

SAP Business One Cloud

SAP Business One Cloud

Supplemental Terms and Conditions

補足条件

This Supplement is part of an Agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to SAP Business One Cloud (the “Cloud Service”). Any documents referenced in this Supplement are available upon request.

この「補足条件」は、SAP 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、専ら SAP Business One Cloud（以下「クラウドサービス」）に適用される。この「補足条件」で参照する文書はすべて、要求に応じて提供される。

1. DEFINITIONS

1. 定義

“**Add-Ons and Extensions**” means a set of Business One Application-related functionality created by, SAP or SAP partners for use by multiple customers that have been reviewed by SAP in accordance with SAP’s program guidelines for Cloud Service Add-ons and Extensions.

「アドオン及び拡張機能」とは、複数の顧客による使用のために SAP 又は SAP のパートナーによって作成され、SAP の「クラウドサービスのアドオン及び拡張機能」のプログラムガイドラインに従って SAP により確認された、「Business One アプリケーション」関連の機能一式をいう。

“**Business One Application**” means the SAP Business One, version for SAP HANA software application.

「Business One アプリケーション」とは、SAP HANA ソフトウェアアプリケーションの SAP Business One バージョンをいう。

“**Business One Company**” is a Business One Application object that represents a set of master data, configuration, reports and transactions that represent a Customer’s business unit / legal entity. This object may also represent an overall purpose or state of that business unit, division or legal entity. For example, as production, test, training, development or archived company. In the Cloud Service this object is contained in a HANA database schema and maybe copied and restored to represent one or more of these states not to exceed the number of Business One Companies licensed by the Customer. Additional Company Databases may be added via subscription by the Customer as required with the metric “Entities”. Entities are the total number of legal entities.

「Business One Company」とは、顧客の業務部門/法人に該当するデータ、構成、レポート及びトランザクション一式を表す「Business One アプリケーション」のオブジェクトをいう。このオブジェクトはまた、当該事業部門、部課又は法人の全体的な目的又はステートを表している。例を挙げると、本稼働、テスト、トレーニング、開発、又はアーカイブ用の Company がある。「クラウドサービス」内でこのオブジェクトは HANA データベーススキーマに含まれており、顧客に使用権許諾された Business One Companies の数量を超えない範囲で、これらのステートのうち 1 つ以上を表すために複製及び復元することができる。必要に応じて、顧客はメトリック「エンティティ」によりサブスクリプションを通じてさらに Company Databases を追加することができる。「エンティティ」は、法人の合計数量である。

“**Connectivity App(s)**” means any integration technology whose primary function is to directly connect disparate applications to enable the direct communication and/or management of data between such disparate applications by/through such integration technology.

「接続アプリ」とは、何らかの統合テクノロジーで、その主たる機能が、異種のアプリケーションを直接的に接続して、当該の統合テクノロジーによりかかる異種のアプリケーション間での直接的な通信及び/又は管理を可能とするものをいう。

“**SAP Technology Solution**” means means SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, SAP Cloud Platform (excluding when used solely as a Connectivity App between an SAP Application and ERP) and SAP IoT

Application Enablement (including any renamed and/or successor versions of any of the foregoing made generally available by SAP (if any))

「SAP テクノロジーソリューション」とは、SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, SAP Cloud Platform (専ら「SAP アプリケーション」と ERP 間の「接続アプリ」として使用されている場合を除く) 及び SAP IoT Application Enablement (SAP により一般に提供されている、前記の名称変更されたバージョンや後継バージョンを含む (ある場合)) をいう。

“Services Description” means the document made available by SAP describing the services provided by SAP as part of the Cloud Service available at https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title_asc. The Services Description may be updated by SAP from time to time, subject to the relevant provisions in the Agreement.

