

## SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR

### サービスレベル契約書

## SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA, PRIVATE CLOUD EDITION;

SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA, PRIVATE CLOUD EDITION,

## SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION; AND

SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION、及び

## SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION

SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION

This Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud services (“**HEC Services**”); RISE with SAP S/4HANA, private cloud edition; SAP ERP, private cloud edition (both, “**Private Cloud Edition Services**”); and SAP S/4HANA Cloud, extended edition which was previously known as S/4HANA Cloud, single tenant edition (“**EX Services**”) (each, a “**Cloud Service**”) sets forth the applicable Service Levels for the HEC Services, Private Cloud Edition Services, EX Services and Server Provisioning to which Customer has subscribed in an Order Form with SAP.

SAP HANA Enterprise Cloud サービス（以下「HEC サービス」）、RISE with SAP S/4HANA, private cloud edition、SAP ERP, private cloud edition（両方を、「Private Cloud Edition サービス」という）及び SAP S/4HANA Cloud, extended edition（旧称 S/4HANA Cloud, single tenant edition サービス。以下「EX サービス」）（それぞれを、「クラウドサービス」という）を対象とするこの「サービスレベル契約」には、顧客が SAP と交わした「注文書」でサブスクリプションを行っている「HEC サービス」、「Private Cloud Edition サービス」、「EX サービス」及び「サーバープロビジョニング」に関して適用される「サービスレベル」を定める。

## 1. DEFINITIONS

### 定義

Capitalized terms used in this document but not defined herein are defined in the Agreement.

この文書で使用される、ここで定義されていない鍵括弧付きの用語は、「本契約」で定義されている。

- 1.1. “**Agreed Downtime**” means any Downtime requested by SAP or Customer and mutually agreed by the parties.  
「合意ダウンタイム」とは、顧客又は SAP が要請し、両当事者が相互に同意した「ダウンタイム」をいう。
- 1.2. “**Business Day**” means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer’s primary access location designated in the Order Form.  
「営業日」とは、「注文書」に指定された、顧客の主たるアクセス場所における公休日を除く、月曜日から金曜日をいう。
- 1.3. “**Computing Environment**” means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms selected and used by SAP to provide the Cloud Service for the Customer, and includes the Production Computing Environment (PRD), and any other Computing Environment used for non-production purposes (NON-PRD), as agreed in the Order Form.  
「コンピューティング環境」とは、SAP が提供し、「クラウドサービス」を顧客に提供するために SAP が選択し使用する、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「本稼動コンピューティング環境」(PRD) 及び「注文書」で合意される非本稼動目的で使用されるその他の「コンピューティング環境」（非 PRD）が含まれる。
- 1.4. “**Downtime**” means the Total Minutes in the Month during which the Cloud Service (or Servers for Server Provisioning) does not respond to a request from SAP’s Point of Demarcation for the data center providing the Cloud Service (or Server for Server Provisioning), excluding Excluded Downtime.

「**ダウンタイム**」とは、「クラウドサービス」（又は「サーバープロビジョニング」のための「サーバー」）を提供しているデータセンターに対する SAP の「境界ポイント」からの要求に「クラウドサービス」（又は「サーバープロビジョニング」のための「サーバー」）が応答しない、「月」内の「総分数」をいい、「除外ダウンタイム」は除く。

- 1.5. “**Emergency Downtime**” means downtime during critical patch deployment and critical operating system upgrades as described in the Supplement.

「**緊急ダウンタイム**」とは、「補足条件」に記載された、重要なパッチのデプロイ及び重要なオペレーティングシステムのアップグレードが実施されるダウンタイムをいう。

- 1.6. “**Excluded Downtime**” has the meaning set forth in Section 2 below.

「**除外ダウンタイム**」とは、下記第 2 条に定める意味を有する。

- 1.7. “**Incident**” means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Authorized Users.

