

**SAP S/4 HANA cloud editions**  
**SAP S/4 HANA cloud editions**  
**Supplemental Terms and Conditions**  
補足条件

SAP and Customer have entered into an agreement for a subscription to certain SAP products and services ("Agreement") pursuant to which Customer is subscribing to one or more of SAP S/4 HANA, cloud enterprise editions, SAP S/4 HANA, cloud marketing edition, and SAP S/4 HANA, cloud project services edition (each, the "Cloud Service"). These Supplemental Terms and Conditions (the "Supplement") and any modifications to the Agreement made herein apply solely to the Cloud Service and not to any other SAP product or service.

SAP と顧客は、一定の SAP の製品及びサービスに対するサブスクリプションに関する契約（以下「本契約」）を締結しており、それによって顧客は、SAP S/4 HANA, cloud enterprise edition、SAP S/4 HANA, cloud marketing edition、及び SAP S/4 HANA, cloud project services edition（それぞれを「クラウドサービス」という）の 1 つ以上に対するサブスクリプションを申し込む。この補足条件（以下「補足条件」）、及び本書において「本契約」に対して修正が行われる場合にそれらの事項は、「クラウドサービス」のみに適用され、その他の SAP 製品又はサービスには適用されない。

## **1. Cloud Service**

### **1. クラウドサービス**

**1.1.** The Cloud Service is comprised of separate editions, SAP S/4 HANA, cloud enterprise edition, SAP S/4 HANA, cloud marketing edition and SAP S/4 HANA, cloud project services edition, each of which must be purchased separately. For purposes of this Agreement, the Cloud Service shall mean those editions for which a subscription has been purchased by Customer.

**1.1.** 「クラウドサービス」は、別々のエディションである、SAP S/4 HANA, cloud enterprise edition、SAP S/4 HANA, cloud marketing edition、及び SAP S/4 HANA, cloud project services edition で構成されており、これらはそれぞれ別途購入しなければならない。「本契約」において、「クラウドサービス」とは、顧客がそのサブスクリプションを購入したエディションをいう。

**1.2.** The Cloud Service includes two systems – one for system set-up and quality testing and a second for production. No additional systems are included in the subscription for the Cloud Service.

**1.2.** 「クラウドサービス」には 2 つのシステムが含まれる。1 つはシステムのセットアップ及び品質テスト用、もう 1 つは本稼働である。「クラウドサービス」に対するサブスクリプションには、それ以上のシステムは含まれない。

**1.3.** The Cloud Service includes core language and localization packages that are specified in the Documentation. SAP may make available additional language and localization packages for an additional fee.

**1.3.** 「クラウドサービス」には、「ドキュメンテーション」に明記された主言語及びローカリゼーションパッケージが含まれる。SAP は、追加料金にて、追加の言語及びローカリゼーションパッケージを提供することができる。

**1.4.** The Cloud Service may include one or more integrations with Third Party Web Services. "Third Party Web Services" means (i) any and all web services made available by third parties (other than SAP, SAP SE and/or any of their affiliated companies) that are accessible through or enabled by the Cloud Service, and (ii) any and all application programming interfaces, web service definition files, and other materials made available by or on behalf of such third party web service providers to facilitate the access to and use of such web services. Third Party Web Services are not part of the Cloud Service, and Customer is solely responsible for any use of or inability to use Third Party Web Services by Customer or its Affiliates. Customer agrees to comply with all vendor terms and conditions associated with the use of any Third Party Web Services. SAP support and System Availability do not apply to any Third Party Web Services.

**1.4.** 「クラウドサービス」には、「第三者の Web サービス」との 1 つ以上の統合が含まれる場合がある。「第三者の Web サービス」とは、以下をいう。(i) 第三者 (SAP、SAP SE、及び/又はそれらの関連会社を除く) によって提供される、「サービス」を通じてアクセスできるか、又は「クラウドサービス」によって有効化されるすべての Web サービス、並びに (ii) かかる第三者の Web サービスプロバイダーにより又はそれらに代わって、かかる Web サービスに対するアクセス及びその使用を促進するために提供されるすべてのアプリケーションプログラミングインターフェース、Web サービス定義ファイル、及びその他マテリアル。「第三者の Web サービス」は、「クラウドサービス」の一部ではなく、顧客は、顧客又はその「関連会社」による「第三者の Web サービス」の利用若しくはそれが利用できないことについて、単独で責任を負う。顧客は、「第三者の Web サービス」の利用に関連する、すべてのベンダーの諸条件を遵守することに同意する。SAP のサポート及び「システム可用性」は、いかなる「第三者の Web サービス」にも適用されない。

**2. Fees.**

**2. 料金。**

**2.1 SAP S/4HANA, cloud enterprise edition.** Fees for SAP S/4HANA, cloud enterprise edition are based on Users. A User is an individual authorized by Customer to use the Cloud Service. Subscriptions for SAP S/4HANA, cloud enterprise edition include a fixed amount of HANA memory based on the number of Users included in Customer’s subscription as stated in the table below.