「サービス内容説明」とは、「クラウドサービス」の一環として SAP から提供されるサービスを記載した、SAP によって提供される文書をいう (https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title_asc に掲載)。「サービス内容説明」は、「本契約」の関連する規定に従って、随時 SAP により更新される場合がある。

“User” means, for purpose of the Cloud Service, individuals authorized under this Agreement to access the Cloud Service.

「ユーザー」とは、「クラウドサービス」においては、「本契約」に基づいて「クラウドサービス」にアクセスする権限を付与された個人をいう。

2. FEES

2. 料金

2.1. Named User Exception. Users of the SAP Business One Application which interfaces to a separate Customer SAP ERP installation (‘SAP ERP on-premise’, ‘SAP S/4HANA on premise’ and ‘SAP S/4HANA Cloud’) are not required to be licensed as SAP Named Users under Customer’s agreement with SAP or an authorized SAP affiliate for such SAP ERP system.

2.1. 登録ユーザーの例外 顧客の別の SAP ERP インストール (「SAP ERP オンプレミス」、 「SAP S/4HANA オンプレミス」、及び「SAP S/4HANA Cloud」) へのインターフェースを持つ SAP 「Business One アプリケーション」のユーザーは、当該の SAP ERP システムに関する SAP 又は認定された SAP 関連会社との顧客の契約に基づく SAP 「登録ユーザー」として使用権許諾を受ける必要はない。

2.2. SAP Business One Cloud Starter Package Edition includes the following User types and is subject to the following conditions:

2.2. 「SAP Business One Cloud Starter Package エディション」には、以下の「ユーザー」の種類が含まれ、下記の条件が適用される。

2.2.1. Starter Package User is a User who performs operational related roles supported by the Starter Package Edition. The Starter Package User does include the rights granted under a Mobile Application User and Indirect Access User. The Starter Package User does not include the rights granted under a Professional User. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

2.2.1. Starter Package User は、「Starter Package エディション」によってサポートされる運営関連の職務を遂行する「ユーザー」である。Starter Package User には、Mobile Application User 及び Indirect Access User に基づき許諾される権利が含まれる。Starter Package User には、Professional User に基づき許諾される権利は含まれない。Microsoft リモートデスクトップサービスは、サブスクリプション料金に含まれる。

2.2.2. The maximum number of Starter Package Users in this edition is five (5). If Customer requires more than five (5) Starter Package Users, all Users will need to be Professional or Limited Users under the SAP Business One Cloud Professional Edition.

2.2.2. このエディションの Starter Package User の最大数は 5 である。顧客が 5 を超える Starter Package User を必要とする場合は、すべての「ユーザー」が「SAP Business One Cloud Professional エディション」のもので Professional User 又は Limited User であることが必要になる。

