

SAP MAXATTENTION SERVICES DESCRIPTION (“MSD”)

SAP MaxAttention Services are in addition to the SAP MaxAttention Baseline Services provided under an executed Order Form, and may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in driving continuous business improvement within Licensee's lines of business and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee's SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, 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 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 eight (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 Licensee's internal business operations and where Licensee'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.

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

1.7 “Year” means consecutive twelve (12) month period(s) commencing with the Effective Date of the Order Form

2. SAP MaxAttention Services. An active SAP MaxAttention Baseline Services engagement is a prerequisite to receiving SAP MaxAttention Services.

SAP delivers only the 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 shall be available at the Licensee location(s) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for the quota of days per period of time specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“Period”) per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“Embedded Resources Quota”). The assignment of Embedded Resources will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the

SAP MAXATTENTION 서비스 내역(“MSD”)

SAP MaxAttention 서비스는 체결된 발주서에 따라 제공되는 SAP MaxAttention Baseline 서비스에 추가되는 것이며, 전환, 구현, 업그레이드, 운영 및 혁신 프로젝트를 지원하여 라이선스 사용권자가 라이선스 사용권자의 사업 부문 내에서 지속적인 사업 개선을 추진하는 것을 돕기 위해, 또는 라이선스 사용권자의 SAP 솔루션 환경의 조정과 운영을 처리하는 것을 돕기 위해 현장 및/또는 원격에서 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 3월 31일, 6월 30일, 9월 30일, 12월 31일에 끝나는 3개월의 기간을 의미합니다.

1.2 “현지 근무 시간”은 SAP 등록 사무소가 준수하는 공휴일에 따른 정규 근무일의 정규 근무 시간(오전 8시부터 오후 6시까지)을 의미합니다. 본 문서에 정의된 SAP 서비스 수준 합의에 한해, 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 6시부터 오후 8시 사이의 여덟(8)시간을 의미합니다.

1.4 “운영 시스템”은 라이선스 사용권자의 내부 업무에 사용되며 라이선스 사용권자의 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”는 SAP 표준에 따라 SAP와 라이선스 사용권자가 공동으로 확인하고 우선순위를 지정한 것으로서, (i) 운영 전 단계 시스템인 Go-Live 에 차질을 빚거나 (ii) 운영 시스템에 업무상 중대한 영향을 끼칠 수 있는 문제 및/또는 오류를 의미합니다.

1.7 “연도”는 발주서 효력 발생일에 시작되는 연속된 십이(12)개월의 기간을 의미합니다.

2. SAP MaxAttention Service. 활성화된 SAP MaxAttention Baseline 서비스 계약이 SAP MaxAttention 서비스를 받기 위한 선행 조건입니다.

SAP 는 본 MSD 를 참조하는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 MaxAttention 서비스만을 제공합니다. MaxAttention 서비스는 다음과 같은 구성요소로 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 문서에 명시된 계약 기간 중 지정된 파견 인력별로 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 문서에 명시된 서비스 기간(“기간”) 중 쿼터 일수의 정상 근무 시간 동안 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 문서에 명시된 라이선스 사용권자 위치에서 이용 가능합니다(“파견 인력 쿼터”). 파견 인력 지정은 발주서 체결 후 육(6)주 이내에

assigned Embedded Resources.

2.1.2 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:

SAP Technical Quality Manager (“TQM”)

- Provide advice, guidance and assistance with agreed to focus areas:
 - SAP support requirements, Licensee 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 Licensee solutions
 - Operate the SAP solution more efficiently
 - Accelerated innovation for custom built solutions and rapid prototyping
 - Solution availability management, monitoring and performance
 - Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
 - Incident reduction and/or avoidance
- Track Licensee’s implementation of SAP’s recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- Provide periodic status and risk reporting at Licensee’s project management level
- Manages quality gates for selected focus area projects

2.1.3 All SAP Embedded Services will be coordinated with Licensee’s Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties hereto. 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, and/or End-to-End Operations 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 Licensee 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, Licensee 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, Licensee shall contact the Lead Technical Quality Manager (“LTQM”) assigned under an executed Order Form for SAP MaxAttention Baseline Services or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of five (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 Licensee’s

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.

