

SAP STANDARD SUPPORT 명세서(이하 "명세서")

본 명세서의 조항이 본 계약의 조항 및 부록, 첨부, 발주서 또는 본 계약과 관련하여 첨부되거나 포함된 기타 문서의 조항과 모순되거나 일치하지 않는 경우, 본 명세서의 조항이 우선 적용됩니다.

본 명세서는 본 계약에 따라 라이선스 사용권자에게 라이선스된 모든 소프트웨어(이하 "Standard Support 솔루션"으로 통칭)에 대해 본 명세서에서 정의한 대로 SAP 가 제공하는 지원 서비스("SAP Standard Support") 조항에 적용되며 별도의 지원 계약이 배타적으로 적용되는 소프트웨어는 제외됩니다.

1. 정의

1.1 "운영 시스템"은 라이선스 사용권자의 내부 비즈니스 운영에 사용되며 라이선스 사용권자의 데이터가 기록되는 실제 SAP 시스템을 의미합니다.

1.2 "서비스 세션"은 인터뷰나 운영 시스템 분석을 통해 더 많은 정보를 수집하고 권장 사항을 도출하기 위해 원격으로 수행되는 일련의 지원 활동 및 작업을 의미합니다. 서비스 세션은 직접 수행하거나 셀프 서비스 또는 자동화된 형태로 실행할 수 있습니다.

2. SAP Standard Support 의 범위

라이선스 사용권자는 SAP 가 해당 국가에서 일반적으로 제공할 수 있는 수준의 SAP Standard Support 서비스를 요청할 수 있으며 SAP 는 이를 제공할 의무가 있습니다. SAP Standard Support 는 현재 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

지속적인 기능 향상 및 혁신

- 업그레이드 도구 및 방법을 비롯하여 라이선스된 Standard Support 솔루션의 새로운 소프트웨어 릴리스
- 지원 패키지 - 개별적인 수정 노력을 줄이기 위한 수정 패키지. 지원 패키지에는 변경된 법적 요건 및 규제 사항을 맞추기 위한 수정사항이 포함될 수 있습니다.
- SAP Business Suite 7 핵심 어플리케이션 릴리스(SAP ERP 6.0으로 시작하여 2008년에 릴리스된 SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0, SAP PLM 7.0 포함)의 경우 SAP 는 확장 패키지나 기타 가능한 방법을 통해 향상된 기능 및/또는 혁신을 제공할 수 있습니다. SAP 핵심 어플리케이션 릴리스에 대한 메인스트림 유지보수 기간동안, SAP 는 보통 1년에 1개의 확장 패키지나 기타 업데이트를 제공할 수 있습니다.
- 제 3자 운영체제 및 데이터베이스를 지원하기 위한 기술 업데이트
- SAP 소프트웨어 어플리케이션, 추가 릴리스 및 기능 모듈 지원을 위한 ABAP 소스 코드
- 소프트웨어 변경(예: 구성 세팅 변경 또는 Standard Support 솔루션 업그레이드) 관리는 해당 문건, 클라이언트 복사 및 엔티티 복사 도구, 커스터마이징 비교 도구 등을 통해 지원됩니다.

메시지 처리

- SAP Service Marketplace 의 SAP Notes 에는 소프트웨어 오작동과 이러한 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. SAP Notes 에는 라이선스 사용권자가 자신의 SAP 시스템에 구현할 수 있는 코딩 수정 내용이 포함될 수 있으며 관련 문제와 고객의 질문, 권장하는 문제 해결 방안(예: 커스터마이징 세팅)에 대한 정보도 포함됩니다.
- SAP Note Assistant - SAP 컴포넌트에 대한 구체적인 수정 사항이나 개선 사항을 설치하는 도구입니다.
- Standard Support 솔루션 관련 문제에 대한 SAP 의 글로벌 메시지 처리. 라이선스 사용권자가 오작동을 보고하면 SAP 는 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보를 제공하여 라이선스 사용권자를 지원합니다. 그러한 지원 통로가 SAP 에서 제공하는 지원 인프라가 될 것입니다. 라이선스 사용권자는 언제든지 오류 메시지를 전송할 수 있습니다. 메시지 해결 절차에 관련된 모든 이들은 언제든지 메시지의 상태를 확인할 수 있습니다. 예외적인 경우, 라이선스 사용권자는 전화를 통해 SAP 에 연락할 수도 있습니다. 그러한 연락 방식(및 명시된 기타 다른 방식)에 대해 SAP 는 라이선스 사용권자가 3.2(iii)항에 명시된 대로 원격 액세스를 제공하도록 요청할 수 있습니다. SAP 는 우선 순위(우선 순위의 정의는 SAP 노트 67739 참조)가 매우 높은(Very High) 오류에 대해 (i) 영어로 오류가 보고되고, (ii) 문제에 대한 메시지 처리가 해외 SAP 지원 센터로 이관되는 경우 라이선스 사용권자와 SAP 가 의사소통할 수 있도록 라이선스 사용권자가 영어를 적절히 구사할 수 있는 직원을

