

## Concur Compleat

Concur Compleat

## Task Manager

Task Manager

## Concur Trip Approval

Concur Trip Approval

### Supplemental Terms and Conditions

#### 補足条件

This Supplement is part of an Agreement for SAP Cloud Services between Concur and Customer and applies only to the Concur Compleat, Task Manager, and Concur Trip Approval product(s) for which Customer is subscribed as set forth herein. Capitalized terms used in this Supplement but not defined herein have the meanings assigned to them in the GTC, the applicable Order Form or Documentation.

この「補足条件」は、Concur と顧客間の SAP「クラウドサービス」に関する「契約書」の一部であり、顧客がこの「補足条件」に定めるとおりサブスクリプションを行う Concur Compleat、Task Manager、及び Concur Trip Approval の各製品にのみ適用される。この「補足条件」で使用されているが、定義されていない鍵括弧つきの用語は、GTC、該当する「注文書」又は「ドキュメンテーション」でそれらに割り当てられた意味を有する。

#### 1. DEFINITIONS

##### 1. 定義

“**Affiliate**” as defined in the GTC shall not include any entity that a party to a separate written agreement or order form with Concur or a Concur affiliate for the same Cloud Service that is the subject of the Order Form with Customer.

GTC で定義する「**関連会社**」には、顧客との「注文書」の対象である同じ「クラウドサービス」について、Concur 又は Concur の関連会社との別個の書面による契約又は注文書の当事者である法人は、含まれないものとする。

“**Base Transactions**” means, collectively, the stipulated number of Transactions for which the Customer is required to pay the corresponding Base Transaction Fee specified in the applicable Order Form for a given Billing Cycle

「**基本トランザクション**」とは、集合的に、所定の「請求サイクル」について、該当する「注文書」に記載された対応する「基本トランザクション料金」を顧客が支払う必要がある、「トランザクション」の規定数をいう。

“**Billing Cycle**” means the billing frequency for a given Cloud Service specified in the applicable Order Form.

「**請求サイクル**」とは、該当する「注文書」に明記された、特定の「クラウドサービス」の請求頻度をいう。

“**Booking**” means a booking, confirmation, and/or holding of a reservation or passenger name record (PNR) for any one or more of the following: air, hotel, car, and/or rail.

「**予約**」とは、航空機、ホテル、レンタカー及び/又は鉄道のいずれか又は複数の予約、確認、及び/又は乗客名レコード (PNR) の保有をいう。

**“Business Partner”** as defined in the GTC also includes a legal entity that, pursuant to an agreement with Customer or its Affiliates, requires use of the Cloud Service for such Business Partner’s internal operations for the limited purpose of servicing a Customer Client; provided, however, that Customer may not enable a Business Partner to use the Cloud Services as part of its own commercial business offering to other third parties that are not direct Customer Clients.

GTC で定義される「取引先」には、顧客又はその「関連会社」との契約に従って、「顧客クライアント」にサービスを提供する限定された目的のために、当該「取引先」の内部業務のための「クラウドサービス」の使用を必要とする法人も含まれる。ただし、顧客は「取引先」が、直接の「顧客クライアント」ではない他の第三者に対する自身の商用ビジネスサービスの一部として、「クラウドサービス」を使用できるようにすることはできない。

**“Cloud Materials”** as defined in the GTC also includes (a) the structure and organization of all Cloud Service output (but not any Customer Data itself), (b) for each Customer environment of a Cloud Service, the setup, configuration, and all Routines, (c) any other technology provided by Concur in connection with the Cloud Service to enable Customer to perform configuration.

GTC で定義される「クラウドマテリアル」には、(a)「クラウドサービス」のすべての生産物の構造及び機構（「顧客データ」そのもの以外）、(b)「クラウドサービス」の各顧客環境に関する、セットアップ、設定、及びすべての「ルーチン」、(c)「クラウドサービス」に関連して顧客が設定を実行できるようにするために Concur が提供するその他のテクノロジーも含まれる。

**“Consulting Services”** means professional services, such as implementation, configuration, custom development and training, and billable support from the Concur Service Support Team performed by Concur’s employees or subcontractors, as described in an Order Form or Documentation and which are governed by the Consulting Supplement.

