

## SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS FOR HANA ENTERPRISE CLOUD SERVICES ("SUPPLEMENT")

### HANA Enterprise Cloud Services に関する「補足条件」 (以下「補足条件」)

#### 1. Definitions.

##### 1. 定義

**"Agreement"** means the Order Form and all documents incorporated by reference into the Order Form, including this Supplement. For clarity, the Agreement does not include the License Agreement unless such License Agreement is expressly incorporated by reference into the Order Form.

「本契約」とは、「注文書」と、この「補足条件」を含め、参照によって「注文書」に組み込まれるすべての「注文書」をいう。明確化のために付記すれば、「本契約」には、「使用権許諾契約」は含まれない。ただし、かかる「使用権許諾契約」が、参照によって「注文書」に明示的に組み込まれている場合は、この限りではない。

**"Business Day"** means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer location as specified in the applicable Order Form.

「営業日」とは、該当する「注文書」に明記された、顧客の所在地の公休日を除く、月曜日から金曜日をいう。

**"Business Hours"** means business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time) at Customer location on Business Days.

「営業時間」とは、顧客の所在地における「営業日」の営業時間（現地時間で午前 8 時から午後 6 時）をいう。

**"Change Request"** means any changes in the HEC Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.

「変更要請」とは、両当事者によって署名され、該当する「注文書」を参照する書面の文書に記述される「HEC サービス」の変更をいう。

**"Computing Environment"** means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the HEC Service for the Customer, and includes the Development Computing Environment (DEV), the Production Computing Environment (PRD), and the Quality Assurance Computing Environment (QAS) as agreed in the Order Form.

「コンピューティング環境」とは、SAP が提供し、「HEC サービス」を顧客に提供するために SAP が使用する、データセンター施設、サーバー、ネットワーク機器、オペレーティングシステム、及びデータ記憶装置をいい、これには「注文書」で合意される「開発「コンピューティング環境」(DEV)、「本稼動「コンピューティング環境」(PRD)、及び「品質保証「コンピューティング環境」(QAS)が含まれる。

**"Confidential Information"** means, with respect to Customer, the Customer Data, marketing and business plans and/or Customer financial information, and with respect to SAP: (a) the HEC Service including, without limitation, all (i) computer software (both object and source codes) and related documentation or specifications provided by SAP; (ii) techniques, concepts, methods, processes and designs embodied in or relating to the service; and (iii) all application program interfaces, system security and system architecture design relating to the service; and (b) SAP research and development, product offerings, pricing and availability. In addition to the foregoing, Confidential Information of either SAP or Customer (the party disclosing such information being the "Disclosing Party") may also include information which the Disclosing Party protects against unrestricted disclosure to others that (i) the Disclosing Party or its representatives designates as confidential at the time of disclosure; or (ii) should reasonably be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances surrounding its disclosure; including, without limitation, information about or concerning any third party that is disclosed to other party under the Agreement.

「秘密情報」とは、顧客に関しては、「顧客のデータ」、マーケティング及び事業の計画並びに/又は顧客の財務情報をいい、SAP に関しては、以下をいう。(a) 以下を含む(ただしこれらに限定されない)「HEC サービス」:すべての(i) コンピュータソフトウェア(オブジェクトコード及びソースコードの両方)及びSAPによって提供される関連文書又は仕様、(ii) 「サービス」に具現化されるか又は関連する技法、コンセプト、方法、プロセス、設計、並びに(iii) 「サービス」に関連するすべてのアプリケーションプログラムインターフェース、システムインフラストラクチャー、システムセキュリティ、及びシステムアーキテクチャー設計、並びに(b) SAPの研究開発、製品の提供内容、価格設定及び利用可能性。前記に加えて、顧客又はSAPの「秘密情報」(かかる情報を開示する当事者を「開示当事者」という)には、「開示当事者」が他者への無制限の開示から保護し、かつ以下に該当する情報も含まれる。(i) 開示の時点で「開示当事者」又はその代理人が秘密であると指定する情報、又は(ii) 情報及びその開示をとりまく状況の性質を考えれば合理的に秘密であると了解されるべき情報、これには「本契約」に基づいて他方当事者に開示される第三者に関する情報が含まれる。

**"Customer Data"** means any content, materials, data and information that Customer or its Named Users enter into the Computing Environment.

「顧客のデータ」とは、顧客又はその「登録ユーザー」が「コンピューティング環境」に入力するコンテンツ、素材、データ、及び情報をいう。

“**DEV**” (**Development Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used only for the development and testing of new customizing or application adjustments.

「DEV」（開発「コンピューティング環境」）とは、「コンピューティング環境」の中で、新規のカスタマイズ又は適用調整の開発及びテストのみのために使用される部分をいう。

“**Documentation**” has the meaning set forth in the Agreement, but additionally includes the HANA Enterprise Cloud Roles and Responsibilities document (“HEC RR”), a URL link to which is set forth in the applicable Order Form

「文書」とは、「本契約」に定める意味を有するが、HANA Enterprise Cloud Roles and Responsibilities 文書（以下「HEC RR」）も含まれる。該当する「注文書」には、この文書に対する URL リンクを示す。

“**Downtime**” means the total number of hours in any given month during which the Software, as applicable, is not able to respond to end-user or inter-system interaction requests, excluding any such time resulting from the causes listed in section 5.1 below.

「ダウンタイム」とは、任意の月における、下記第 5.1 条に記載する事由に起因する時間を除く、該当する「ソフトウェア」がエンドユーザー又はシステム間のインタラクション要求に回答できない時間数の合計をいう。

“**HEC Service(s)**” means the HANA Enterprise Cloud for Production, HANA Enterprise Cloud for Projects, HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software, which Customer has purchased pursuant to an Order Form. Any services not included in the HEC RR document shall be deemed out of scope for the HEC Service. HEC Services shall be understood to be included in the definition of “Services” and “Cloud Services” as those terms are used in the Agreement.

「HEC サービス」とは、顧客が「注文書」に従って購入した本稼動向けの HANA Enterprise Cloud、プロジェクト向けの HANA Enterprise Cloud、「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼動向けの HANA Enterprise Cloud をいう。HEC RR 文書に含まれないサービスは、「HEC サービス」の範囲外とみなすものとする。「HEC サービス」は、「本契約」で使用される「サービス」及び「クラウドサービス」の定義に含まれるとみなすものとする。

“**Hosted Software**” means the software owned or licensed by Customer and which Customer provides to SAP to be hosted as part of the HANA Enterprise Cloud for Production or HANA Enterprise Cloud for Projects service purchased by Customer in an Order Form, including all SAP applications which are installed in the Computing Environment and supported via the applicable HEC Service, any application software, whether licensed from SAP or provided from a third party (where SAP has consented in writing to the use of such third party software), as well as all database software required to run the applications, but excluding any Subscription Software. Applications, databases, software, tools, and components that are licensed by Customer from any third party may only be hosted by SAP as part of the HEC Service with the prior written consent of SAP.

「ホステッドソフトウェア」とは、顧客が所有し、又は使用権許諾を受け、顧客が「注文書」で購入した本稼動向けの HANA Enterprise Cloud 又はプロジェクト向けの HANA Enterprise Cloud サービスの一部としてホストするために、SAP に提供するソフトウェアをいう。これには、「コンピューティング環境」にインストールされ、該当する「HEC サービス」を通じてサポートされるすべての SAP アプリケーション、SAP から使用権許諾されたか、サードパーティーから提供されたかにかかわらず、あらゆるアプリケーションソフトウェア（SAP が、かかるサードパーティーソフトウェアの使用に対して書面で同意した場合）、及びアプリケーションを実行するために必要なすべてのデータベースソフトウェアが含まれる。ただし、「サブスクリプションソフトウェア」は除外される。第三者から顧客に使用権許諾されるアプリケーション、データベース、ソフトウェア、ツール、及びコンポーネントは、SAP の事前の書面による同意がある場合にのみ、「HEC サービス」の一部としてホスティングの対象となる。

“**Incidents**” means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Named Users.

「インシデント」とは計画外中断、又は「登録ユーザー」から報告された、サービスの重大な品質低下をいう。

“**Incident Response Time (IRT)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident

「インシデント応答時間」（IRT）は、「SAP サポートレベル 1」機関が顧客からの「インシデント」報告の通知を受けた時から、顧客の環境を熟知した SAP のサポート担当者が、インシデントを是正するために最初の措置を取るまでに要した時間（時間又は分などで表される）をいう。

“**LAN**” means a local area network that is a logical computer network that spans a relatively small area.

「LAN」とは、ローカルエリアネットワークをいい、これは比較的狭い領域を対象とする、論理的なコンピューターネットワークである。

“**License Agreement**” means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP software) under which Customer procured the license rights to use SAP software that comprises part or all of the Hosted Software.

「使用権許諾契約」とは、顧客がそれに基づいて「SAP ソフトウェア」（「ホステッドソフトウェア」の部分又は全体を構成する）の使用権許諾を受ける、SAP（又は、「SAP SE 関連会社」若しくは「SAP ソフトウェア」の認定リセラー）との間で交わされる契約をいう。

“**Order Form**” means a written document signed by the parties and containing specific commercial terms for the purchase of HEC Service.

「注文書」とは、両当事者により署名され、「HEC サービス」の購入に関する特定の商取引条件が記載された文書をいう。

“**Point of Demarcation**” means the outbound firewall/VPN device of the Computing Environment.

「境界ポイント」とは、「コンピューティング環境」のアウトバウンドファイアウォール/VPN デバイスを意味する。

“**PRD**” (**Production Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used exclusively for the execution of live business transactions.

「PRD」（本稼動「コンピューティング環境」）とは、「コンピューティング環境」のうち、実際の業務トランザクションの実行に限定して使用される部分をいう。

“**QAS**” (**Quality Assurance Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used primarily for the execution of training exercises and/or the testing of application configuration and development.

「QAS」（品質保証「コンピューティング環境」）とは、「コンピューティング環境」のうち、主にトレーニングの実施、及び/又はアプリケーションの構成及び開発のテスト実施のために使用される部分をいう。

“**Recurring HEC Service Fee**” means the amount payable on a recurring basis under the applicable Order Form for the HEC Service provided thereunder and as further described under Section 6 hereof.

「定期 HEC サービス料金」とは、該当する「注文書」に基づいて提供される「HEC サービス」に対して、かかる「注文書」に従って継続的に支払うべき金額をいい、本書の第 6 条に詳述されている。

“**Service Level(s)**” means the contractual commitments made by SAP in the Agreement including Priority Levels and SAP Incident Response Times.

「サービスレベル」とは、「本契約」において SAP が行う契約上の約束をいい、「優先順位」及び SAP の「インシデント応答時間」が含まれる。

“**Service Level Credit**” means a credit calculated as described in section 5 below which Customer may apply to the invoice issued to Customer by SAP for the HEC Service in the month subsequent to the date that the Service Level Credit is issued.

「サービスレベルクレジット」とは、以下第 5 条に記載するとおり算出されるクレジットをいい、顧客は、「サービスレベルクレジット」が発行された日の翌月に「HEC サービス」につき SAP が顧客に対して発行する請求書に、これを適用することができる。

“**Software**” means both Hosted Software and Subscription Software.