배치한다는 조건이 충족되는 경우 연중무휴 24 시간 이내 해당 메시지 처리를 시작합니다. 이러한 조건이 모두 또는 하나라도 충족되지 않은 경우, SAP 는 이러한 조건들이 충족될 때까지 메시지 처리를 시작하거나 지속할 수 없을 수 있습니다.

- 연중무휴(24x7) 글로벌 에스컬레이션 절차

원격 서비스

- 현재 SAP Standard Support 에는 운영 중인 설치 시스템별로 매년 다음 원격 서비스 중 한 가지가 포함됩니다.
 - GoingLive Check 1 회(예: 고객이 새로운 SAP 소프트웨어를 구현하여 이를 운영하기로 결정한 경우)
 - 상위 릴리스로의 업그레이드를 위한 GoingLive Upgrade Check 1 회
 - GoingLive OS/DB Migration Check 1 회. 이 OS/DB Migration Check 는 라이선스 사용자가 운영체제나 데이터베이스의 마이그레이션에 대비할 수 있도록 지원합니다. 마이그레이션은 라이선스 사용자의 책임입니다.
- SAP EarlyWatch® Alert 에서 중대 경보를 보고하는 경우, 1 년에 최대 두(2)번의 SAP EarlyWatch® Check 가 수행될 수 있습니다.
- 서비스는 하나 이상의 서비스 세션으로 구성됩니다.
- 요청한 날짜에 원격 서비스를 받으려면, 원하는 원격 서비스 날짜에 앞서 적어도 2 개월 전에 미리 원격 서비스 요청을 해야 합니다. 원격 서비스에 대한 권한은 특정 설치 솔루션에만 적용되며 다른 설치 솔루션으로 이전할 수 없습니다.
- 개별 원격 서비스에 관한 추가 정보와 상세 내역은 SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/standardsupport>)에서 **확인할 수 있습니다.**

SAP Standard Support 의 SAP Solution Manager Enterprise Edition

- SAP Solution Manager Enterprise Edition(및 명시된 SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 후속 버전)은 본 계약의 적용을 받으며 SAP Standard Support 에 따라 (i) Standard Support 솔루션의 제공, 설치, 업그레이드 및 유지보수를 포함한 SAP Standard Support 제공, (ii) 브레이크 픽스(예: 패치, 노트 등) 어플리케이션 및 Standard Support 솔루션 장애 진단 분석을 포함하여 라이선스 사용자의 요청에 따른 대응형 지원, (iii) SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/solutionmanager>)에 정의된 기능 기준(Functional Baseline)의 일부인 시나리오만을 사용하는 **Standard Support 솔루션 관리의 목적으로만 사용됩니다.**
- SAP 는 SAP Standard Support 에 의거하여, SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/solutionmanager>)에서 경우에 따라 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용 사례를 자유 재량으로 업데이트 할 수 있습니다.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 본 명세서가 적용되는 기간 동안 라이선스 사용자가 사용을 허가한 기명 사용자에 의해 SAP Standard Support 에 대해서만 사용되며, 본 소프트웨어의 라이선스 권한의 적용 하에 라이선스 사용자의 내부 비즈니스 운영 지원과 관련하여 라이선스 사용자의 SAP 관련 지원 목적으로만 사용되어야 합니다. 위에 열거된 기능 이외의 SAP Standard Support 에 따른 SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능에 대한 모든 권한은 해당 기능이 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통하거나 그와 관련하여 사용 가능하더라도 SAP 와의 별도 서면 계약의 적용을 받습니다. SAP Solution Manager 는 SAP 를 통해 라이선스되지 않은 제 3 자 어플리케이션 또는 SAP 소프트웨어와 함께 운영되는 기타 다른 구성요소 또는 IT 자산에 명시적으로 사용될 수 없습니다.
- 라이선스 사용자가 SAP Standard Support 를 해지하고 6 항에 따라 SAP Enterprise Support 를 받을 경우, 라이선스 사용자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용은 SAP Enterprise Support 명세서에 명시된 사용권 계약의 적용을 받습니다.