SAP 기술 품질 관리자(TQM)

- 합의된 다음 중점 분야에서 조언, 안내, 지원을 제공합니다.
 - SAP Support 요건, 라이선스 사용자 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 라이선스 사용자 솔루션의 통합 검증
 - SAP 솔루션의 보다 효율적인 운용
 - 맞춤 제작 솔루션 및 신속한 프로토타입 제작을 위한 혁신 가속화
 - 솔루션 가용성 관리, 모니터링 및 성능
 - 주요 유지보수 사안에 대한 위험 완화 계획
 - 사고 감소 및/또는 회피
- 본 문서에 따라 수행된 SAP 전문가 서비스 제공에 따른 SAP 권고사항 및 수행 계획에 대해 라이선스 사용권자의 이행을 추적합니다.
- 라이선스 사용권자의 프로젝트 관리 차원에서 정기적인 상태 및 위험 보고를 제공합니다.
- 선택한 중점 분야 프로젝트의 품질 게이트를 관리합니다.

2.1.3 모든 SAP Embedded 서비스는 라이선스 사용권자의 계약 관리자와 조정을 거쳐야 합니다. SAP Embedded 서비스 범위는 당사자 간 사전 상호 서면 합의하에 변경될 수 있습니다. SAP Embedded 서비스의 이러한 변경은 어떠한 경우든 SAP Embedded 서비스에만 관련되고 다른 유형의 SAP 서비스와는 무관합니다.

2.2 SAP 전문가 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 라이선스 사용권자가 정한 바에 따라 Innovation 서비스, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, 및/또는 End-to-End Operations 서비스(통칭 “SAP 전문가 서비스”)를 제공할 수 있습니다(“전문가 서비스 쿼터”).

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

2.2.3 SAP 전문가 서비스 일정을 수립하려면, 라이선스 사용권자는 SAP MaxAttention Baseline 서비스를 위해 체결된 발주서에 지정된 기술 품질 관리자(“LTQM”)나 지정된 파견 인력과 연락해야 합니다. SAP 는 SAP 전문가 서비스 제공 요청에 따른 일정을 수립하기 위해 오(5)주의 최소 소요 시간을 필요로 합니다. SAP 에게 합리적으로 가능한 경우, SAP 전문가 서비스는 단기 필요성에 입각하여, 그리고

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. In the event the Licensee postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than three (3) weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Licensee's Expert Services Quota.

2.2.4 Licensee 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 Licensee project teams should be staffed with Licensee'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 Licensee project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will: (i) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service; (ii) the required involvement of Licensee's project team members; and (iii) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.

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 Licensee'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 Licensee's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP license agreement; minor configuration changes of Licensee's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include: (i) reaction on Licensee incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or (ii) non-standard software received from SAP's Custom Development organization. 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").

2.4.2 To engage EoD Services, Licensee will submit an EoD task request to SAP through Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Licensee is requesting SAP's assistance ("EoD Task"). SAP shall then analyze Licensee's EoD Task request. Licensee understands and accepts that SAP may reject an EoD Task submitted by Licensee if the request does not constitute an actual EoD Task in accordance with this Section 2.4 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 Licensee. In the event Licensee 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 four (4) hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Licensee'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.

제기된 프로젝트 요구사항에 따라 일정이 정해질 수도 있습니다. SAP는 라이선스 사용권자의 정보 및 요구사항에 입각하여 요청된 SAP 전문가 서비스에 필요한 일수 추정치를 산정합니다. 이러한 추정치에는 준비 및 사후 처리 활동이 포함됩니다. SAP 전문가 서비스에 사용된 일수는 해당하는 경우 전문가 서비스 쿼터에서 공제됩니다. 출장 시간에 대해서는 전문가 서비스 쿼터에서 시간이 공제되지 않습니다. 라이선스 사용권자가 이미 요청한 SAP 전문가 서비스를 SAP 전문가 서비스 시작일 전 삼(3)주 이내에 연기 또는 취소할 경우, SAP는 라이선스 사용권자의 전문가 서비스 쿼터에서 이미 소요된 일수를 공제할 수 있습니다.

2.2.4 라이선스 사용권자는 프로젝트 팀을 정하고 관련 연락 담당자가 개별 SAP 전문가 서비스 제공 기간 동안 연락 가능하도록 해야 합니다. 라이선스 사용권자의 프로젝트 팀은 라이선스 사용권자의 IT 프로젝트 관리자, 관련 비즈니스 프로세스 책임자, 시스템 관리자, 유효 사용자, 각 핵심 비즈니스 프로세스 구현 담당자로 구성되어야 합니다. 안건에는 라이선스 사용권자 프로젝트 팀의 일부 또는 전부가 참여해야 합니다. SAP 전문가 서비스 제공 전, 계약 관리자는 (i) SAP 전문가 서비스에 관한 보다 공식적인 안건 (ii) 라이선스 사용권자 프로젝트 팀원 참여 요건에 대해 합의하고, (iii) SAP 전문가 서비스 수행을 위한 SAP 소프트웨어 선행 조건을 확인합니다.