「コンサルティングサービス」とは、「注文書」又は「ドキュメンテーション」に記載され、「コンサルティングの補足条件」が適用される、Concur の従業員又は外注先によって実施される、導入、設定、カスタム開発及びトレーニング、並びに「Concur サービスサポートチーム」からの請求対象サポートなどの、プロフェッショナルサービスをいう。

**“Consulting Supplement”** means the Concur Consulting Services for TMC Services Supplemental Terms and Conditions to the General Terms and Conditions.

「コンサルティングの補足条件」とは、「一般条件」に対する「TMC サービスに対する Concur コンサルティングサービスに関する補足条件」をいう。

**“Customer Client”** means client of Customer that has entered into a written agreement with Customer or its Affiliate for the provision by Customer of travel management services.

「顧客クライアント」とは、顧客による出張管理サービスの提供について、顧客又はその「関連会社」と書面による契約を締結した、顧客のクライアントをいう。

**“Customer Data”** as defined in the GTC also includes data specifically pertaining to a Customer Client or its users which is incorporated into the Cloud Service, but excluding TripLink Data in any case where a Customer Client has ordered the TripLink Service directly from Concur.

GTC で定義される「顧客データ」には、特に「クラウドサービス」に組み入れられる「顧客クライアント」又はそのユーザーに関するデータも含まれるが、「顧客クライアント」が Concur に「TripLink サービス」を直接注文した場合は、「TripLink データ」は除外される。

**“Incident”** means a reproducible error or other defect of the Cloud Service that generally impairs the availability or access to the Cloud Service across all or substantially all Cloud Service customers and which results from the underlying programming of the Cloud Service or its supporting systems solely within Concur’s control and not from Routines or Customer’s operation of the Cloud Service.

「インシデント」とは、すべての又は実質的にすべての「クラウドサービス」の顧客全体にわたり、「クラウドサービス」の可用性又は「クラウドサービス」へのアクセスを全般的に阻害する、「クラウドサービス」の再現可能なエラー又はその他の瑕疵であって、「ルーチン」又は顧客による「クラウドサービス」の運用からではなく、専ら Concur の管理下にある「クラウドサービス」又はそのサポートシステムの基盤となるプログラミングに起因するものをいう。

“**Incremental Transactions**” means, collectively, the number of Transactions, in excess of the number of Base Transactions, for which the Customer is required to pay the corresponding Incremental Transaction Fee specified in the applicable ordering document for a given Billing Cycle.

「増分トランザクション」とは、集合的に、所定の「請求サイクル」について、該当する発注書に記載された対応する「増分トランザクション料金」を顧客が支払う必要がある、「基本トランザクション」の数を超えた「トランザクション」の数をいう。

“**Recurring Fee**” means the fee to be paid for each Billing Cycle as specified in the applicable Order Form for the unit-based Extended Services.

「定期料金」とは、単位ベースの「拡張サービス」について、該当する「注文書」に明記された各「請求サイクル」に対して支払われるべき料金をいう。

“**Routine**” means one or a combination of instructions, coding or configuration settings for Concur Compleat, whether set by Concur or the Customer via the provided administrative tools and interfaces, to implement business logic for transaction processing.