「ソフトウェア」とは、「ホステッドソフトウェア」と「サブスクリプションソフトウェア」の両方をいう。

“**Subscription Software**” means software provided and hosted in the Computing Environment by SAP as part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software Service on a subscription basis. Subscription Software shall be understood to be part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software service for purposes of the Agreement.

「サブスクリプションソフトウェア」とは、サブスクリプションベースで、「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼動向けの HANA Enterprise Cloud の一部として、SAP により「コンピューティング環境」で提供され、ホストされるソフトウェアをいう。「サブスクリプションソフトウェア」は、「本契約」に関して、「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼動向けの HANA Enterprise Cloud サービスの一部とみなすものとする。

“**Technical Availability (TA)**” means a percentage calculated by dividing the Uptime by the total number of hours in the same month. Technical Availability of the individual SAP system (PRD, QAS or DEV) in the Customer’s Computing Environment is in accordance with Section 3 of the Order Form.

「技術的可用性」（TA）」とは、「アップタイム」を同月の総時間数で除して算出される比率をいう。顧客の「コンピューティング環境」内にある個々の SAP システム（PRD、QAS、又は DEV）の「技術的可用性」は、「注文書」の第 3 条に従う。

“**VPN**” means a Virtual Private Network that is a secure data network that utilizes the internet to connect geographically distant offices.

「VPN」とは、仮想プライベートネットワークをいい、これは地理的に離れたオフィスに接続するためにインターネットを利用する、セキュリティで保護されたデータネットワークである。

“Termination Date” means the effective date of a valid termination effected in accordance with terms of the Agreement.

「解除日」とは、「本契約」の条件に従って効力を生じる有効な解除の発効日をいう。

“Uptime” means the total number of hours in any given month less the total Downtime for such month.

「稼働時間」とは、任意の月の総時間数から、当該月の合計「ダウンタイム」を減じた時間数をいう。

## 2. Software Licenses and Maintenance.

### 2. ソフトウェアライセンス及び保守

#### 2.1 HANA Enterprise Cloud for Production and HANA Enterprise Cloud for Projects.

##### 2.1 本稼働向けの HANA Enterprise Cloud 及びプロジェクト向けの HANA Enterprise Cloud。

This section 2.1 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production and HANA Enterprise Cloud for Projects (but not applicable to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software):

この第 2.1 条は、本稼働向けの HANA Enterprise Cloud とプロジェクト向けの HANA Enterprise Cloud のみに適用される（「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼働向けの HANA Enterprise Cloud には適用されない）。

- a. Provision of Licenses: Customer is responsible for providing all Hosted Software including all necessary rights required for SAP to run and host the Hosted Software. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Hosted Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the HEC Service and to the extent as may be otherwise stated in the applicable Order Form. Customer hereby represents and warrants that it has all rights, licenses and authorizations necessary to grant the rights to SAP as set forth in this section.
- a. ライセンスの提供：顧客は、SAP が「ホステッドソフトウェア」を実行し、ホストするために必要なすべての権利を含め、すべての「ホステッドソフトウェア」の提供に責任を負う。顧客は、SAP 及びその外注先が「HEC サービス」を提供することに目的を限定して、そのために必要な範囲に限り、かつ該当する「注文書」に別途記載されることがある範囲で、「ホステッドソフトウェア」を使用する非独占的な権利を許諾する。顧客は、本条に定めるとおり SAP に対して権利を許諾するために必要なすべての権利、ライセンス、及び権限を有していることを表明し、保証する。
- b. Support: HEC Services do not include support or maintenance for the Hosted Software. In providing the HEC Service, SAP assumes no obligations or liabilities for the Hosted Software including such licensing or maintenance unless expressly provided for in the Agreement.
- b. 「サポート」：「HEC サービス」には、「ホステッドソフトウェア」のサポート又は保守は含まれない。「HEC サービス」の提供において、SAP は、「本契約」に明示的に定める場合を除いて、その使用権許諾又は保守を含めて「ホステッドソフトウェア」に関するいかなる義務も責任も負わない。
- c. Currently Supported Version of Hosted Software: Customer shall use a version or release of the Hosted Software, for which software maintenance and user support (“Software Maintenance”) are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Hosted Software such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. Customer is responsible for obtaining and retaining such Software Maintenance for the Hosted Software for the duration of the HEC Service. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support (“AGS”).
- c. 現行のサポート対象「ホステッドソフトウェア」バージョン：顧客は、ソフトウェアベンダーから当該ベンダーとの関連ライセンス契約に定めるとおり提供される「ホステッドソフトウェア」について、バージョン又はリリース（ソフトウェア保守及びユーザーサポート（以下「ソフトウェア保守」）が有効であるもの）を使用するものとする。SAP の「ホステッドソフトウェア」に対して、かかるサポートは、<https://support.sap.com/releasestrategy> に記載されている SAP ソフトウェアリリースの現在の保守フェーズに従って提供される。顧客は、「HEC サービス」の期間中に、「ホステッドソフトウェア」に対してかかるソフトウェア保守を取得及び維持することに責任を負う。SAP は、SAP Active Global Support (AGS) が公表している「ソフトウェアライフサイクル管理」に関するベストプラクティスに従うように、顧客に強く推奨する。
- d. Software Modifications and Configuration: Customer is responsible for resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under the License Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by the software licensor of the Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the Software.

- d. ソフトウェアの修正及び構成：顧客は、使用権許諾契約に基づいて許可される修正、「ソフトウェア」のソフトウェアライセンサーから提供されたパッチ、回避策、又はその他変更から生じる可能性があるソースコードや互換性の問題、又はその他齟齬を解決する責任を負う。顧客は、「ソフトウェア」に施された修正又はその他変更について、直ちに SAP に報告する。

## 2.2 HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

### 2.2 「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼働向けの HANA Enterprise Cloud

This section 2.2 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software:

この第 2.2 条は、「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼働向けの HANA Enterprise Cloud のみに適用される。

- a. Provision of Licenses: SAP shall provide the Subscription Software during the subscription term, and any applicable renewal term, for the HEC Services as set forth in the Order Form. Customer shall not have any right or entitlement to possess any copy of the Subscription Software for installation anywhere other than the Computing Environment, or for archival or disaster recovery purposes, except to the extent expressly set forth otherwise in the applicable Order Form for HEC Services. SAP shall not have any delivery obligations with regards to the Subscription Software other than installation and hosting within the Computing Environment.
- a. ライセンスの提供：SAP は、「注文書」に定める「HEC サービス」に対して、サブスクリプション期間及び該当する更新期間中に、「サブスクリプションソフトウェア」を提供するものとする。顧客は、「コンピューティング環境」以外の場所にインストールするために、又はアーカイブ若しくは災害復旧の目的のために、「サブスクリプションソフトウェア」のコピーを所有する権利又は権限を有しないものとする。ただし、「HEC サービス」に適用される「注文書」に別段の明示的な規定がある場合は、この限りではない。SAP は、「コンピューティング環境」内のインストール及びホスティングを除き、「サブスクリプションソフトウェア」に関していかなる引き渡し義務も負わないものとする。
- b. Support: The HEC Service includes SAP Software Maintenance, specifically SAP Enterprise Support described at <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> and made a part of this Supplement, or the Subscription Software listed in the Order Form during the subscription term, and any applicable renewal term, for the HEC Service.
- b. サポート：「HEC サービス」には、「SAP ソフトウェア保守」、特に <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> に記述され、この「補足条件」の一部となる SAP Enterprise Support、又は、「HEC サービス」に対して、サブスクリプション期間及び該当する更新期間中に、「注文書」に示される「サブスクリプションソフトウェア」が含まれる。

## 2.3 HEC Services in General

### 2.3 「HEC サービス」一般

This section 2.3 is applicable to all HEC Services. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (as specified in section “System setup” in the Order Form), the Customer must ensure the compliance with the following conditions in relationship to such Microsoft software products:

この第 2.3 条は、すべての「HEC サービス」に適用される。SAP が提供する「コンピューティング環境」に Microsoft のソフトウェア製品が含まれている場合（「注文書」の「システムのセットアップ」項に指定されている）、顧客は、以下の条件が必ず遵守されるようにしなければならない。

- a. Customer may not remove, modify or obscure any copyright, trademark or other proprietary rights notices that appear on the Microsoft software products or that appear during use of the Microsoft software products;
- a. 顧客は、Microsoft のソフトウェア製品上に表示されるか、又は Microsoft ソフトウェア製品の使用中に表示される、著作権、商標権、又はその他専有権に関する表示を削除、修正、又は隠蔽してはならない。
- b. Customer may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Microsoft software products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity;
- b. 顧客は、Microsoft ソフトウェア製品のリバースエンジニアリング、逆コンパイル、又は逆アセンブルを行ってはならない。ただし、この制限にかかわらず、適用法によりかかる行為が明示的に許可される場合にその範囲内で行うときは、この限りでない。
- c. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- c. 保証、損害に対する賠償責任及び救済は（ある場合）、専ら SAP から提供されるものであり、Microsoft 又はその関連会社若しくは子会社はそれらを提供しない。
- d. any product support for the Microsoft software products included in the Computing Environment is provided to Customer by SAP and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;

- d. 「コンピューティング環境」に含まれる Microsoft のソフトウェア製品に対する製品サポートは、SAP から顧客に提供され、Microsoft 又はその関連会社若しくは子会社はそれらを提供しない。
- e. all title and intellectual property rights in and to the Microsoft software products are owned by Microsoft or its suppliers. Microsoft software products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Customer's possession, access, or use of the Microsoft software products does not transfer any ownership of the Microsoft software products or any intellectual property rights to Customer;
- e. Microsoft ソフトウェア製品のすべての権原及び知的財産権は、Microsoft 又はそのサプライヤーが有する。Microsoft ソフトウェア製品は、著作権法、著作権に関する国際条約、並びにその他知的財産権に関する法律及び条約によって保護されている。顧客による Microsoft ソフトウェア製品の保有、アクセス、又は使用によって、Microsoft ソフトウェア製品の所有権又はいかなる知的財産権も、顧客に移転されることにはならない。
- f. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;
- f. SAP は、監査の際に、Microsoft ソフトウェア製品の使用に関する顧客の情報を、Microsoft 又は Microsoft の関連会社若しくは子会社に開示することができる。
- g. Customer acknowledges that the Microsoft software products are not fault-tolerant and is not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted and shall not be used in any application or situation where such Microsoft software products failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use"). Examples of High Risk Use include: aircraft or other modes of human mass transportation, control of nuclear or chemical facilities, life support systems, implantable medical equipment, motor vehicles, or weaponry systems. High Risk Use does not include utilization of Microsoft software products for administrative purposes, to store configuration data, engineering and/or configuration tools, or other non-control applications, the failure of which would not result in death, personal injury, or severe physical or environmental damage.
- g. 顧客は、Microsoft ソフトウェア製品がフォールトトレラントではなく、エラーがなく中断なしに稼動する保証のないこと、並びにかかる Microsoft ソフトウェア製品の欠陥が人の死亡若しくは重篤な身体傷害、又は深刻な物理的損害若しくは環境破壊を招く用途又は状況下で当該製品を使用してはならないこと（以下「ハイリスク使用」）を了承する。「ハイリスク使用」の例には以下が含まれる。航空機その他の人間の大量輸送方式、核兵器施設又は化学施設の管理、生命維持システム、埋め込み型の医療機器、自動車、又は兵器システム。「ハイリスク使用」には、その欠陥が死亡、身体傷害、又は深刻な物理的損害若しくは環境被害をもたらさないであろう、構成データ、設計及び/又は構成ツールを保存するという管理目的、その他管理以外の用途での Microsoft ソフトウェア製品の利用は含まれない。

### 3. Customer Responsibilities and Obligations Regarding HEC Services

#### 3. 「HEC サービス」に関する顧客の責任と義務

3.1 Customer is and shall remain responsible for entering its Customer Data into the Computing Environment and for the maintenance of the Customer Data supplied by it. Customer hereby represents, and has made reasonable commercial efforts to ensure, that the Customer Data and the Hosted Software is free of all viruses, Trojan horses, and comparable elements which could harm the computer systems or software used by SAP or its subcontractors to provide the HEC Service. Customer agrees that it has collected and shall maintain and handle all Customer Data in compliance with all applicable laws, including without limitation such laws, rules and regulations regarding data privacy and protection and export/ import compliance.