2.3 SAP Expertise on Demand.

2.3.1 SAP Expertise on Demand("EoD" 또는 "EoD 서비스")는 단기 및 중기(최대 10EoD 일수) 업무에 대한 라이선스 사용권자 요구를 충족하기 위해 SAP 인력을 제공하는 원격 서비스입니다. 이러한 업무는 해당 SAP 라이선스 계약에 정의된 SAP 소프트웨어의 사소한 수정, 라이선스 사용권자 SAP 소프트웨어 시스템의 사소한 구성 변경, SAP 소프트웨어에 대한 지식 이전 및 유사 업무 등 일반적으로 라이선스 사용권자 직원의 경험을 벗어나는 기술적으로 복잡하거나 통상적이지 않은 사안을 대상으로 합니다. EoD 서비스에는 (i) 본 라이선스 계약의 Support 명세서가 적용되는 라이선스 사용권자 문제점에 대한 대응이나 (ii) SAP 맞춤 개발 팀으로부터 받은 Non-Standard 소프트웨어는 포함되지 않습니다. 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.

2.4.2 EoD 서비스를 받으려면, 라이선스 사용권자는 라이선스 사용권자가 SAP의 지원을 요청하는 EoD 업무("EoD 업무")와 지원 정보를 명시한 EoD 업무 요청을 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템을 통해 SAP에 제출해야 합니다. 그러면 SAP가 라이선스 사용권자의 EoD 업무 요청을 분석합니다. 라이선스 사용권자는 해당 요청이 제 2.4항에 따른 실제 EoD 업무를 구성하지 않거나 해당 EoD 업무가 기술적 또는 법적 이유로 실현될 수 없는 경우 SAP가 라이선스 사용권자가 제출한 EoD 업무를 거부할 수 있음을 양해하고 이를 수락합니다. SAP가 해당 EoD 업무를 실현할 수 있는 경우, SAP는 EoD 업무 완료를 위한 수행 계획을 라이선스 사용권자에게 제출합니다. 라이선스 사용권자가 수행 계획을 수락하고 SAP가 작업을 시작하도록 하기를 원하는 경우, SAP는 해당 EoD 업무 소요 예상 시간(시간 단위, 수락된 EoD 업무를 완료하기 위한 최소 시간 네(4)시간 적용)를 제공합니다. 라이선스 사용권자가 예상 시간을

2.4.3 SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Licensee, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Licensee and SAP will have no liability in the event it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Licensee in the event it cannot fulfill an EoD Task request. In the event SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Licensee with a written explanation of the reasons for such action.

2.5 SAP On-Call Duty Services.

2.5.1 SAP On-Call Duty Services offer Licensee remote access to a contact person within SAP's support organization to support Licensee with critical 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").

2.5.2 An SAP On-Call-Duty Services session is:

- either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Licensee's local time zone
- or Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Licensee's local time zone

2.5.3 To schedule SAP On-Call Duty Services Licensee 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 five (5) weeks advance notice.

2.6 SAP Service Level Agreement.

2.6.1 SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to licensees who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Support Schedule. Licensees under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.

The following Service Level Agreement ("SLA" or "SLAs") commitments shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for the productive Licensee installations and system id ("SIDs") combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. All productive SID's under the same Licensee installation must be included in the Licensee installations and SID combinations covered by the SLA hereunder. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.6.2 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally

수락하면 SAP는 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 전문가 서비스를 제공하는 데 사용할 수 없습니다.

2.4.3 SAP는 라이선스 사용권자가 제출한 EoD 업무 요청을 이행하기 위해 상업적으로 타당한 노력을 기울입니다. 그러나 SAP는 라이선스 사용권자가 제출한 모든 EoD 업무 요청을 이행할 수 있거나 이행할 것임을 보장하지 않으며, SAP는 그러한 EoD 업무 요청을 이행할 수 없거나 이행하지 않을 경우 어떠한 책임도 지지 않습니다. SAP는 EoD 업무 요청을 이행할 수 없을 경우 라이선스 사용권자에게 이를 통지합니다. SAP가 EoD 업무에 대한 작업을 시작하고 이후 해당 EoD 업무를 완수할 수 없다고 또는 완수하지 않기로 결정한 경우, SAP는 그러한 조치의 이유에 대한 서면 설명을 라이선스 사용권자에게 제공합니다.

