SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE
(“Schedule”)

The Software License Agreement (“Agreement”) found at www.sap.com/company/licenses and the following Enterprise Support Services Schedule apply to the provision of support services by SAP to Licensee. In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein (“SAP Enterprise Support”) for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the “Enterprise Support Solutions”), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definitions:

1.1 “Go-Live” marks the point in time from when, after implementation of the Enterprise Support Solutions or an upgrade of the Enterprise Support Solutions, the Enterprise Support Solutions can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee’s business in accordance with the Agreement.

1.2 “Licensee Solution” shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties provided such third party software is operated in conjunction with Enterprise Support Solutions.

1.3 “Production System” shall mean a live SAP system used for normal business operations and where Licensee’s data is recorded.

1.4 “SAP Software Solution(s)” shall mean a group of one or multiple Production Systems running Licensee Solutions and focusing on a specific functional aspect of Licensee’s business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

1.5 “Service Session” shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

1.6 “Top-Issue” shall mean 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.

SAP ENTERPRISE SUPPORT 명세서
(“명세서”)

본 SAP Enterprise Support 명세서와 www.sap.com/company/licenses 에 게시된 소프트웨어 라이센스 계약(“본 계약”)은 SAP 가 라이센시에게 제공하는 지원서비스의 조건들에 적용됩니다. 본 명세서의 조항이 본 계약의 조항과 모순되거나 일치하지 않는 경우에는 본 명세서의 조항이 우선적으로 적용됩니다.

본 명세서는 라이센스 사용권자가 계약에 따라 라이선스를 확보한 모든 소프트웨어(이하 “Enterprise Support 솔루션”으로 통칭)에 대해 본 문서에서 정의한 대로 SAP 가 제공하는 지원 서비스(“SAP Enterprise Support”) 조항에 적용되며, 특별 지원 계약이 배타적으로 적용되는 소프트웨어에는 적용되지 않습니다.

1. 정의:

1.1 “Go-Live”는 Enterprise Support 솔루션의 구현 또는 업그레이드 이후 라이센스 사용권자가 계약에 따라 실제 운영 모드에서 라이센스 사용권자의 비즈니스를 실행하기 위해 실제 데이터를 처리하는 데 Enterprise Support 솔루션을 사용하는 시점을 표시합니다.

1.2 “라이센스 사용권자 솔루션”은 Enterprise Support 솔루션 및 라이센스 사용권자가 타사로부터 라이선스를 확보한 기타 소프트웨어를 의미하며 단, 이러한 타사 소프트웨어는 Enterprise Support 솔루션과 함께 운영되어야 합니다.

1.3 “운영 시스템”은 일반적인 비즈니스 운영에 사용되며 라이센스 사용권자의 데이터가 기록되는 장소인 실제 SAP 시스템을 의미합니다.

1.4 “SAP 소프트웨어 솔루션”은 라이센스 사용권자 솔루션을 실행하고 라이센스 사용권자 비즈니스의 특정 기능을 중점적으로 처리하는 하나 이상의 운영 시스템으로 구성된 그룹을 의미합니다. 자세한 내용과 사례는 SAP Service Marketplace 에 설명되어 있습니다(SAP 노트 1324027 또는 향후 SAP 노트 1324027 을 대체하는 SAP 노트에 명시됨).

1.5 “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 수동이나 셀프 서비스, 또는 완벽하게 자동화된 형태로 실행될 수 있습니다.

1.6 “Top-Issue”는 SAP 표준에 따라 SAP 와 라이센스 사용권자가 공동으로 식별하고 우선 순위를 지정한 것으로서, (i) 운영 전 단계 시스템의 Go-Live 에 차질을 빚거나 (ii) 운영 시스템에 업무상 중대한 영향을 끼칠 수 있는 문제 및/또는 오류를 의미합니다.

1.7 “Local Office Time” shall mean regular working hours (8.00 a.m. to 6.00 p.m.) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP’s registered office. With regard to SAP Enterprise Support only, 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.

2. Scope of SAP Enterprise Support

Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Enterprise Support services. SAP Enterprise Support currently includes:

Continuous Improvement and Innovation

· New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.

· Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.

· For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP provides enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP may usually provide one enhancement package or other update per calendar year.

· Technology updates to support third-party operating systems and databases. Details on SAP’s release strategy and recommendations for technology updates for SAP’s enhancement packages can be found on the SAP Service Marketplace.

· Available ABAP source code for Enterprise Support Solutions applications and additionally released and supported function modules.

· Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported currently through content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.

1.7 “현지 근무 시간”은 해당 지역의 공휴일에 따라 SAP 등록 사무소에서 준수하는 정규 근무일 동안의 정규 근무 시간(오전 8:00~오후 6:00)을 의미합니다. SAP Enterprise Support 에 한해, 양 당사자는 SAP 계열사 중 한 곳의 다른 등록 사무소가 현지 근무 시간을 적용하고 이에 대한 참조 정보를 제공하는 데 상호 합의할 수 있습니다.

2. SAP Enterprise Support 범위

라이센스 사용권자는 SAP Enterprise Support 서비스를 SAP 가 해당 국가에서 일반적으로 제공할 수 있는 수준까지 요구할 수 있고, SAP 는 이를 제공할 것입니다. SAP Enterprise Support 는 현재 다음을 포함합니다.

지속적인 개선과 혁신

· 라이선스를 받은 Enterprise Support 솔루션의 새로운 소프트웨어 출시 및 업그레이드에 필요한 도구와 절차

· 지원 패키지 - 단일 수정 사항을 구현하는 수고를 덜어주는 수정 패키지. 변경된 법률 및 규정 요구 사항에 맞게 기존 기능에 적용할 수정 내용도 포함할 수 있습니다.

· SAP Business 핵심 어플리케이션 릴리스(SAP ERP 6.0 로 시작하여 2008 년에 출시된 SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 및 SAP PLM 7.0 포함)의 경우 SAP 는 확장 패키지나 기타 가능한 방법을 통해 향상된 기능 및/또는 혁신을 제공합니다. SAP 핵심 어플리케이션 릴리스에 대한 메인스트림 유지 관리 기간 동안, SAP 는 보통 1 년에 1 개의 확장 패키지나 기타 업데이트를 제공할 수 있습니다.

· 타사 운영 체제 및 데이터베이스를 지원하기 위한 기술 업데이트. SAP 확장 패키지에 대한 SAP 의 릴리스 전략과 기술 업데이트 권장 사항에 대한 자세한 내용은 SAP Service Marketplace 를 참조하십시오.

· Enterprise Support 솔루션 어플리케이션과 추가로 출시되고 지원되는 기능 모듈에 사용할 수 있는 ABAP 소스 코드.