「ルーチン」とは、Concur Compleat に関する指示、コーディング、構成設定のいずれか又はその組み合わせで、トランザクション処理のビジネスロジックを実装するために、Concur が設定するか、提供された管理ツールとインターフェースを通じて顧客が設定するものをいう。

“**Transaction**” means the following for each respective Cloud Service:

「トランザクション」とは、それぞれの「クラウドサービス」について以下をいう。

- a) **Concur Compleat**—a Booking for which information in the form of a PNR, itinerary, or other format accepted by Concur Compleat is received by Concur Compleat, including a Booking that results in a refund, exchange or a void. All submissions and re-submissions of information about a single Booking for processing by Concur Compleat will be counted as a single Transaction.
- a) **Concur Compleat** - Concur Compleat が受け入れる PNR、旅程、又はその他の形式の情報を Concur Compleat が受領した「予約」で、結果として払戻、交換、又は無効となる「予約」も含まれる。Concur Compleat による処理のための単一の「予約」に関する情報のすべての提出及び再提出が、単一の「トランザクション」としてカウントされる。
- b) **Concur Trip Approval**—a PNR or itinerary received by Concur Trip Approval requiring one or more approvals based on the rules set up within Concur Trip Approval, whether approved or denied and whether ticketing occurs or not.
- b) **Concur Trip Approval** - Concur Trip Approval が受領した PNR 又は旅程で、Concur Trip Approval 内で設定されたルールに基づいて 1 つ又は複数の承認が必要なもの。承認されるか拒否されるか、及び発券が発生するかどうかを問わない。
- c) **Task Manager**—a User, which is for purposes of calculating Transaction Fees is counted whether or not the User accessed or used Task Manager within the applicable Billing Cycle.
- c) **Task Manager** - 「トランザクション料金」を算出の目的でカウントされる「ユーザー」で、その「ユーザー」が該当する「請求サイクル」内で Task Manager にアクセスし又はそれを使用したかどうかを問わない。

“**Transaction Fee**” means the fee to be paid for each Billing Cycle consisting of (a) the applicable Base Transaction Fee specified in the applicable ordering document, and (b) an Incremental Transaction Fee

equal to the number of Incremental Transactions for the applicable Billing Cycle, multiplied by the applicable rate per Incremental Transaction specified in such ordering document.

「トランザクション料金」とは、各「請求サイクル」について支払われるべき料金をいい、次のもので構成される：(a) 該当する発注書に記載される、該当する「基本トランザクション料金」、及び (b) 該当する「請求サイクル」における「増分トランザクション」の数に相当する「増分トランザクション料金」に、当該発注書に記載された、該当する「増分トランザクション」あたりの料率を乗じたもの。

“TMC Services” means any and all of the Cloud Services described in Section of this Supplement.

「TMC サービス」とは、この「補足条件」の第 条に記載する「クラウドサービス」のすべてをいう。

“TripLink Data” means the itineraries and other booking data imported into the TripLink Service pertaining to a given Customer Client user of the TripLink Service and their travel bookings made outside the Concur online booking service presently known as Concur Travel.

「TripLink データ」とは、ある「TripLink サービス」の「顧客クライアント」ユーザーに関連する、「TripLink サービス」にインポートされた旅程及びその他の予約データ、及び現在は Concur Travel と呼ばれる Concur のオンライン予約サービス以外で行われたその出張予約をいう。

“TripLink Service” means the Concur business service presently known as TripLink, an online service that imports itineraries and other booking data for certain travel bookings made outside the Concur online booking service presently known as Concur Travel.

「TripLink サービス」とは、現在は TripLink と呼ばれる Concur のビジネスサービスで、現在は Concur Travel と呼ばれる Concur のオンライン予約サービス以外で行われた特定の出張予約の旅程及びその他の予約データをインポートするオンラインサービスをいう。

“User” means, with respect to Task Manager, each Authorized User of Customer for whom Concur determines a User ID is active one or more days of a given Billing Cycle. When a User ID is deactivated, the associated User will not cease to be a User for purposes of calculating the Transaction Fees under the applicable ordering document until the first calendar month following the month in which the User ID deactivation occurs.

「ユーザー」とは、Task Manager については、ある「請求サイクル」の 1 日又は数日間「ユーザー ID」が有効であると Concur が判定した、顧客の各「認定ユーザー」をいう。「ユーザー ID」が無効化された場合、関連する「ユーザー」は、「ユーザー ID」の無効化が行われた月の翌月までは、該当する発注書に基づいて「トランザクション料金」を計算する目的においての「ユーザー」でなくなることはない。

“User ID” means a unique user login identifier used to access Task Manager.

