 자동으로 종료됩니다.</p>
<p>5.5. Fee(s) are subject to change:</p>	<p>5.5. 요금은 다음과 같은 경우에 변경될 수 있습니다.</p>
<p>a) in the case of fixed fee IDP Support Eligible Scope Document(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect changes in the development fees for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s); or</p>	<p>a) 본 문서에 따라 IDP Support 를 받는 기능 개발에 대해 고정 요금이 적용되는 IDP Support 적격 범위 문서의 경우, 관련 IDP Support 적격 범위 문서에 따라 IDP Support 를 받는 기능 개발 요금 변경을 반영하기 위해, 또는</p>
<p>b) in the case of time and materials IDP Support Eligible Scope Document(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect a revised calculation of the Fee based on the total development fees (including travel and expenses) paid by Customer to SAP for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or during the term of the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s).</p>	<p>b) 본 문서에 따라 IDP Support 를 받는 기능 개발에 대한 시간 및 실비(T&amp;M) IDP Support 적격 범위 문서의 경우, 관련 IDP Support 적격 범위 문서의 계약 기간 중 관련 IDP Support 적격 범위 문서에 따라 IDP Support 를 받는 기능에 대해 고객이 SAP 에 지불한 전체 개발 요금(출장 및 경비 포함)을 기준으로 한 요금 계산 변경을 반영하기 위해</p>