· 변경된 구성 설정 또는 Enterprise Support 솔루션 업그레이드와 같은 소프트웨어 변경 관리는 현재 컨텐츠 및 정보 자료, 클라이언트 사본 및 법인 사본을 위한 도구, 사용자 정의 비교 도구 등을 통해 지원됩니다.

· SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects to assist Licensee in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Licensee's business process requirements. SAP and Licensee shall schedule such service as mutually agreed.

· SAP 는 라이센스 사용권자가 최신 SAP 확장 패키지의 혁신 기능과 라이센스 사용권자의 비즈니스 프로세스 요구 사항을 충족시키도록 이를 배포하는 방식에 대해 평가할 수 있도록 라이센스 사용권자에게 1 년에 최대 5 일간 SAP 솔루션 설계자의 원격 지원 서비스를 제공합니다. SAP 와 라이센스 사용권자는 상호 합의 하에 그러한 서비스의 일정을 수립합니다.

· Configuration guidelines and content for Enterprise Support Solutions are usually shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition (see also SAP's product standard "SAP Business Solution Configuration Standard").

· Enterprise Support 솔루션에 대한 구성 지침 및 컨텐츠는 보통 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 제공됩니다(SAP 의 제품 표준인 "SAP 비즈니스 솔루션 구성 표준"도 참조).

· Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for Enterprise Support Solutions.

· Enterprise Support 솔루션을 위한 SAP System Administration 및 SAP 솔루션 운영 모범 사례.

· SAP configuration and operation content is supported as integral parts of Enterprise Support Solutions.

· SAP 구성 및 운영 컨텐츠는 Enterprise Support 솔루션의 필수 요소로 지원됩니다.

· Content, tools and process descriptions for SAP Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition, the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for the Enterprise Support Solutions

· SAP 수명 주기 관리에 대한 컨텐츠, 도구 및 프로세스 설명이 SAP Solution Manager Enterprise Edition, Enterprise Support 솔루션 및/또는 Enterprise Support 솔루션에 대한 해당 문서의 일부로 제공됩니다.

Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates

확장 패키지와 기타 SAP 소프트웨어 업데이트에 대한 고급 지원

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Licensee custom code and enhancement packages and other Enterprise Support Solutions updates. Each check is conducted for one specific modification in one of Licensee's core business process steps. Licensee is entitled to receive two services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

SAP 는 계획된 변경이나 기존 변경 내용을 분석하고 라이센스 사용권자의 고객 개발 코드와 확장 패키지, 그리고 기타 Enterprise Support 솔루션 업데이트 간에 일어날 수 있는 충돌을 확인할 수 있도록 SAP 솔루션 전문가를 통해 특별 원격 점검을 제공합니다. 각 점검은 라이센스 사용권자의 핵심 비즈니스 프로세스 단계 중 한 단계에서 구체적인 하나의 변경 사항에 대해 수행됩니다. 라이센스 사용권자는 SAP 소프트웨어 솔루션별로 1 년에 다음 범주 중 하나에서 2 개의 서비스를 받을 권한이 있습니다.

· Modification Justification: Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Licensee's requirements (for details see http://service.sap.com/).

· 변경 타당성: Solution Manager Enterprise Edition 에서 라이센스 사용권자가 SAP 에서 요구하는 계획된 또는 기존 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대한 문서화를 제공하면, SAP 는 그에 따라 라이센스 사용권자의 요구 사항에 부합할 수 있는 Enterprise Support 솔루션의 표준 기능을 확인합니다(자세한 내용은 http://service.sap.com/을 참조하십시오).

· Custom Code Maintainability: Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP code (for details see http://service.sap.com/).

· 고객 개발 코드 관리 용이성: Solution Manager Enterprise Edition 에서 라이센스 사용권자가 SAP 에서 요구하는 계획된 또는 기존 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대한 문서화를 제공하면, SAP 는 그에 따라 고객 개발 코드와 SAP 코드를 구분하기 위해 제공할 수 있는 고객기능확장 및 서비스를 확인합니다(자세한 내용은 http://service.sap.com/을 참조하십시오).

Global Support Backbone

· SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to licensees and partners of SAP only.

· SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).

· SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.

· **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – as described in Section 2.4

Mission Critical Support

· Global message handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1).

· SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2.

· Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3.

· Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1below.

· Root Cause Analysis for Custom Code: For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Message Handling process and Service Level Agreements stated in Sections 2.1.1, 2.1.2 and 2.1.3, applicable for priority "very high" and priority "high" messages. If the Licensee custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see http://service.sap.com/), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

글로벌 지원 기반

· SAP Service Marketplace - 지식 전수를 위한 SAP 의 지식 데이터베이스와 및 엑스트라넷으로 SAP 라이센스 사용권자 및 파트너 전용 컨텐츠와 서비스를 제공합니다.

· SAP Service Marketplace 의 SAP Notes 에는 소프트웨어 오작동과 이러한 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. SAP Notes 에는 라이센스 사용권자가 자신의 SAP 시스템에 구현할 수 있는 코딩 수정 내용이 포함될 수 있으며 관련 문제와 고객의 질문, 권장하는 문제 해결 방안(예: 설정 사용자 정의)에 대한 정보도 포함됩니다.

· SAP Note Assistant - SAP 구성 요소에 대한 구체적인 수정 사항이나 개선 사항을 설치하는 도구

· **Enterprise Edition** – 2.4 항에서 설명합니다

핵심 지원

· 초기 대응 시간 및 시정 조치에 대한 서비스 수준 계약을 포함하여 Enterprise Support 솔루션과 관련된 문제에 대한 SAP 의 글로벌 메시지 처리(자세한 내용은 2.1 항 참조)

· – 2.2 항에서 설명합니다.

· 지속적인 품질 점검 – 2.3 항에서 설명합니다.

· 아래의 2.1 항에 따른 글로벌 연중무휴 장애 진단 분석 및 에스컬레이션 절차.

· 고객 개발 코드에 대한 장애 진단 분석: SAP 개발 워크벤치를 사용하여 작성한 라이센스 사용권자 고객 개발 코드에 대해, SAP 는 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 항에 명시된 글로벌 메시지 처리 프로세스 및 서비스 수준 계약에 따라 우선 순위 "매우 높음"과 "높음" 메시지에 적용할 수 있는 핵심 업무 지원 및 장애 진단 분석을 제공합니다. 라이센스 사용권자 고객 개발 코드가 SAP 의 당시 표준(자세한 내용은 http://service.sap.com/ 참조)에 따라 기록되어 있는 경우 SAP 는 라이센스 사용권자의 문제 해결을 지원하기 위해 지침을 제공할 수 있습니다.

기타 구성 요소, 방법론, 컨텐츠 및 커뮤니티 참여

· Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. Early Watch Alert).

· 사용 가능한 자원을 모니터링하고 Enterprise Support 솔루션의 시스템 상태 정보를 수집하는 시스템 모니터링 구성 요소 및 에이전트(예: Early Watch Alert).

· Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee's testing activities with functionalities that currently include:

· 사전 구성된 테스트 템플릿 및 테스트 사례는 보통 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 제공됩니다. 또한 SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 현재 다음과 같은 기능을 통해 라이센스 사용권자의 테스트 활동을 지원합니다.

o Test administration for Enterprise Support Solutions by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition

o SAP Solution Manager Enterprise Edition 의 일부로 제공된 기능을 사용하여 Enterprise Support 솔루션 관리 테스트

o Quality Management for management of "Quality-Gates"

o "품질 척도" 관리를 위한 품질 관리

o SAP-provided tools for automatic testing

o SAP 에서 제공하는 자동 테스트 도구

o SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see http://service.sap.com/).

o 회귀 테스트 범위 최적화를 지원하기 위해 SAP 에서 제공하는 도구. 이러한 도구는 예정된 SAP 소프트웨어 솔루션의 변경에 따라 영향을 받는 비즈니스 프로세스를 식별할 수 있도록 지원하며 테스트 범위와 테스트 계획 생성에 대한 권장 사항을 제시합니다(자세한 내용은 http://service.sap.com/을 참조하십시오).

· Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.

· 효율성을 높이기 위한 컨텐츠와 보조 도구. 여기에는 구현 방법론과 표준 절차, 구현 가이드(IMG), 비즈니스 구성(BC) 세트가 포함될 수 있습니다.

· Access to guidelines via the SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:

· SAP Service Marketplace 를 통해 지침에 액세스. 여기에는 비용과 리스크를 줄이기 위한 구현 및 운영 프로세스와 컨텐츠가 포함될 수 있습니다. 이러한 컨텐츠에는 현재 다음과 같은 내용이 포함됩니다.

o End-to-End Solution Operations: Assists Licensee with the optimization of the end-to-end operations of Licensee's SAP Software Solution.

o 엔드 투 엔드 솔루션 운영: 라이센스 사용권자가 SAP 소프트웨어 솔루션의 엔드 투 엔드 운영을 최적화할 수 있도록 지원합니다.

o Run SAP Methodology: Assists Licensee with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver® technology platform, and currently includes:

o Run SAP 방법론: 라이센스 사용권자의 어플리케이션 관리, 비즈니스 프로세스 운영, SAP NetWeaver® 기술 플랫폼 관리를 지원하며 현재 다음을 포함합니다.

§ The SAP standards for solution operations

§ SAP 솔루션 운영 표준

§ The road map of Run SAP to implement end-to-end solution operations

§ 엔드 투 엔드 솔루션 운영을 구현하기 위한 Run SAP 로드맵

§ Tools, including the SAP Solution Manager Enterprise Edition application management solution. For more information on the Run SAP methodology, refer to http://service.sap.com/runsap

§ SAP Solution Manager Enterprise Edition 어플리케이션 관리 솔루션을 비롯한 도구. Run SAP 방법론에 대한 자세한 내용은 http://service.sap.com/runsap 을 참조하십시오.

· Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

· 비즈니스 모범 사례, 서비스 제공 사항 등에 관한 정보를 제공하는 SAP 의 고객 및 파트너 커뮤니티에 참여(SAP Service Marketplace 를 통해)할 수 있습니다.

2.1 Global Message Handling and Service Level Agreement (SLA).

2.1 글로벌 메세지 취급 및 서비스 레벨 Agreements (SLA)

When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an error message at any time. All persons involved in the message solving process can access the status of the message at any time.

라이 라이센스 사용권자가 오작동을 보고하면 SAP 는 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보를 제공하여 라이센스 사용권자를 지원합니다. 그러한 지원을 위한 주요 채널이 SAP 에서 제공하는 지원 인프라가 될 것입니다. 라이센스 사용권자는 언제든지 오류 메시지를 전송할 수 있습니다. 메시지 해결 프로세스에 관련된 모든 이들은 언제든지 메시지의 상태를 확인할 수 있습니다.

In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that License provide remote access as specified in Section 3.2(iii).

예외적인 경우, 라이센스 사용권자는 전화를 통해 SAP 에 연락할 수도 있습니다. 그러한 연락 방식(및 제공된 기타 다른 방식)의 경우 SAP 는 라이센스 사용권자에게 3.2(iii)항에 명시된 대로 원격 액세스를 제공할 것을 요구합니다.

The following Service Level Agreements (“SLA” or “SLAs”) shall apply to all Licensee support messages that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of this Schedule. As used herein, “Calendar Quarter” is the three month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

다음 서비스 수준 계약(“” 또는 “SLA”)은 SAP 가 우선 순위 1 위 또는 2 위로 간주하거나 본 문서에 명시된 선행 조건을 충족하는 모든 라이센스 사용권자 지원 메시지에 적용됩니다. 이러한 SLA 는 본 명세서의 효력 발생일을 기준으로 첫 분기가 지난 다음에 시작됩니다. 여기 언급된 “분기”는 각기 3 월 31 일, 6 월 30 일, 9 월 30 일, 12 월 31 일에 끝나는 3 개월 간의 기간을 뜻합니다.

2.1.1 SLA for Initial Response Times:

2.1.1 초기 대응 시간을 위한 SLA

a. Priority 1 Support Messages (“Very High”). SAP shall respond to Priority 1 support messages within one (1) hour of SAP’s receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support messages. A message 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 caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, or Top-Issues.

a. 우 a. 우선 순위 1 위 지원 메시지(“매우 높음”). SAP 는 우선 순위 1 위 지원 메시지에 대해 메시지 수신 후 1 시간 이내에 응답합니다(1 일 24 시간 , 주 7 일). 해당 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 매우 심각한 영향을 미치며 시급한 핵심 업무가 수행될 수 없는 경우 우선 순위 1 위 메시지로 지정됩니다. 이는 일반적으로 전체 시스템 가동 중단, 운영 시스템의 중앙 SAP 기능 오작동, 또는 Top-Issues 등으로 인해 발생합니다.

b. Priority 2 Support Messages (“High”). SAP shall respond to Priority 2 support messages within four (4) hours of SAP’s receipt during SAP’s Local Office Time of such Priority 2 support messages. A message 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.

b. 우선 순위 2 위 지원 메시지(“높음”). SAP 는 우선 순위 2 위 지원 메시지에 대해 SAP 의 현지 근무 시간 범위 내에서 메시지 수신 후 4 시간 이내에 응답합니다. 운영 시스템의 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 심각한 영향을 끼치며 필수 작업을 수행할 수 없는 경우 우선 순위 2 위 메시지로 지정됩니다. 이는 그러한 트랜잭션 또는 작업을 수행하는 데 필요한 SAP 시스템의 기능이 올바르지 않거나 작동하지 않아 발생합니다.