「ユーザー ID」とは、Task Manager へのアクセスに使用される一意のユーザーログイン識別子をいう。

## 2. CLOUD SERVICES

### 2. クラウドサービス

2.1. **Service Types.** Customer has subscribed to one or more of the Cloud Services described below in an Order Form referencing this Supplement. Such Cloud Services may also be referred to as “Service Types” on the applicable Order Form. The technology features included in each Cloud Service are as set forth in the Documentation, as updated from time to time.

2.1. **サービスの種類** 顧客は、この「補足条件」を参照している「注文書」で、以下に記載する 1 つ以上の「クラウドサービス」のサブスクリプションを行っている。当該の「クラウドサービス」は、該当する「注文書」において「サービスタイプ」と呼ぶ場合もある。各「クラウドサービス」に含まれるテクノロジー機能は、随時更新される「ドキュメンテーション」に定めるとおりである。

2.1.1. **Concur Compleat.** Concur Compleat provides functionality for fulfilling and automating travel bookings.

2.1.1. **Concur Compleat** Concur Compleat は、出張予約を履行及び自動化するための機能を提供する。

2.1.2. **Task Manager.** Task Manager provides functionality for intelligently routing work across teams.

2.1.2. **Task Manager** Task Manager は、チーム間で作業をインテリジェントにルーティングする機能を提供する。

2.1.3. **Concur Trip Approval.** Concur Trip Approval provides functionality for automatically routing travel bookings and requests for approval.

2.1.3. **Concur Trip Approval** Concur Trip Approval は、出張予約及び承認申請を自動的にルーティングする機能を提供する。

2.2. **Extended Services.** The following are supplementary Cloud Services ordered for an additional fee and which may be referred to as “Extended Services” in an Order Form:

2.2. **拡張サービス** 以下は、追加料金で注文される補足的な「クラウドサービス」であり、「注文書」では「拡張サービス」と呼ぶ場合がある。

2.2.1. **Multiple Environment Management.** Customer is required to purchase Multiple Environment Management when Customer has more than a single instance of Concur Compleat governed by and billed under a single contract. Multiple Environment Management is billed as a Recurring Fee per Billing Cycle.

2.2.1. **複数環境管理** 顧客は、単一の契約を適用しそれに基づいて請求される Concur Compleat のインスタンスが複数ある場合は、「複数環境管理」を購入する必要がある。「複数環境管理」は、「請求サイクル」ごとの「定期料金」として請求される。

### 3. **CONSULTING SERVICES**

#### 3. **コンサルティングサービス**

3.1. **Initial Subscription.** Customer’s initial subscription to each Cloud Service includes, for the Initial Set Up Fee specified in the applicable Order Form, standard Consulting Services for the initial deployment of a single instance of the Cloud Service, all as described in the Documentation and governed by the Consulting Supplement. Such Consulting Services for the initial subscription of a Cloud Service are not included with any additional, replacement, or renewal order of a Cloud Service to which Customer is already subscribed unless otherwise provided in the Order Form. Concur provides these deployment services for the period stated in the deployment descriptions or applicable exhibit(s) or, if no period is stated, then for the initial subscription term. The Initial Set Up Fee for Concur Compleat includes the standard Consulting Services for deployment described above and in the Documentation, and forty (40) hours of additional Consulting Services which Customer may utilize for custom configuration. If Customer does not use all forty (40) hours toward its initial implementation, the hours expire and cannot be used toward other Consulting Services. Any Consulting Services over the initial forty (40) hours included with the Initial Set Up Fee that are necessary to complete the custom configuration requirements specified by Customer will be performed and billed by Concur in accordance with the Consulting Supplement.