3.1 顧客は、「コンピューティング環境」への「顧客のデータ」の入力に引き続き責任を負うものとする。また顧客は、自らが供給する「顧客のデータ」の保守に対しても責任を負うものとする。顧客はここに、「HEC サービス」の提供のために SAP 又はその外注先が使用するコンピューターシステム又はソフトウェアに損害を与える恐れのある、あらゆるウイルス、トロイの木馬、及び同等の要素が「顧客のデータ」及び「ホステッドソフトウェア」には含まれていないことを表明する。また、これが確実に実現されるように、これまでに合理的な商取引上の努力を尽くしている。顧客は、「顧客のデータ」のすべてを、あらゆる適用法（データのプライバシー及び保護並びに輸出入のコンプライアンスに関する法律、規則、及び規制を含むが、これらに限られない）に従ってこれまでに収集したこと、及び今後かかる法律に従って管理し取り扱うことに同意する。

3.2 Customer will change all passwords used to access the HEC Service at regular intervals, no less frequently than once every six (6) months). If Customer learns of an unauthorized third party having obtained knowledge of a password, Customer will inform SAP thereof without undue delay and promptly change the password.

3.2 顧客は、定期的な間隔で（6 カ月に 1 回以上の頻度で）、「HEC サービス」にアクセスするために使用するすべてのパスワードを変更する。権限を有しない第三者がパスワードについて情報を得たことを顧客が知った場合、顧客は、不当に遅延することなく SAP にその旨を報告し、速やかにパスワードを変更するものとする。

3.3 Customer is responsible for the connection to the HEC Service, including the internet connection to the Point of Demarcation. In no case shall SAP's responsibility for any services extend beyond the Point of Demarcation.

3.3 顧客は、「境界ポイント」までのインターネット接続を含めて、「HEC サービス」への接続について責任を負う。いかなる場合も、サービスに対する SAP の責任は、「境界ポイント」の外には及ばないものとする。

3.4 SAP's provision of the HEC Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC RR. Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure. As part of the HEC Service, SAP will install the Hosted Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Hosted Software, and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. Customer agrees to provide the following:

3.4 SAP による「HEC サービス」の提供は、顧客が HEC RR に記述される自らの責任を果たすことを条件とする。顧客は、かかる責任を速やかに履行し、プロジェクトフェーズに必要な従業員とリソースを十分に提供することに合意する。「HEC サービス」の一環として、SAP は、「コンピューティング環境」に「ホステッドソフトウェア」をインストールし、「コンピューティング環境」及び「ホステッドソフトウェア」について、関連するハードウェア及びソフトウェアの監視エージェントを設定及び構成し、顧客に対して、SAP のサポート及び連絡手続きを案内する。顧客は、以下を提供することに合意する。

- Primary point of contact in dealing with SAP (HEC Project Manager), responsible for coordinating all activities. The HEC Project Manager must have the authority and power to make decisions with respect to any action taken by Customer under the Agreement.
- SAP との交渉において、すべての活動の調整に責任を負う一次的な連絡担当者（以下「HEC プロジェクトマネージャー」）。「HEC プロジェクトマネージャー」は、「本契約」に基づいて顧客が行うすべての行為について決定する権限を有していなければならない。
- List of key Customer contacts, contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc.)
- 主要な顧客の連絡担当者、連絡担当者の役割、役職、職場の電話番号、携帯電話番号、電子メールアドレスなどのリスト。
- Customer's policy and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment. Customer agrees to inform SAP of any changes to such policy and procedures as soon as practicable without delay.
- 「コンピューティング環境」へのアクセス権限に関する顧客のポリシー及び手順。顧客は、遅滞なく、かつできる限り早く、かかるポリシー及び手順の変更について SAP に通知することに合意する。
- A super user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which is (initially) assigned to Customer by SAP in support of the License Agreement and which Customer uses to log on to SAP's Service Marketplace for software download and support is required by SAP's HEC resources in order to permit SAP HEC resources to also log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:
- 以下に定義する権限を有する「コンピューティング環境」内のスーパーユーザー（以下「S ユーザー」）の ID。（当初は）「使用権許諾契約」のサポートに関して SAP が顧客に割り当て、顧客がソフトウェアのダウンロードとサポートのために SAP の Service Marketplace にログオンするために使用する S ユーザー ID は、SAP の HEC リソースが「コンピューティング環境」のセットアップのためにログオンし、ソフトウェアを取得するために必要なソフトウェアダウンロードタスクを実行できるようにするために、SAP の HEC リソースによって要求される。以下のような権限が要求される。
  - Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages
  - 顧客のメッセージの送信、作成、確認、及び/又は再開
  - SSCR key registration
  - SSCR キーの登録
  - Processing service messages
  - サービスメッセージの処理
  - Opening service connections
  - サービス接続の開始
  - Software download
  - ソフトウェアのダウンロード
  - Maintaining system data
  - システムデータの保守
  - Requesting license keys
  - ライセンスキーの要求

Customer hereby provides SAP with the express authorization to set up and use an S-user with these authorizations. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly

顧客はここに、上記の権限を有する S ユーザーを設定及び使用する明示的な承認を、SAP に与える。顧客は、第三者又はその従業員が必要とする権限を、速やかに与えることを保証する。

3.5 Customer is responsible for maintaining Customer computer systems and access to such computer systems on the Customer side of Point of Demarcation. SAP and Customer are further subject to the terms and conditions of the SAP Annex for Commissioned Processing of Personal Data which permits SAP to perform its obligations pursuant to the Agreement in regards to personal information of Customer's employees and business partners housed in the Computing Environment, and which is incorporated into and made part of this Supplement.

3.5 顧客は、「境界ポイント」における顧客側の顧客のコンピューターシステム、及び当該コンピューターシステムに対するアクセスを管理する責任を負う。さらに、顧客と SAP は、「個人データの委託処理」に関する SAP の「付録」の条件の対象となる。この「付録」により、SAP は、「コンピューティング環境」に含まれる顧客の従業員と取引先の個人情報に関して、「本契約」に従って自らの義務を履行できるようになる。この「付録」は、この「補足条件」に組み込まれ、その一部となる。

3.6 In the event that any SAP equipment is required at the Customer facility, Customer shall provide a physically secure and conditioned environment for any such equipment provided to Customer by SAP and Customer bears all risk for damages. SAP shall not be responsible for any damages to the extent resulting from Customer's failure to provide a physically secure and conditioned environment.

3.6 顧客の施設において SAP の何らかの機器が必要な場合、顧客は、SAP から顧客に提供された当該機器のために物理的に安全で条件の整えられた環境を提供するものとし、損傷のリスクはすべて顧客が負う。SAP は、顧客が物理的に安全で条件の整えられた環境を提供できなかったことに起因するいかなる損害についても責任を負わないものとする。

3.7 Customer is and will remain solely responsible for the definition, documentation and execution of its business processes including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory requirements. Customer is and will remain responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its HEC Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the HEC Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the HEC Services.

3.7 顧客は、自身のビジネスプロセス（ビジネスプロセス、システム管理、アプリケーション及びデータのセキュリティ方針、バッチ処理要件、及びその他政府当局又は監督官庁の要件の遵守を含むが、これらに限定されない）の定義、文書化、及び実行について責任を負うものとする。顧客は、SAP が「本契約」に基づいて自身が負う「HEC サービス」の責任を履行することができるように、顧客の該当するプロセスに関する必要かつ十分な文書を SAP に提供する責任を引き続き単独で負うものとする。顧客は、顧客の事業に対する「HEC サービス」の適合性の判断、並びに「顧客のデータ」及び顧客による「HEC サービス」の使用に適用されるすべての規制、法律、又は協定への準拠について、単独で責任を負う。

3.8 If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the HEC Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the HEC Service. SAP may deny access to the HEC Service and/or Computing Environment to any third party service provider which SAP determines in its reasonable discretion poses a security or confidentiality risk to SAP systems, data or intellectual property.

3.8 顧客が「サービス」を第三者に提供させることを選択した場合、SAP は、かかる第三者のサービスに起因する「HEC サービス」又は「コンピューティング環境」の欠陥や障害に責任を負わないものとし、また、顧客は、「HEC サービス」料金の減額を受ける権利を有しない。SAP は、SAP がその合理的判断で、SAP のシステム、データ又は知的財産にセキュリティ上のリスク又は秘密保持上のリスクをもたらすと判断する第三者のサービスプロバイダーに対して、「HEC サービス」及び/又は「コンピューティング環境」へのアクセスを拒否できる。

3.9 Customer agrees to comply with the SAP Acceptable Use Policy, a copy of which is appended to and made part of this Supplement, in connection with Customer's utilization of the HEC Services for the duration of the Agreement.

3.9 顧客は、「本契約」期間中の「HEC サービス」の顧客による利用に関して、SAP の「受入可能な利用ポリシー」に従うことに合意する。このポリシーは、この「補足条件」に添付され、その一部となる。

3.10 Reference Sites: During the Term of the Agreement, Customer will use its best efforts, to host up to four (4) hours a month of reference calls. Such reference calls will be performed after obtaining approval from Customer and will be coordinated through the applicable SAP Account Manager.



3.10 問い合わせサイト：「本契約」の期間中、顧客は、最大限の努力を尽くして、月ごとに最大 4 時間まで、問い合わせの電話に応じる。かかる問い合わせの電話は、顧客の承認を得てから行われ、該当する「SAP アカウントマネージャー」を通じて調整される。

#### 4. Customer Data

##### 4. 「顧客のデータ」

4.1. SAP acknowledges that Customer Data and all rights of whatever nature in and/or in relation to it will at all times be and remain the sole property of Customer, subject only to the limited rights expressly granted in the Agreement. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use Customer Data for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP to provide the HEC Services, unless otherwise set forth in this Supplement or Order Form.