2.5 SAP On-Call Duty 서비스.

2.5.1 SAP On-Call Duty 서비스는 요청이 있는 경 라이선스 사용권자의 핵심 비즈니스 프로세스를 지원하기 위해 SAP 지원 조직 내 연락 담당자에 대한 원격 액세스 권한을 라이선스 사용권자에게 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 할당")에 대해 이용 가능합니다.

2.5.2 On-Call-Duty 서비스 세션은 다음 시간에 해당합니다.

- 라이선스 사용권자의 현지 시간 기준 월요일~일요일 08:00~20:00(같은 날)
- 라이선스 사용권자의 현지 시간 기준 월요일~일요일 20:00~08:00(다음 날)

2.5.3 SAP On-Call Duty 서비스 일정을 수립하기 위해, 라이선스 사용권자는 LTQM 또는 지정된 파견 인력에게 서면으로 요청해야 합니다. SAP On-Call Duty 서비스 일정은 오(5)주 전에 사전 통지해야 합니다.

2.6 SAP 서비스 수준 계약.

2.6.1 SAP 서비스 수준 계약은 SAP Product Support for Large Enterprises("PSLE") Support 명세서에 등록 중인 라이선스 사용권자에 한하여 SAP MaxAttention 서비스 계약의 구성요소로 이용 가능합니다. SAP와 SAP Enterprise Support 계약을 체결한 라이선스 사용권자는 해당 조건에 따라 SLA를 제공 받습니다.

다음의 서비스 수준 합의("SLA") 규정은 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 중인 라이선스 사용권자 설치와 시스템 ID("SID") 조합에 대해 SAP가 우선순위 1 또는 2인 것으로 인정하고 본 문서에 명시된 선행 조건을 충족하는 모든 라이선스 사용권자 문제점에 적용됩니다. 동일한 라이선스 사용권자 설치에 따라 운영 중인 모든 SID는 본 문서에 따른 SLA의 적용을 받는 라이선스 사용권자의 설치와 SID 조합에 포함되어야 합니다. 해당 SLA는 발주서 체결 후 시작되는 첫 번째 분기에 게시됩니다.

2.6.2 최초 대응 시간에 대한 SLA.

a. 우선순위 1 문제점("매우 높음(Very high)"). 우선순위 1 문제점의 경우 SAP는 해당 우선순위 1 문제점 수신 후 한(1)시간 이내에 응답해야 합니다(연중무휴(24x7) 체계). 해당 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 매우 심각한 영향을 미치며 시급한

caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, or Top-Issues and for each circumstance a workaround is not available.

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

c. 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>.

2.6.3 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Incidents: SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 incident within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support the resolution process; (iv) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the incident is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the incident was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

2.6.4 Prerequisites and Exclusions.

a. **Prerequisites.** The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.7 below, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition 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; (iii) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 incident consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system

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

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

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

2.6.3 우선순위 1 문제점의 시정 조치 응답 시간에 대한 SLA: SAP는 라이선스 사용권자의 우선순위 1 문제점의 해결을 위해 SAP가 해당 우선순위 1 문제점을 접수한 후 네(4)시간 이내에(연중무휴(24x7) 체계) 해결책, 차선책 또는 대응 방안("시정 조치")을 제공해야 합니다. 시정 조치로 라이선스 사용권자에게 전달되는 대응 방안에는 (i) 문제 해결 프로세스 상태, (ii) SAP 담당자 확인을 비롯한 다음 단계 계획, (iii) 문제 해결 프로세스 지원을 위해 라이선스 사용권자가 수행해야 할 조치, (iv) SAP가 취하는 조치의 계획된 최대 기한, (v) SAP의 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간 등이 포함됩니다. 이후 상태 업데이트에는 현재까지 수행된 조치에 대한 요약 설명과 계획된 다음 단계, 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간이 포함됩니다. 시정 조치에 대한 SLA는 문제점이 SAP에서 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 SAP가 본 문서에 규정된 시정 조치를 제공하였음을 의미합니다. 시정 조치 SLA는 4시간의 처리 시간 안에 SAP가 해결책(상태 "SAP 제안 솔루션"), 차선책 또는 대응 방안을 제안하거나 라이선스 사용권자가 문제점의 우선순위 수준을 하향 조정하기로 동의한 경우 충족된 것으로 간주됩니다.