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

- 1.8. “**Incident Reaction Time**” 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**」とは、「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。

- 1.9. “**Licensed Software**” means the applications, databases, software, tools and components owned or licensed by Customer (other than any Subscription Software) which Customer provides to SAP to be hosted in the Cloud Service.

「**使用権許諾対象ソフトウェア**」とは、「クラウドサービス」内でホスティングされる、顧客が所有する又は使用権許諾を受けた、（「サブスクリプションソフトウェア」以外の）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で、顧客が SAP に提供するものをいう。

- 1.10. “**Local Time**” means the time zone in Customer’s primary access location identified in the Order Form.

「**現地時間**」とは、「注文書」に明記された、顧客の主たるアクセス場所における時間帯をいう。

- 1.11. “**Month**” means a calendar month.

「**月**」とは、暦月をいう。

- 1.12. “**Monthly Service Fees**” means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the affected Cloud Service which did not meet the SA SLA.

「**月額サービス料金**」とは、SA SLA を満たさなかった対象「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。

- 1.13. “**Scheduled Downtime**” has the meaning set forth in Section 2 below.

「**定期ダウンタイム**」とは、下記第 2 条に定める意味を有する。

- 1.14. “**Service Credit**” means a credit calculated as described in Section 2 and Section 5(a) of this Service Level Agreement.

「**サービスクレジット**」とは、この「サービスレベル契約」の第 2 条及び第 5(a) 条に記載するとおり算出されたクレジットをいう。

- 1.15. “**Subscription Software**” for HEC Services shall have the meaning set forth in the Supplement, and for EX Services and Private Cloud Edition means Cloud Services Software as set forth in its respective Supplement.

「HEC サービス」の「サブスクリプションソフトウェア」とは、「補足条件」に定める意味を有し、「EX サービス」及び「Private Cloud Edition サービス」の「サブスクリプションソフトウェア」とは、それぞれの「補足条件」に定める「クラウドサービスソフトウェア」をいう。

1.16. “**System**” means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, loadbalancers, webdispatchers, tenants, etc. which when taken as a whole are used to operate a tier. Each combination of components used within each tier is equivalent to one System. System Availability is measured at the tier level. For HEC Services, each System is identified by the Tier No. column in the System Setup Table in the Order Form, and for Private Cloud Edition Services and EX Services, each System is identified by the system tier type as set forth in the Service Description Guide and Service Use Description respectively of the Supplement. For Server Provisioning, System as used herein means Server, as defined in the Order Form.

「システム」とは、データベース、サーバー、ネットワーク、ロードバランサー、Web ディスパッチャ、テナントなどの、1 つ以上の相互に関連する相互依存的なコンポーネントで、全体としてある階層を運用するために使用されるものをいう。各階層で使用されるコンポーネントの組み合わせのそれぞれが、1 つの「システム」に相当する。「システムの可用性」は、階層レベルで計測される。「HEC サービス」の場合、各「システム」は、「注文書」にある「システムセットアップ表」の「階層番号」列で示され、「Private Cloud Edition サービス」及び「EX サービス」の場合、各「システム」は、それぞれの「補足条件」の「サービス内容説明ガイド」及び「サービス利用に関する内容説明」に定めるシステム階層タイプで特定される。「サーバープロビジョニング」については、この SLA で使用される「システム」は、「注文書」に定められた「サーバー」をいう。

1.17. “**Total Minutes in the Month**” are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

「月内総分数」は、「月」内の週 7 日、1 日 24 時間で計測される。

## 2. SYSTEM AVAILABILITY

### システムの可用性

2.1. The System Availability Service Level for the Cloud Services (“**SA SLA**”) sets forth the System Availability applicable to the Computing Environment (and Server for Server Provisioning). The SA SLA shall apply after System handover to Customer.

「クラウドサービスのシステム可用性サービスレベル」（「**SA SLA**」）では、「コンピューティング環境」（及び「サーバープロビジョニング」のための「サーバー」）に適用される「システム可用性」を定めている。SA SLA は、顧客に「システム」が引き渡された後に適用される。

2.2. The SA SLA shall not apply to Licensed Software licensed by Customer from a third party unless otherwise expressly set forth in the Order Form.