- 2.2.3. The minimum requirements for the Business One Cloud Starter Package Edition is three (3) Starter Package Users.
- 2.2.3. 「Business One Cloud Starter Package エディション」の最小要件は、Starter Package User 3 人である。
- 2.2.4. The Starter Package User cannot be combined with any other User types.
- 2.2.4. Starter Package User は、その他の種類の「ユーザー」と組み合わせることはできない。
- 2.2.5. One (1) Business One Company is included with the SAP Business One Cloud Starter Package Edition. Additional Business One Companies may be added via subscription by the Customer as required.
- 2.2.5. 「SAP Business One Cloud Starter Package エディション」には、Business One Company が 1 つ含まれている。必要に応じて、顧客はサブスクリプションにより Business One Company をさらに追加することができる。
- 2.3. **SAP Business One Cloud Professional Edition** includes the following User types and is subject to the following conditions:
- 2.3. 「SAP Business One Cloud Professional エディション」には、以下の「ユーザー」の種類が含まれ、下記の条件が適用される。
- 2.3.1. Professional User is a User who performs operational related roles supported by the Cloud Service. The Professional User is needed to administer company specific settings in the Business One Company and work with Production and Material Resource Planning (MRP). The Professional User does include the rights granted under a Mobile Application, Limited and Indirect Access User. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.
- 2.3.1. Professional User は、「クラウドサービス」によってサポートされる運営関連の職務を遂行する「ユーザー」である。Professional User は、Business One Company に含まれる Company 固有の設定を管理し、製造及び Material Resource Planning (MRP) を使用するために必要である。Professional User には、Mobile Application User、Limited User 及び Indirect Access User に基づき許諾される権利が含まれる。Microsoft リモートデスクトップサービスは、サブスクリプション料金に含まれる。
- 2.3.2. Limited User is a User who has access rights to the Cloud Service functionality to support operational processing and information requirements in a specific role. Each Limited User can be requested as one of these roles: CRM, Financial or Logistic. The Limited User does include the rights granted under the Mobile Application and Indirect Access User. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.
- 2.3.2. Limited User は、運営上の処理及び特定のロールにおける情報要件をサポートする「クラウドサービス」の機能に対するアクセス権を有する「ユーザー」である。各 Limited User は、CRM、Financial、又は Logistic のいずれかのロールとして要求することができる。Limited User には、Mobile Application User 及び Indirect Access User に基づき許諾される権利が含まれる。Microsoft リモートデスクトップサービスは、サブスクリプション料金に含まれる。
- 2.3.3. Mobile Application User is a User who has access rights to the 'SAP Business One Sales' or 'SAP Business One Service' mobile application only. It can access SAP partners and customers' Add-Ons and Extensions. Microsoft remote desktop services are not included in the subscription fee.
- 2.3.3. Mobile Application User は、「SAP Business One Sales」又は「SAP Business One Service」モバイルアプリケーションのみへのアクセス権を有する「ユーザー」である。このユーザーは、SAP のパートナー及び顧客の「アドオン及び拡張機能」にアクセスすることができる。Microsoft リモートデスクトップサービスは、サブスクリプション料金に含まれない。
- 2.3.4. Indirect Access User is a User authorized to access SAP Business One via its application programming interfaces only. It cannot access any of the user interfaces (desktop and mobile) developed by SAP. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.
- 2.3.4. Indirect Access User は、そのアプリケーションプログラミングインターフェースのみを介して SAP Business One へアクセスする権限を与えられている「ユーザー」である。SAP が開発したユーザーインターフェース（デスクトップ及びモバイル）のいずれにもアクセスすることはできない。Microsoft リモートデスクトップサービスは、サブスクリプション料金に含まれる。

2.3.5. SAP Business One Indirect Access by non-employees is an Instance authorized to access SAP Business One via its application programming interfaces only. It cannot access any of the user interfaces developed by SAP (except the login and password screen). It cannot be used by employees and contingent workers (including statement of work-based consultants, independent contractors; freelancers, other outsourced and non-permanent workers who are hired on a per-project basis). Instances are unique connections to a single specified application or technology type. The SAP Application(s) and their required instances can be used without additional license fee. For the purpose of this Section, "SAP Application(s)" means all SAP software (including third-party software licensed by SAP) licensed under a license agreement with an SAP entity/authorized partner and/or SAP cloud services for which Customer has a valid subscription, excluding SAP Technology Solutions and all database Packages. Microsoft remote desktop services are not included in the subscription fee.

2.3.5. SAP Business One Indirect Access by non-employees は、そのアプリケーションプログラミングインターフェースのみを介して SAP Business One へアクセスする権限を与えられている「インスタンス」である。SAP が開発したユーザーインターフェースのいずれにもアクセスすることはできない（ログイン及びパスワードの画面を除く）。従業員及び臨時雇用者（作業明細書に基づくコンサルタント、独立契約者、フリーランス、その他プロジェクトごとに雇用される外部契約労働者及び非正規雇用者を含む）はこれを使用することができない。「インスタンス」は、1 つの特定のアプリケーション又は技術タイプに対する固有の接続である。「SAP アプリケーション」及びその必要なインスタンスは、追加のライセンス料なしで使用できる。本条において、「SAP アプリケーション」とは、SAP 法人/認定パートナーとのライセンス契約に基づき使用権許諾されるすべての SAP「ソフトウェア」（SAP により使用権許諾される第三者ソフトウェアを含む）、及び/又は顧客が有効なサブスクリプションを有している SAP「クラウドサービス」（「SAP テクノロジーソリューション」及びすべてのデータベース「パッケージ」を除く）をいう。Microsoft リモートデスクトップサービスは、サブスクリプション料金に含まれない。