4.1. SAP は、「顧客のデータ」、並びに性質を問わず「顧客のデータ」に含まれる、及び/又は関連するすべての権利が、常に顧客の独占的な財産であり、そうあり続けることを了承する。ただし、「本契約」において明示的に付与された限定的権利のみを対象とする。顧客は、SAP による「HEC サービス」の提供のみを目的として、かつそのために必要な範囲に限り、「顧客のデータ」を使用する非独占的権利を、SAP に許諾する。ただし、この「補足条件」又は「注文書」に別途定めのある場合を除く。

4.2. SAP will (i) not delete or remove any proprietary notices or other notices contained within or relating to Customer Data; (ii) not alter, store, copy, disclose or use Customer Data, except as necessary for the performance by SAP of its obligations under this Agreement or as otherwise expressly authorised by this Agreement in compliance with the provisions of this Agreement; (iii) take reasonable steps to prevent any loss, corruption, disclosure, theft, manipulation or interception of Customer Data; and (iv) notify Customer as soon as reasonably possible on becoming aware that any Customer Data has been lost, stolen, intercepted, or becomes corrupted, damaged or is deleted.

4.2. SAP は、(i) 「顧客のデータ」に含まれるか関連する所有権通知又はその他通知を削除又は消去せず、(ii) 「顧客のデータ」を改変、保存、複製、開示、又は使用せず（「本契約」に基づく自身の義務の履行に必要な場合、又はその他「本契約」の規定に従って「本契約」で明示的に承認されている場合を除く）、(iii) 「顧客のデータ」の喪失、破損、開示、盗難、不正操作、又は傍受を防止するために合理的な手段を講じるとともに、(iv) 「顧客のデータ」に喪失、盗難、傍受、破損、損害が生じるか、又はそれらが削除された場合は、それらに気づき次第合理的に可能な限り速やかに、顧客に通知する。

4.3. To the extent that any Customer Data is held or processed by SAP or any sub-contractor, SAP will, or (where applicable) will procure that its sub-contractor will, supply such Customer Data to Customer as may be requested by Customer from time to time in the reasonable format specified by Customer, or delete the same if Customer so requests in a Change Request. Customer will at all times be entitled to extract and or delete Customer Data hosted by or on behalf of SAP pursuant to this Agreement.

4.3. 「顧客のデータ」が SAP 又は「外注先」により保持又は処理される場合、SAP は、かかる「顧客のデータ」を、顧客が指定する妥当な形式で、随時顧客が要請するとおり顧客に提供するか、又は「変更要請」で顧客が削除を要請する場合は、当該データを削除する（又は、該当する場合は、外注先に上記の的行わせる）。顧客は常に、「本契約」に従って SAP により又は SAP に代わってホスティングされた「顧客のデータ」を、抽出及び/又は削除する権利を有する。

4.4. Customer will ensure that any Customer Data entered into the Computing Environment by Customer, a Customer Affiliate, any Named User or any other person authorised by Customer to access the Customer Data or by any person using of any of the foregoing's access credentials is not: (i) corrupted; or (ii) technical data that is restricted, under applicable law, for national security reasons.

4.4. 顧客は、顧客、顧客の関連会社、「登録ユーザー」、又は「顧客のデータ」へのアクセスを顧客により許可されたその他の者、又は上記のいずれかのアクセス資格証明を使用する何らかの者によって「コンピューティング環境」に入力された「顧客のデータ」が、(i) 破損していないこと、又は (ii) 国家安全保障の理由のために適用される法律に基づいて制限される技術データではないことを保証する。

#### 5. Service Levels

##### 5. 「サービスレベル」

###### 5.1 Technical Availability

###### 5.1 「技術的可用性」

The following table lists the Technical Availability applicable to the Customers Computing Environment. SAP shall track and report to Customer the “Technical Availability” in a monthly summary report. Customer must notify SAP of any claims for any Service Level Credits within forty five (45) days after receipt of the monthly Technical Availability report.

以下の表に、顧客の「コンピューティング環境」に適用される「技術的可用性」を示す。SAP は、「技術的可用性」を追跡し、月次集計レポートで顧客に報告するものとする。顧客は、月ごとの「技術的可用性」レポートの受領後 45 日以内に、「サービスレベルクレジット」に関する請求があれば、SAP に通知するものとする。

Computing Environment segment 「コンピューティング環境」のセグメント	Service Level 「サービスレベル」	Violation 違反	Remediation 救済措置
PRD PRD	99.5% 99.5%	TA < Service Level TA < 「サービスレベル」	<p>Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days. Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p>SAP から顧客に対して、10 「営業日」以内にインシデントレポート及びアクションプランを提出。PRD の各システムに関する合意された「サービスレベル」を TA が下回った場合、その 0.1% につき、「サービスレベル」が以下を満たさなかった月の「定期 HEC サービス料金」の合計に対する 2% の「サービスレベルクレジット」が発生する。「注文書」の「システムセットアップ表」に明記されたシステム名/階層番号</p>
DEV/ QAS DEV/ QAS	95% 95%	TA < Service Level TA < 「サービスレベル」	<p>Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days. Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single DEV/QAS system shall result in 1% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p>SAP から顧客に対して、10 「営業日」以内にインシデントレポート及びアクションプランを提出。DEV/QAS の各システムに関する合意された「サービスレベル」を TA が下回った場合、その 0.1% につき、「サービスレベル」が以下を満たさなかった月の「定期 HEC サービス料金」の合計に対する 1% の「サービスレベルクレジット」が発生する。「注文書」の「システムセットアップ表」に明記されたシステム名/階層番号</p>

For purposes of calculating Technical Availability, any inability of the Software or Computing Environment to respond to Named Users or inter-system interaction requests to the extent caused by any of the following will be excluded from Downtime:

「技術的可用性」の計算において、以下のいずれかに起因する限り、「ソフトウェア」又は「コンピューティング環境」が「登録ユーザー」又はシステム間のインタラクション要求に回答できなかった場合は、「ダウンタイム」から除かれる。

- (i) Scheduled Maintenance or unscheduled downtime, agreed upon by Customer
- (i) 顧客が合意した計画保守又は計画外のダウンタイム
- (ii) Customer's failure to meet Customer's responsibilities as set forth in the Agreement; or
- (ii) 顧客が、「本契約」に定める自身の責任を履行しなかった場合
- (iii) Downtime of a QAS system caused by using the QAS for failover/to repair to a PRD system;
- (iii) フェイルオーバーや PRD システムの修復のために QAS システムを使用したことに起因する QAS システムの「ダウンタイム」
- (iv) Misuse of access rights by Customer or use of the Software otherwise in violation of the License Agreement or the Agreement, as applicable, or otherwise not in accordance with the Documentation;

- (iv) 顧客によるアクセス権の乱用、又は使用権許諾契約若しくは「本契約」（いずれが該当する方）にその他の方法で違反した「ソフトウェア」の使用、又はその他の方法による「文書」の非遵守
- (v) **failure of Customer to maintain Software Maintenance for the Hosted Software per section 2.1 below;**
- (v) 顧客が、下記 2.1 条に従い「ホステッドソフトウェア」に対する「ソフトウェア」の「保守」を維持しなかった場合
- (vi) **other issues outside the reasonable control of SAP including:**
- (vi) 以下を含む、SAP の合理的な支配を超えるその他の問題。
  - (a) **work at the request of the Customer that requires the Computing Environment or portion thereof to be shut down (such as a release upgrade);**
  - (a) 顧客の要求による、「コンピューティング環境」又はその一部の終了を要する作業（リリースのアップグレードなど）
  - (b) **restore times of user data (recovery of database data from a media backup);**
  - (b) ユーザーデータの復元時間（バックアップメディアからのデータベースデータの復元）
  - (c) **recovery times (import of database transaction logs to recover a current database status);**
  - (c) 復元時間（現在のデータベースステータスを回復するための、データベースのトランザクションログのインポート）
  - (d) **interruptions as a result of requirements stipulated by the manufacturers of the Hosted Software;**
  - (d) 「ホステッドソフトウェア」の製造元により指定された要件に起因する中断
  - (e) **interruptions or shutdowns of the Computing Environment (or portions thereof) resulting from the quality of the Hosted Software provided by the Customer and/or Customer's customizations of the Hosted Software or Computing Environment, unless this is the responsibility of SAP;**
  - (e) 顧客によって提供される「ホステッドソフトウェア」の品質及び/又は「ホステッドソフトウェア」若しくは「コンピューティング環境」の顧客によるカスタマイズに起因する「コンピューティング環境」（又はその一部）の中断又はシャットダウン（SAP の責任である場合を除く）
  - (f) **faults in the Customer's network (ex: LAN, firewall) or failures caused by issues outside of the Point of Demarcation;**
  - (f) 顧客のネットワーク（LAN、ファイアウォールなど）の障害、又は「境界ポイント」外の問題に起因する障害
  - (g) **power outages or shutdowns of the power supply on the Customer's locations.**
  - (g) 顧客の所在地における停電、又は電力供給の停止

## 5.2 Service Levels

### 5.2 「サービスレベル」

Days/ hours during which SAP provides HEC Services are set forth in the applicable Order Form.

SAP が「HEC サービス」を提供する日数/時間は、該当する「注文書」に定める。

<b>Description</b> 内容説明	<b>Computer Environment segment to which Service Level applies</b> 「サービスレベル」が適用される「コンピューティング環境」のセグメント	<b>Service Levels</b> 「サービスレベル」
Backup Frequency and retention period for Databases データベースのバックアップ頻度及び保存期間	PRD PRD <hr/> DEV/QAS DEV/QAS	Daily backup and log file generation per SAP product standard 1 Month retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center. SAP 製品標準 (1 カ月間の保存期間) に基づく、毎日のバックアップ及びログファイル作成本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。 <hr/> Weekly backup and log file generation per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center. SAP 製品標準に基づく、週ごとのバックアップ及びログファイル作成 14 日間の保存期間非本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。
Backup Frequency and retention period for File systems ファイルシステムのバックアップ頻度及び保存期間	PRD PRD <hr/> DEV/QAS DEV/QAS	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center. 月ごとのフルバックアップ、及び毎日の差分バックアップ 1 カ月間の保存期間本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。 <hr/> Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center. 月ごとのフルバックアップ、及び毎日の差分バックアップ 1 カ月間の保存期間非本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。
IRT for Incident Management インシデント管理の IRT	Incident Priority Very High (only applicable for PRD) インシデント優先順位：最優先 (PRD のみに適用される) Incident Priority High インシデントの優先順位：優先	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs 20 分 (7×24)、及び 4 時間以内に問題判断のアクションプラン 2 hours (7x24) for HEC for Production 4 hours [local time on Business Days] for HEC for Projects 「本稼働向けの HEC」では、2 時間 (週 7 日、1 日 24 時間)

		「プロジェクト向け HEC」では、4 時間 [現地時間で営業日]
	Incident Priority Medium インシデントの優先順位：中	4 hours [local time on Business Days] 4 時間 [現地時間で営業日]
	Incident Priority Low インシデントの優先順位：低	1 Business Day 1 営業日

### 5.3 Incident Priorities

#### 5.3 インシデント優先順位

The following priority levels apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

以下の優先順位がすべての「インシデント」に適用される（かかる優先順位は顧客が指定する。また下記の基準に基づいて妥当な判断のもと SAP により再指定が行われる場合がある。）。

**Very High:** A message should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business transactions and if necessary tasks cannot be executed. In general, this is caused by a complete Computing Environment outage or by the complete unavailability of one of the computer systems in the PRD. The message requires immediate processing because the malfunction can cause serious losses. A Very High ticket will mostly lead to setting of System News and/or informing the Manager on Duty (Escalation Manager).