기타 컴포넌트, 방법론, 콘텐츠 및 커뮤니티 참여

- 사용 가능한 자원을 모니터링하고 Standard Support 솔루션의 시스템 상태 정보를 수집하기 위한 컴포넌트 및 에이전트 모니터링(예: SAP EarlyWatch Alert)
- SAP EarlyWatch Alert 기능을 사용하기 위한 SAP Solution Manager Enterprise Edition 분산 시스템의 통합 관리
- 효율성을 높이기 위한 콘텐츠와 보조 도구. 여기에는 구현 방법론과 표준 절차, 구현 가이드(IMG), 비즈니스 구성(BC) 세트가 포함될 수 있습니다.

- SAP Service Marketplace 의 가이드라인 참조. 여기에는 비용과 리스크를 줄이기 위한 구현 및 운영 프로세스와 콘텐츠가 포함될 수 있습니다.
- SAP Service Marketplace 를 통해 SAP 의 고객 및 파트너 커뮤니티에 참여하여 비즈니스 모범 사례, 제공 서비스 등에 관한 정보 참조

3. 라이선스 사용권자의 책임.

3.1 SAP Standard Support 프로그램 관리

본 문서에 따라 SAP Standard Support 를 받기 위해서 라이선스 사용권자는 SAP Customer Center of Expertise("Customer COE") 내에 자격 요건을 갖춘 영어 구사 담당자("담당자")를 지정하고, 담당자나 해당 담당자의 권한을 부여 받은 대리인에게 언제든지 연락을 취할 수 있도록 연락처 세부 정보(특히 이메일 주소 및 전화 번호)를 제공해야 합니다. 라이선스 사용권자의 담당자는 라이선스 사용권자에게 필요한 결정을 내리거나 무리한 지연 없이 그러한 결정을 내릴 권한을 부여 받은 담당자여야 합니다.

3.2 기타 요구 사항

라이선스 사용권자는 다음 요구 사항을 추가로 충족해야 합니다.

- (i) 본 계약 및 본 명세서에 따라 모든 SAP Standard Support 요금을 계속해서 지불해야 합니다.
- (ii) 또는 본 계약과 본 명세서에 따른 의무를 수행해야 합니다.
- (iii) SAP 에서 정의한 기술 표준 절차를 통해 원격 액세스를 제공하고 유지하며, 특히 메시지 처리의 일관인 원격 문제 분석을 위해 SAP 에 필요한 모든 권한을 부여해야 합니다. 그러한 원격 액세스는 지원 메시지를 처리하는 SAP 직원의 국적이나 위치하고 있는 국가에 따라 제약 없이 허용되어야 합니다. 라이선스 사용권자는 액세스를 허용하지 않을 경우 메시지 처리와 수정 사항의 제공에 지연을 야기할 수 있으며 SAP 가 효율적으로 지원을 제공하지 못하는 결과가 초래될 수도 있음을 인정합니다. 지원 서비스를 위해 필요한 소프트웨어 컴포넌트 또한 반드시 설치되어야 합니다. 자세한 내용은 SAP 노트 91488 을 참조하십시오.
- (iv) 4 항에 명시된 요구사항을 충족시키는 SAP 인증 Customer COE 를 설립하고 유지해야 합니다.
- (v) Basis 최신 패치 레벨 및 최신 SAP Solution Manager Enterprise Edition 지원 패키지가 포함된 SAP Solution Manager Enterprise Edition 소프트웨어 시스템을 설치, 구성 및 운영 중인 상태여야 합니다.
- (vi) 운영 시스템에서 SAP EarlyWatch Alert 를 활성화하고 데이터를 라이선스 사용권자의 운영 중인 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템에 전송해야 합니다. 본 서비스 설정에 대한 정보는 SAP 노트 1257308 을 참조하십시오.
- (vii) 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 과 SAP 사이, Standard Support 솔루션과 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사이에 연결을 각각 설정해야 합니다.
- (viii) 라이선스 사용권자는 적어도 운영 시스템과 운영 시스템에 연결된 시스템에 대해 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템 내의 솔루션 환경과 핵심 비즈니스 프로세스를 유지보수해야 합니다. 라이선스 사용권자는 라이선스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 시스템의 모든 구현 또는 업그레이드 프로젝트를 문서화해야 합니다.
- (ix) SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능을 제대로 사용하려면 라이선스 사용권자는 관련된 문서의 지침을 따라야 합니다.
- (x) 라이선스 사용권자는 모든 변경 내용에 대해 적절하고 최신 상태의 기록을 유지하고, 필요할 경우 SAP 에 그러한 기록을 신속하게 제공할 것에 동의합니다.
- (xi) SAP 에서 업데이트나 업그레이드, 또는 애드온을 통해 제공하는 당시 최신의 SAP 지원 인프라를 통해 모든 오류 메시지를 전송해야 합니다.
- (xii) 라이선스 사용권자의 설치 사항 및 기명 사용자에게 대한 변경 및 Standard Support 솔루션과 관련된 다른 모든 정보를 시기적절하게 SAP 에 알려야 합니다.