2.3.6. The minimum requirements for the Business One Cloud Professional Edition is three (3) Professional Users.

2.3.6. 「Business One Cloud Professional エディション」の最小要件は、Professional User 3 人である。

2.3.7. Two (2) Business One Companies are included with the SAP Business One Cloud Professional Edition. Additional Business One Companies may be added via subscription by the Customer as required.

2.3.7. 「SAP Business One Cloud Professional エディション」には、Business One Company が 2 つ含まれている。必要に応じて、顧客はサブスクリプションにより Business One Company をさらに追加することができる。

3. CLOUD SERVICE SCOPE

3. クラウドサービスの範囲

3.1. The Cloud Service includes the following core SAP Business One modules

3.1. 「クラウドサービス」には、以下に記載する SAP Business One の中核モジュールが含まれる。

- | | | |
|-------------------|----------------------|--------------------|
| • Administration | • Financials | • Opportunities |
| • 管理 | • 財務 | • 案件 |
| • Sales – A/R | • Purchasing – A/P | • Business Partner |
| • 販売 – A/R | • 購買 – A/P | • ビジネスパートナー |
| • Banking | • Inventory | • Resources |
| • 銀行 | • 在庫 | • リソース |
| • Production | • MRP | • Service |
| • 生産 | • MRP | • サービス |
| • Human Resources | • Project Management | |
| • 人事管理 | • プロジェクト管理 | |

3.2. The Cloud Service includes a runtime version of SAP Crystal Versions for SAP Business One. SAP provides preconfigured SAP Crystal Reports as a part of the Cloud Service. Such SAP provided reports are available to all Users without additional subscription fee.

3.2. 「クラウドサービス」には、SAP Crystal Versions for SAP Business One のランタイムバージョンが含まれている。SAP は、「クラウドサービス」の一環として事前構成済みの SAP Crystal Report を提供する。SAP が提供するかかるレポートは、追加のサブスクリプション料金を要することなく、すべての「ユーザー」が利用可能である。

3.3. The Cloud Service can only be used with the localizations supported by the Cloud Service. The Cloud Service will be issued 'per localization'.

3.3. 「クラウドサービス」がローカリゼーションをサポートしている場合にのみ、「クラウドサービス」を使用できる。「クラウドサービス」は、「ローカリゼーションごと」に供給される。

4. IMPLEMENTATION SERVICES.

4. 導入サービス

The Customer is responsible for the initial set-up, configuration and any integration of the Cloud Service. Some set-up and/or configuration effort is required to use the Cloud Service and is not included with a subscription to the Cloud Service. The Customer may contract with the authorized SAP partner from whom the Customer has purchased the SAP Cloud subscription.

顧客は、「クラウドサービス」の初期セットアップ、設定及び統合について責任を負う。「クラウドサービス」を使用するためには一定のセットアップ及び/又は設定の作業が必要となるが、「クラウドサービス」のサブスクリプションには含まれていない。顧客は、自らが SAP クラウドのサブスクリプションを購入した認定 SAP パートナーと契約を結ぶことができる。

5. SUPPORT SERVICES

5. サポートサービス

SAP provides support services for the Cloud Service in accordance with Attachment 1 to this Supplement. SAP operates a shared support model for the Cloud Service in which certain services will be provided by the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription.