2.6.4 선행 조건 및 예외.

a. **선행 조건.** SLA는 (i) 아래 제 2.7항에 따른 사용자 정의 코드에 대한 근본 원인 분석의 경우를 제외하고, 문제점이 SAP에서 "제한 없는 출시" 상태로 분류한 SAP 소프트웨어의 릴리스와 관련된 것이고, (ii) 라이선스 사용권자가 SAP가 보고된 오류를 처리하는 데 필요한(SAP Note 16018 또는 이를 대체하는 향후 SAP Note에 명시됨) 관련 세부 사항을 포함하는 SAP의 당시 문제점 처리 로그인 절차에 따라 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템을 통해 영어로 문제점을 제출하고, (iii) 문제점이 기본 유지보수 또는 연장 유지보수에 해당하는 SAP 소프트웨어 제품 릴리스와 관련된 것이라는 선행 조건이 모든 문제점에 대해 충족된 경우에만 적용됩니다. 우선순위 1 문제점의 경우, 라이선스 사용권자는 (a) SAP가 문제를 파악할 수 있도록 문제와 그로 인해 업무에 미치는 영향을 자세하게 기술하고, (b) SAP와 연중무휴(24x7) 체계로 의사소통할 수 있도록 본 문서에 따른

and to provide necessary log-on data to SAP.

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

2.6.5 Service Level Credit.

2.6.5.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20) incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.6.5.2. Subject to Section 2.6.5.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "SLA Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the PSLAs; (iv) subject to this Section 2.6.5, if based on the report, an SLA Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next MaxAttention Service Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee'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 five percent (5%) of Licensee's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.6.5 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

2.7 **SAP Root Cause Analysis for Custom Code.**

2.7.1 For Licensee 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 2.6.2 and 2.6.3 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the productive Licensee installations and SID combinations listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Licensee in accordance with Section 2.6.4(a) above. In addition to the

라이선스 사용권자의 의무에 맞게 우선순위 1 문제점의 해결을 지원하기 위한 충분한 지식을 갖추고 교육을 받은 영어 사용이 가능한 담당자를 배치하고, (c) 시스템에 대한 원격 연결을 설정하고 SAP에 필요한 로그인 데이터를 제공하기 위한 라이선스 사용권자 담당자를 지정하는 선행 조건을 충족해야 합니다.

b. **예외.** 다음과 같은 유형의 우선순위 1 문제점은 SLA에서 제외됩니다. (i) 라이선스 사용권자를 위해 특별히 개발된 소프트웨어 릴리스, 버전 및/또는 기능(SAP Custom Development 및/또는 SAP 계열사가 개발한 것을 포함하되 이에 국한되지 않음)과 관련된 문제점. 단, SAP 개발 워크벤치로 작성된 사용자 정의 코드는 예외입니다. (ii) 파트너 애드온, 기능개선 또는 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 문제점. 이러한 국가 버전을 SAP 또는 SAP 계열사가 작성하였다더라도 명백하게 제외됩니다. (iii) 문제점의 근본 원인이 오작동이 아니라 기능 누락이거나("개발 요청") 지원 메시지가 건설링 요청에 속하는 경우.

2.6.5 서비스 수준 크레딧.

2.6.5.1 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. 라이선스 사용권자가 MaxAttention 서비스 계약 기간 중 한 분기 동안 위에 명시된 SLA 를 기준으로 20 개 미만(모든 SLA 집계)의 문제점을 제출한 경우, 라이선스 사용권자는 SAP 가 해당 분기 동안 2 개 이상의 문제점에서 명시된 SLA 기간을 초과하지 않았다면 SAP 가 라이선스 사용권자에 대해 위에 명시된 SLA 에 따른 의무를 다한 것으로 간주됨에 동의합니다.

2.6.5.2. 상기 제 2.6.5.1 항에 따라, SLA 기간이 충족되지 못한 경우("SLA 불이행") 다음 규칙 및 절차가 적용됩니다. (i) 라이선스 사용권자는 SAP 에 모든 SLA 불이행 혐의를 서면 통지합니다. (ii) SAP 는 해당 주장을 조사하고 라이선스 사용권자 주장의 정확성을 인정 또는 반박하는 서면 보고서를 제출합니다. (iii) 라이선스 사용권자는 PSLA 충족 능력을 방해하는 문제나 프로세스를 시정하기 위한 노력에 대해 SAP 에 적절한 지원을 제공합니다. (iv) 제 2.6.5 항에 따라, 보고서를 기반으로 SLA 불이행이 입증될 경우, SAP 는 보고되고 입증된 SLA 불이행 각각에 대해 해당 분기 라이선스 사용권자 MaxAttention 서비스 요금의 0.25%에 해당하는 서비스 수준 크레딧("SLC")을 라이선스 사용권자의 다음 MaxAttention 서비스 요금 청구서에 적용합니다. (단, 분기별 최대 SLC 는 해당 분기 라이선스 사용권자 MaxAttention 서비스 요금의 5%를 넘지 않아야 합니다.) 라이선스 사용권자는 SLA 불이행이 발생한 분기가 끝나는 날로부터 일(1)개월 이내에 SAP 에 SLC 에 대해 통보해야 할 책임이 있습니다. SAP 가 SLC 에 대해 충분한 근거가 있는 주장을 서면으로 전달받은 경우가 아니라면 어떠한 벌금도 지불되지 않습니다. 본 제 2.6.5 항에 명시되어 있는 SLC 는 SLA 불이행 혐의 또는 실제 SLA 불이행에 대한 라이선스 사용권자의 유일하고 배타적인 구제책입니다.