**最優先** 報告されたインシデントが非常に深刻で通常の業務トランザクションに支障を来しており、必要な作業を実行できない場合、メッセージの優先順位は「最優先」に分類される。一般的に、これは完全な「コンピューティング環境」の停止、又は PRD 内のコンピューターシステムのうち 1 つが完全に使用できないことが原因となる。このメッセージの場合、誤動作が深刻な損失を引き起こす可能性があるため、直ちに処理する必要がある。最優先のチケットでは、ほとんどの場合、「システムニュース」の設定及び/又は「当番マネージャー」（以下「エスカレーションマネージャー」）に対する通知が伴われる。

**High:** A message should be 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 PRD or DEV or QAS system that are immediately required. The message must be processed as soon as possible: if the malfunction persists, the entire productive business transaction may be seriously affected.

**優先** 通常の業務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、メッセージの優先順位は「優先」に分類される。これは、即時に必要な PRD、DEV、又は QAS のシステムの機能の誤動作や動作不良が原因となる。このメッセージは可能な限り速やかに処理する必要がある。不具合が継続すれば、本稼働業務トランザクションの全体が深刻な影響を受ける恐れがある。

**Medium:** A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by an incorrect or inoperable function in the PRD or DEV or QAS system.

**中** 通常の業務トランザクションが影響を受ける場合は、メッセージの優先順位は「中」に分類される。この問題の原因は、PRD、DEV、又は QAS のシステムの機能の誤動作や動作不良である。

**Low:** A message should be categorized with the priority "Low" if the problem reported has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by an incorrect or inoperable function of the PRD or DEV or QAS system that is not required daily or only used very rarely or of low business criticality.

**低** 報告された問題の通常の業務トランザクションに対する影響が、ほとんどないか、全くない場合は、メッセージの優先順位は「低」に分類される。この問題の原因は、日常的に必要なか、ごく稀にのみ使用されるか、又は業務上の重要度の低い PRD、DEV、又は QAS のシステムの機能の誤動作や動作不良である。

### 5.4 Service Level Reporting

#### 5.4 「サービスレベル」のレポート

In the event that one or more of the Service Levels in the Agreement are not met, the following procedure will be implemented by the parties:

「本契約」における 1 件以上の「サービスレベル」が達成されなかった場合は、両当事者は次の措置を取る。

- Either SAP will notify the Customer contact person or Customer will notify the SAP Account Manager to analyse Service Levels metric statistics.

- a) 「サービスレベル」のメトリクス統計を分析するように、SAP が顧客の連絡担当者に通知するか、又は顧客が SAP の「アカウントマネージャー」に通知する。
- b) SAP will promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).
- b) SAP は、速やかに (i) 「サービスレベル」が満たされるように、障害の根本原因又は考えられる根本原因（分かる場合）を判断し、(ii) 障害が容赦される場合を除いて、修正のためのアクションプランを策定し、当該プランを顧客に提出して書面による承認を求め（かかる承認は、不当に留保又は遅延してはならない）、顧客の書面による承認があれば、合理的な期間内に（合意されたスケジュールに従って）当該プランを実行するものとする。
- c) If applicable, SAP will provide the specific Service Level Credits as described in section 5.5 below.
- c) 該当する場合、SAP は、下記第 5.5 条に記載する、特定の「サービスレベルクレジット」を提供する。
- d) SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Level Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis in accordance with the escalation procedure described in section 8 of this Supplement.
- d) (SAP により合理的に実施された) 根本原因分析により、関連する「サービスレベル」に対する不適合が顧客に起因することが明らかになった場合は、SAP は、「サービスレベル」に違反していることにはならず、該当する「サービスレベルクレジット」を支払う自らの義務を免除される。顧客が根本原因分析に同意しない場合、両当事者は、この「補足条件」の第 8 条で説明するエスカレーション手続きに従って、根本原因分析について協議する。

## 5.5 Service Level Credits

### 5.5 「サービスレベルクレジット」

Subject to section 5.1, where SAP fails to meet a Service Level, SAP will be liable to Customer for the corresponding Service Level Credit as set out in this section. The Service Level Credit is calculated as the sum of the Service Level Credits for both DEV/QAS and PRD for the TA Service Level defined in section 5.1 above. SAP will deduct the amount of any Service Level Credits owed to Customer from the next invoice (or, if there is no such invoice, by bank transfer to such bank account as Customer may specify in writing).

第 5.1 条を条件として、SAP が「サービスレベル」を満たさなかった場合、SAP は、顧客に対して、本条に定められた相当する「サービスレベルクレジット」について責任を負う。「サービスレベルクレジット」は、上記第 5.1 条に定める TA の「サービスレベル」について、DEV/QAS 及び PRD の両方の「サービスレベルクレジット」の合計として算出される。SAP は、顧客に支払うべき「サービスレベルクレジット」の金額を、次の請求書から差し引く（又は、かかる請求書がない場合は顧客が書面で指定する銀行口座に振り込む）。

Customer agrees that under no circumstances will the total maximum Service Level Credits: (i) for any one month, exceed 100% of the Recurring HEC Service Fee for that month; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual Recurring HEC Service Fee charged for the contract year (or one third of the total Recurring HEC Service Fee charged if the Term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year). Customer acknowledges that the Service Level Credits defined hereunder are the sole remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level.

顧客は、いかなる状況の下でも、最大「サービスレベルクレジット」の合計につき、以下のことに合意する。(i) 任意の 1 カ月に対して、その月の「定期 HEC サービス料金」の 100% を超えない。(ii) 特定の契約年に対して、その契約年に請求される年間「定期 HEC サービス料金」の 1/3（又は該当する「注文書」に定める期間が 1 年未満である場合は、請求される合計「定期 HEC サービス料金」の 1/3）に等しい合計金額を超えない。顧客は、本書に定義する「サービスレベルクレジット」が、所定の「サービスレベル」を SAP が達成できなかったことに対する唯一の救済であることを了承する。

## 5.6 Termination for Service Level Failure

### 5.6 「サービスレベル」の未達成による解除

Customer may terminate the applicable Order Form with thirty (30) day's termination notice in writing to SAP, if SAP misses a Service Level as specified in this Supplement for three (3) months in sequence. Customer may exercise this termination right only within thirty (30) days after receipt of the respective Service Level report that documents the applicable Service Level failure.

顧客は、SAP がこの「補足条件」に指定する「サービスレベル」を 3 カ月連続で達成しない場合、SAP に対して 30 日前に書面で解除の旨を通知して、該当する「注文書」を解除することができる。顧客は、該当する「サービスレベル」の未達成を記録した各「サービスレベル」レポートを受け取ってから 30 日以内のみ、この解除権を行使することができる。

## 5.7 Changes to Service Levels

### 5.7 「サービスレベル」の変更

SAP may, at its sole discretion, modify the Service Level terms set forth in sections 5.1 through 5.5 above upon notice to Customer, provided that SAP shall not materially diminish the Service Levels, Service Level Credits, or any other Service Level provision during the term of the Order Form.

SAP は、その単独の裁量により、顧客に通知して、上記の第 5.1 条～第 5.5 条に定める「サービスレベル」条件を修正することができる。ただし、SAP は、「注文書」の期間中に、「サービスレベル」、「サービスレベルクレジット」、又はその他の「サービスレベル」の提供を大幅に縮小してはならない。

## 6. SAP Security for HEC Services

### 6. 「HEC サービス」に対する SAP セキュリティ

#### 6.1 HEC Security Framework

##### 6.1 「HEC セキュリティフレームワーク

SAP will comply with SAP's HEC Security Framework, hereby incorporated and made part of this Supplement, or its equivalent during the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, provided that SAP retains the right to revise and/or update the HEC Security Framework at SAP's sole discretion, provided that SAP does not lower the overall level of security provided.

SAP は、「HEC サービス」に対する顧客と SAP 間の「注文書」の期間中に、この「補足条件」又は同等の条件に組み込まれ、その一部となる SAP の「HEC セキュリティフレームワーク」を遵守する。ただし、SAP は、提供する全体的な「サービスレベル」を低下させないことを条件として、自らの単独の裁量により「HEC セキュリティフレームワーク」を修正及び/又は更新する権利を保持する。

#### 6.2 HEC Security Audits

##### 6.2 HEC セキュリティ監査

During the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, SAP shall maintain, at its own expense an audit report by a nationally recognized outside audit firm conforming with the American Institute of Certified Public Accountants' Service Organization Control (SOC) Reports, or its equivalent, and shall provide or make available to Customer, at Customer's request, a copy of each of its SOC 1 (only for PRD systems within the Computing Environment) or SOC 2 reports, which shall be updated at least annually.

「HEC サービス」に対する顧客と SAP 間の「注文書」の期間中に、SAP は、自らの費用で、米国公認会計士協会の SOC (Service Organization Control) レポート又は同等のレポートに適合し、国内で認知された外部監査会社による監査報告書を維持するものとする。SAP は、顧客の要求に応じて、少なくとも毎年更新される各 SOC 1 (「コンピューティング環境」内の PRD システムの場合のみ) 又は SOC 2 レポートのコピーを顧客に提供し、又は閲覧可能にするものとする。

## 7. Monitoring.

### 7. 監視

SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this Agreement and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the Agreement, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

SAP は、顧客が「本契約」を遵守し、「本契約」に定めるすべての他の秘密保持規定に従っていることを確認するために、顧客による「HEC サービス」の利用を監視する権限を有し、今後も引き続き同権限を有する。SAP は、SAP の製品及びサービスを改善し、「HEC サービス」の利用に関するレポートを顧客に提供するために、顧客による「HEC サービス」の利用に関する情報を利用することができる。

## 8. Dispute Resolution.

### 8. 紛争解決

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the HEC Services. Each party will further nominate a representative who will serve as a decision-making authority in case of any dispute or escalation that cannot be settled between the primary points of contact within a reasonable period of time.

各当事者は、「HEC サービス」の履行に関する他方当事者に対する主たる連絡担当者となる代表者を指名する。各当事者はさらに、紛争又はエスカレーションが合理的な期間内に主たる連絡担当者間で解決できなかった場合に、決定を下す権限を有する代表者を指名する。

## OPTIONAL SERVICES

### オプションのサービス

**The following optional services are NOT included in HEC Services, and will NOT be provided by SAP, unless purchased by Customer for a fee and expressly stated in an applicable Order Form or Change Request.**

以下のオプションのサービスは、「HEC サービス」には含まれず、顧客が有料で購入し、該当する「注文書」又は変更要求に明示的に記載されない限り、SAP によって提供されない。

#### A. Optional: Transition Services.

##### A. オプション：移行サービス

Customer may elect to purchase the following Transition Services from SAP by entering into a Change Request and paying the applicable fees at SAP's then-current rates as specified in such Change Request: (a) services to transition Customer from the HEC Services to replacement services provided by Customer or a third party chosen by Customer, and, (b) Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or other format as mutually agreed. SAP will provide any such Transition Services purchased by Customer upon expiration of the term of HEC Services.