SAP は、この「補足条件」の「添付文書 1」に従い「クラウドサービス」に対するサポートサービスを提供する。SAP は、「クラウドサービス」の分担サポートモデルを運営しており、このモデルでは、顧客が「クラウドサービス」のサブスクリプションを購入した認定 SAP パートナーからサービスが提供される場合がある。

Attachment 1

添付文書 1

To

対象：

SAP Business One Cloud

SAP Business One Cloud

Supplemental Terms and Conditions

補足条件

Support Services for SAP Business One Cloud

SAP Business One Cloud のサポートサービス

This Attachment 1 (Support Services for SAP Business One Cloud) describes the Support Services provided by SAP to the Customer for the Cloud Service. All capitalized terms not defined in this Attachment shall have the meaning ascribed in the Agreement. SAP may modify the scope of the Support Services from time to time at its own discretion in accordance with the terms of Agreement.

この「添付文書 1」(SAP Business One Cloud のサポートサービス)には、「クラウドサービス」について SAP から顧客に提供される「サポートサービス」が記載されている。この「添付文書」で定義されていないすべての鍵括弧付きの用語は、「本契約」に定める意味を有するものとする。SAP は、「本契約」の条件に従って、自己の裁量により、随時「サポートサービス」の範囲を修正することができる。

1. DEFINITIONS:

1. 定義：

“**Incident**” means a fault, an error or a malfunction of the Cloud Service.

「インシデント」とは、「クラウドサービス」の障害、錯誤、又は不具合を意味する。

“**Initial Reaction Time**” means the defined time between acknowledgement of entry of an Incident and the provision of a qualified response to the Customer. At priority "very high", the time is measured in real time. At all other priorities, the time is measured in business hours between 9am and 6pm local time.

「初期応答時間」とは、「インシデント」の発生を認識した時点から顧客に対して権限者による応答がなされるまでの時間をいう。優先度「最優先」では、時間は実際の時間数が計測される。その他すべての優先度では、現地の営業時間午前 9 時から午後 6 時までの間で計測される。

“**Maximum Processing Time**” means defined time acknowledgement of an Incident and provision of a solution or a workaround to Customer.

「最長処理時間」とは、「インシデント」の認識から解決策又は回避策が顧客に提供されるまでの時間をいう。

“**Support Services**” means the services outlined in this Attachment 1.

「サポートサービス」とは、この「添付文書 1」に記載されたサービスをいう。

2. SAP SUPPORT SERVICES RESPONSIBILITIES.

2. SAP サポートサービスの責任

2.1. SAP will not provide Support Services under the following circumstances:

2.1. SAP は、以下の状況では「サポートサービス」を提供しない。

- 2.1.1. any problem that arises because the Cloud Service was altered without SAP consent or that arises from the use of the Cloud Service in breach of the Agreement.
- 2.1.1. SAP の同意なしに「クラウドサービス」が改変されたために生じたか、又は「本契約」に違反して「クラウドサービス」を使用したために生じた問題
- 2.1.2. any problem that arises in connection with the use of the Cloud Service that was not distributed by SAP as part of the Cloud Service, even if such products are delivered together with the Cloud Service.
- 2.1.2. 「クラウドサービス」の一部として SAP により配布されたものではない「クラウドサービス」の使用に関連して生じた問題（かかる製品が当該「クラウドサービス」と共に提供された場合も含まれる）
- 2.1.3. that results from inappropriate configuration, unsatisfactory Customer training, lack of or incorrect business design or incorrect operation.
- 2.1.3. 不適切な構成、不十分な顧客のトレーニング、ビジネス設計が欠如しているか若しくは不正確なこと、又は誤った運用に起因する場合
- 2.2. The following activities for the Cloud Service are part of the of the shared support model between SAP and the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription:
- 2.2. 「クラウドサービス」に関する以下の作業は、SAP と顧客が「クラウドサービス」のサブスクリプションを購入した認定 SAP パートナー間の分担サポートモデルに含まれる。