2.7 **SAP 사용자 정의 코드 근본 원인 분석.**

2.7.1 SAP 개발 워크벤치로 작성된 라이선스 사용권자 사용자 정의 코드의 경우, SAP 는 상기 제 2.6.4(a)항에 따라 라이선스 사용권자가 제출한 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 열거된 운영 중인 라이선스 사용권자 설치 및 SID 조합과 관련하여 우선순위 1 및 2 문제점에 적용 가능한 제 2.6.2 항 및 제 2.6.3 항에

prerequisites for the SLA's stated in Section 2.6.4(a) above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Licensee's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>) in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system. Notwithstanding anything else stated herein to the contrary, SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Licensee custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Licensee's custom code. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Licensee's custom code regardless of who created Licensee's custom code. Corrections or incident resolution for Licensee custom code may be provided by SAP Custom Development under a separate agreement.

2.9 SAP Product Engineer on Demand Services.

2.9.1 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: (i) analysis of incidents or issues; (ii) issue resolution/workarounds; (iii) best practices; (iv) software design. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Licensee installations specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.9.2 Licensee shall initiate PED Services by submitting incidents, in English, via the SAP Solution Manager Enterprise Edition 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: (i) 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 (ii) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

2.9.3 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: i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Licensee (including, without limitation, those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries); ii) 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 affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.9.4 SAP will assign one (1) Product Engineer for each Production System application component and installation combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order

언급된 SLA 에 따라 핵심 업무 지원 근본 원인 분석을 제공하며 문제점 해결을 위한 지침을 제공할 수 있습니다. 상기 제 2.6.4(a)항에 명시된 SLA 의 선행 조건 외에도, SAP 사용자 정의 코드 근본 원인 분석 서비스를 받으려면 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드가 SAP 의 당시 표준(자세한 내용은 <http://support.sap.com/supportstandards> 참고)에 따라 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템에 문서화되어 있어야 합니다. 본 문서에 명시된 상충하는 규정에 관계없이, 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드 문제점 및/또는 오류에 관한 근본 원인을 파악함으로써, SAP 는 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드와 관련한 우선순위 1 문제점에 관해 위에 명시된 시정 조치에 대한 SLA 를 이행한 것으로 간주됩니다. 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드 작성자가 누구든 관계없이, SAP 사용자 정의 코드 근본 원인 분석은 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드에 관한 시정 조치, 차선책 또는 문제점 해결 제공을 포함하지 않습니다. 라이선스 사용권자의 사용자 정의 코드에 관한 시정 조치 또는 문제점 해결은 별도의 계약에 따라 SAP Custom Development 가 제공할 수 있습니다.

2.9 SAP Product Engineer on Demand 서비스.

2.9.1 SAP Product Engineer on Demand 서비스("PED 서비스")는 달리 합의되지 않는 한, (i) 문제점 또는 문제 분석, (ii) 문제 해결책/차선책, (iii) 모범 사례, (iv) 소프트웨어 설계 등의 영역에 대한 조언을 얻기 위해 SAP 지원 엔지니어("제품 엔지니어")에게 접근할 수 있는 권한을 제공하는 원격 서비스입니다. PED 서비스는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 시스템 애플리케이션 구성요소 및 상응하는 라이선스 사용권자 설치에 한하여 제공됩니다.

2.9.2 라이선스 사용권자는 관련 상세 내역을 포함한 SAP 의 당시 문제점 처리 로그인 절차에 따라 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 영어로 문제점을 제출한 후 제품 엔지니어와 연락하고 제품 엔지니어가 조치를 취해야 할 해당 문제점 번호를 제공함으로써 PED 서비스를 개시합니다. PED 서비스는 다음에만 적용됩니다. (i) SAP 에서 출시 상태를 "제한 없는 출시"로 분류한 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 시스템 애플리케이션 구성요소와 관련된 문제점, (ii) 메인스트림 유지보수/연장 유지보수가 적용되는 운영 시스템 애플리케이션 구성요소 릴리스와 관련된 문제점.