2.1.2 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Support Messages:

2.1.2 우선 순위 1 지원 메시지의 교정 조치 응답 시간을 위한 SLA:

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 support message within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support message ("SLA for Corrective Action"). 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 message is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the message is on status "Partner Action", "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Partner Action means the support message was handed over to a technology or software partner of SAP or a third party vendor of SAP for further processing; (b) the status Customer Action means the support message was handed over to Licensee; and (c) 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, a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the message.

SAP 는 라이센스 사용권자의 우선 순위 1 위 지원 메시지의 해결("시정 조치")을 위해 메시지 수신 후 4 시간 이내(연중무휴 24 시간 체계)에 해결책, 차선책, 또는 실행 계획을 제공합니다("시정 조치 SLA"). 시정 조치로 라이센스 사용권자에게 전달되는 실행 계획에는 (i) 문제 해결 프로세스 상태 (ii) SAP 담당자 확인을 비롯한 다음 단계 계획 (iii) 문제 해결 프로세스 지원을 위해 라이센스 사용권자가 수행해야 할 조치 (iv) SAP 가 취하는 조치의 최대 기한 (v) SAP 의 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간 등이 포함됩니다. 이후 상태 업데이트에는 현재까지 수행된 조치에 대한 요약 설명과 다음 계획 단계, 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간이 포함됩니다. 시정 조치 SLA 는 문제가 SAP 에서 처리되는 시간("처리 시간")인 처리 시간 부분만 가리킵니다. 처리 시간에는 문제가 "파트너 조치", "고객 조치" 또는 "SAP 제안 솔루션" 상태에 있는 시간은 포함되지 않습니다. 각 상태의 의미는 다음과 같습니다. (a) 파트너 조치 상태는 추가 처리를 위해 지원 메시지가 SAP 의 기술 또는 소프트웨어 파트너나 SAP 의 타사 공급업체에게 인계되었음을 의미하고 (b) 고객 조치 상태는 지원 메시지가 라이센스 사용권자에게 전달되었음을 의미하며 (c) SAP 제안 솔루션 상태는 SAP 에서 본 문서에 설명된 시정 조치를 제공했음을 의미합니다. 시정 조치 SLA 는 4 시간의 처리 시간 안에 SAP 가 솔루션, 해결 방법 또는 실행 계획을 제안하거나 라이센스 사용권자가 메시지의 우선 순위 수준을 하향 조정하기로 동의한 경우 충족된 것으로 간주됩니다.

2.1.3 Prerequisites and Exclusions.

2.1.3.1 Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for support messages: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, support messages are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) support messages are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current support message 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 error; (iii) support messages are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 support messages, the following additional 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 message consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

2.1.3 선행조건 및 예외.

2.1.3.1 선행조건. SLA 는 지원 메시지에 대해 다음 선행 조건이 충족될 때 적용됩니다. (i) 2 항의 고객 개발 코드에 대한 장애 진단 분석을 제외하고 지원 메시지가 SAP 에서 "무제한 출시"라는 출시 상태로 분류한 Enterprise Support 솔루션 릴리스와 관련이 있는 모든 경우 (ii) 지원 메시지가 SAP 가 보고된 오류를 처리하는 데 필요한 관련 세부 사항을 포함하고 SAP 의 당시 지원 메시지 처리 로그인 절차에 따라 Enterprise Edition 을 통해 라이센스 사용권자에 의해 영어로 제출(SAP 노트 16018 이나 이를 대체할 향후 모든 SAP 노트에 명시) (iii) 지원 메시지가 메인스트림 유지 관리나 확장 유지 관리에 해당하는 Enterprise Support 솔루션의 제품 릴리스와 관련이 있음 우선 순위 1 위 메시지의 경우 라이센스 사용권자는 다음 추가 선행 조건을 충족해야 합니다. (a) SAP 가 문제를 파악할 수 있도록 문제와 그로 인해 업무에 미치는 영향을 자세하게 기술 (b) 라이센스 사용권자는 SAP 와 연중무휴 24 시간 체계로 커뮤니케이션할 수 있도록 본 문서에 따른 라이센스 사용권자의 의무에 맞게 우선 순위 1 위 메시지의 해결을 지원하기 위한 충분한 지식을 갖추고 교육을 받은 영어 사용이 가능한 담당자를 배치해야 함 (c) 시스템에 대한 원격 연결을 설정하고 SAP 에 필요한 로그온 데이터를 제공하기 위한 라이센스 사용권자 담당자 지정

2.1.3.2 Exclusions. For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 messages are excluded from the SLAs: (i) support messages regarding a release, version and/or functionalities of Enterprise Support Solutions 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) support messages regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications is expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the support message is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the support message is ascribed to a consulting request

2.1.3.2 예외. SAP Enterprise Support에 있어서 다음과 같은 유형의 우선 순위 1 위 메시지는 SLA의 적용을 받지 않습니다. (i) SAP 개발 워크벤치로 작성된 고객 개발 코드를 제외하고 라이센스 사용권자를 위해 특별히 개발된 Enterprise Support 솔루션의 릴리스나 버전 및 기능과 관련된 지원 메시지(SAP 사용자 정의 개발 (Customer Development) 이나 SAP 자회사가 개발한 사항들을 포함하며 이에 한정되지 않음) (ii) Enterprise Support 솔루션에 속하지는 않으나 대신 파트너 애드온이나 확장 기능, 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 지원 메시지는 이러한 국가 버전을 SAP나 SAP의 계열사에서 작성했더라도 명백하게 배제됨 (iii) 지원 메시지 이면의 장애 진단이 오작동이 아닌 기능 누락("개발 요청")이거나 지원 메시지가 컨설팅 요청에 해당하는 경우

2.1.4 Service Level Credit

2.1.4 서비스 수준 크레딧

2.1.4.1 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) messages (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the Enterprise Support term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met the its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one support message during the applicable Calendar Quarter.

2.1.4.1 SAP 가 1 분기 내에 집계 사례의 95%에서 정해진 기간 내에 대응할 경우, 위에 기술된 대로 SLA 에 따라 의무를 수행한 것으로 간주됩니다. 라이센스 사용권자가 Enterprise Support 기간 중의 1 분기 동안 위에 명시된 SLA 를 기준으로 20 개 미만(모든 SLA 에 대한 집계에서)의 메시지를 제출한 경우, SAP 가 해당 분기 동안 2 개 이상의 지원 메시지에서 명시된 SLA 기간을 초과하지 않았다면 라이센스 사용권자는 SAP 가 라이센스 사용권자에 대해 위에 명시된 SLA 에 따른 의무를 다한 것으로 간주됨에 동의합니다.