Customer COE

4.1 Customer COE 의 역할

Customer COE 는 라이선스 사용권자에 의해 SAP 지원 조직과의 상호 작용을 위한 중앙 연락 지점으로 지정됩니다. SAP 는 기능 및 기술 구현 프로젝트와 병행하여 Customer COE 구현 프로젝트를 시작할 것을 권장합니다.

4.2 Customer COE 의 기본 기능

Customer COE 는 반드시 다음과 같은 기본 기능을 수행해야 합니다.

- 지원 데스크: 해당 지역의 정규 근무 시간(최소 하루 8 시간, 주 5 일(월~금) 이상) 동안 인프라/어플리케이션 플랫폼 및 관련 어플리케이션에 대한 충분한 인원의 지원 컨설턴트가 상주하는 지원 데스크를 설치하고 운영합니다
- 계약 관리: SAP 와 함께 진행하는 계약 및 라이선스를 처리합니다(라이선스 감사, 유지보수 대금청구, 릴리스 주문 처리, 사용자 마스터 및 설치 데이터 관리).
- 혁신 요청 조정: 라이선스 사용권자의 계열사가 본 계약에 의거하여 Standard Support 솔루션을 사용할 수 있는 권한이 있는 경우 해당 사용권자 및/또는 계열사의 개발 요청을 수집하고 조정합니다. 이 역할에서 Customer COE 는 또한 Standard Support 솔루션의 불필요한 수정을 없애는데 필요한 모든 조치와 결정을 취하기 위해, 계획된 수정이 SAP 소프트웨어 및 릴리스 전략과 일치할 수 있도록 SAP 와의 연락처로서의 기능을 수행할 권한을 부여 받습니다.
- 정보 관리: 라이선스 사용권자 조직 내에 내부 데모, 정보 이벤트 및 마케팅을 통해 Standard Support 솔루션 및 Customer COE 에 대한 정보를 배포합니다.
- 원격 서비스 계획 수립: SAP 와의 원격 서비스 제공을 조정합니다.

4.3 Customer COE 자격증

라이선스 사용권자에게 효력 발생일 시점에 인증된 Customer COE 가 아직 없는 경우, 라이선스 사용권자는 (i) 효력 발생일로부터 십이(12) 개월 이내 또는 (ii) 라이선스 사용권자가 Enterprise Support 솔루션 중 최소 1 개를 일반 비즈니스 운영을 위해 라이브 모드로 사용하기 시작한 후 육(6) 개월 이내에 이를 구성해야 합니다. SAP 로부터 당시 기본 Customer COE 인증 또는 재인증 취득하려면 Customer COE 는 감사 절차를 통과해야 합니다. 가용한 인증 수준에 관한 정보는 물론 최초 인증 및 재인증 절차와 조건에 관한 자세한 정보는 SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/coe>)에서 확인할 수 있습니다.

5. SAP Standard Support 요금

SAP Standard Support 요금은 연 단위로 선지급되며, 해당 내용은 본 계약에 첨부된 부록이나 발주서에 나와 있습니다. 최초 기간(본 계약의 해당 부록 또는 발주서에 정의)이 지난 후, SAP Enterprise Support 요금의 인상에 대한 모든 제한은 라이선스 사용권자의 위에 규정된 Customer COE 요구사항에 따라 결정됩니다.

6. 계약 해지

6.1 SAP Standard Support 는 (i) 최초 기간 종료 삼(3) 개월 전 및 (ii) 다음 갱신 기간 시작 삼(3) 개월 전에 사전 서면 통지를 통해 계약 당사자에 의해 해지될 수 있습니다. 위 규정에 의거한 모든 해지는 양 당사자가 해지 통지를 접수한 당시 SAP Standard Support 기간이 종료되는 시점에 효력을 갖습니다. 이 조항과 관계없이 라이선스 사용권자가 SAP Standard Support 요금을 지불하지 못한 경우, SAP 는 서면으로 이를 통지한 후 일(1) 개월 후에 SAP Standard Support 를 해지할 수 있습니다.