SA SLA は、顧客が第三者から使用権許諾を受けた「使用権許諾対象ソフトウェア」には適用されないものとする。ただし、「注文書」に別段の明示的な定めがある場合は、その限りではない。

2.2.1. “**System Availability**” for each System is calculated as follows:

各「システム」に関する「システムの可用性」は、以下のとおり計算される。

$$\text{System Availability Percentage} = \left( \frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$

$$\text{システムの可用性の割合} = \left( \frac{\text{月内総分数} - \text{ダウンタイム}}{\text{月内総分数}} \right) * 100$$

<b>Service Level</b> サービスレベル	<b>Service Credit<sup>2</sup></b> サービスクレジット <sup>2</sup>
---------------------------------	---

PRD: 99.5% <sup>1</sup> System Availability PRD : 99.5% <sup>1</sup> のシステムの可用性 NON-PRD: 95.0% System Availability 非 PRD : 95.0 % のシステムの可用性	HEC Subscription, Private Cloud Edition Services and EX Services: <sup>3</sup> 「HEC サブスクリプション」、「Private Cloud Edition サービス」及び「EX サービス」 : <sup>3</sup> 2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA SA SLA を下回った 1% ごとに月額サービス料金の 2% HEC Cloud Start and HEC BYOL: <sup>4</sup> HEC Cloud Start 及び HEC BYOL : <sup>4</sup> 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA SA SLA を下回った 0.1% ごとに月額サービス料金の 2%
Server Provisioning: 99.5% System Availability サーバープロビジョニング : 99.5% のシステム可用性	Server Provisioning (IaaS Basic): サーバープロビジョニング (IaaS Basic) : €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA SA SLA を下回ったすべてのインスタンスにつき、累計で 1 カ月あたり 1,500 ユーロ

<sup>1</sup>99.7% System Availability or 99.9% System Availability for PRD applies if purchased by Customer and identified in the Order Form.

<sup>1</sup> 顧客が購入し、「注文書」に明記されている場合は、PRD に対する 99.7% の「システムの可用性」又は 99.9% の「システムの可用性」が適用される。

<sup>2</sup>Subject to the monthly maximum Service Credit amounts set forth in Section 5 below.

<sup>2</sup> 下記第 5 条に定める「サービスクレジット」の月額最高金額を条件とする。

<sup>3</sup>Also applies to S/4HANA CPO and S/4HANA CPE

<sup>3</sup>S/4HANA CPO 及び S/4HANA CPE にも適用される。

<sup>4</sup>HEC Cloud Start was previously known as HEC Project, and HEC BYOL was previously known as HEC Production.

<sup>4</sup>HEC Cloud Start は旧称 HEC Project、HEC BYOL は旧称 HEC Production。

Excluded Downtime 除外ダウンタイム	Total Minutes in the Month attributable to: 「月内総分數」は右記に帰因する i. Scheduled Downtime i. 定期ダウンタイム ii. Agreed Downtime ii. 合意ダウンタイム iii. Emergency Downtime iii. 緊急ダウンタイム iv. Downtime 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 (see examples below this table) iv. 相応の注意が払われていたとしても回避しえなかった不測の事態など、SAP の合理的支配が及ばない要因に起因するダウンタイム（表の下にある例を参照）
-------------------------------	--

	<p>v. Downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system</p> <p>v. フェイルオーバーや PRD システムの修復のために非 PRD システムを使用したことに起因する非 PRD システムの「ダウンタイム」</p>
Scheduled Downtime 定期ダウン タイム	Scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form or as described in the Supplement. 「注文書」又は「補足条件」に記載された、相互に合意された時間に設定される。

The following examples include but are not limited to what is beyond SAP's reasonable control:

SAP の合理的な支配を超えるものとしては、次のような例がある（ただしこれに限らない）。

- a) Customer's failure to meet Customer's responsibilities (including ordering maintenance for the Licensed Software, using a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software on current maintenance) as set forth in the Agreement  
顧客による、「本契約」に定める顧客の責任（「使用権許諾対象ソフトウェア」に関する保守の注文、現行の保守対象の「使用権許諾対象ソフトウェア」及び/又は「サブスクリプションソフトウェア」のバージョン若しくはリリースの使用など）の不履行
- b) Downtime caused by Customer  
顧客に起因するダウンタイム
- c) Interruptions as a result of requirements stipulated by a third party manufacturer of the Licensed Software  
「使用権許諾対象ソフトウェア」の第三者製造元により規定された要件に起因する中断
- d) Interruptions or shutdowns of the Computing Environment, or portions thereof (or Servers for Server Provisioning) resulting from the quality of the Licensed Software provided by the Customer and/or Customer's customizations or modifications of the Licensed Software, Subscription Software or Computing Environment (or Servers for Server Provisioning), unless this is the responsibility of SAP under this Agreement.  
顧客によって提供される「使用権許諾対象ソフトウェア」の品質及び/又は「使用権許諾対象ソフトウェア」、「サブスクリプションソフトウェア」若しくは「コンピューティング環境」（若しくは「サーバープロビジョニング」のための「サーバー」）の顧客によるカスタマイズ又は修正に起因する、「コンピューティング環境」若しくはその一部（又は「サーバープロビジョニング」のための「サーバー」）の中断又はシャットダウン（「本契約」に基づく SAP の責任である場合を除く）
- e) Restore times of user data (recovery of database data from a media backup) where SAP was not the root cause for the required restoration.  
必要な復元の根本原因が SAP ではない、ユーザーデータの復元時間（メディアバックアップからのデータベースデータの回復）

### 3. BACKUP AND COMPUTING ENVIRONMENT INCIDENT REACTION TIME

#### バックアップ及びコンピューティング環境のインシデント応答時間

(not applicable to Server Provisioning)

(サーバープロビジョニングは適用外)

<b>Description</b> 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	Daily full backup and log file backup per SAP product standard. 30 days retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location. SAP 製品標準に基づく、日次のフルバックアップ及びログファイルのバックアップ。30 日間の保存期間。PRD のバックアップは、代替となるデータセンター又は場所に複製される。
	NON-PRD 非 PRD	Weekly full backup and log file backup per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location. SAP 製品標準に基づく、週次のフルバックアップ及びログファイルのバックアップ。14 日間の保存期間。非 PRD のバックアップは、代替となるデータセンター又は場所に複製される。
Long Term Backup* 長期バックアップ*	PRD and/or NON-PRD PRD 及び/又は非-PRD	Monthly full back up – 6 months retention time 月次のフルバックアップ - 6 カ月間の保存期間。 Monthly full back up – 1 year retention time 月次のフルバックアップ - 1 年間の保存期間。 Quarterly full back up – 1 year retention time 四半期ごとのフルバックアップ - 1 年間の保存期間。 Yearly full back up – up to 5 years retention time 年次のフルバックアップ - 最長 5 年間の保存期間。
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	Monthly full backup and daily incremental. Two months retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location. 月次のフルバックアップ、及び日次の差分バックアップ 2 カ月間の保存期間 PRD のバックアップは、代替となるデータセンター又は場所に複製される。
	NON-PRD 非 PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two months retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location. 月次のフルバックアップ、及び日次の差分バックアップ 2 カ月間の保存期間非 PRD のバックアップは、代替となるデータセンター又は場所に複製される。
	Incident Priority Very High	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs for PRD

Incident Reaction Time for Incident Management 「インシデント管理」に関する「インシデント応答時間」	インシデントの優先順位：最優先	20分（7×24）及び4時間以内に PRD に関する問題判断のアクションプラン
	Incident Priority High インシデントの優先順位：優先	2 hours (7x24) for PRD PRD については 2 時間（7×24） 4 hours [Local Time on Business Days] for NON-PRD 非 PRD については 4 時間 [営業日の現地時間]
	Incident Priority Medium インシデントの優先順位：中	4 hours [Local Time on Business Days] for PRD and NON-PRD PRD 及び非 PRD について 4 時間 [営業日の現地時間]
	Incident Priority Low インシデントの優先順位：低	1 Business Day for PRD and NON-PRD PRD 及び非 PRD について 1 営業日

\*Applies if this optional service is purchased in an Order Form. The retention periods for Long Term Backup will end at the earlier of the retention time set forth herein or the end of Customer's Cloud Service subscription term.