**2.1 SAP S/4HANA, cloud enterprise edition.** SAP S/4HANA, cloud enterprise edition の料金は、「ユーザー」数に基づく。「ユーザー」とは、顧客から「クラウドサービス」を使用する権限を与えられた個人である。SAP S/4HANA, cloud enterprise edition のサブスクリプションには、下記表に記載のとおり、顧客のサブスクリプションに含まれた「ユーザー」の数に基づく、固定容量の HANA メモリーが含まれる。

Users ユーザー	251-500	501-1,000	1,001-2,000	2,001-3,000	Over 3,000 3,000 超
SAP HANA RAM	512 GB	512 GB	1.5 TB	1.5 TB	1.5 TB
SAP HANA RAM	512 GB	512 GB	1.5 TB	1.5 TB	1.5 TB

**2.2 SAP S/4 HANA, cloud project services edition.**

**2.2 SAP S/4 HANA, cloud project services edition.**

**2.2.1** Fees for SAP S/4 HANA, cloud project services edition are based on the Usage Metrics of Project Revenues and Expenses per year. Project Revenue and Expenses are related to the projects managed within the SAP S/4HANA, cloud project services edition and are defined as follows: “Revenues” is the sum of annual monetary amounts invoiced by Customer and its Affiliates to third parties for services provided (or to be provided) by Customer and/or its Affiliates to such third parties and processed through the Cloud Service. “Expenses” is the sum of budgeted annual expenses for services performed (or to be performed) by Customer or its Affiliates for Customer’s and/or its Affiliates own organization(s) that are processed through the Cloud Service. The Usage Metric “Project Revenues and Expenses” is the annual sum of Revenues and Expenses.

**2.2.1** SAP S/4 HANA, cloud project services edition の料金は、1 年あたりの「プロジェクトの収益及び費用」の「使用メトリクス」に基づく。「プロジェクトの収益及び費用」は、SAP S/4HANA, cloud project services edition 内で管理されるプロジェクトに関連するもので、次のように定義される：「収益」は、顧客及びその「関連会社」から第三者に対して、顧客及び/又はその「関連会社」により当該の第三者に提供され (若しくは提供される予定で) 「クラウドサービス」を通じて処理されたサービスについて請求された年間金額の合計である。「経費」は、顧客及び/又はその「関連会社」により、「クラウドサービス」を通じて顧客及び/又はその「関連会社」のために実施された (又は実施される予定の) サービスに関する、予算化された年間経費の合計である。「使用メトリクス」である「プロジェクトの収益及び費用」は、「収益」と「費用」の年間合計である。

**2.2.2** SAP S/4 HANA, cloud project services edition can be purchased in four separate packages. Each package is subject to User restrictions as stated in the table below. A User is an individual authorized by Customer to use the Cloud Service.

**2.2.2** SAP S/4 HANA, cloud project services edition は、4つの個別のパッケージで購入できる。各パッケージには、下記表に記載する「ユーザー」の制限が適用される。「ユーザー」とは、顧客から「クラウドサービス」を使用する権限を与えられた個人である。

<u>Project Revenue and Expenses per year (in millions of €)*</u> <u>1年あたりのプロジェクトの収益及び費用（単位：百万ユーロ）*</u>	<u>60-200</u> <u>60-200</u>	<u>201-800</u> <u>201-800</u>	<u>801-1,500</u> <u>801-1,500</u>	<u>Greater than 1,500</u> <u>1,500 超</u>
<u>Users</u> <u>ユーザー</u>	<u>2,500</u> <u>2,500</u>	<u>7,000</u> <u>7,000</u>	<u>10,000</u> <u>10,000</u>	<u>unlimited</u> <u>無制限</u>

\* SAP currency conversion rates apply for local currency in which Customer operates.