2.9.3 PED 서비스에는 Support 명세서에 따라 이용 가능한 구현 서비스나 원격 서비스 제공이 포함되지 않습니다. 또한, PED 서비스는 다음과 같은 문제점에 적용되지 않습니다. (i) 라이선스 사용권자를 위해 특별히 개발된 운영 시스템 애플리케이션 구성요소의 릴리스, 버전 및/또는 기능(SAP Custom Development 및/또는 SAP 자회사가 개발한 것을 포함하되 이에 국한되지 않음)과 관련한 문제점, (ii) 운영 시스템 애플리케이션 구성요소의 일부가 아니며 대신 파트너 애드온, 기능개선 또는 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 문제점(이러한 국가 버전을 SAP 또는 SAP 계열사에서 작성했다라도 명백하게 제외됨), (iii) 문제점의 근본 원인이 오작동이 아니라 기능 누락이거나("개발 요청") 문제점이 컨설팅 요청에 속하는 경우.

2.9.4 SAP 는 PED 서비스 시작일부터 사(4)주 내에 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에 명시된 운영 시스템 애플리케이션

Form within four (4) weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an eight (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").

2.9.5 Licensee 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 ("License 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 Licensee PED Contact Person (or the authorized representative of the Licensee PED Contact) can be contacted at any time. Licensees PED Contact(s) will be Licensee's authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. PED Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee PED Contact(s).

2.9.6 As preparation for delivery of PED Services, Licensee'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.

3. Engagement Management.

3.1 **SAP MaxAttention Baseline Services Governance.** The assigned Embedded Resources specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form will be included with the SAP MaxAttention Baseline Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s) under the Order Form for SAP MaxAttention Baseline Services executed by the parties], during the Term of the SAP MaxAttention Services engagement specified in Order Form(s) for SAP MaxAttention Services. All MaxAttention Services performed by the assigned Consultants will be coordinated with the LTQM and Licensee's Engagement Manager assigned under the Order Form for SAP MaxAttention Baseline Services.

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

4.1 To receive MaxAttention Services under an Order Form, Licensee must: (i) have an executed and active Order Form for SAP MaxAttention Baseline Services; (ii) continue to pay all support fees (i.e.; Enterprise Support Fees, or Premium Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement; and (iii) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the MaxAttention Services Scope Document. Licensee shall have installed, configured and be using an SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with the Support Schedule, as SAP Solution Manager Enterprise Edition is the service delivery platform for documenting Top Issues, core business processes and critical system information. Licensee shall provide

구성요소 및 설치 조합 각각에 대해 한(1)명의 제품 엔지니어를 지정합니다. 해당 제품 엔지니어는 PED 서비스가 적용되는 설치와 관련하여 정규 근무일(SAP 등록 사무실이 준수하는 해당 공휴일 적용) 중 오전 8시부터 오후 6시 사이의 여덟(8)시간 동안 이용 가능합니다("PED 근무 시간").

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

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

3. 계약 관리.

3.1 **SAP MaxAttention Baseline 서비스 거버넌스.** 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서에서 지정된 파견 인력은 SAP MaxAttention 서비스 발주서에 명시된 SAP MaxAttention 계약 기간 동안 SAP MaxAttention Baseline 서비스 계약 관리 거버넌스에 포함됩니다[즉, 경영진 회의 참석, 당사자들이 체결한 SAP MaxAttention Baseline 서비스 발주서에 따라 지정된 계약 관리자와의 활동 조정]. 지정된 컨설턴트가 수행하는 MaxAttention 서비스는 SAP MaxAttention Baseline 서비스 발주서에 따라 지정된 LTQM 및 라이선스 사용권자 계약 관리자와의 조정을 거칩니다.

3.2 당사자들은 라이선스 사용권자의 제 3 자 컨설팅 파트너("라이선스 사용권자 파트너")의 협조가 개별 MaxAttention 서비스 계약 성공을 위한 핵심 요소라는 점에 동의합니다. 라이선스 사용권자는 해당 라이선스 사용권자 파트너가 라이선스 사용권자의 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 이행하기 위해 SAP 가 타당하게 요청한 바에 따라 SAP 에 협조하도록 보장합니다.

4. 라이선스 사용권자 요건.