\* このオプションサービスが「注文書」で購入されている場合に適用される。「長期バックアップ」の保存期間は、この「サービスレベル契約」に定める保存期間、又は顧客の「クラウドサービス」のサブスクリプション期間のうちいずれかが早期に終了した時点で終了する。

### 3.1. Incident Priorities

#### インシデントの優先度

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合理的な判断のもと SAP により再指定が行われる場合がある。）

- a) **Very High:** An Incident should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes, and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:
- 最優先：** 報告されたインシデントが非常に深刻で、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おり、緊急の作業が実行できない場合は、「インシデント」の優先順位は「最優先」に分類される。これは一般的に、以下のような状況が原因となる。
- A PRD system is completely down.  
PRD システムが完全に停止している。
  - The imminent go-live or upgrade is jeopardized.  
差し迫ったゴーライブ又はアップグレードが危機的状態にある。
  - The core business processes of Customer are seriously affected.  
お客様の主要なビジネスプロセスが深刻な影響を受けている。
  - A workaround is not available.  
回避策がない。

The Incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.

不具合が重大な損失をもたらす可能性があるため、「インシデント」を直ちに処理しなければならない。

b) **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 Computing Environment that are required immediately. The Incident is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.

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」の優先順位は「優先」に分類される。必要な作業を実行できない。これは、直ちに必要な「コンピューティング環境」内の機能の誤作動や動作不良が原因となる。この「インシデント」は、不具合が継続すれば全体的な本稼働の業務フローを著しく混乱させるおそれがあるため、可能な限り速やかに処理する必要がある。

c) **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 Computing Environment. A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected.

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」の優先順位は「中」に分類される。この問題は、「コンピューティング環境」内の機能の誤作動や動作不良が原因となる。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。

d) **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 Computing Environment that are not required daily, or are rarely used.

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、日常的には不要であるか、使用頻度が非常に低い「コンピューティング環境」内の機能の誤作動や動作不良が原因となる。

#### 4. SERVICE LEVEL REPORTING

##### サービスレベルのレポート

4.1. SAP shall track and report to Customer the Service Levels set forth herein in a monthly summary report.

SAP は、この SLA に定める「サービスレベル」を記録し、月次集計レポートで顧客に報告するものとする。

4.2. Customer must notify SAP of any claims for any Service Credits within one (1) month after receipt of the monthly System Availability report by filing a support ticket with SAP.

顧客は、「サービスクレジット」に関する請求を行う場合は、月次の「システム可用性」レポートの受領後 1 カ月以内に、SAP にサポートチケットを提出することにより、SAP に通知しなければならない。

4.2.1. In the event that one or more of the Services Levels set forth herein are not met, Customer may notify the SAP Account Manager and request to analyze Service Levels metric statistics based on the monthly summary report provided by SAP.

「本契約」に定める「サービスレベル」の 1 つ又は複数が達成されなかった場合、顧客は、SAP のアカウントマネージャーに通知し、SAP により提供された月次集計レポートに基づいて「サービスレベル」のメトリクス統計を分析するよう要求することができる。

4.3. SAP will then promptly

a) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and

b) 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).

その場合 SAP は、速やかに（

a) 「サービスレベル」を達成するべく、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、



b) 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。

4.4. If applicable, SAP will provide the specific Service Credit as described in Section 5 below.

該当する場合、SAP は、下記第 5 条に記載する、特定の「サービスクレジット」を提供する。

4.5. SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service 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 and shall therefore be treated as Excluded Downtime. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis.