Activities アクティビティ	SAP SAP	Partner パートナー
Infrastructure and Server Management インフラストラクチャー及びサーバー管理		
Server Management (all servers) up to and including the OS サーバー管理（全サーバー）（OS を含む）	X X	
Server OS and Network Infrastructure Patch Management サーバー OS 及びネットワークインフラストラクチャーのパッチ管理	X X	
Network Management ネットワーク管理	X X	
Initial Landscape configuration 初期ランドスケープ構成	X X	
Initial Installation and configuration of the landscape with associated components ランドスケープと関連コンポーネントの初期インストール及び構成	X X	
Initial and ongoing Server configuration and management 初期及び継続的なサーバー構成及び管理	X X	
Backup Services バックアップサービス	X X	
Monitoring 監視		
Infrastructure Monitoring (Memory, CPU, disk) インフラストラクチャー監視（メモリー、CPU、ディスク）	X X	
Capacity Monitoring	X	

Activities	SAP	Partner
アクティビティ	SAP	パートナー
キャパシティ監視	X	
Security		
セキュリティ		
Network Infrastructure Security (i.e.: Firewall, IDS/IPS)	X	
ネットワークインフラストラクチャーのセキュリティ（ファイアウォール、IDS/IPS）	X	
Server OS Security Patching	X	
サーバー OS のセキュリティパッチ適用	X	
Access Security	X	X
アクセスセキュリティ	X	X
DDoS Monitoring	X	
DDoS 監視	X	
Security Software: Anti-Virus	X	
セキュリティソフトウェア：アンチウイルス	X	
Application security vulnerability and penetration testing and application security auditing		X
アプリケーションのセキュリティ脆弱性テスト及び侵入テスト、並びにアプリケーションセキュリティの監査		X
Secure custom application development		X
セキュアなカスタムアプリケーション開発		X
Security incident management related to hosting environment	X	
ホスティング環境に関連するセキュリティインシデント管理	X	
Security incident management related to non-SAP application code (initial alerting)	X	
非 SAP アプリケーションコードに関連するセキュリティインシデント管理（初期のアラート発報）	X	
Security incident management related to non-SAP application code (mitigation / remediation)		X
非 SAP アプリケーションコードに関連するセキュリティインシデント管理（軽減/修復）		X
Database Management		
データベース管理		
Database installation and configuration	X	
データベースの導入及び構成	X	
Patching of the database	X	
データベースのパッチ適用	X	
Database backup and restore	X	
データベースのバックアップ及び復元	X	
Database monitoring	X	X
データベース監視	X	X

Activities アクティビティ	SAP SAP	Partner パートナー
End User Lifecycle Management エンドユーザーライフサイクル管理		
Provisioning of new End User tenants 新規「エンドユーザー」テナントのプロビジョニング		X X
Creation and control of End User user access 「エンドユーザー」のユーザーアクセスの作成及び制御		X X
Deployment of extensions to the landscape and to End User tenants ランドスケープ及び「エンドユーザー」テナントに対する拡張機能のデプロイ		X X
Upgrade of End User tenants to later SAP Business One patches SAP Business One のより新しいパッチへの「エンドユーザー」テナントのアップグレード		X X
User Acceptance Testing ユーザー受け入れテスト		X X
SAP Business One Cloud Landscape upgrades SAP Business One Cloud ランドスケープのアップグレード	X X	X X
Support & Incident Management サポート及びインシデント管理		
First line support. Support Level 1 一次サポート。第 1 レベルサポート		X X
Create new incident based on automated alerts or support request by phone or email from End User 自動アラート又は「エンドユーザー」からの電話若しくは電子メールによるサポートリクエストに基づく、新規インシデントの作成		X X
Capture incident details インシデント詳細の把握		X X
Categorize incident インシデントの分類		X X
Prioritize incident インシデントの優先順位付け		X X
Investigate and diagnose incident reporting by End User 「エンドユーザー」により報告されたインシデントの調査及び診断	X X	
Assign incident to appropriate support group within SAP for resolution 解決のために、インシデントを SAP 内の適切なサポートグループに割り当て		X X