3.1. **初回サブスクリプション** 各「クラウドサービス」に対する顧客の初回サブスクリプションには、該当する「注文書」に明記された「初期セットアップ料金」に対して、「クラウドサービス」の単一インスタンスの初期デプロイメントに関する標準の「コンサルティングサービス」が含まれ、そのすべては「ドキュメンテーション」に記載され、「コンサルティングの補足条件」が適用される。「クラウドサービス」の初回サブスクリプションに対する当該「コンサルティングサービス」は、「注文書」に別途規定されていない限り、顧客がすでにサブスクリプションしている「クラウドサービス」の追加注文、交換注文、又は更新注文には含まれない。Concur は、デプロイメント説明書若しくは該当する別紙に記載されている期間について、又はいかなる期間も記載されていない場合は初回サブスクリプション期間について、かかるデプロイメントサービスを提供する。Concur Compleat の「初期セットアップ料金」には、上記の及び「ドキュメンテーション」に記載するデプロイメントに関する標準の「コンサルティングサービス」、並びに顧客がカスタム設定のために利用できる追加の「コンサルティングサービス」の 40 時間が含まれる。顧客が、その初回導入までに 40 時間のすべてを使い切っていない場合、その時間数は失効し、他の「コンサルティングサービス」のために使用することはできない。顧客が指定するカスタム設定要件を満たすために必要な、「初期

セットアップ料金」に含まれる最初の 40 時間を超える「コンサルティングサービス」は、「コンサルティングの補足条件」に従って Concur により実施され、請求される。

3.2. **Additional Consulting Services.** Customer may purchase additional Consulting Services beyond the scope identified in the deployment description(s) for the initial deployment of subscribed to Cloud Services by requesting such services in accordance with the terms of the Consulting Supplement.

3.2. **追加のコンサルティングサービス** 顧客は、「コンサルティングの補足条件」の条件に従って当該サービスを要求することにより、サブスクリプションしている「クラウドサービス」の初期デプロイメントについて、デプロイメント説明書に明記された範囲を超える追加の「コンサルティングサービス」を購入することができる。

#### 4. FEES

##### 4. 料金

4.1. **Fee Changes.** Concur has the right to effect reasonable changes to the recurring fees under the Order Form to the extent of any general fee change assessed across Concur's customers of the applicable Cloud Service due to changes in Concur's third-party costs associated with its travel management business (e.g., global distribution system (GDS) or other similar third party fees), upon notice to Customer at least thirty (30) days before the effective date of the change and provided that such costs are passed through without markup by Concur. Concur may also pass through to Customer, without markup, any charges or fees incurred from other third-party system providers in connection with Concur delivery of the Cloud Service, including any GDS, mid and back-office systems, online booking engine systems, and data warehousing systems.

4.1. **料金の変更** Concur は、「注文書」に基づく定期料金について、自社の出張管理業務に関連する Concur の第三者コスト（グローバル流通チャンネル（GDS）やその他同様の第三者料金など）の変更により該当する「サービス」の Concur の顧客全体に課せられる全般的な料金変更の範囲内で、合理的な変更を適用する権利を有する。その場合、変更の発効日の 30 日前までに顧客に通知が行われるものとし、またかかるコストが Concur による上乗せなしにそのまま適用されることを条件とする。また、Concur は、Concur による「クラウドサービス」の提供に関連して他の第三者システムプロバイダーから費用又は料金が発生した場合も、上乗せなしで顧客に転嫁することができる（GDS、ミッドオフィス及びバックオフィスのシステム、オンライン予約エンジンシステム、及びデータウェアハウジングシステムを含む）。

##### 4.2. Invoicing.

##### 4.2. 請求

4.2.1. **Initial Set Up Fees:** Concur is entitled to invoice Customer for the Initial Set Up Fees specified in an Order Form at any time on or after the "Order Effective Date" set forth in such Order Form.