2.1.4.2. Subject to Section 2.1.4.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged 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 SLAs; (iv) subject to this Section 2.1.4, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next SAP Enterprise Support Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within thirty (30) days after the end of a Calendar Quarter in which a 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 2.1.4 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

2.1.4.2. 위의 2.1.4.1 항에 따라, SLA 에 대한 일정이 충족되지 못하는 경우(각각 "실패"), 다음 규칙과 절차가 적용됩니다. (i) 라이센스 사용권자는 SAP 에 서면으로 모든 실패에 대해 통지함 (ii) SAP 는 해당 내용을 조사하고 라이센스 사용권자 주장의 정확성을 인정 또는 반박하는 서면 보고서를 제공함. (iii) 라이센스 사용권자는 SAP 에서 SLA 를 충족시키지 못하게 하는 문제나 프로세스를 수정할 수 있도록 SAP 에 적절한 지원을 제공함 (iv) 2.1.4 항에 따라 보고서를 기반으로 하여 SAP 측의 실패가 입증되면, SAP 는 보고되고 입증된 각 오류에 대해 해당 분기의 SAP Enterprise Support 요금의 0.25%에 해당하는 SLC("Service Level Credit")를 라이센스 사용권자의 다음 SAP Enterprise Support 요금 송장에 적용함(단, 분기별 SLC 는 해당 분기의 라이센스 사용권자 Enterprise Support 요금의 5%를 넘지 않음) 라이센스 사용권자는 실패가 발생한 분기가 끝나는 날로부터 30 일 이내에 SAP 에 SLC 에 대해 통보해야 할 책임이 있습니다. SAP 가 SLC 에 대해 충분한 근거가 있는 주장을 서면으로 전달받지 못한 경우에는 벌금을 지불하지 않습니다. 본 2.1.4 항에 명시되어 있는 SLC 는 추정되거나 실제 발생한 실패에 대한 라이센스 사용권자의 유일하고 배타적인 구제책입니다.

2.2 SAP Support Advisory Center

2.2 SAP 지원 센터. (SAP Support Advisory Center)

For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks: (i) remote support for Top-Issues – the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification; (ii) Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Licensee's IT, including scheduling and delivery coordination; (iii) provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year; (iv) remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (v) providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 2.3 below), an action plan and/or written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Licensee's Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

2.3 SAP Continuous Quality Check

· In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as Go Live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote Service Sessions. SAP may deliver further CQC's in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Licensee and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Licensee, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations.

Enterprise Support 솔루션과 직접적인 관련이 있는 우선 순위 1 위와 Top-Issues 에 대해 SAP 는 SAP 지원 조직 내에 핵심 업무 지원 관련 요청을 위한 대한 글로벌 조직("지원 센터")을 운영합니다. 지원 센터는 다음과 같은 핵심 업무 지원 작업을 수행합니다. (i) Top-Issues 에 대한 원격 지원 – 지원 센터는 추가 에스컬레이션 수준의 역할을 하여 문제 확인을 위해 연중무휴 장애 진단 분석을 수행할 수 있음 (ii) 라이센스 사용권자 IT 부서와의 협력을 통해 일정 수립과 서비스 제공 관련 조정 작업을 비롯하여 지속적인 품질 점검 (Quality Check) 서비스 제공 계획을 수립 (iii) 요청 시 1 년에 한 번 SAP Enterprise Support 보고서 제공 (iv) 라이센스 사용권자가 요청할 경우 SAP Customer COE 의 원격 기본 인증 (v) 지속적인 품질 점검(아래 2.3 항에 정의)이나 실행 계획 또는 SAP 의 서면 권장 사항을 통해 Enterprise Support 솔루션이 중대 상태(예: 적색 CQC 보고서)를 표시하는 경우 지침 제공

Enterprise Edition 을 통한 지속적인 품질 점검을 준비하는 단계로서 라이센스 사용권자의 담당자와 SAP 는 함께 Enterprise Support 솔루션에 대한 필수 설치 서비스("초기 평가")를 한 번 수행합니다. 초기 평가는 SAP 표준 및 문서를 기반으로 합니다.

지정된 SAP 지원 센터에서는 영어를 사용하며, 라이센스 사용권자의 담당자(아래 해당 설명 참조)나 담당자의 권한을 받은 대리인에게 연중무휴 24 시간 체계로 핵심 업무 지원 관련 요청에 대한 서비스를 제공합니다. 현지 또는 글로벌 서비스 번호는 SAP 노트 560499 를 참조하십시오.

지원 센터는 위에 명시된 대로 오직 핵심 업무 지원 관련 작업에 대해 해당 작업이 Enterprise Support 솔루션에 대한 문제나 에스컬레이션과 직접적인 관련이 있는 범위까지만 지원합니다.

2.3 SAP 의 지속적 품질 점검

· SAP Software 솔루션과 관련하여 중대 상황(Go Live 나 업그레이드, 마이그레이션, Top Issues 등)이 발생할 경우, SAP 는 각 SAP 소프트웨어 솔루션에 대해 1 년에 적어도 한 차례의 지속적인 품질 점검("지속적인 품질 점검" 또는 "CQC")을 제공합니다.

CQC 는 1 개 이상의 수동 또는 자동 원격 서비스 세션으로 구성됩니다. SAP 는 SAP EarlyWatch Alert 에서 중대 경보를 보고했거나 라이센스 사용권자와 SAP 지원 센터가 Top-Issue 를 해결하기 위해 그러한 서비스가 필요하다고 상호 합의한 경우에 한해 추가 CQC 를 제공할 수 있습니다. CQC 의 정확한 유형과 우선 순위, SAP 의 업무 및 라이센스 사용권자의 협조 의무와 같은 세부 사항은 양측의 상호 합의 하에 결정됩니다. CQC 가 종료되면 SAP 는 라이센스 사용권자에게 실행 계획 및/또는 서면 권장 사항을 제공합니다.

Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC's hereunder.

라이센스 사용권자는 CQC 세션의 전부 또는 일부가 SAP 의 CQC 표준과 방법론에 기반하여 SAP 나 SAP 의 하도급 역할을 하는 공인 SAP 파트너에 의해 제공될 수 있음을 인정합니다. 라이센스 사용권자는 본 문서에 따라 원활한 CQC 제공을 위해 설비, 데이터, 정보 및 적절하고 협조적인 직원을 비롯하여 이에 제한되지 않는 적절한 자원을 제공할 것에 동의합니다.

Licensee acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Licensee fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to deliver the yearly CQC to the Licensee.

라이센스 사용권자는 SAP 가 CQC 일정 재수립을 1 년에 최대 3 번으로 제한함을 인정합니다. 일정 재수립은 예정된 제공 날짜로부터 근무일 기준 최소 5 일 전에는 이루어져야 합니다. 라이센스 사용권자가 이러한 지침을 준수하지 못했을 경우, SAP 는 라이센스 사용권자에게 그 해의 CQC 를 제공할 의무가 없습니다.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support

2.4 SAP Enterprise Support 하의 SAP Solution Manager Enterprise Edition

SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is for the following purposes only under SAP Enterprise Support: (i) delivery of SAP Enterprise Support and support services for Licensee Solution including delivery and installation of software and technology maintenance for Enterprise Support Solutions; (ii) the operation of a service desk for Enterprise Support Solutions and remote diagnostic tools for Licensee Solutions; (iii) application management for Licensee Solutions including implementation, testing, change request management, operations and continuous improvement for Enterprise Support Solutions; and; (iv) administration, monitoring and reporting for Licensee Solution. The use for the SAP Solution Manager Enterprise Edition is limited to the Licensee Solutions only.