\* SAP の通貨換算レートが、顧客が営業を行う現地通貨に適用される。

**2.2.3** SAP S/4 HANA, cloud project services edition includes the use of the Document Service, which is a third party solution. Customer may make up to 100,000 document requests per year to the Document Service. Additional document requests may be purchased for an additional fee.

**2.2.3** SAP S/4 HANA, cloud project services edition には、第三者ソリューションである Document Service の利用が含まれる。顧客は、Document Service に対するドキュメントリクエストを、1年間に最大 100,000 件まで作成することができる。追加のドキュメントリクエストは、追加料金により購入することができる。

**2.3 SAP S/4 HANA, cloud marketing edition.** Fees for SAP S/4 HANA, cloud marketing edition are based the number of Contacts in Customer's SAP S/4 HANA, cloud marketing edition system. Contacts are the number of unique records of customers, prospects, employees, business partners, and constituents within the context of the Cloud Service.

**2.3 SAP S/4 HANA, cloud marketing edition.** SAP S/4 HANA, cloud marketing edition の料金は、顧客の SAP S/4 HANA, public cloud marketing edition システム内の「連絡担当者数」の数に基づく。「連絡担当者数」は、「クラウドサービス」のコンテキスト内の顧客、見込客、従業員、ビジネスパートナー、及び構成員の、一意のレコード数である。

**3. Support.** SAP shall provide SAP Enterprise Support for the S/4 HANA, cloud edition in accordance with **Attachment 1** to this Supplement.

**3. サポート。** SAP は、この「補足条件」の「添付文書 1」に従い、S/4 HANA, cloud edition に対する SAP Enterprise Support を提供するものとする。

## 1. Additional Terms

### 1. 追加条件

**1.1. SAP HANA Database size.** SAP S/4 HANA, cloud project services edition and SAP S/4 HANA, cloud marketing edition run on a 512 GB memory SAP HANA database. Customer may purchase additional SAP HANA DB memory if required to meet Customer needs.

**1.1. SAP HANA データベースのサイズ。** SAP S/4 HANA, cloud project services edition 及び SAP S/4 HANA, cloud marketing edition は、512 GB メモリーの SAP HANA データベース上で稼働する。顧客は、顧客のニーズを満たすために必要であれば、追加の SAP HANA DB のメモリーを購入することができる。

**1.2. SAP Service Center.** The Cloud Service includes SAP services (SAP Service Center) to configure Customer documents and no separate fee or agreement is required for Customer to receive these services. The services delivered by the SAP Service Center are not a hosted SAP Service, and as such are subject to the terms of the GTC governing Consulting Services.

**1.2. SAP サービスセンター。** 「クラウドサービス」には、顧客の文書を構成するための SAP サービス（「SAP サービスセンター」）が含まれ、顧客がこれらのサービスを受けるために別途の料金又は契約は必要ない。「SAP サービスセンター」によって提供されるサービスは、ホストされる「SAP サービス」ではなく、したがって、「コンサルティングサービス」に適用される GTC の条件が適用される。

**1.3. Document Service.** Customer may be required to download an on-premise component to utilize the Document Service, and Customer is responsible for protecting such on-premise component from unauthorized copying, access or use in accordance with the terms of this Agreement. Upon termination or expiration of this Agreement, Customer shall cease all use and return or destroy such on-premise component. SAP may discontinue the Document Service as part of the Cloud Service upon thirty (30) days' notice to Customer. In this case, SAP shall endeavor to provide a reasonable replacement for the remainder of Customer's subscription term.

**1.3. Document Service.** Document Service を利用するためには、顧客がオンプレミスコンポーネントをダウンロードする必要がある場合があり、顧客は、「本契約」の条件に従って、かかるオンプレミスコンポーネントを不正なコピー、アクセス、又は使用から保護する責任を負う。「本契約」の終了又は満了時に、顧客は、かかるオンプレミスコンポーネントの使用をすべて停止し、同コンポーネントを返却又は破棄するものとする。SAP は、「クラウドサービス」の一環としての Document Service を、30 日前までの顧客への通知を以て終了することができる。その場合、SAP は、顧客のサブスクリプション期間の残余部分について、相応の代替サービスを提供するべく努力するものとする。

**1.4. SAP Cloud Identity.** The Cloud Service includes use of SAP Cloud Identity. SAP Cloud Identity may only be used for user authentication of Users of the Cloud Service and may not be used with any other SAP or third-party product even if technically possible. Support terms and maintenance windows described in this Supplement do not apply to SAP Cloud Identity; the support terms and maintenance windows for SAP HANA Cloud Platform apply to SAP Cloud Identity and can be found in the Supplemental Terms and Conditions for SAP HANA Cloud Platform located at: <http://www.sap.com/company/legal/index.epx>.