4.2.1. **初期セットアップ料金:** Concur は、当該「注文書」に明記する「初期セットアップ料金」を、当該「注文書」に定める「注文発効日」以降、随時顧客に請求することができる。

4.2.2. **Transaction Fees and Other Recurring Fees:** Concur is entitled to invoice Customer for the recurring Transaction Fee for the applicable Cloud Service beginning on the Transaction Fee Start Date (as defined in the applicable Order Form) for such Service and continuing thereafter for each Billing Cycle during the term. The Base Transaction Fees are invoiced in advance of each Billing Cycle, and the Incremental Transaction Fees, if any, are invoiced in arrears for the preceding Billing Cycle. The Recurring Fees are invoiced in advance of each Billing Cycle.

4.2.2. **トランザクション料金及びその他の定期料金:** Concur は、該当する「クラウドサービス」について、当該「サービス」に対する「トランザクション料金開始日」（該当する「注文書」に規定）に始まり、その後期間中の各「請求サイクル」について継続する定期的な「トランザクション料金」を、顧客に請求することができる。「基本トランザクション料金」は、各「請求サイクル」に先立って請求され、「増分トランザクション料金」（ある場合）は、前「請求サイクル」について、後から請求される。「定期料金」は、各「請求サイクル」に先立って請求される。

4.2.3. **Consulting Service Fees:** Concur is entitled to invoice Customer for the Consulting Service Fees in accordance with the terms of the Consulting Supplement.

4.2.3. **コンサルティングサービス料金:** Concur は、「コンサルティングの補足条件」の条件に従って、「コンサルティングサービス料金」を顧客に請求することができる。

## 5. ADDITIONAL TERMS

### 5. 追加条件

5.1. **EU Access.** EU Access is not available for the Cloud Service.

5.1. **EU Access** 「クラウドサービス」に対して、EU Access は提供されない。

5.2. **Monitoring.** Notwithstanding anything in the GTC to the contrary, Customer is not obligated to monitor its own use of the Cloud Service and report any use in excess of the Usage Metrics and volume.

5.2. **監視** GTC にこれと相反する規定がある場合でも、顧客は、自身による「クラウドサービス」の使用を監視し、「使用メトリクス」及びボリュームを超過した使用があってもそれを報告する義務はない。

5.3. **Feedback.** Customer may provide Concur with suggestions for product or service improvement or modification in connection with any present or future Concur product or service ("Feedback"). Accordingly, Feedback shall not be considered Confidential Information under the Agreement and neither Concur nor any of its customers or business partners shall have any obligation or liability to Customer with respect to any use or disclosure of such Feedback.

5.3. **フィードバック** 顧客は、現在又は今後の Concur の製品やサービスに関連した、製品やサービスの改善又は修正に関する提言を、Concur に提供できるものとする（以下「フィードバック」）。したがって、「フィードバック」は、「本契約」の下での「秘密情報」とはみなされず、Concur 又はその顧客若しくは取引先のいずれも、かかる「フィードバック」の使用又は開示に関して、顧客に対していかなる義務又は責任も負わないものとする。

5.4. **Customer's GDS Costs and Connection.** Customer's own agreement(s) with its applicable GDS(s) will determine the Customer's GDS costs, which are Customer's responsibility. Cloud Services may use web services to connect to each GDS. The Customer is required to provide Concur with a web service enabled robotic sign on per GDS to enable the Cloud Service to scan GDS queues at the intervals defined by Customer. Customer is responsible for correctly connecting each required pseudo city code (PCC) to the Cloud Service.

5.4. **顧客の GDS コスト及び接続** 該当する GDS との顧客自身の契約により、顧客の責任である顧客の GDS コストが決定される。「クラウドサービス」は、Web サービスを使用して、各 GDS に接続することができる。顧客は、顧客が定めた間隔で「クラウドサービス」が GDS のキューをスキャンできるようにするため、GDS ごとの Web サービス対応のロボティックサインオンを Concur に提供する必要がある。顧客は、必要な各擬似都市コード (PCC) を「クラウドサービス」に正しく接続する責任を負う。

5.5. **Term.** Except as otherwise set forth in an Order Form, the term of the Cloud Service will commence on the Order Effective Date set forth in the initial Order Form and will continue thereafter for the initial term specified in the initial Order Form (the "Initial Term"). After the Initial Term or any renewal term, the term for the Cloud Service shall continue thereafter, provided that either party may terminate the Agreement after the Initial Term or any renewal term by delivering written notice of termination to the other party at least ninety (90) days (unless otherwise specified in an Order Form) before the desired effective date of such termination. All terms and conditions of the GTC and the Supplement shall remain in effect until termination of the Agreement, except as the parties expressly agree otherwise in writing.