3. SHARED SUPPORT MODEL

3. 分担サポートモデル

Under the shared support model for the Cloud Service, together with the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription, SAP provides Support Services. In this model, the authorized SAP partner acts as primary support contact to the Customer for the Cloud Service. This means that the

authorized SAP partner will receive all inquiries and Incidents from Customer and will provide primary support for any Incident raised by the Customer for the Cloud Service on behalf of SAP per its Customer contract.

「クラウドサービス」の分担サポートモデルのもとでは、SAP は、顧客が「クラウドサービス」のサブスクリプションを購入した認定 SAP パートナーと共に、「サポートサービス」を提供する。このモデルでは、認定 SAP パートナーは、「クラウドサービス」に関する顧客の一次的なサポート連絡担当者の役割を担う。これは、認定 SAP パートナーが、すべての質問及び「インシデント」を顧客から受け取り、「クラウドサービス」について顧客が提起した「インシデント」について、SAP の顧客契約に基づいて、SAP に代わって一次サポートを提供することを意味する。

4. CUSTOMERS RESPONSIBILITIES

4. 顧客の責任

4.1. Customer will designate two (2) primary users that will raise and respond to support Incidents. Customers shall provide to SAP and the authorized SAP partner contact details (e-mail address and telephone number) by means of which the Customer contact or the authorized representative of such Customer contact can be contacted.

4.1. 顧客は、サポート「インシデント」を提起し、対応にあたる主要ユーザー 2 名を指名するものとする。顧客は、顧客の連絡担当者又は顧客のかかる連絡担当者の権限を有する代表者と連絡を取ることができる、連絡先の詳細事項(電子メールアドレス及び電話番号)を、SAP 及び認定 SAP パートナーに提供するものとする。

4.2. To receive support services hereunder, customers shall reasonably cooperate with the authorized SAP partner and SAP to resolve support Incidents, and shall have adequate technical expertise and knowledge of their configuration of the Cloud Service to provide relevant information to enable the authorized SAP partner and SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error such as, by way of an example, instance name, username, form name and screenshot.

4.2. 本契約に基づくサポートサービスを受けるために、顧客は、合理的な範囲で認定 SAP パートナー及び SAP と協力してサポート「インシデント」を解決するものとし、また顧客は、発生したエラーを認定 SAP パートナー及び SAP が再現、トラブルシュート及び解決できるように関連情報を（たとえばインスタンス名、ユーザー名、フォーム名、及びスクリーンショットなどにより）提供するために十分な、自身の「クラウドサービス」の構成に関する専門的技術及び技術的知識を備えていなければならない。

5. INCIDENT HANDLING

5. インシデント処理

5.1. After receipt of the Incident, the following will be performed:

5.1. 「インシデント」の受付後、以下が実施される。

- Check if Incident report from Customer is complete and if necessary, obtain missing data and information from Customer.
- 顧客からの「インシデント」レポートが完全であるか確認し、必要な場合は、不足しているデータ及び情報を顧客から取得する。
- Prepare a comprehensive description of the problem which is the basis of the Incident, which shall include all steps that led to occurrence of the Incident, full syntax of the problem message and surrounding system variables or factors.
- 「インシデント」の原因である問題に関する包括的な記述を作成する。これには、「インシデント」の発生に至るまでのすべての経緯、問題メッセージの全文、及びこれを取り巻くシステムの可変部分又は要素が含まれるものとする。
- Search for available SAP Notes and assign them to the Incident if relevant.
- 利用可能な SAP Notes を検索し、該当したものを「インシデント」へ割り当てる。
- Search for errors using the data provided by Customer.
- 顧客により提供されたデータを使用したエラーの検索。