**1.4. SAP Cloud Identity.** 「クラウドサービス」には、SAP Cloud Identity の使用が含まれる。SAP Cloud Identity の使用は、「クラウドサービス」の「ユーザー」のユーザー認証に限定され、技術的に可能な場合であっても、SAP 又は第三者のその他の製品と共に使用することはできない。この「補足条件」に記載するサポート条件及び保守時間帯は SAP Cloud Identity には適用されず、SAP HANA Cloud Platform apply to SAP Cloud Identify 用のサポート条件及び保守時間帯は、「SAP HANA Cloud Platform に関する補足条件」 (<http://www.sap.com/company/legal/index.epx> に掲載) 内に記載されている。

**1.5. S/4 HANA, Customer Test Application.** SAP S/4HANA, cloud enterprise edition and SAP S/4 HANA, cloud project services edition include use of a HANA Cloud Platform (HCP) Consumer Account that is required for the SAP S/4 HANA customer test application. Customer may use the HCP Consumer Account only to store configuration data that is required for the configuration of the SAP S/4 HANA customer test application as described in the corresponding configuration guide for the SAP S/4 HANA customer test application.

**1.5. S/4 HANA, Customer Test Application.** SAP S/4HANA, cloud enterprise edition 及び SAP S/4 HANA, cloud project services edition には、SAP S/4 HANA customer test application 用に必要となる HANA Cloud Platform (HCP) Consumer Account の使用が含まれる。顧客は、HCP Consumer Account を、SAP S/4 HANA customer test application 用の対応する構成ガイドに記載されているように、SAP S/4 HANA customer test application の構成に必要な構成データを格納するためにのみ、使用することができる。

**Attachment 1****添付文書 1****To  
対象****SAP S/4 HANA, cloud editions  
SAP S/4 HANA, cloud editions  
Supplemental Terms and Conditions****補足条件****SAP ENTERPRISE SUPPORT FOR SAP S/4HANA CLOUD EDITIONS  
SAP ENTERPRISE SUPPORT FOR SAP S/4HANA CLOUD EDITIONS  
SUPPORT OFFERING****サポートサービス**

For SAP S/4HANA cloud editions, SAP's support organization offers SAP Enterprise Support for the SAP S/4HANA cloud editions, which is included in the subscription fees for SAP Cloud Services. Customer may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available to customers of the Cloud Service, SAP Enterprise Support for each of the SAP S/4HANA cloud editions.

SAP S/4HANA cloud edition について、SAP のサポート機関は、SAP S/4HANA cloud edition 向けの SAP Enterprise Support を提供するが、これは「SAP クラウドサービス」のサブスクリプション料金に含まれる。顧客は、「クラウドサービス」の各顧客に対して SAP が一般的に当該サービスを提供する程度まで、SAP S/4HANA cloud edition のそれぞれについて SAP Enterprise Support を要求することができ、SAP はこれを提供するものとする。

SAP Enterprise Support for the SAP S/4HANA cloud edition currently includes the items in the table below.

SAP S/4HANA cloud edition 向けの SAP Enterprise Support には、現在、下記表に記載する項目が含まれる。

Further clarification of terms in the following table is provided in the Capitalized Terms table below. 以下の表に記載する用語のより明確な意味は、下記の定義語表に定める。

	SAP Enterprise Support for the SAP S/4HANA cloud edition SAP S/4HANA cloud edition 向けの SAP Enterprise Support
<b>Description</b> 内容	Embedded engagement support with focus on customer interaction and issue resolution. 顧客との相互連絡及び問題解決に重点を置く、組み込みエンゲージメントサポート。
<b>Mission Critical Support</b> ミッションクリティカルサポート	
<b>24x7 Mission Critical Support for P1 and P2 issues (English only)</b> 年中無休の、P1 及び P2 問題に関するミッションクリティカルサポート (英語のみ)	✓ ✓
<b>Non-Mission Critical Support for P3 and P4 issues (English only) during business hours</b> 営業時間内の、P3 及び P4 問題に関する非ミッションクリティカルサポート (英語のみ)	Monday to Friday 8 am to 6 pm (Local Time Zone), excluding local holidays 現地の公休日を除く、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 6 時まで (現地時間)
<b>Customer Interaction Center 24x7</b> 顧客インタラクションセンター 24x7	English 英語