5.5. **期間** 「注文書」に別段の定めがある場合を除き、「クラウドサービス」の期間は、初回の「注文書」に定める「注文発効日」に開始となり、その後初回の「注文書」に指定する当初期間（以下「当初期間」）について継続するものとする。「当初期間」又は更新期間の終了後、「クラウドサービス」の期間はそれ以降も継続するものとする。ただし、いずれの当事者も、「当初期間」又は更新期間の終了後、希望する解除の発効日の 90 日前までに（「注文書」に別段の定めがある場合を除く）他方当事者に書面による解除の通知を

交付することで、「本契約」を解除することができるものとする。GTC 及び「補足条件」の諸条件はすべて、「本契約」の終了まで有効に存続するものとする。ただし、両当事者が別途書面で明示的に合意する場合はその限りではない。

5.6. **Notices.** All notices hereunder by either party shall be in writing and given when delivered via email to Concur at [concur\\_notices@sap.com](mailto:concur_notices@sap.com) and to Customer at their email address for notices set forth in the initial Order Form.

5.6. **通知** いずれかの当事者による、本契約に基づくすべての通知は、書面で行われ、Concur に対しては [notices@concur.com](mailto:notices@concur.com) に、また顧客に対しては初回の「注文書」に定められたメールアドレスに電子メールで送達された時点で行われたものとする。

## 6. INCIDENT SUPPORT.

### 6. インシデントサポート

#### 6.1. Definitions of Incident Priorities.

##### 6.1. 「インシデント優先度」の定義

6.1.1. **“P1”** (Priority 1) means a severe Incident in a production environment, resulting in the Cloud Service being completely unavailable thereby halting transactions through the Cloud Service with no work-around.

6.1.1. 「P1」（「優先度 1」）とは、本稼働環境における重大な「インシデント」であって、その結果、「クラウドサービス」が完全に利用できなくなり、回避策がなく「クラウドサービス」を通じたトランザクションが停止するものをいう。

6.1.2. **“P2”** (Priority 2) means a serious Incident in a production environment, in which a major function is experiencing abnormal behavior causing major inconvenience or common operations fail consistently.

6.1.2. 「P2」（「優先度 2」）とは、本稼働環境における深刻な「インシデント」であって、主要な機能に異常な動作が起き、大きな不便が生じる、又は一般的な運用に絶えず障害が発生するものをいう。

6.1.3. **“P3”** (Priority 3) means an Incident in a production environment, in which a fundamental function is experiencing abnormal behavior causing a common operation to sometimes fail or a less common operation to fail consistently. Concur reserves the right to assign and re-assign priority to an Incident to render it consistent with these definitions.

6.1.3. 「P3」（「優先度 3」）とは、本稼働環境における「インシデント」であって、基本的な機能に異常な動作が起き、一般的な運用に時折障害が発生する、あるいはあまり一般的ではない運用に絶えず障害が発生するものをいう。Concur は、これらの定義と整合させるために、「インシデント」への優先順位の割り当て及び再割り当てを行う権利を留保する。

6.2. **Availability.** Concur provides support for Incidents through access to Concur's online support and ticketing system, the access to which may vary by applicable Cloud Service. Concur will be available to respond to properly reported Incidents during the following hours: (a) P1 Incidents: Concur will be available to respond twenty-four (24) hours per day, seven (7) days per week, in accordance with the service levels specified below; and (b) P2 and P3 Incidents—Concur will be available to respond during the weekly period beginning at 14:30 (Greenwich Mean Time) on each Monday and ending at 23:59 (Greenwich Mean Time) on each Friday, excluding Concur holidays, in accordance with the service levels specified below. Incidents do not include, and Concur is not required to provide support for, issues arising out of: (i) any modification to or misuse of the Cloud Service performed by parties other than Concur or its subcontractors; (ii) interconnection of the Cloud Service with other products and/or service not supported by Concur; (iii) any work product of Customer or any third party with whom Customer contracts, other than Concur; or (iv) operation of the Cloud Service under an operating environment that is not supported by Concur.