6.2 6.1 항에 따른 라이선스 사용권자의 권리에도 불구하고, 라이선스 사용권자가 계약에 따른 의무를 불이행하지 않았다는 사실을 전제로 하여 라이선스 사용권자는 (i) 1 월부터 12 월까지의 단위로 갱신되는 모든 지원 대상 주문에 대하여 SAP Enterprise Support 에 대한 라이선스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 최초 기간 이후의 갱신 기간이 시작되기 삼(3) 개월 전에 SAP 에 서면 통지를 보내거나 (ii) 1 월부터 12 월까지의 단위로 갱신되지 않는 모든 지원 대상 주문의 경우 SAP Enterprise Support 에 대한 라이선스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 최초 기간 이후 임의 연도의 첫 갱신 기간이 시작되기 삼(3) 개월 전에 SAP 에 서면 통지를 보내 SAP Enterprise Support 를 선택할 수 있습니다. 라이선스 사용권자는 이러한 선택을 서면으로 통보해야 하며, SAP Enterprise Support 가 시작되면 실행 중인 SAP Standard Support 는 해지됩니다. 그러한 선택은 모든 Standard Support 솔루션에 적용되며, SAP Enterprise Support 에 대한 SAP 의 당시 사용권 계약(가격을 포함하되 이에 한정되지는 않음)의 적용을 받습니다.

SAP 와 라이선스 사용권자는 라이선스 사용권자의 선택사항과 당시 적용되는 SAP 의 사용권 계약을 문서화하기 위하여 본 계약에 대한 변경계약이나 기타 문서를 체결합니다.

6.3 의심의 소지를 없애기 위해, SAP Standard Support 를 해지하거나 본 계약의 지원 서비스 선택 조항에 따라 라이선스 사용권자가 다른 유형의 SAP 지원 서비스를 선택할 경우, 본 계약, 부록, 각종 명세서, 추가계약서, 발주서에 따른 라이선스에 모두 엄격하게 적용되며, SAP Standard Support 의 부분 해지 또는 SAP Standard Support 에 대한 라이선스 사용권자의 부분 선택은 본 계약, 부록, 각종 명세서, 추가계약서, 발주서 또는 본 명세서의 어떤 부분과 관련해서도 결코 허용되지 않습니다.

7. 확인

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

8. 재개시

라이선스 사용권자가 Standard Support 솔루션을 최초 제공일 다음달의 최초일에 시작하지 않았거나 SAP Standard Support 가 위 6.1 항에 따라 6.2 항의 권리를 행사하지 않아 해지되었거나 일정 기간 동안 라이선스 사용권자에 의해 거부되었다가 이후에 요청하거나 재개시될 경우, SAP 는 해당 기간동안 발생한 SAP Standard Support 요금에 재개시 수수료를 합산한 금액을 청구합니다.

9. 기타 약관

9.1 SAP 에서 제공한 SAP Standard Support 의 범위는 언제든지 3 개월 사전 서면 통보를 통해 연 단위로 변경될 수 있습니다.

9.2 라이선스 사용권자는 라이선스 사용권자가 Standard Support 솔루션에 대한 모든 라이선스를 획득하였음을 확인해야 합니다.

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

9.4 SAP 가 제공하는 SAP STANDARD SUPPORT 를 제대로 활용하지 못할 경우, SAP 가 잠재적인 문제를 파악하여 이를 수정할 수 있는 지원 서비스를 제공하지 못하므로 불만족스러운 소프트웨어 성능이 발생할 수 있으며 SAP 는 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

9.5 SAP 가 본 계약상 제 3 자에게 소프트웨어를 사용하도록 허락하는 경우, SAP 는 해당 제 3 자 소프트웨어에 대하여 제 3 자가 SAP 가 Standard Support 서비스를 허용하는 한도내에서 Standard Support 를 제공할 것입니다. 라이선스 사용권자는 SAP Standard Support 를 받기 위하여 라이선스 사용권자의 운영체제와 데이터베이스를 보다 최신 버전으로 업그레이드하도록 요청받을 수 있습니다. 개별 공급업체가 해당 제품에 대해 지원 연장을 요청하는 경우, SAP 는 추가 비용에 대한 별도 서면 계약 하에 지원을 연장할 수 있습니다.

9.6 SAP Standard Support 는 <http://service.sap.com/releasestrategy> 에 명시된 대로 SAP 소프트웨어 릴리스의 현 유지보수 단계에 따라 제공됩니다.

9.7. 본 명세서는 라이선스 사용권자의 편의를 위해 현지언어(한국어)로 제공될 수 있습니다. 본 명세서(모든 첨부 문서 포함)의 영어판과 한국어판 사이에 상이한 점이 있을 경우에는 영어판이 한국어판에 우선합니다.