

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR SAP CLOUD SERVICES

SAP クラウドサービスに関するサービスレベルアグリーメント

1. DEFINITIONS

1. 定義

1.1. **“Credit”** means 2% of Monthly Subscription Fees for each 1% below the System Availability SLA, not to exceed 100% of Monthly Subscription Fees.

1.1. 「クレジット」とは、「システムの可用性の SLA」を 1% 下回るごとに、「月額サブスクリプション料金」の 2% をいう。ただし「月額サブスクリプション料金」の 100% を上限とする。

1.2. **“Downtime”** means the Total Minutes in the Month during which the production version of the Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes.

1.2. 「ダウンタイム」とは、「クラウドサービス」の本稼動バージョンが利用できなかった「月内総分数」をいうが、「除外ダウンタイム」は除く。

1.3. **“Excluded Downtime”** means the Total Minutes in the Month attributable to a Maintenance Window; or any Major Upgrade Window for which the Customer has been notified at least five (5) business days in advance; or unavailability caused by factors outside of SAP’s reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised.

1.3. 「除外ダウンタイム」とは、「保守時間帯」、又は顧客が 5 営業日以上前に通知を受けた「メジャーアップグレード時間帯」、又は SAP の合理的な制御の範囲を超える要因（合理的な注意を払ったとしても、避けることができなかった予測不可能及び予想不可能な事態など）によって引き起こされた非可用性に起因する「月内総分数」をいう。

1.4. **“Maintenance Window”** means the weekly maintenance windows for the Cloud Service identified in <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP may update the Maintenance Window from time to time in accordance with the Agreement.

1.4. 「保守時間帯」とは、<https://support.sap.com/maintenance-windows> で指定する「クラウドサービス」の週次保守時間帯をいう。SAP は、「本契約」に従って「保守時間帯」を適宜更新することができる。

1.5. **“Major Upgrade Window”** means the extended upgrade maintenance windows for the Cloud Service identified in <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP may update the Major Upgrade Window from time to time in accordance with the Agreement.

1.5. 「メジャーアップグレード時間帯」とは、<https://support.sap.com/maintenance-windows> で指定する「クラウドサービス」の延長アップグレード保守時間帯をいう。SAP は、「本契約」に従って「メジャーアップグレード時間帯」を適宜更新することができる。

1.6. **“Month”** means a calendar month.

1.6. 「月」とは、暦月をいう。

1.7. **“Monthly Subscription Fees”** means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the applicable Cloud Service which did not meet the System Availability SLA.

1.7. 「月額サブスクリプション料金」とは、「システムの可用性の SLA」を満たさなかった該当する「クラウドサービス」に対して支払われた月額（又は年額の 1/12）のサブスクリプション料金をいう。

1.8. **“System Availability Percentage”** is calculated and defined as follows:

1.8. 「システムの可用性の割合」は、以下のとおり算出され、定義される。

$$\left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime}} \right) * 100$$

1.9. **“System Availability SLA”** means a 99.5% System Availability Percentage during each Month for the production version of the Cloud Service.

1.9. 「システムの可用性の SLA」とは、「クラウドサービス」の本稼動バージョンに対して毎「月」 99.5% の「システムの可用性の割合」をいう。

1.10. "Total Minutes in the Month" are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

1.10. 「月内総分数」は、「月」内の週 7 日、1 日 24 時間で計測される。

1.11. "UTC" means Coordinated Universal Time standard being the start time for the applicable Maintenance Window and Major Upgrade Window.

1.11. 「UTC」とは、該当する「保守時間帯」及び「メジャーアップグレード時間帯」の開始時間を示す協定世界時の標準をいう。

2. SYSTEM AVAILABILITY SLA AND CREDITS

2. システムの可用性の SLA 及びクレジット

2.1. Credit

2.1. クレジット

If SAP fails to meet the System Availability SLA for a particular Month, Customer may claim a Credit, which Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA (subject to Sections 2.1.1 and 2.1.2 below).

SAP が特定の「月」に「システムの可用性の SLA」を満たすことができなかった場合、顧客は「クレジット」を請求することができる。顧客は、「システムの可用性の SLA」を満たさなかった「クラウドサービス」に関連する今後の請求書に当該「クレジット」を適用することができる（以下の第 2.1.1 条及び第 2.1.2 条を条件とする）。

2.1.1. Claims for a Credit must be made in good faith and through a documented submission of a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant Month in which SAP did not meet the System Availability SLA for the Cloud Service.

2.1.1. 「クレジット」に対する請求は、SAP が「クラウドサービス」に対して「システムの可用性の SLA」を満たさなかった関連する「月」の月末から 30 営業日以内に、文書化されたサポートケースの提出を通じて誠実に行わなければならない。

2.1.2. Customers who have not subscribed to the Cloud Service directly from SAP must claim the Credit from their applicable SAP partner.

2.1.2. SAP に対して「クラウドサービス」を直接申し込んでいない顧客は、それぞれの該当する SAP パートナーから「クレジット」を請求しなければならない。

2.2. System Availability Report

2.2. システムの可用性レポート

SAP will provide Customer with a monthly report describing the System Availability Percentage for the Cloud Service either by email following a request to Customer's assigned SAP account manager; through the Cloud Service; or through an online portal made available to Customer, if and when such online portal becomes available.

SAP は、顧客の担当 SAP アカウントマネージャーへの依頼を受けて電子メールで、「クラウドサービス」を通じて、又は顧客の利用に供されるオンラインポータルを通じて（かかるオンラインポータルが利用可能な場合）、「クラウドサービス」の「システム可用性の割合」を記載した月次報告書を顧客に提供する。

3. CHANGES TO WINDOWS

3. 時間帯の変更

3.1. If Customer wishes to be notified of changes to Maintenance Windows and Major Upgrade Windows, it must subscribe to receive notifications at <https://support.sap.com/maintenance-windows>.

3.1. 顧客が「保守時間帯」及び「メジャーアップグレード時間帯」の変更について通知を受けることを望む場合、顧客は、<https://support.sap.com/maintenance-windows> で通知の受信を申し込まなければならない。