6.2. **可用性** Concur は、Concur のオンラインサポート及びチケット発行システムへのアクセスを通じて、「インシデント」に対するサポートを提供する。かかるアクセスは、該当する「クラウドサービス」によっ



て異なる場合がある。Concur は、以下の時間内に、適切に報告された「インシデント」に応答することが可能である。(a) P1 の「インシデント」：Concur は、以下に明記するサービスレベルに従って、1 日 24 時間、週 7 日対応可能。(b) P2 及び P3 の「インシデント」：Concur は、以下に明記するサービスレベルに従って、毎週月曜日の 14:30 (グリニッジ標準時) に始まり毎週金曜日の 23:59 (グリニッジ標準時間) に終了する週ごとの期間中に対応可能 (Concur の休日を除く)。「インシデント」には以下に起因する問題は含まれず、これらについて Concur はサポートを提供する義務を有しない：(i) Concur 又はその外注先以外の当事者により実施される「クラウドサービス」の修正又は誤用、(ii) Concur がサポートしていない他の製品やサービスとの「クラウドサービス」の相互接続、(iii) 顧客の又は顧客と契約している第三者 (Concur 以外) の作業生産物、又は (iv) Concur がサポートしていない運用環境下での「クラウドサービス」の運用。

6.3. **Response and Resolution.** Upon receipt of an Incident notification, a Concur technical support representative will reply to Customer through the system within one (1) hour for a P1 Incident, with four (4) business hours for a P2 Incident, within eight (8) business hours for a P3 Incident. Upon Concur's identification of an Incident with the Service, Concur will target resolution of the Incident within twenty-four (24) hours for a P1 Incident, within two to four (2-4) business days for a P2 Incident, and within ten (10) business days for a P3 Incident (except that, if resolution requires development or configuration resources, then target resolution is as Concur reasonably determines to be appropriate under the circumstances). If Concur is unable to address P1, P2, or P3 Incident(s) in accordance with the respective timeframes set forth above for such Incidents, Concur will continue to work diligently to resolve such Incident until the Incident is resolved and Customer may, after first attempting to contact its designated support representative, escalate Incidents through Concur's online support and ticketing system mechanism for the applicable Cloud Service.

6.3. **対応及び解決** 「インシデント」の通知を受領後、Concur テクニカルサポートの担当者が、P1 の「インシデント」については 1 時間以内に、P2 の「インシデント」については 4 業務時間以内、P3 の「インシデント」については 8 業務時間以内に、システムを通じて顧客に返信する。Concur が「サービス」に伴う「インシデント」を特定した場合、Concur は、P1 の「インシデント」については 24 時間以内、P2 の「インシデント」については 2 ~ 4 営業日以内、P3 の「インシデント」については 10 営業日以内での「インシデント」の解決を目標とする (ただし、解決のために開発又は設定のリソースが必要な場合を除き、その場合の解決目標は状況下において適切であるという Concur の合理的な判断による)。Concur が、当該の「インシデント」について上記に定めるそれぞれの期限に従って、P1、P2、又は P3 の「インシデント」に対処できない場合、Concur は、「インシデント」が解決されるまで当該「インシデント」を解決するべく懸命な努力を続け、顧客は、まず指定されたサポート担当者に連絡を取った後、該当する「クラウドサービス」に対する Concur のオンラインサポート及びチケット発行のシステムメカニズムを通じて「インシデント」をエスカレーションすることができる。