顧客は、変更要求に記入し、当該変更要求で指定されるその時点で有効な SAP の料率で該当する料金を支払うことにより、SAP から以下の移行サービスを購入することを選択できる。(a) 「HEC サービス」から、顧客、又は顧客によって選択されたサードパーティーが提供する交換サービスに顧客を移行するサービス。SAP は、「HEC サービス」の期間の満了時に、顧客によって購入されたかかる「移行サービス」を提供する。

#### B. Optional: Disaster Recovery Services

##### B. オプション：「災害復旧サービス」

#### Definitions:

#### 定義：

“**Disaster**” means an event of substantial extent causing significant disrupting the delivery of the HEC Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. It can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.

「災害」とは、「HEC サービス」の提供に重大な混乱をもたらす大規模な事象をいい、SAP のデータセンター又は「コンピューティング環境」に対する物理的な損害又は破壊が含まれる場合がある。これには、自然災害（洪水、ハリケーン、竜巻、又は地震など）、及び/又は人為的災害（危険物流出、インフラストラクチャーの障害、及び生物テロなど）がある。「災害」は一般的に、個別の 1 つのシステム又はランドスケープに限定されず、インフラストラクチャーの大きな部分に及ぶ。

“**Disaster Recovery Services**” (or “**DR Services**” or “**DR**”) means the disaster recovery service, process, policies and procedures that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e, DR is not a substitute or replacement for Technical Availability Service Levels described in this Supplement).

「災害復旧サービス」（以下「DR サービス」又は「DR」）とは、該当する「注文書」で、「DR サービス」に含まれるとして指定されたテクノロジー又はインフラストラクチャーの復旧又は継続の準備に関連する「災害復旧サービス」、プロセス、ポリシー、及び手順をいう。DR は、ハードウェア又はソフトウェアのインシデントに起因する、分離したシステムの停止を克服する手順ではない（すなわち、DR はこの「補足条件」で説明する「技術的可用性」「サービスレベル」の代用又は置き替えではない）。





**“Metro DR”** means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center <100km away from the standard data center, providing lower cost and smaller RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.

「都市 DR」とは、SAP がデータセンターから（フェイルオーバーシステムを使用して）「DR サービス」を提供する「災害復旧サービス」をいう（標準データセンターから 100km 離れており、低コストでより短期の RPO を実現する。しかし、両方のデータセンターに影響を及ぼす局地的な災害に関するリスクが比較的高くなる）。

**“Regional DR”** means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center over 100km away from the standard data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.

「地方 DR」とは、SAP が、両方のデータセンターに影響を及ぼす局地的な災害のリスクを最小限にするために、標準データセンターから 100km 超離れたデータセンターから（フェイルオーバーシステムを使用して）「DR サービス」を提供する「災害復旧サービス」をいう。

**“RPO” (or “Recovery Point Objective”)** means the maximum tolerable period in which Customer data might be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup and point in time a Disaster occurred).

「RPO」（「回復ポイント目標」）とは、「災害」に起因して「顧客のデータ」が喪失した場合に許容できる最長期間をいう（すなわち、最後のバックアップから「災害」が発生した時点までの期間）。

**“RTO” (or “Recovery Time Objective”)** means the duration of time in which the Software and PRD is unavailable preventing HEC Services in Disaster case (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).

「RTO」（「回復時間目標」）とは、「災害」が発生した場合に「ソフトウェア」及び PRD が利用できず、「HEC サービス」が実施できない期間をいう（すなわち、「災害」から、システムが再び利用可能になった時点までの期間）。

SAP provides standard DR Services with predefined parameters regarding RPO/RTO for defined system characteristics to the extent that prerequisites and conditions are fulfilled. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to achieve any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:

SAP は、前提条件及び条件が満たされている限り、定義済みのシステム特性の RPO/RTO に関して、定義済みのパラメーターで標準「DR サービス」を提供する。顧客が、以下のいずれかの前提条件を達成せず、かかる未達成により、該当する「DR サービス」の SAP による履行が妨げられる限り（及びその期間中）、SAP は、その「DR サービス」義務から免責されるものとする。

- The applicable components are technically used as provided by SAP; any custom or third party developments or modifications affecting applicable components are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).
- 該当するコンポーネントが、SAP による規定に従って、技術的に利用されている。該当するコンポーネントに影響を及ぼすカスタム開発若しくはサードパーティー開発又は修正は、対象とならない（SAP ABAP 標準開発ツールを使用して、ABAP のみのシステムで実施された開発/修正、及び SAP ソフトウェアに組み込まれたサードパーティー製品を除く）。
- The applicable systems stay within boundaries regarding size and layout as set forth in the Agreement
- 該当するシステムが、「本契約」に定める規模と構成に関して、範囲内にとどまっていること。
- Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the data center. Any interfaces that require additional solutions or components within the HEC landscape, as well as external connectivity, are outside of the standard DR scope.
- DR の範囲内のインターフェースは、データセンター内にあるコンポーネントに対して SAP システムでサポートされ、すぐに使用可能なインターフェース/プロトコルに制限される（RFC、ウェブサービスの呼び出し、フラットファイル、XML、IDocs など）。HEC ランドスケープ内で追加のソリューション又はコンポーネントを必要とするインターフェース、及び外部接続は、標準 DR の範囲外である。

- All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR services.
- DR サイトに複製する必要がある「顧客のデータ」を含むすべてのリポジトリが、データベースである。データベース以外の場合、RPO 時間が大幅に長くなる可能性があるため、標準「DR サービス」の定義に該当しない。

The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Metro DR/ Regional DR), the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR services. The predefined parameters for these standard DR services are:

関連するパラメーターは、選択した DR 構成（「都市 DR」 / 「地方 DR」）、使用するデータベースプラットフォーム、及び標準「DR サービス」に対する上記の条件への準拠によって異なる。標準「DR サービス」に対する定義済みのパラメーターは、以下のとおりである。

	Metro DR 「都市 DR」	Regional DR 「地方 DR」
Database: SAP HANA データベース : SAP HANA	RTO=12hrs; RPO=0hrs RTO=12 時間、RPO=0 時間	RTO=12hrs; RPO=30mins RTO=12 時間、RPO=30 分
Database: Sybase ASE データベース : Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins** RTO=12 時間、RPO=30 分 **	RTO=12hrs; RPO=30mins RTO=12 時間、RPO=30 分

\*\*Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request without additional service charge.

\*\*Sybase ASE データベースの複製は、現在、0 時間の RPO の前提条件である継続モードでサポートされていない。かかる機能が利用可能になり、各システムが新しいバージョンに更新され、正常にテストされた場合、両当事者は、その時点で、追加のサービス料金なしで、「変更要請」を通じて修正された 0 時間の RPO に合意する。

Customer understands and agrees that performance characteristics may be reduced while operating under DR Services failover; provided, however, that such reductions in performance shall only be excused to the extent the Disaster is also a force majeure event.

顧客は、サービスフェイルオーバーの下での運用中に、パフォーマンス特性が低下する可能性があることを了解し、これに合意する。ただし、かかるパフォーマンスの低下は、災害が不可抗力事態でもある場合にのみ、免責されるものとする。

Other DR Services applicable to the HEC Services beyond those listed in HEC RR are not in the scope of SAP's standard DR Services. If requested by the Customer, such additional DR Services ("Additional DR Services) would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the implementation in a Change Request. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages.

HEC RR のリスト以外で、「HEC サービス」に適用される他の「DR サービス」は、SAP の標準「DR サービス」の範囲外である。顧客によって要求された場合、かかる追加の「DR サービス」（以下「追加 DR サービス」）は、顧客のアーキテクチャーと要件に基づいて、追加の DR 評価を受ける必要がある。かかる「追加 DR サービス」の実装の詳細については、修正された推定フェイルオーバー時間及び最大データ損失を含め、顧客と合意される。両当事者は、「変更要請」の実装の結果として当該「追加 DR サービス」に適用される RPO 及び RTO について相互に合意する。このプロセスの一環として、SAP は、「注文書」で定義されるシステムセットアップの RPO/RTO を、定義済みのパッケージと同様の範囲に収めるために合理的な努力をする。

### **Regular DR testing**

#### **通常の DR テスト**

SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the reliability of the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer. For DR Service readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation in accordance with the HEC RR, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request. Customer understands and agrees that the Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts in addition to and beyond the scope of the HEC Services and/or DR Services hereunder.

SAP は、「DR サービス」の可用性をテストするために、「DR サービス」の一部として年 1 回の DR フェイルオーバーテストを実施する。SAP は、該当する標準を達成しなかった DR 復旧テストを直ちに再び実行し、あらゆる不合格について顧客にレポートするものとする。「DR サービス」の準備を整えるために、顧客は、HEC RR 及び「変更要請」において両当事

者間で相互に合意されることがある追加の条件に従って、そのインフラストラクチャーとビジネスを準備する。顧客の事業継続性の目標には、本書に基づく「HEC サービス」及び/又は「DR サービス」の範囲に加えて、またそれを超えて、顧客の更なる努力が必要となる場合があることを顧客は了解し、これに同意する。

## Acceptable Use Policy

### 利用規定

Customer expressly acknowledges and agrees that (1) neither SAP or any of its subcontractors have any responsibility for any files, pages, data, works, information and/or materials on, within, stored, displayed, linked, distributed or transmitted to, from or by Customer or its Affiliates ("Customer Content") and (2) neither SAP or its subcontractors exercise any direct supervision or control of the Customer Content stored, displayed or transmitted on or over the Network. Network means web servers, database servers and application servers, and LAN and WAN. Customer acknowledges and agrees that, if Customer violates or is alleged to be violating the Acceptable Use Policy and Customer has not cured such violation within a ten (10) day cure period commencing with receipt of written notice from SAP of such violation, SAP may: (1) suspend or terminate the HEC Services to the limited extent necessary to end such violation (including, if reasonably necessary, removing Customer Content stored on the Computing Environment), (2) pursue any other legal, equitable and contractual remedies available to SAP and (3) cooperate fully with any civil or criminal investigations or legal actions relating to Customer access to or use of the HEC Services.

