

SAP Value Assurance Support Services Description (“VASSD”)

SAP Value Assurance Support Services are in addition to the services delivered under a Support Schedule and may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Customer in its SAP Software implementation project using SAP’s implementation guidelines. SAP delivers only the SAP Value Assurance Support Services specified in an SAP Value Assurance Support Services Scope Document to an Order Form referencing this Service Description. SAP Value Assurance Support Services focus on Orchestration and Safeguarding, Planning, and Design.

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

1. DEFINITIONS

- 1.1. **“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.
- 1.2. **“Support Schedule”** means the schedule to the License Agreement for SAP support (e.g.; 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.

2. SAP VALUE ASSURANCE SUPPORT SERVICES

SAP Value Assurance Support Services (“VA Services”) currently include the following components:

- 2.1. SAP Embedded Support Services
 - 2.1.1. SAP delivers SAP Embedded Support Services as a team of SAP support resources (“**Embedded Resources**”) identified in a VA Services Scope Document to an Order Form performing one or any combination of the activities described below as agreed by the parties. The TQM will be available during Normal Business Hours at the Service Delivery location for the quota of days all specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term (“**TQM Quota**”). The assignment of the TQM will occur within 6 weeks after execution of the Order Form. The TQM Quota does not include any

SAP Value Assurance Support 서비스 내역(“VASSD”)

SAP Value Assurance Support 서비스는 Support 명세서에 따라 제공되는 서비스에 추가되는 것이며, SAP 구현 지침을 사용하는 고객의 SAP 소프트웨어 구현 프로젝트를 지원하기 위해 현장에서 및/또는 원격으로 전문 지식을 제공할 수 있습니다. SAP 는 본 서비스 내역을 참조하는 발주서에 대한 SAP Value Assurance Support 서비스 범위 문서에 명시된 SAP Value Assurance Support 서비스만을 제공합니다. SAP Value Assurance Support 서비스는 Orchestration 및 Safeguarding 서비스, Planning 서비스, Design 서비스에 중점을 두고 수행됩니다.

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

1. 용어 정의

- 1.1. **“정상 근무 시간”**은 당사자들이 서면으로 별도 합의하지 않는 한 월요일부터 금요일 오전 6시부터 오후 8시 사이의 8시간을 의미합니다.
- 1.2. **“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.

2. SAP VALUE ASSURANCE SUPPORT 서비스

SAP Value Assurance Support 서비스(“**VA 서비스**”)에는 현재 다음 컴포넌트가 포함됩니다.

- 2.1. SAP Embedded Support 서비스
 - 2.1.1. SAP 는 발주서에 대한 VA 서비스 범위 문서에 명시되어 있으며, 당사자들이 합의한 내용에 따라 아래 명시된 업무 활동 중 하나 또는 여러 활동의 조합을 수행하는 SAP 지원 인력(“**파견 인력**”) 팀을 통해 SAP Embedded Support 서비스를 제공합니다. TQM 은 VA 서비스 기간 중 발주서에 대한 VA 서비스 범위 문서에 명시된 쿼터 일수의 정상 근무 시간 동안 서비스 제공 위치에서 이용할 수 있습니다(“**TQM 쿼터**”). TQM 지정은 발주서 체결 후 6 주 이내에 이루어집니다. TQM

vacation leave by the assigned Embedded Resources.

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

- a) Develop and maintain a Customer-specific VA Services engagement Service and Support Plan that is mutually agreeable to the parties
- b) Facilitate the execution (i.e. delivery process) of the mutually agreed to VA Services engagement Service and Support Plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing process at the project level
- c) Track Customer’s implementation of SAP’s recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Support Services hereunder
- d) Provide periodic status and risk reporting at Customer’s project management level

2.1.3. All SAP Embedded Support Services will be coordinated with Customer’s Engagement Manager.

2.2. SAP Support Services.

2.2.1. SAP may provide Planning, Orchestration and Safeguarding, and/or Design services (collectively “SAP Support Services”) as may be determined by SAP and Customer in the agreed to VA Services engagement Service and Support Plan, for the quota of SAP Support Services days specified in the VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term (“Support Services Quota”).

2.2.2. Customer may allocate available Support Services Quota days solely for the SAP Support Services categories specified in the preceding paragraph. A listing of SAP’s current SAP Support Services is available at <https://www.sap.com/value-assurance-support-service>.

2.2.3. To schedule SAP Support Services, Customer will contact the assigned TQM or designated SAP resource. SAP requires a minimum lead-time of 5 weeks for scheduling SAP Support Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Support Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements.

쿼터에는 지정된 파견 인력의 휴가가 포함되지 않습니다.