（SAP により合理的に実施された）障害原因分析により、関連する「サービスレベル」の不達成が顧客に起因することが示され、したがって「除外ダウンタイム」として扱われる場合、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「サービスクレジット」を支払う自らの義務を免除される。顧客が障害原因分析に同意しない場合は、両当事者が障害原因分析の協議を行う。

## 5. SERVICE LEVEL FAILURES

### サービスレベルの不達成

5.1. Service Credits

5.1.1. Subject to Section 2 above, if and to the extent SAP fails to meet the System Availability Service Level set forth in Section 2, Customer is entitled to a Service Credit which is calculated as the sum of the Service Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning, for SAP's failure to meet the respective System Availability Service Level. Under no circumstances will the total maximum Service Credits:

a) for any one month, exceed an aggregate of 20% of the Monthly Service Fee for that month across all the Systems at 99.9% SA SLA, and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that month across all SA SLAs; and,

b) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual subscription fees paid for the affected Cloud Service for the contract year (or one third of the total subscription fees paid for the affected Cloud Service if the term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year).

### サービスクレジット

上記第 2 条に従い、SAP が第 2 条に定める「システムの可用性サービスレベル」を達成できなかった場合、顧客は、「サービスクレジット」を受ける権利を与えられ、これは、SAP がそれぞれの「システムの可用性サービスレベル」を達成できなかったことに対する非 PRD、PRD 及び「サーバープロビジョニング」に対する「サービスクレジット」の合計として計算される。いかなる状況下においても、「サービスクレジット」の合計最高金額は、

a) 任意の 1 カ月に対して、99.9% の SA SLA が適用されるすべての「システム」について累計でその月の「月額サービス料金」の 20%、及びすべての SA SLA について累計でその月の「月額サービス料金」の 100% を超えず、かつ

b) 特定の契約年に対して、その契約年の対象「クラウドサービス」に対して支払われる年間サブスクリプション料金の 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、対象「クラウドサービス」に対して支払われる合計サブスクリプション料金の 1/3）に等しい合計金額を超えないものとする。

5.1.2. Customer acknowledges that the Service Credits are the sole and exclusive remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level, except to the extent prohibited by applicable law.

顧客は、適用法により禁じられている場合を除き、「サービスクレジット」が、明記された「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かつ排他的な救済であることを了承する。

- 5.1.3. When Customer's entitlement of the Service Credit is confirmed by SAP in writing (email permitted), SAP will apply such credit to a future invoice relating to the Cloud Service or provide a refund if no future invoice is due under the Agreement.

顧客が「サービスクレジット」の権利を与えられることが書面（電子メールも可）で SAP により確認された場合、SAP は、当該のクレジットを「クラウドサービス」に関する将来の請求書に適用するか、「本契約」に基づいて支払われるべき将来の請求書がない場合は、返金を行うものとする。

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

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「サービスクレジット」を請求しなければならない。

## 5.2. Termination

- 5.2.1. In the event of SAP fails to meet the SA SLA for PRD Computing Environment as specified in Section 2 above for three (3) consecutive months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within thirty (30) days of Customer's receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective one (1) month after SAP's receipt of such notice (or any later date set out by Customer in its notice). For the avoidance of doubt, this termination right shall supersede any and all other termination provision in the GTC for failure to meet an SLA, and such termination right from the GTC shall not apply.

### 解除

SAP が、上記第 2 条に明記する PRD 「コンピューティング環境」の SA SLA を 3 カ月連続で達成できなかった場合、顧客は、それぞれの「サービスレベル」レポートの受領後 30 日以内に書面による通知を SAP に提出することにより、該当する「注文書」を解除することができる。解除は、当該通知を SAP が受領してから 1 カ月後（又は顧客がその通知に記載する、それより後の日付）に効力を生じるものとする。疑義回避のために付言すれば、この解除権は、GTC に含まれる、SLA を満たさなかった場合のその他すべての解除の規定に優先し、GTC のかかる解除権は適用されない。