<b>Global Support Backbone</b> グローバルサポートバックボーン	✓ ✓
<b>Empowerment</b> エンパワーメント	
<b>Access to the SAP Enterprise Support Academy</b> <b>SAP Enterprise Support Academy</b> へのアクセス	✓ ✓
<b>Meet-the-Expert Sessions</b> ミート・ザ・エキスパート・セッション	✓ ✓
<b>Release Update Information</b> リリース更新情報	Self-serve through web and community Web 及びコミュニティを通じたセルフサービス
<b>Collaboration</b> コラボレーション	
<b>Access to SAP Support Advisory Center expert pool</b> <b>SAP</b> サポートアドバイザリーセンターの専門家プールへのアクセス	✓ ✓
<b>Innovation and Value Realization</b> イノベーション及び価値実現	
<b>Product Roadmap Update Information</b> 製品ロードマップの更新情報	Self-serve through web and community Web 及びコミュニティを通じたセルフサービス

Empowerment content and session schedules are stated at the SAP Support Portal under the [SAP Enterprise Support Academy](#) section. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.

エンパワーメントのコンテンツ及びセッションスケジュールは、[SAP Enterprise Support Academy](#) セクションの「SAP サポートポータル」に記載されている。スケジュール設定や利用及び配信の方法については SAP の裁量に基づく。

SAP Enterprise Support, cloud editions support related to Empowerment and Innovation and Value Realization as stated above, shall require a customer request and shall be provided remotely. For example, remote support services may include assisting customers in evaluating the innovation capabilities of the latest updates and technology innovation and how it may be deployed for a customer's business process requirements, or giving customer guidance in form of knowledge transfer sessions. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.

上記の「エンパワーメント」及び「イノベーション及び価値実現」に関連する SAP Enterprise Support, cloud editions のサポートは、顧客による要請が必要で、リモートで提供されるものとする。例を挙げると、リモートでのサポートサービスには、最新のアップデート及び技術革新のイノベーション能力と、顧客のビジネスプロセス要件にこれをいかに導入するかを評価する上で顧客を支援することや、知識移転セッションの形で顧客を指導することなどが含まれる場合がある。スケジュール設定や利用及び配信の方法については SAP の裁量に基づく。

**LANGUAGES:** SAP, through the 'OneSAP' support phone number "CALL-1-SAP" (stated at the SAP Support Portal <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/one-support-program.html>), provides support for SAP telephone-support inquiries in English language only.

言語：SAP は、「OneSAP」のサポート電話番号「CALL-1-SAP」（「SAP サポートポータル」<https://support.sap.com/support-programs-services/programs/one-support-program.html> に記載）を通じて、英語のみにより、SAP 電話サポートの問い合わせに対するサポートを提供する。

## CONTACTING SUPPORT

サポートへの連絡

Beginning on the effective date of Customer's agreement for Cloud Services, Customer may contact SAP's support organization as the primary point of contact for support services.

顧客の「クラウドサービス」の契約の発効日から、顧客は、サポートサービスの主たる連絡先として、SAP のサポート機関に連絡を取ることができる。

For contacting SAP's support organization, the current preferred contact channels for SAP Enterprise Support, cloud edition for the SAP S/4HANA cloud edition are set forth in the table below.

SAP のサポート機関との連絡について、SAP S/4HANA cloud edition 向けの SAP Enterprise Support, cloud edition 用の現在の優先連絡チャンネルを、下記表に記載している。

SAP Cloud Service SAP クラウドサービス	Contact Channels 連絡チャンネル
SAP S/4HANA cloud edition SAP S/4HANA cloud edition	SAP Support Portal at <a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a> . SAP サポートポータル ( <a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a> )。

## CUSTOMER RESPONSE LEVELS

顧客への応答レベル

SAP responds to submitted support cases (also referred to as "case", "incident", or "issue") as described in the table below.