SAP Solution Manager Enterprise Edition(및 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 계승하는 프로그램)은 본 계약의 적용을 받으며 SAP Enterprise Support 하의 다음 목적을 위해서만 제공됩니다. (i) SAP Enterprise Support 과 라이센스 사용권자 솔루션을 위한 지원 서비스(Enterprise Support 솔루션을 위한 기술 유지 관리와 소프트웨어의 제공 및 설치 포함) 제공 (ii) Enterprise Support 솔루션을 위한 서비스 데스크 및 라이센스 사용권자 솔루션을 위한 원격 진단 도구 운영 (iii) Enterprise Support 솔루션을 위한 어플리케이션 관리(Enterprise Support 솔루션의 구현, 테스트, 변경 요청 관리, 운영 및 지속적인 개선 포함) (iv) 라이센스 사용권자 솔루션에 대한 관리, 모니터링 및 보고. SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 라이센스 사용권자 솔루션에서만 사용할 수 있습니다.

SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule by the Licensee subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee's SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities other than those above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition.

SAP Solution Manager Enterprise Edition 은 소프트웨어에 대한 라이선스 권한을 준수하여 본 명세서가 적용되는 기간 동안만 라이센스 사용권자에 의해 사용되며, 라이센스 사용권자의 내부 비즈니스 운영을 지원하기 위해 라이센스 사용권자의 SAP 관련 지원 목적을 위해서만 독점적으로 사용됩니다. 위에서 언급한 경우 이외에 SAP Solution Manager Enterprise Edition 기능을 사용할 수 있는 권한에는 SAP 와 맺은 별도의 계약이 적용됩니다. 이는 그러한 기능이 SAP Solution Manager Enterprise Edition 을 통해 액세스 가능하거나 SAP Solution Manager Enterprise Edition 과 관련이 있는 경우에도 마찬가지입니다.

In the event Licensee terminates SAP Enterprise Support and receives SAP Standard Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

라이센스 사용권자가 SAP Enterprise Support 를 해지하고 6 항에 따라 SAP Standard Support 를 받게 되면 라이센스 사용권자의 SAP Solution Manager Enterprise Edition 사용은 SAP Standard Support 명세서에 명시된 사용권 계약의 적용을 받습니다.

3. Licensee's Responsibilities.

3. 라이센스 사용권자의 책임.

3.1 SAP Enterprise Support Program Management.

3. 1 SAP Enterprise Support 프로그램 관리

In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise for the Support Advisory Center (the “Contact Person”) and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee’s Contact Person shall be Licensee’s authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.

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

Contact Person Name	Postal Address	Email Address	Desk Telephone Number	Mobile Telephone Number

전문고객센터 이름	주소	이메일주소	데스크 전화번호	이동전화번호

3.2 Other Requirements

In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must further satisfy the following requirements:

(i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement.

(ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.

(iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for problem analysis as part of message handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process support messages or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in message handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.

(iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below within twelve months of the Effective Date of this Schedule.

(v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch levels for Basis, ABAP, and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.

(vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee’s productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.

(vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.

3.2 기타요구 사항

SAP Enterprise Support 를 받기 위해 라이센스 사용권자는 다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

(i) 계약에 따라 모든 Enterprise Support 서비스 요금을 계속해서 지불해야 합니다.

(ii) 또는 계약과 본 명세서에 따른 의무를 수행해야 합니다.

(iii) SAP 에서 정의한 기술 표준 절차를 통해 원격 액세스를 제공하고 유지하며, 특히 메시지 처리의 일환인 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. 라이센스 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 구성 요소 또한 반드시 설치되어야 합니다. 자세한 내용은 SAP 노트 91488 을 참조하십시오.

(iv) 아래 4 항에 명시된 요구 사항에 부합하는 SAP 인증 Customer COE 를 본 명세서의 효력 발생일로부터 12 개월 내에 설립하고 운영해야 합니다.

(v) Basis 와 ABAP 을 위한 최신 패치 수준 및 최신 Enterprise Edition 소프트웨어 지원 패키지가 포함된 Enterprise Edition 소프트웨어 시스템을 설치, 구성하여 생산적으로 활용해야 합니다.

(vi) 운영 시스템을 위한 SAP EarlyWatch Alert 를 활성화하고 라이센스 사용권자의 운영 중인 Enterprise Edition 시스템에 데이터를 전송해야 합니다. 본 서비스 설정에 대한 정보는 SAP 노트 1257308 을 참조하십시오.

(vii) 2.2 항에 기술된 대로 초기 평가를 수행하고 필수 사항으로 분류된 SAP 의 모든 권장안을 구현합니다.

(viii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Licensee Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation. Licensee shall maintain the solution landscape in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system for all Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall maintain the SAP Software Solutions and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system at least for the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.

(ix) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.

(x) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.

(xi) Submit all error messages via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.

(xii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and Named Users and all other information relevant to the Enterprise Support Solutions.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Role of the Customer Center of Expertise

In order to leverage the full potential value delivered as part of SAP Enterprise Support, Licensee is required to establish a Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", or "Customer COE"). The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. As a permanent center of expertise, the Customer COE supports Licensee's efficient implementation, innovation, operation and quality of business processes and systems related to the SAP Software Solution based on the Run SAP methodology provided by SAP (for more information on the Run SAP methodology, refer to http://service.sap.com/runsap). The Customer COE should cover all core business process operations. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

4.2 Basic Functions of the Customer COE

The Customer COE must fulfill the following basic functions:

(viii) 라이센스 사용권자의 Enterprise Edition 설치 및 SAP 간에, 그리고 라이센스 사용권자 솔루션과 라이센스 사용권자의 Enterprise Edition 설치 사이에 연결을 설정해야 합니다. 라이센스 사용권자는 모든 운영 시스템과 운영 시스템에 연결된 시스템에 대해 라이센스 사용권자의 Enterprise Edition 시스템 내의 솔루션 환경을 유지 관리해야 합니다. 라이센스 사용권자는 적어도 운영 시스템에 대해 라이센스 사용권자의 Enterprise Edition 시스템 내의 SAP 소프트웨어 솔루션과 핵심 비즈니스 프로세스를 유지 관리해야 합니다. 라이센스 사용권자는 라이센스 사용권자의 Enterprise Edition 시스템의 모든 구현 또는 업그레이드 프로젝트를 문서화해야 합니다.