4.1 발주서에 따라 MaxAttention 서비스를 받기 위해, 라이선스 사용권자는 (i) 체결되고 활성화된 SAP MaxAttention Baseline 서비스 발주서를 보유해야 하고, (ii) 모든 Support 요금(Enterprise Support 요금 또는 Premium Support for Large Enterprises 요금 등)을 계속 지불하고, (iii) 그 외에 라이선스 계약, GTC, 발주서, MaxAttention 서비스 범위 문서에 의거한 의무를 이행해야 합니다. 라이선스 사용권자는 Support 명세서에 따라 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템을 설치, 구성하여 사용해야

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 company. Vacation planning for assigned Embedded Resources will be reviewed with Licensee's Engagement Manager. Subject to the employment agreement and local employment regulations and, unless otherwise agreed, assigned Embedded Resources will not take more than two (2) consecutive calendar weeks of vacation at one time.

5.2 To ensure efficient communication, both parties agree that 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 Licensee agrees and understands that 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 ninety (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 licensees subscribing to MaxAttention Services in the Territory. In the event SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this ninety (90) day period. If Licensee does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Licensee.

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

5.6 Any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form will terminate effective the same date as: (i) any termination of the Order Form for SAP MaxAttention Baseline Services between the parties; (ii) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or (iii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

합니다. SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 Top Issue, 핵심 비즈니스 프로세스 및 중요 시스템 정보를 문서화하기 위한 서비스를 제공하는 플랫폼입니다. 라이선스 사용권자는 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. 지정된 파견 인력의 휴가 계획은 라이선스 사용권자 계약 관리자의 검토를 받아야 합니다. 고용 계약 및 현지 고용 규정에 따르는 것을 조건으로, 별도 합의하지 않는 한, 지정된 파견 인력은 연속 두(2)주를 초과하는 휴가를 한 번에 사용할 수 없습니다.

5.2 효율적인 의사소통을 위해, 양 당사자는 MaxAttention 서비스 관련 언어로 영어를 사용할 것에 동의합니다. 개별 MaxAttention 서비스와 관련한 정보는 영어로 SAP 인력에게 제공되어야 합니다.

5.3 라이선스 사용권자는 지정된 SAP 인력(지정된 파견 인력 포함)이 경우에 따라 SAP 사무실에서 본 문서에 따른 MaxAttention 서비스 활동을 수행할 수 있다는 점에 동의하고 이를 인정합니다.

5.4 SAP 가 제공하는 MaxAttention 서비스 범위는 SAP 소프트웨어의 지속적 개발과 기술 발전을 반영하기 위해 구십(90)일 사전 서면 통지를 통해 언제든지 SAP 에 의해 연 단위로 변경될 수 있으며, 이러한 MaxAttention 서비스 범위 변경은 계약 지역 내 유사한 상황에 있는 SAP 라이선스 사용권자의 MaxAttention 서비스 등록에 적용됩니다. SAP 가 제 5.4 항에 따른 범위 변경 선택권을 행사하고 라이선스 사용권자가 그러한 변경을 수락할 수 없는 경우, 라이선스 사용권자는 해당 범위 변경의 영향을 받는 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서를 해지할 수 있는 권리가 있으며, 해당 변경은 구십(90)일이 경과한 후 효력이 발생합니다. 라이선스 사용권자가 해당 기간 내에 해지하지 않을 경우, 라이선스 사용권자가 해당 변경을 수락한 것으로 간주됩니다.

5.5 요금은 라이선스 사용권자에게 보내는 구십(90)일 사전 서면 통지에 따라 연도당 1 회 변경될 수 있습니다. SAP 가 앞의 문장에 따른 요금 변경 선택권을 행사하고 라이선스 사용권자가 그러한 변경을 수락할 수 없는 경우, 라이선스 사용권자는 해당 요금 변경에 관한 SAP 통지를 수신한 후 삼십(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 연도 종료 시 효력이 발생합니다. 라이선스 사용권자가 해당 기간 내에 해지하지 않을 경우, 라이선스 사용권자가 해당 요금 변경을 수락한 것으로 간주됩니다.

5.6 발주서에 대한 MaxAttention 서비스 범위 문서는 (i) 당사자들 간 SAP MaxAttention Baseline 서비스 발주서 해, (ii) 본 라이선스 계약에 따른 모든 Support 명세서의 해지 또는 (iii) SAP Standard Support 로 라이선스 사용권자의 모든 SAP Support(즉, SAP Enterprise Support 또는 SAP Product Support for Large Enterprises) 등록 변경 시 같은 일자에 해지됩니다.