2.1.2. SAP 기술 품질 관리자(“TQM”) 업무 활동:

- a) 당사자들 간 상호 합의 가능한 고객별 VA 서비스 계약 서비스 및 Support 계획을 개발하고 유지합니다.
- b) 프로젝트 차원에서 개별 서비스 제공에 대한 조율과 SAP 인력 배치 프로세스를 포함한 상호 합의된 VA 서비스 계약 서비스 및 Support 계획 실행(즉, 서비스 제공 프로세스)을 촉진합니다.
- c) 본 문서에 따라 수행된 SAP Support 서비스 제공의 결과인 SAP 권고사항 및 수행 계획에 대한 고객의 이행 상황을 추적합니다.
- d) 고객의 프로젝트 관리 차원에서 정기적인 상태 및 위험 보고를 제공합니다.

2.1.3. 모든 SAP Embedded Support 서비스는 고객의 계약 관리자와 조정을 거칩니다.

2.2. SAP Support 서비스.

2.2.1. SAP 는 VA 서비스 기간 중 발주서에 대한 VA 서비스 범위 문서에 명시된 VA Support 서비스 쿼터 일수(“Support 서비스 쿼터”) 동안 VA 서비스 계약 서비스 및 지원 계획에서 SAP 와 고객이 정한 바에 따라 Planning, Orchestration 및 Safeguarding, 및/또는 Design 서비스(통칭하여 “SAP Support 서비스”)를 제공합니다.

2.2.2. 고객은 이용 가능한 Support 서비스 쿼터 일수를 앞 단락에 명시된 SAP Support 서비스 유형에 대해서만 할당할 수 있습니다. SAP 의 현재 SAP Support 서비스 목록은 <https://www.sap.com/value-assurance-support-service> 에서 확인할 수 있습니다.

2.2.3. SAP Support 서비스 일정을 수립하기 위해, 고객은 지정된 TQM 또는 지정된 SAP 인력과 연락해야 합니다. SAP 는 SAP Support 서비스 제공 요청에 따른 일정을 수립하기 위해 5 주의 최소 소요 시간을 필요로 합니다. SAP 에 합리적으로 가능한 경우, SAP Support 서비스는

SAP will calculate the estimated days for a requested SAP Support Service based on Customer's information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an SAP Support Service will be deducted from the Support Services Quota, where applicable. No time will be deducted from the Support Services Quota for travel time. If Customer postpones or cancels any already requested SAP Support Service less than 3 weeks before the start date of the SAP Support Service, SAP may deduct already rendered days from Customer's Support Services Quota.

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 Support 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 Support Service delivery, the Engagement Managers will agree upon a more formal agenda for the SAP Support Service and the required involvement of Customer's project team members.

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 10 person-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; 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) non-standard software received from SAP's

단기 필요성에 입각하여, 그리고 제기된 프로젝트 요구사항에 따라 일정이 정해질 수도 있습니다. SAP 는 고객의 정보 및 요구사항에 입각하여 요청된 SAP Support 서비스에 필요한 일수 추정치를 산정합니다. 이러한 추정치에는 준비 및 사후 처리 활동이 포함됩니다. SAP Support 서비스에 사용된 일수는 해당하는 경우 Support 서비스 쿼터에서 공제됩니다. 출장 시간에 대해서는 Support 서비스 쿼터에서 시간이 공제되지 않습니다. 고객이 이미 요청한 SAP Support 서비스를 SAP Support 서비스 시작일 전 3 주 이내에 연기 또는 취소할 경우, SAP 는 고객의 Support 서비스 쿼터에서 이미 소요된 일수를 공제할 수 있습니다.

2.2.4. 고객은 프로젝트 팀을 정하고 관련 연락 담당자가 개별 SAP Support 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 Support 서비스 제공 전, 계약 관리자는 SAP Support 서비스에 관한 보다 공식적인 안건과 고객 프로젝트 팀원 참여 요건에 대해 합의합니다.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. SAP Expertise on Demand("EoD" 또는 "EoD 서비스")는 단기 및 중기(최대 10 인력일수) 업무에 대한 고객 요구를 충족하기 위해 SAP 인력을 제공하는 원격 서비스입니다. 이러한 업무는 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 의 Custom Development 팀으로부터

Custom Development organization.

EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Support Services Term ("**EoD Quota**").

2.3.2. SAP will 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 hereunder and SAP will have no liability if it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP will 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 complete such EoD Task, SAP will 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 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 VA Services Term specified in the VA 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) or 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 will make a request in writing to the TQM. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to 5 weeks advance notice.

받은 비표준 소프트웨어는 포함되지 않습니다.

EoD 서비스는 VA Support 서비스 계약 기간 중 발주서에 대한 VA 서비스 범위 문서에 명시된 EoD 쿼터 일수 ("**EoD 쿼터**")의 정상 근무 시간 동안 제공됩니다.