(ix) Enterprise Edition 을 완벽하게 사용하고 활성화하기 위해 라이센스 사용권자는 적용 가능한 문서 내용을 준수해야 합니다.

(x) 라이센스 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) 라이센스 사용권자의 설치 사항 및 명명된 사용자에 대한 변경 및 Enterprise Support 솔루션과 관련된 다른 모든 정보를 시기적절하게 SAP 에 알려야 합니다.

4. 전문고객센터.

4.1 Customer COE 의 역할

SAP Enterprise Support 가 제공하는 잠재적 가치를 최대한 활용하기 위해 라이센스 사용권자는 Customer COE("Customer Center of Expertise" 또는 "Customer COE")를 설립해야 합니다. Customer COE 는 라이센스 사용권자에 의해 SAP 지원 조직과의 상호 작용을 위한 중앙 연락 지점으로 지정됩니다. 영구적인 COE 로서 Customer COE 는 SAP 가 제공하는 Run SAP 방법론을 기반으로 라이센스 사용권자의 SAP 소프트웨어 솔루션과 관련된 비즈니스 프로세스와 시스템의 효율적인 구현과 혁신, 운영 및 품질을 지원합니다(Run SAP 방법론에 대한 자세한 내용은 http://service.sap.com/runsap 를 참조하십시오). Customer COE 는 모든 핵심 비즈니스 프로세스 운영을 지원해야 합니다. SAP 는 기능 및 기술 구현 프로젝트와 병행하여 실행되는 프로젝트로서 Customer COE 의 구현을 시작할 것을 권장합니다.

4.2 Customer COE 의 기본 기능

Customer COE 는 반드시 다음과 같은 기본 기능을 수행해야 합니다.

· Support Desk: Set-up and operation of a support desk with a sufficient number of support consultants for infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Licensee support process and skills will be jointly reviewed in the framework of the service planning process and the certification audit.

· 지원 데스크: 해당 지역의 정규 근무 시간(최소 일 8 시간, 주 5 일(월~금)) 동안 인프라/어플리케이션 플랫폼 및 관련 어플리케이션에 대한 충분한 인원의 지원 컨설턴트가 상주하는 지원 데스크를 설치하고 운영합니다. 라이센스 사용권자 지원 프로세스 및 기술은 서비스 계획 프로세스 및 인증 감사라는 체계 내에서 공동으로 검토될 것입니다.

· Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).

· 계약 관리: SAP 와 함께 진행하는 계약 및 라이선스 처리(라이선스 감사, 유지 관리 대금 청구, 릴리스 주문 처리, 사용자 마스터 및 설치 데이터 관리)

· Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from the Licensee and/or any of its affiliates provided such affiliates are entitled to use the Enterprise Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Enterprise Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy.

· 혁신 요청의 조정: 라이센스 사용권자나 라이센스 사용권자 계열사의 개발 요청 수집 및 조정. 이 경우 해당 계열사는 본 계약에 따라 Enterprise Support 솔루션을 사용할 자격을 갖춰야 합니다. 이러한 역할에서 Customer COE 는 SAP 에 대한 인터페이스로의 기능을 하여 불필요한 Enterprise Support 솔루션 변경을 피하고 SAP 소프트웨어 및 릴리스 전략에 맞는 계획적인 변경 작업을 진행하는 데 필요한 모든 조치를 취하고 결정을 내립니다.

· Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Enterprise Support Solutions and the Customer COE within the Licensee's organization.

· 정보 관리: 라이센스 사용권자 조직 내의 Enterprise Support 솔루션 및 Customer COE 에 대한 정보 배포(예. 내부 데모, 정보 이벤트 및 마케팅).

· CQC Planning: Licensee regularly engages in a service planning process with SAP. The service planning starts during the initial implementation and will then be continued regularly.

· CQC 계획: 라이센스 사용권자는 서비스 계획 프로세스에 관해 SAP 와 정기적으로 연락을 취합니다. 서비스 계획은 초기 구현 시 시작되며 이후 정기적으로 계속 진행됩니다.

4.3 Customer COE Certification

Licensee must establish a certified Customer COE within one (1) year after the Effective Date. Upon request, SAP may grant Licensee an extension to such period. To obtain the then-current primary Customer COE certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels, is available on the SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/enterprisesupport).

4.3 Customer COE 자격증

라이센스 사용권자는 효력 발생일로부터 1 년 이내에 공인 Customer COE 를 설립해야 합니다. 요청 시 SAP 는 라이센스 사용권자에게 해당 기간을 연장할 수 있습니다. SAP 로부터 당시 최신 상태의 기본 Customer COE 인증을 받기 위해 Customer COE 는 감사 절차를 거칩니다. 초기 인증과 재인증 프로세스 및 조건, 제공되는 인증 수준에 관한 자세한 정보는 SAP Service Marketplace(http://service.sap.com/enterprisesupport)를 참조하십시오.

5. Enterprise Support Fees

SAP Enterprise Support Fees shall be paid annually in advance and shall be specified in Appendices or order documents to the Agreement. After the initial term, the Enterprise Support Fees and any limitations on increases are subject to Licensee's compliance with the Customer COE requirements specified above.

5. SAP Enterprise Support 료

SAP Enterprise Support 요금은 사전에 연 단위로 선불되며, 해당 내용은 계약에 첨부된 부록이나 주문 문서에 나와 있습니다. 첫 기간이 지난 후의 Enterprise Support 요금과 증가에 대한 제한은 위에 명시된 Customer COE 요구 사항에 대한 라이센스 사용권자의 준수를 전제로 합니다.

6. Termination

6. 계약 해지

6.1 SAP Enterprise Support may be terminated by either party with ninety (90) days written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination will be effective at the end of the then-current SAP Enterprise Support period during which the termination notice is received by SAP. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Enterprise Support after thirty (30) days written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

6.1 SAP Enterprise Support 는 (i) 첫 기간이 끝나기 90 일 전, 그리고 (ii) 다음 갱신 기간이 시작되기 90 일 전의 서면 통지를 통해 계약 당사자에 의해 해지될 수 있습니다. 모든 계약 해지는 SAP 에서 계약 해지 통지를 받는 당시에 적용되는 SAP Enterprise Support 기간이 종료될 때 발효됩니다. 전술한 내용과는 별도로, SAP 는 라이센스 사용권자가 Enterprise Support 요금을 지불하지 못했다는 내용의 서면 통지를 받은 지 30 일 후에 SAP Enterprise Support 를 해지할 수 있습니다.