SAP は、提出されたサポートケース（「ケース」、「インシデント」、又は「問題」ともいう）について、下記表に記載されたとおり応答する。

Priority 優先度	Definition 定義	Response Level 応答レベル
<b>P1</b> <b>P1</b>	<p><b>Very High:</b> An incident should be categorized with the priority "very high" if the problem has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes. Urgent work cannot be performed.</p> <p><b>最優先:</b> 問題が非常に深刻で、通常のビジネスプロセス又は中核的なビジネスプロセスに関連する IT プロセスに支障を来している場合は、インシデントの優先度は「最優先」に分類される。緊急の作業が実行できない。</p> <p>This is generally caused by the following circumstances: これは一般に、以下のような状況が原因となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A productive service is completely down. - 本稼動サービスが完全に停止している。</li> <li>- The imminent system Go-Live or upgrade of a production system cannot be completed. - 差し迫ったシステムのゴーライブ又は本稼動システムのアップグレードを完了することができない。</li> <li>- The customer's core business processes are seriously affected. - 顧客の中核的なビジネスプロセスに重大な影響が出ている。</li> </ul> <p>A workaround is not available for each circumstance. 状況のそれぞれについて回避策が利用できない。</p>	<p><b>Initial Response:</b> Within one hour of case being submitted. <b>初期応答:</b> ケースの提出後、1 時間以内。</p> <p><b>Ongoing Communication:</b> Once every hour, unless otherwise communicated by SAP Support. <b>継続的な連絡:</b> 1 時間に 1 回 (SAP サポートから別途連絡がない限り)。</p> <p><b>Resolution Target:</b> SAP to provide for issues either a (i) resolution, or (ii) workaround or (iii) action plan within 4 hours. <b>解決の目標:</b> SAP は、問題について、4 時間以内に (i) 解決法、(ii) 回避策、又は (iii) アクションプランを提供する。</p>

---

The incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses. In case of a Go-Live or upgrade, the reason to delay the Go-Live or upgrade must be one that would cause serious losses if not resolved before Go-Live.

不具合が重大な損失をもたらす可能性があるため、インシデントをただちに処理しなければならない。「ゴーライブ」又はアップグレードの場合、「ゴーライブ」又はアップグレードが遅延する理由が、「ゴーライブ」前に解決されなければ重大な損失を引き起こす恐れがあるもの。

---

**P2**  
**P2** **High:** An incident should be categorized with the priority "high" if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are required immediately.

**優先:** 通常のビジネスプロセスが重大な影響を受ける場合は、インシデントの優先度は「優先」に分類される。必要な作業が実行できない。これは、直ちに必要な SAP サービス内の機能の誤作動や動作不良が原因となる。

The incident is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.

不具合が継続すれば、全体的な本稼動の業務フローを著しく混乱させる恐れがあるため、インシデントを可能な限り速やかに処理する必要がある。

---

**P3**  
**P3** **Medium:** An incident should be categorized with the priority "medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service.

**中:** 通常のビジネスプロセスが影響を受ける場合は、インシデントの優先度は「中」に分類される。この問題は、SAP サービスの機能の誤作動や動作不良が原因となる。

---

**P4**  
**P4** **Low:** An incident should be categorized with the priority "low" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are not required daily, or are rarely used.

**Initial Response:** Within four hours of case being submitted for SAP Enterprise Support, cloud edition customers.

**初期応答:** SAP Enterprise Support, cloud edition の顧客についてのケースの提出後、4 時間以内。

**Ongoing Communication:** Once every six hours unless otherwise communicated by SAP Support.

**継続的な連絡:** 6 時間に 1 回 (SAP サポートから別途連絡がない限り)。

---

**Initial Response:** Within one business day of case being submitted for SAP Enterprise Support, cloud edition customers.

**初期応答:** SAP Enterprise Support, cloud edition の顧客についてのケースの提出後、1 営業日以内。

**Ongoing Communication:** Once every three business days for Non-Defect Issues and 10 business days for product defect issues unless otherwise communicated by SAP Support.

**継続的な連絡:** 欠陥以外の問題については、3 営業日に 1 回。製品の欠陥問題については、10 営業日に 1 回 (SAP サポートから別途連絡がない限り)。

---

**Initial Response:** Within two business days of case being submitted for SAP Enterprise Support, cloud edition customers.

**初期応答:** SAP Enterprise Support, cloud edition の顧客についてのケースの提出後、2 営業日以内。

**Ongoing Communication:** Once every week unless otherwise communicated by SAP's support organization.

**継続的な連絡:** 毎週 1 回 (SAP のサポート機関から別途連絡がない限り)。

---



---

**低**：通常のビジネスプロセスに対する問題の影響がほとんどないか、全くない場合は、インシデントの優先度は「低」に分類される。この問題は、毎日が必要とされない、又はほとんど使用されない SAP サービスの機能の誤動作や動作不良が原因となる。

---

The following types of incidents are excluded from customer response levels as described above: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of SAP Cloud Services developed specifically for customer (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries); (ii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request ("how-to").