- Reproduce and isolate the Incident in the Customer's Business One Company or their own test environment with similar releases.
- 顧客の Business One Company 又は顧客が所有する同様のリリースのテスト環境内で「インシデント」を再現して、隔離する。
- Analyze if the Incident can be attributed to a defect of the Cloud Service.
- 「インシデント」が「クラウドサービス」の欠陥に帰せられる可能性について分析する。
- Propose appropriate workaround if the Incident cannot be attributed to a defect of the Cloud Service.
- 「インシデント」の原因が「クラウドサービス」の欠陥に帰せられない場合は、適切な回避策を提案する。
- Submit the Incident to SAP if the Incident can be attributed to a defect of the Cloud Service and if no SAP Note is available to solve the Incident.
- 「インシデント」が「クラウドサービス」の欠陥に起因する可能性があり、この「インシデント」の解決に利用できる SAP Note が存在しない場合は、「インシデント」を SAP に委ねる。

5.2. Incident prioritization:

5.2. インシデントの優先順位付け

Priority 優先度	Definition 定義	Response Level 対応レベル
Very High 最優先	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "very high" if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:</p> <p>問題が非常に深刻で通常のビジネストランザクションに支障を来しており、緊急の業務を実行できない場合は、「サポートケース」の問題メッセージの優先順位は「最優先」に分類される。これは一般的に、以下のような状況が原因となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absolute loss of the Cloud Service • 「クラウドサービス」が一切利用できない • Malfunctions of central SAP system functions in the production system of the Customer • 顧客の本稼動システムにおける中枢 SAP システム機能の不具合 • Delays to the planned production startup or upgrade within the next 3 workdays. • 次の 3 営業日以内に予定されている稼動開始又はアップグレードの遅延 • The problem message requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses. • 不具合が重大な損失をもたらす可能性があるため、問題メッセージを直ちに処理しなければならない 	<p>Targeted Initial Reaction Time: 初期応答時間の目標</p> <p>60 minutes (real time) 60 分 (リアルタイム)</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 最長処理時間の目標</p> <p>8 hours (real time) 8 時間 (リアルタイム)</p>

Priority 優先度	Definition 定義	Response Level 対応レベル
High 優先	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "high" if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system necessary in the actual situation. The problem message requires immediate processing because the malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.</p> <p>通常のビジネストランザクションに深刻な影響が及び、必要な作業が実行できない場合は、「サポートケース」の問題メッセージの優先順位は「優先」に分類される。これは、現状で必要な SAP システム内の機能の誤動作や動作不良が原因となる。この問題メッセージの場合、不具合が本稼働の業務フロー全体を著しく阻害する恐れがあるため、迅速に処理する必要がある。</p>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 初期応答時間の目標</p> <p>4 business hours 4 営業時間</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 最長処理時間の目標</p> <p>2 business days 2 営業日</p>
Medium 中	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system</p> <p>通常のビジネストランザクションが影響を受ける場合は、「サポートケース」の問題メッセージの優先順位は「中」に分類される。この問題は、SAP システムの機能の誤動作や動作不良が原因となる。</p>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 初期応答時間の目標</p> <p>8 business hours 8 営業時間</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 最長処理時間の目標</p> <p>4 business days 4 営業日</p>
Low 低	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "low" if the problem causes few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are not required daily, or which are rarely used.</p> <p>問題が通常のビジネストランザクションにほとんど又はまったく影響を及ぼさない場合は、「サポートケース」の問題メッセージの優先順位は「低」に分類される。この問題は、日常的に必要とされない、又はほとんど使用されない SAP システムの機能の誤動作や動作不良が原因となる。</p>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 初期応答時間の目標</p> <p>16 business hours 16 営業時間</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 最長処理時間の目標</p> <p>8 business days 8 営業日</p>