2.3.2. SAP 는 고객이 제출한 EoD 업무 요청을 이행하기 위해 상업적으로 타당한 노력을 기울입니다. 그러나 SAP 는 본 문서에 따라 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 완료할 수 없다고 또는 완료하지 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 SAP 지원 조직 내 연락 담당자에 대한 원격 액세스 권한을 고객에게 제공합니다. 이러한 SAP On-Call Duty 연락은 발주서에 대한 VA 서비스 범위 문서에 명시된 VA 서비스 계약 기간 중 "기간"에 대한 SAP On-call Duty 서비스 세션 쿼터 ("**On-Call Duty 쿼터**")에 대해 이용할 수 있습니다.

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 TQM 에게 서면으로 요청해야 합니다. SAP On-Call Duty 서비스 일정은 5 주 전에 사전 통지해야 합니다.

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT

- 3.1. Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned TQM or designated SAP resource. 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 this VASSD and any VA Services Scope Document to an Order Form. All VA Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Customer's Engagement Manager.
- 3.2. The parties hereto agree that the cooperation of Customer's third-party consulting partner(s) ("Customer Partner") is critical to the success of individual VA Services engagements. Customer shall ensure that any such Customer Partner(s) will comply with Customer's responsibilities hereunder and shall cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations hereunder.

4. CUSTOMER REQUIREMENTS

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

5. GENERAL PROVISIONS

- 5.1. Consultants will not provide VA Services hereunder outside Normal Business Hours, on weekends, public holidays, or night shifts unless mutually agreed to in writing by the parties in advance.
- 5.2. 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.

3. 계약 관리

- 3.1. 각 당사자는 계약 관리자를 지정해야 합니다. SAP의 계약 관리자는 지정된 TQM 또는 지정된 SAP 인력입니다. 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 VASSD와 모든 발주서에 대한 VA 서비스 범위 문서의 조건을 관리합니다. 지정된 SAP 인력이 수행하는 모든 VA 서비스는 고객 계약 관리자와의 조정을 거칩니다.
- 3.2. 당사자들은 고객의 제 3자 컨설팅 파트너("고객 파트너")의 협조가 개별 VA 서비스 계약 성공을 위한 핵심 요소라는 점에 동의합니다. 고객은 해당 고객 파트너가 본 문서에 따른 고객의 책임을 준수하고 본 문서에 따른 그 의무를 이행하기 위해 SAP가 타당하게 요청한 바에 따라 SAP에 협조하도록 보장해야 합니다.

4. 고객 요건

- 4.1. 발주서에 따라 VA 서비스를 받으려면, 고객은
- a) 라이선스 계약에 따른 모든 Support 요금(예: 표준 Support 요금, Enterprise Support 요금 또는 Product Support for Large Enterprises 요금)이나 등록 요금을 계속 지불하고,
 - b) 그 외에 라이선스 계약, GTC, 발주서, VA 서비스 범위 문서에 따른 의무를 이행해야 하며,
 - c) Support 명세서에 따라 원격 연결과 데이터 액세스 권한을 제공해야 합니다.

5. 일반 규정

- 5.1. 당사자들이 사전에 서면으로 상호 합의하지 않는 경우, 컨설턴트는 정상 근무 시간 이외의 주말, 공휴일 또는 야간 근무를 통해 본 문서에 따른 VA 서비스를 제공하지 않습니다.
- 5.2. 지정된 파견 인력은 SAP 또는 기타 SAP 계열사와 체결한 고용 계약에 명시된 정상적인 연차 휴가를 이용할 수 있습니다.

- 5.3. To ensure efficient communication, the language for the delivery of VA Services will be English. Relevant information related to the individual VA Services will be provided to the SAP resources in English.
- 5.4. The assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform VA Services activities hereunder from an SAP office.
- 5.5. The scope of VA 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 VA Services are applied to similarly situated SAP customers subscribing to VA Services in the Territory as defined in the applicable License Agreement. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.5, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate a VA Services Scope Document to an Order Form 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.
- 5.6. 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 VA 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.

- 5.3. 효율적인 의사소통을 위해, VA 서비스 관련 언어로 영어를 사용합니다. 개별 VA 서비스와 관련한 정보는 영어로 SAP 인력에게 제공되어야 합니다.
- 5.4. 지정된 SAP 인력(지정된 파견 인력 포함)은 경우에 따라 SAP 사무실에서 본 문서에 따른 VA 서비스 활동을 수행할 수 있습니다.
- 5.5. SAP 가 제공하는 VA 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 VA 서비스 범위 변경은 해당 라이선스 계약에 정의된 계약 지역 내 유사한 상황에 있는 SAP 고객의 VA 서비스 등록에 적용됩니다. SAP 가 제 5.5 항에 따른 범위 변경 선택권을 행사하고 고객이 그러한 변경을 수락할 수 없는 경우, 고객은 해당 범위 변경의 영향을 받는 발주서에 대한 VA 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.
- 5.6. 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 VA 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.