顧客は、以下について明示的に了承し、同意する。(1) SAP もその外注先も、顧客若しくはその「関連会社」により、又はそれらと双方向で保存、表示、リンク、配布、又は転送されるか、それらの範囲に含まれたファイル、ページ、データ、作品、情報、及び/又はマテリアル（以下「顧客のコンテンツ」）について責任を負わないこと。及び(2) SAP もその外注先も、「ネットワーク」上で、又は「ネットワーク」を介して保存、表示、又は転送される「顧客のコンテンツ」の直接的な監督又は管理を行わないこと。「ネットワーク」とは、ウェブサーバー、データベースサーバー、及びアプリケーションサーバー、並びに LAN と WAN をいう。顧客は、以下について了承し、同意するものとする。顧客が「利用規定」に違反するか、又は違反していると申立てられた場合に、かかる違反に関する書面による通知を SAP から受領後、10 日間の是正期間内に顧客が当該違反を是正しなかったときは、(1) SAP は、かかる違反を中止させるために必要な限定された範囲で、「HEC サービス」を停止又は終了することができる（合理的に必要な場合に、「コンピューティング環境」に保存された「顧客のコンテンツ」を削除することを含む）。(2) SAP は、自身に付与されるコモンロー、衡平法、及び契約によるその他の救済策を追求することができる。並びに(3) SAP は、顧客による「HEC サービス」に対するアクセス及びその使用に関して、民事若しくは刑事の犯罪捜査、又は訴訟について全面的に協力することができる。

#### Customer shall not:

顧客は、以下のことを行ってはならない。

1. Resell, sub-host or otherwise provide the HEC Services to third parties (other than Named Users) except as otherwise agreed in writing by the Parties hereto; or
1. 本書の「両当事者」が書面により別途合意する場合を除き、「HEC サービス」を再販、サブホスティング、その他の方法でサードパーティー（「登録ユーザー」を除く）に提供すること。
2. Use the HEC Services or permit the HEC Services to be used in any manner (including, without limitation, transmission, distribution or storage) for any purpose that is or is likely to be illegal or violative of any governmental law, regulation, rule, court order, treaty or tariff, fraudulent or misleading,
2. 方法を問わず（転送、配布、又は保存を含むが、これらに限定されない）、違法であるか、政府の法律、規制、規則、裁判所の命令、条約、関税法に対する違反にあたるか、詐欺若しくは虚偽に相当するか、又はそれらの恐れのある目的で「HEC サービス」を使用、又は使用を許可すること。
3. Violate any SAP or any third party rights or be otherwise damaging to SAP or any third party,
3. SAP 又は第三者の権利を侵害する、又はその他 SAP 若しくは第三者に損害を与えること。
4. Be obscene, harassing or distressing,
4. 公序良俗に反する、迷惑又は苦痛を与える行為。
5. Be disruptive of, harmful to or that otherwise abuses or misuses network resources or the Internet or any connected resources, or
5. ネットワークリソース、インターネット、又は接続されたリソースに混乱を生じさせる、害を与える、その他濫用又は誤用すること。
6. Be of unauthorized use, access or monitoring of any host, any network or other network or any component or device, authentication system, data, web site facility, passcode, account or any other breach of any security measure.
6. ホスト、ネットワーク若しくはその他ネットワーク、又はコンポーネント若しくはデバイス、認証システム、データ、ウェブサイト設備、パスコード、アカウントを不正に使用、アクセス、又は監視すること、又はその他セキュリティ対策を侵害すること。

## Examples:

例 :

Without limiting the foregoing, undertaking or attempting to undertake any of the conduct in the following non-exclusive list is deemed to violate the Acceptable Use Policy:

前記を制限することなく、非排他的な次の一覧に記載された行為を企てるか、又は試みることは、「利用規定」の違反とみなされる。

### 1. Pornography;

1. わいせつな図画や映像

### 2. Stalking;

2. ストーカー行為

### 3. Alteration of source of data (causing origination of malformed data or network traffic);

3. データのソースの改変（不正な形式のデータ又はネットワークトラフィックの発生を引き起こす）

### 4. Pyramid or ponzi schemes;

4. ネズミ講

5. Impersonation, relaying or spoofing misrepresenting identity, using a third party e-mail server to relay without express authorization, or the altering or forging of electronic mail headers, including any portion of the IP packet header and/or electronic mail address, sender identity, posting or any other method used to forge, disguise or conceal the user's identity or to cause disruption);

5. なりすまし、偽りの ID を中継又は詐称する、明示的な承認なしに中継のために第三者の電子メールサーバーを使用する、IP パケットヘッダー及び/又は電子メールアドレスの一部、送信元の ID を含む電子メールヘッダーを改変若しくは偽造する、ユーザーの ID を偽造、偽装、隠ぺいする、若しくは混乱を引き起こすために投稿又はその他の方法を使用すること

6. Hacking or scamming (unauthorized use of non-Customer accounts or resources, scamming, stealing or tricking the release of passwords, etc.);

6. ハッキング又はスキミング（顧客ではないアカウント又はリソースの不正使用、パスワードのスキミング、盗み出し、又は発行の偽装など）；

7. Distribution of harmful code such as computer viruses, worms and trap doors;

7. 有害なコードの配布（コンピューターウイルス、ワーム、トラップドアなど）

8. Overloading any shared infrastructure; or

8. 共有インフラストラクチャーで過重な負荷をかけること

9. Denial of service, SYN flood or other attacks by sending mass volumes of data or other abusive behavior to disrupt or disable the recipient system.

9. サービス拒否、SYN フラッド、その他大量のデータ送信による攻撃、又は受信システムを混乱に陥れる、若しくは使用不能にさせる悪用行為

## Annex for Commissioned Processing of Personal Data

### 「個人データの委託処理」に関する「付録」

This Annex for Commissioned Processing of Personal Data stipulates the rights and obligations of Customer and SAP in connection with personal data processed by SAP on behalf of Customer and its Affiliates for the Named Users under the Agreement. This Annex shall be an integral part of the Agreement. Any capitalized terms referenced herein shall have the meaning given to them in the Agreement.

「個人データの委託処理」に関するこの「付録」では、「本契約」に基づき顧客及びその「関連会社」に代わって SAP が「登録ユーザー」のために処理する個人データに関する、顧客と SAP の権利及び義務を定める。この「付録」は、「本契約」の不可欠な部分であるものとする。本書で言及する鍵括弧付きの用語は、「本契約」で定義する意味を有するものとする。

#### 1. Customer Obligations

##### 1. 顧客の義務

1.1 Customer hereby acknowledges that the use of HEC Services represents a commissioned processing of personal data of Named Users.

1.1 顧客はここに、「HEC サービス」の利用が、「登録ユーザー」の個人データの委託処理に相当することを了承する。

1.2 Customer acknowledges that only Customer and its respective Affiliates (each a data controller) shall be responsible for the permissibility of the processing of personal data as well as for safeguarding the rights of the data subjects (i.e., the Named Users).

1.2 顧客は、顧客とそのそれぞれの「関連会社」（それぞれをデータ管理者とする）のみが個人データの処理の許可、及びデータ主体（「登録ユーザー」）の権利の保護について責任を負うことを了承する。

1.3 Customer shall ensure that its Affiliates, where legally required, shall give their commissions to Customer in writing, by facsimile or via e-mail to authorize SAP and its Affiliates to process personal data as contemplated under the Agreement.

1.3 顧客は、その「関連会社」に、法律により要求される場合、「本契約」に基づき意図される通り SAP とその「関連会社」に個人データを処理する権限を付与するため、ファクシミリ又は電子メールで、書面による委任状を顧客に送付させるものとする。

1.4 Customer shall ensure that its Named Users make available the personal data for processing to SAP and the results of the processing shall be transferred back by SAP to Customer by using a defined transfer procedure or in accordance with the functionality implemented in the HEC Services.

1.4 顧客は、その「登録ユーザー」に、個人データを処理のために SAP に提供させるものとし、処理の結果は、規定された転送手順を使用して、又は「HEC サービス」内に実装された機能に従って、SAP から顧客に転送されるものとする。

1.5 Customer shall inform SAP without delay if Named Users detect errors or irregularities in the processing of personal data.

1.5 顧客は、「登録ユーザー」が個人データの処理においてエラー又は異常を発見した場合は、遅滞なく SAP に報告するものとする。

1.6 Customer shall ensure that its Affiliates authorize Customer to authorize SAP as its subcontractor for the processing of personal data. SAP shall only adhere to the obligations set out in this Annex when processing personal data of Named Users.

1.6 顧客は、個人データの処理の外注先として SAP を認可する権限を、顧客の「関連会社」から確実に取得するものとする。SAP は、「登録ユーザー」のデータを処理する場合、この「付録」に定める義務のみを遵守するものとする。

#### 2. SAP Obligations

##### 2. SAP の義務

2.1 SAP shall process the personal data and other operating data of Named Users exclusively in accordance with the data controller's instructions as provided to SAP by Customer, which may include (without limitation) the correction, erasure and/or the blocking of such data if, and to the extent, the functionality of the HEC Services does not allow the Customer or Named User to do so. The personal data shall not be used by SAP for any other purpose except to provide the HEC Services contemplated under the Agreement. SAP shall not preserve such personal data longer than instructed by Customer. The statutory preservation periods remain unaffected.

2.1 SAP は、「登録ユーザー」の個人データ及びその他の運用データについて、顧客より SAP に与えられたデータ管理者の指示のみに従って処理するものとする。これには、「HEC サービス」の機能により顧客又は「登録ユーザー」がそれを行うことができない場合、その限りにおいて、当該データの訂正、消去、及び/又はブロックが含まれる場合がある（これらに限定されない）。SAP は、「本契約」に基づき意図された「HEC サービス」の提供以外の目的で、個人データを使用してはならない。SAP は、「顧客」から指示されたよりも長い期間にわたって、かかる個人データを保存してはならない。法定の保存期間は影響を受けない。

2.2 For processing personal data, SAP shall only use personnel who have an obligation to maintain data secrecy and secrecy of telecommunications pursuant to the applicable data protection laws. SAP may fulfill the foregoing obligations by requiring its personnel to sign a standard contractual template regarding such secrecy obligations..

2.2 個人データの処理に当たり、SAP は、適用されるデータ保護法に基づいて、データの秘密性及び通信の秘密性を保持する義務を負う職員のみを使用するものとする。SAP は、かかる秘密保持義務に関する標準契約テンプレートに対して、自社の職員に署名を要求することにより、上記の義務を果たすことができる。

2.3 SAP shall implement technical and organizational measures to comply with the requirements pursuant to the applicable data protection laws. SAP takes appropriate technical and organizational measures to keep personal data secure and protect it against unauthorized or unlawful processing and accidental loss, destruction or damage. In particular, SAP regularly checks the following protection measures:

2.3 SAP は、適用されるデータ保護法に基づく要件を遵守するべく、技術的及び組織的な対策を実施するものとする。SAP は、個人データの安全性を保ち、それらを不正な又は非合法的な処理、及び偶発的な喪失、破壊、又は損害から保護するための、適切な技術的及び組織的対策を講じる。とりわけ、SAP は、以下の保護対策をとり、定期的に確認を行う。

- Physical access control: SAP shall install an access control system.
- 物理的なアクセス制御：SAP は、アクセス制御システムを設置するものとする。
- Access control: SAP shall control and log access to data processing systems.
- アクセス制御：SAP は、データ処理システムへのアクセスを制御し、その記録を取るものとする。
- Access limitation control: SAP shall define, implement and monitor a concept for Named User rights, rules for passwords and login procedures to remotely or physically access the HEC Services by its personnel, as required to operate, maintain, support or secure the HEC Services.
- アクセス制限制御：SAP は、「HEC サービス」の運用、保守、サポート、又はセキュリティに関する必要に応じて、その職員が「HEC サービス」にリモートで又は物理的にアクセスするための、「登録ユーザー」権限のコンセプト、パスワード規則、及びログイン手続きを規定、実施、及び監視するものとする。
- Transmission control: SAP shall ensure personal data transmission in encrypted form or by a secure alternative procedure. Transmissions must be logged and guidelines for personal data transmissions must be laid down in writing.
- 伝送制御：SAP は、個人データの伝送を、暗号化した形式で、又はその他の安全な手順により確実に行うものとする。伝送ログは記録され、個人データの伝送のガイドラインが文書化されなければならない。
- Input control: SAP shall implement a detailed logging system for input, modification and deletion or blocking of personal data to the greatest extent supported by the HEC Services.
- 入力制御：SAP は、「HEC サービス」によってサポートされる最高限度まで、個人データの入力、修正、及び消去、又はブロックに対する詳細なロギングシステムを実装するものとする。
- Job control: SAP shall define in writing and establish control mechanisms to ensure that data are processed strictly in accordance with the instructions of the data controller as provided to SAP by Customer and as contemplated in the Agreement.
- ジョブ制御：SAP は、顧客より SAP に与えられたデータ管理者の指示に厳密に従い、かつ「本契約」の意図するとおり、データが処理されるようにする制御の仕組みを書面で定義し、確立するものとする。
- Availability control. SAP shall run a backup system and define a restore operation procedure to protect personal data from accidental destruction or loss.
- 可用性制御：SAP は、個人データを不測の破壊や喪失から保護するために、バックアップシステムを実行するとともに、復元手順を定義するものとする。
- Data separation: SAP shall ensure by technical means and defined organizational procedures that personal data collected for different purposes (e.g. different customers) can be processed separately. Technical means can be separated computer systems or logical separation in a multi-tenant architecture. Access by one SAP customer to the data of any other SAP customer must be prevented.
- データの分離：SAP は、技術的手段及び規定された組織的手順により、別の目的（別の顧客層など）で収集された個人データが、分離して処理されるようにするものとする。技術的手段として考えられるのは、分離されたコンピューターシステム、又はマルチテナントアーキテクチャーにおいては論理的に分離することである。SAP の顧客による、他の SAP の顧客のデータへのアクセスは、防止しなくてはならない。