6.2 Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee may select SAP Standard Support with ninety (90) days written notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the first renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any such selection shall apply to all Enterprise Support Solutions and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

6.2 6.1 항의 라이센스 사용권자의 권리에도 불구하고, 라이센스 사용권자가 계약에 따른 의무를 불이행하지 않았다는 조건하에 라이센스 사용권자는 (i) 역년 (1 월 1 일부터 12 월 31 일 까지의 기간) 단위로만 갱신되는 모든 지원 대상 주문의 경우 SAP Enterprise Support 에 대한 라이센스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 최초 기간이후의 갱신 기간이 시작되기 90 일 전에 SAP 에 서면 통지를 보내거나 (ii) 역년 단위 로만 갱신되지 않는 모든 지원 대상 주문의 경우 SAP Enterprise Support 에 대한 라이센스 사용권자의 첫 주문 시 시작된 최초 기간이후 임의 연도의 첫 갱신 기간이 시작되기 90 일 전에 SAP 에 서면 통지를 보내어 SAP Standard Support 를 선택할 수 있습니다. 그러한 선택은 통지 서한 형태로 라이센스 사용권자에 의해 통보되어야 하며, SAP Standard Support 가 시작되면 실행 중인 SAP Enterprise Support 는 해지됩니다. 그러한 선택은 모든 Enterprise Support 솔루션에 적용되며, SAP Standard Support 에 대한 SAP 의 당시 사용권 계약(가격을 포함하되 이에 한정되지는 않음)의 적용을 받습니다. SAP 와 라이센스 사용권자는 본 계약에 대한 변경 계약서나 계약에 부속되는 기타 문서를 체결하여 라이센스 사용권자의 선택 사항과 당시 적용되는 SAP 의 사용권 계약을 기록합니다.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Enterprise Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule.

6.3 혼동을 피하기 위해 , SAP Enterprise Support 의 해지나 본 계약의 지원 서비스 선택 조항에 따른 라이센스 사용권자의 다른 유형의 SAP 지원 서비스 등록 선택은 본 계약에 따른 모든 라이선스와 부록, 각종 명세서, 첨부,, 주문 문서에 엄격하게 적용되며 SAP Enterprise Support 의 부분 해지나 SAP Enterprise Support 에 대한 라이센스 사용권자의 부분 선택은 본 계약, 부록, 각종 명세서, 추가물, 주문 문서나 본 명세서와 관련해서는 결코 허용되지 않습니다.

7. Verification

To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information Licensee provided and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in Section 2.4.

7. 확인

본 명세서의 조항을 준수하고 있는지 확인하기 위해, SAP 는 정기적으로(적어도 1 년에 한 번, SAP 표준 절차에 따라) (i) 라이센스 사용권자가 제공한 정보가 정확한지, 그리고 (ii) 라이센스 사용권자가 2.4 항에 명시된 권한과 제약 사항에 따라 Solution Manager Enterprise Edition 을 사용하고 있는지 모니터링할 권한이 있습니다.

8. Reinstatement

8. 재개

In the event Licensee elects not to commence SAP Enterprise Support upon the first day of the month following initial delivery of the Enterprise Support Solutions, or SAP Enterprise Support is otherwise terminated pursuant to Section 6 above or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Enterprise Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

라이센스 사용권자가 Enterprise Support 솔루션의 첫 번째 제공 이후 달의 첫째 날에 SAP Enterprise Support 을 시작하지 않았거나 SAP Enterprise Support 가 위 6 항에 따라 달리 해지되었거나 일정 기간 동안 라이센스 사용권자에 의해 거부되었다가 이후에 요청되거나 복원될 경우 SAP 는 라이센스 사용권자에게 그러한 기간과 관련하여 발생한 SAP Enterprise Support 요금과 복원 요금을 합산하여 청구합니다.

9. Other Terms and Conditions

9. 기타 다른 조건들

9.1 The scope SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three months prior written notice.

9.1 SAP 에서 제공한 SAP Enterprise Support 의 범위는 3 개월 사전 서면 통보를 통해 SAP 에 의해 언제든지 해마다 변경될 수 있습니다.

9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all licenses for the Licensee Solutions.

9.2 라이센스 사용권자는 라이센스 사용권자가 라이센스 사용권자 솔루션에 대한 모든 라이센스를 확보했음을 확인합니다.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a service to the next year if Licensee has not utilized such service.

9.3 라이센스 사용권자가 연간 하나 이상의 서비스를 받을 자격이 있는 경우, (i) 본 명세서의 효력 발생일이 9 월 30 일 이후라면 라이센스 사용권자는 첫 해에 해당 서비스를 받을 수 없으며 (ii) 라이센스 사용권자가 해당 서비스를 활용하지 않았다 하더라도 그 다음 해로 해당 서비스를 이관할 수 없습니다.

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP ENTERPRISE SUPPORT PROVIDED BY SAP MAY PREVENT SAP FROM BEING ABLE TO IDENTIFY AND ASSIST IN THE CORRECTION OF POTENTIAL PROBLEMS WHICH, IN TURN, COULD RESULT IN UNSATISFACTORY SOFTWARE PERFORMANCE FOR WHICH SAP CANNOT BE HELD RESPONSIBLE.

9.4 SAP 가 제공하는 SAP ENTERPRISE SUPPORT 를 활용하지 못할 경우, SAP 에서 잠재적인 문제를 파악하고 이를 수정하기 위한 지원을 제공하지 못함으로 인해 불만족스러운 소프트웨어 성능이 발생할 수 있으며 SAP 는 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such Enterprise Support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive SAP Enterprise Support. If the respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee.

9.5 SAP 에서 본 계약에 따라 라이센스 사용권자에게 타사 소프트웨어에 대한 라이선스를 제공하는 경우, SAP 는 그러한 타사 소프트웨어에 대해 해당 회사가 SAP 에 그러한 Enterprise Support 를 제공하는 수준까지 Enterprise Support 를 제공할 것입니다. 라이센스 사용권자는 SAP Enterprise Support 를 받을 수 있도록 운영 체제와 데이터베이스를 최신 버전으로 업그레이드해야 할 수도 있습니다. 해당 공급업체가 해당 제품에 대한 지원 확장을 제공하는 경우, SAP 는 추가 비용에 대한 별도의 서면 동의 하에 그러한 지원 확장을 제공할 수 있습니다.

9.6 SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in http://service.sap.com/releasestrategy.

9.6 SAP Enterprise Support 는 http://service.sap.com/releasestrategy 에 명시된 대로 SAP 소프트웨어 릴리스의 현 유지 관리 단계에 따라 제공됩니다.

9.7 This document may be provided in a local language (Korean) for convenience of the Licensee. In the event that there are any discrepancies between the English version and the Korean version of this document (including any attached documents), the English version shall prevail over the Korean version.

9.7 본 문서는 라이센스 사용권자의 편의를 위해 현지어(한국어)로 제공될 수 있으며 만약 이 문서의(부속문서 포함)의 영어 원본과 한국어 번역본 사이에 불일치가 있을 경우에는, 영어 원본이 한국어 번역본에 우선 합니다.