次の種類のインシデントは、上記の顧客への応答レベルから除外される。(i) 顧客のために特別に開発された「SAP クラウドサービス」のリリース、バージョン、及び/又は機能に関するインシデント (SAP Custom Development 及び/又は SAP の子会社によって開発されたものを含むが、これに限定されない)、(ii) インシデントの背景にある根本原因が、不具合ではなく機能の欠如であるもの (「開発依頼」)、又はインシデントがコンサルティング依頼に属するもの (「ハウツー」)。

## **CUSTOMER'S RESPONSIBILITIES**

### **顧客の責任**

In order to receive support hereunder, Customer shall designate qualified English speaking contact persons (the "Customer Contact" also referred to as "key user") for the SAP Support Advisory Center and Mission Critical Support.

本書に基づくサポートを受けるために、顧客は、「SAP サポートアドバイザリーセンター」及び「ミッションクリティカルサポート」のための、英語を話す適格な連絡担当者 (「顧客の連絡担当者」。「キユーザー」ともいう) を指名するものとする。

SAP allows customers to have two primary Customer Contacts (as defined below) and two back-up Customer Contacts per Product Bundle. Only authorized Customer Contacts may contact SAP's support organization.

SAP は、「製品バンドル」毎に、顧客が主たる「顧客連絡担当者」(以下に定義)及び補佐の「顧客連絡担当者」を、各 2 名配置することを認める。権限を付与された「顧客連絡担当者」のみが、SAP のサポート機関に連絡することができる。

At least one of a customer's primary and back-up Customer Contacts shall be an application administrator. Application administrators should have taken SAP's Admin Training Course located at the SAP Support Portal under the SAP Enterprise Support Academy.

顧客の主要又は補佐の「連絡担当者」のうち少なくとも 1 人は、アプリケーション管理者であるものとする。アプリケーション管理者は、SAP Enterprise Support Academy の「SAP サポートポータル」にある SAP の「管理者トレーニングコース」を受講済みである必要がある。

Customer shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Customer Contact or the authorized representative of such Customer Contact can be contacted at any time. Customer shall update its Customer Contacts for an SAP Cloud Service through the SAP Support Portal at <https://support.sap.com> or the "Service Control Center" embedded in SAP Cloud Service as applicable. SAP may, from time to time, confirm with Customer the correctness of information Customer provides as required herein.

顧客は、「顧客連絡担当者」又は当該「顧客連絡担当者」の正式な代理人に、随時連絡を取ることができる連絡先の詳細情報 (とりわけ、電子メールアドレス及び電話番号) を提供するものとする。顧客は、「SAP サポートポータル」 (<https://support.sap.com>) 又は「SAP クラウドサービス」に組み込まれた「サービス管理センター」の該当する方を通じて、「SAP クラウドサービス」に関する「顧客連絡担当者」を更新するものとする。SAP は、本書で求められるとおり顧客が提供した情報の正確性について、随時、顧客に確認することができる。

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

本書に基づくサポートサービスの提供のために、顧客は、妥当な範囲で 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 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（例、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で）を提供するために十分な、自身の「SAP 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るものとする。

## CAPITALIZED TERMS

### 鍵括弧付きの用語

Below are further explanations of the capitalized terms used above:

以下は、これまでに使用された鍵括弧付きの用語の、より詳しい説明である。

<p><b>Customer Interaction Center 24x7</b> 顧客インタラクショナルセンター 24x7</p>	<p>A global unit within SAP’s support organization that customers may contact for general support related inquiries through the described contact channels. SAP のサポート機関内のグローバル部門であり、顧客は記載された連絡チャンネルを通じて、一般的なサポート関連の問い合わせについて連絡を取ることができる。</p>
<p><b>Global Support Backbone</b> グローバルサポートバックボーン</p>	<p>SAP’s knowledge database and SAP’s extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. The Global Support Backbone also includes the SAP Support Portal at <a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a>. SAP が自身の顧客及びパートナーのみにコンテンツ及びサービスを提供する、SAP のナレッジデータベース及びナレッジを転送するための SAP のエクストラネット。「グローバルサポートバックボーン」には、「SAP サポートポータル」(<a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a>) も含まれる。</p>
<p><b>Go-Live</b> ゴーライブ</p>	<p>Go-Live marks the point in time from when, after set-up of the SAP Cloud Services for the customer, the SAP Cloud Services can be used by that customer for processing real data in live operation mode and for running that customer’s internal business operations in accordance with its agreement for such SAP Cloud Services. 「ゴーライブ」は、顧客のための「SAP クラウドサービス」のセットアップ後、本稼動モードで実際のデータの処理を行い、当該「SAP クラウドサービス」に関する顧客の契約に従って顧客の社内業務を実行するために、当該顧客が「SAP クラウドサービス」を使用できるようになる時点を示す。</p>
<p><b>Local Time Zone</b> 現地時間帯</p>	<p>A customer’s local time zone, depending on where the customer is headquartered. 顧客の現地の時間帯で、顧客の本社が置かれている場所に基づく。</p>
<p><b>Meet-the-Expert Sessions (MTE)</b> ミーティング・ザ・エキスパート・セッション (MTE)</p>	<p>Live webinars focusing on SAP Enterprise Support services and the support aspects of the latest SAP technologies. Recorded sessions are available in the replay library in the SAP Enterprise Support Academy for self-paced consumption. SAP Enterprise Support サービス及び最新の SAP テクノロジーのサポートの面に重点を置くライブウェビナー。各自が自分のペースで学習できるように、収録したセッションが、SAP Enterprise Support Academy の再生ライブラリーで入手できる。</p>
<p><b>Mission Critical Support</b> ミッションクリティカルサポート</p>	<p>Global incident handling by SAP for issues related to support hereunder with P1 and P2, including Service Level Agreements for Initial Response, Ongoing Communications and Resolution Targets (as set forth in the above table for Response Levels). 本書に基づくサポートに関連する P1 及び P2 問題の、SAP によるグローバルインシデント処理で、「初期応答」、「継続的な連絡」及び「解決の目標」に関する「サービスレベルアグリーメント」（上記表の「応答レベル」に記載）を含む。</p>
<p><b>Non-Defect Issue</b> 欠陥以外の問題</p>	<p>A reported support case that does not involve a defect in the applicable SAP Cloud Service and does not require engineering or operations personnel to resolve. 報告されたサポート事例で、該当する「SAP クラウドサービス」の欠陥に関連せず、解決のために技術又は業務の担当者を要しないもの。</p>

<b>Product Bundle</b> 製品バンドル	A combination of SAP Cloud Services, if any, that a customer subscribes to as part of its order for SAP Cloud Services. 顧客が「SAP クラウドサービス」の注文の一部として加入する、「SAP クラウドサービス」の組み合わせ（ある場合）。
<b>Product Roadmap Update Information</b> 製品ロードマップの更新情報	Product roadmaps SAP makes generally available to customers as part of customer support. Product Roadmap Update Information is provided for informational purposes only, and SAP does not commit to providing any future products, features or functionality as described in the Product Roadmap Update Information. SAP が、顧客サポートの一環として、一般的に各顧客に提供する製品ロードマップ。「製品ロードマップの更新情報」は、情報提供のみを目的としており、SAP は、「製品ロードマップの更新情報」に記載された将来の製品、特長、又は機能を提供することは約束しない。
<b>Release Update Information</b> リリース更新情報	Generally available documented summaries, webinars and videos provided by SAP to inform and instruct customers on new product release changes. 顧客に新製品リリースの変更を通知し、案内するために SAP が提供する、一般に入手可能な要約文書、ウェビナー、及び動画。
<b>SAP Cloud Service</b> SAP クラウドサービス	Any SAP Cloud Service set forth in an applicable Order Form. 該当する「注文書」に定める「SAP クラウドサービス」。
<b>SAP Enterprise Support Academy</b> SAP Enterprise Support Academy	Content and services in several formats, supporting different learning styles and needs, from ad hoc problem solving to structured, long-term knowledge acquisition. 臨時の問題解決から構造化された長期的な知識取得まで、さまざまな学習のスタイル及びニーズに対応した、複数フォーマットによるコンテンツ及びサービス。
<b>SAP Support Advisory Center</b> SAP サポートアドバイザリーセンター	A global unit within SAP's support organization for Mission Critical Support-related requests. 「ミッションクリティカルサポート」に関連する要求のための、SAP のサポート機関内のグローバル部門。