Since SAP provides the HEC Services to all customers uniformly via a hosted, web-based application, all appropriate and then current technical and organizational measures apply to SAP's entire customer base hosted out of the same data center and subscribed to the same HEC Services. Customer understands and agrees that the technical and organizational measures are subject to technical progress and development. In that regard, SAP may, at its sole discretion, implement adequate alternative measures as long as the security level of the measures is maintained. In the event of any significant changes, SAP shall provide a notification together with any necessary documentation related thereto to Customer by email or publication on a website easily accessible by Customer.

SAP は、すべての顧客に対して、ホスティングされたウェブベースのアプリケーションを介して一律に「HEC サービス」を提供しているため、すべての適切かつその時点で有効な技術的及び組織的対策は、同じデータセンターでホスティングされている同一の「HEC サービス」に加入する SAP の顧客基盤全体に対して適用される。顧客は、技術的及び組織的対策が技術的に進歩及び発展する可能性があることを了解し同意する。この点において、SAP は、その単独の裁量で、当該対策のセキュリティレベルが維持されている限り、適切な代替的対策を導入することができる。重大な変更があった場合、SAP は、電子メールにより、又は顧客が容易にアクセスできるウェブサイトでの公表により、それに関する必要な文書を添えて顧客に通知するものとする。

**2.4 If the security measures implemented by SAP do not meet the legal requirements, SAP shall notify Customer without delay.**

2.4 SAP により実装されたセキュリティ手段が法的要件を満たしていない場合、SAP は、遅滞なく「顧客」に通知するものとする。

**2.5 SAP shall notify Customer if SAP considers an instruction given by Customer on behalf of the data controller to be in violation of data protection laws. SAP shall not be obliged to perform a comprehensive legal examination.**

2.5 SAP は、データ管理者に代わって顧客により与えられた指示がデータ保護法の違反になると考える場合は、顧客に通知するものとする。SAP は、包括的な法令調査を実施する義務を負わないものとする。

**2.6 SAP shall inform Customer promptly in case of serious disruptions of the operating process, suspected data protection violations or other irregularities in connection with the processing of Customer Data.**

2.6 SAP は、運用プロセスの深刻な混乱、データ保護違反の疑い、その他「顧客のデータ」の処理に関する異常が発生した場合は、速やかに顧客に知らせるものとする。

**2.7 At Customer's written request and at Customer's expense, SAP shall reasonably support Customer in dealing with requests from individual data subjects and/or a supervisory authority with respect to the processing of personal data controlled by Customer. SAP shall notify Customer about inspections and measures of a supervisory or other competent authority.**

2.7 顧客の書面による要請に応じて、かつ顧客の費用負担において、SAP は、顧客の支配下にある個人データの処理に関する個々のデータ主体及び/又は監督官庁からの要求に対処する上で、合理的な範囲で顧客を支援するものとする。SAP は、監督官庁その他の所轄官庁の検査及び措置について、「顧客」に通知するものとする。

**2.8 Upon expiry or termination of the Agreement for processing of data for Customer, SAP shall, in accordance with the terms of the Agreement (or any other relevant contractual provision) and Customer's instructions, either (i) return to Customer all Customer Data and all copies or reproductions thereof (except for backup media that is used for multiple SAP customers and regularly overwritten); or (ii) erase and/or destroy such personal data and media on production systems and confirm the erasure and/or destruction to Customer in writing.**

2.8 「顧客のデータ」の処理について「本契約」が満了し、又は解除されたときは、SAP は、「本契約」（又はその他関連する契約条件）及び顧客の指示に従い、(i) すべての「顧客のデータ」及びそれらのコピー又は複製のすべて（SAP の複数の顧客のために使用され定期的に上書きされるバックアップメディアを除く）を顧客に返却するか、又は (ii) 本稼働システム上の当該個人データ及びメディアを消去及び/又は破棄し、かかる消去及び/又は破棄について、書面で顧客に対して確認するものとする。

**2.9 The compelling provisions of the applicable data protection laws and regulations shall additionally apply. Further, to the extent that such provisions conflict with the terms of this Annex (if they conflict at all), they shall prevail.**

2.9 適用されるデータ保護の法律及び規制の強制規定は、追加的に適用されるものとする。さらに、かかる規定がこの「付録」の条件と矛盾する場合（少しでも矛盾する場合）、かかる規定が優先されるものとする。

### **3. Subcontractors**

#### **3. 外注先**

SAP is authorized to engage subcontractors for the processing of personal data (each a "Subprocessor") as long as SAP remains responsible for any acts or omissions of its Subprocessors in the same manner as for its own acts and omissions. SAP shall pass on to Subprocessors SAP's obligation as data processor vis-à-vis Customer as set out in this document and obligate Subprocessors to obey all relevant data protection rules. SAP will inform Customer upon its request by email or through the Site or otherwise about the name, address and role of each Subprocessor concerned. SAP shall see that each Subprocessor adheres to an adequate level of data protection by law or contract with SAP not materially less protective than the obligations applicable to SAP under the Agreement.

SAP は、個人データの処理について外注先（それぞれを「処理外注先」という）を関与させる権限を有するが、その「処理外注先」の行為又は不作為について、自身の行為及び不作為に関する場合と同様に責任を負うことを条件とする。SAP は、「処理外注先」に本文書に定める SAP のデータ処理者としての顧客に対する義務を引き渡すものとし、「処理外注先」がすべての関連するデータ保護規則に従うように義務付けるものとする。SAP は、顧客の要請に応じて、関連する「処理外注先」の名称、住所、及び職務について、電子メール又は「サイト」その他を通じて顧客に報告する。SAP は、「本契約」に基づき SAP に適用される義務に実質的に劣らず保護的な、法律又は SAP との契約による適切なレベルのデータ保護を、各「処理外注先」が遵守していることを確認するものとする。



## 4. Monitoring Rights of Customer

### 4. 顧客の監視権限

4.1 During the term of the Agreement, Customer may request an annual written self-certification from SAP based on an independent third party audit (e.g. a so called SSAE16-CUS II report) that scrutinizes and confirms the processing of personal data is in accordance with the agreed to measures herein. If the Customer has reasonable ground to suspect the non-compliance with this Annex, in particular if the audit findings expressly state so or if SAP fails to audit on time, Customer (or an independent third party auditor on its behalf that is subject to strict confidentiality obligations) may audit SAP's control environment and security practices solely to the extent relevant to personal data processed hereunder once in any 12-month period, at its own expense, with reasonable prior written notice (at least 30 days) and under reasonable time, place and manner conditions. After notifying SAP the monitoring can be carried out, in particular, during SAP's usual business hours on SAP's premises where the personal data processing is performed.

4.1 「本契約」の期間中、顧客は、個人データの処理が本書で合意された手順に従っていることを精査し立証する、独立的な第三者による監査に基づく年次自己申告書（いわゆる SSAE16-CUS II 報告書など）を、SAP に要請することができる。この「付録」の非遵守を疑う合理的な根拠が顧客にある場合、とりわけ、監査の知見がそれを明確に示しているか又は SAP が予定通りに監査を行わなかった場合、顧客（又は厳密な守秘義務に従う、顧客に代わる独立的な第三者の監査人）は、妥当な範囲で事前（少なくとも 30 日前）に書面で通知し、妥当な時間、場所、及び方法の条件に従って、自身の費用負担で任意の 12 カ月間に 1 回、本書に基づき処理される個人データに関連する範囲のみで、SAP の統制環境及びセキュリティ上の実務を監査することができる。監視は SAP への通知後に、特に、SAP の通常の業務時間内に、個人データの処理が行われている SAP の施設において実施することができる。

4.2 SAP shall reasonably support Customer throughout these verification processes and provide Customer with the required access to the applicable information.

4.2 SAP は、これらの検証プロセスを通して、顧客に合理的な支援を行うとともに、該当する情報に対する必要なアクセスを顧客に提供するものとする。

4.3 SAP shall contractually safeguard Customer's powers of disposal and monitoring rights under this Agreement vis-à-vis SAP's Subprocessor who may come into contact with the personal data. Where applicable data protection law requires a data controller to enter into a direct contractual relationship with SAP, SAP hereby authorizes and empowers Customer to enter into the necessary agreement with the data controller on SAP's behalf, but only based on a contract template which SAP will provide to Customer upon Customer's request.

4.3 SAP は、個人情報と接触する可能性のある SAP の「処理外注先」に対して、この契約に基づく顧客の処分権及び監視権限を、「本契約」により保護するものとする。適用されるデータ保護法によりデータ管理者が SAP との直接的な契約関係を締結することが求められる場合、SAP はここに、SAP に代わってデータ管理者と必要な契約を締結する権限を顧客に与えるが、かかる契約は、顧客の求めに応じて SAP が顧客に提供する契約書テンプレートに基づいたものに限られる。

4.4 Services rendered by SAP in connection with Customer's monitoring rights shall be at Customer's expense.

4.4 「顧客」の監視権限に関連して SAP により提供されるサービスは、「顧客」の費用において行われるものとする。

## 5. Special Confidentiality Obligation

### 5. 特別な守秘義務

SAP undertakes to treat the personal data, known to SAP, confidential and to use such data exclusively for the commissioned data processing in conjunction with the provision of the HEC Services as contemplated under the Agreement. SAP undertakes to impose on its employees, who may obtain knowledge of personal data, the same confidentiality obligations as entered into above by SAP. SAP shall use commercially reasonable efforts to ensure that those employees to whom it grants access to personal data are regularly trained on IT security and data protection.

SAP は、自身が知りえた個人データについて、それらを秘密に取り扱うこと、及び「本契約」に基づき意図された「HEC サービス」の提供に関連して委託されたデータ処理のみに関してかかるデータを使用することを約束する。SAP は、個人データの知識を得る可能性のある SAP の従業員に、上記において SAP が受け入れる義務と同じ義務を課すことを約束する。SAP は、個人データへのアクセスを承認する自社の従業員が、IT セキュリティ及びデータ保護に関する定期的なトレーニングを受けるべく、商取引上合理的な努力を払うものとする。