

## SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR

### サービスレベル契約書

#### SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION; SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION; SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION; RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION, TAILORED OPTION; AND SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION, TAILORED OPTION

対象 : SAP HANA ENTERPRISE CLOUD、RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION、SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION、SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION、RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION, TAILORED OPTION、及び SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION, TAILORED OPTION

This Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud services (“HEC Services”); RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition (formerly, SAP S/4HANA, private cloud edition); SAP ERP, private cloud edition (collectively, “Private Cloud Edition Services”); SAP S/4HANA Cloud, extended edition which was previously known as S/4HANA Cloud, single tenant edition (“EX Services”); RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, tailored option; and SAP ERP, private cloud edition, tailored option (collectively, “Tailored Option Services”) (each, a “Cloud Service”) sets forth the applicable Service Levels for HEC Services, Private Cloud Edition Services, EX Services, Tailored Option 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 Cloud, private edition (旧称 SAP S/4HANA, private cloud edition)、SAP ERP, private cloud edition (以下総称して「Private Cloud Edition サービス」という)、SAP S/4HANA Cloud, extended edition (旧称 S/4HANA Cloud, single tenant edition。以下「EX サービス」)、RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, tailored option、及び SAP ERP, private cloud edition, tailored option (以下総称して「Tailored Option サービス」という) (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」、「Tailored Option 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

### 1. 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.  
1.1. 「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.  
1.2. 「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 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.  
1.3. 「コンピューティング環境」とは、「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. **“Credit”** means the following, subject always to Section 5 of this Service Level Agreement:
- 1.4. 「クレジット」とは、常にこの「サービスレベル契約」の第 5 条を条件として、以下をいう。
- 1.4.1. for HEC Subscription, Private Cloud Edition Services, EX Services, Tailored Option Services, S/4HANA CPO and S/4HANA CPE, 2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA;
- 1.4.1. 「HEC サブスクリプション」、「Private Cloud Edition サービス」、「EX サービス」、「Tailored Option サービス」、S/4HANA CPO 及び S/4HANA CPE については、SA SLA を下回る 1% ごとに「月額サービス料金」の 2%。
- 1.4.2. for HEC BYOL (previously known as HEC Production), 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA; and
- 1.4.2. HEC BYOL (旧称「HEC 本稼動」) については、SA SLA を下回る 0.1% ごとに月額サービス料金の 2%。
- 1.4.3. for Server Provisioning (IaaS Basic), €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA.
- 1.4.3. 「サーバープロビジョニング」(IaaS Basic) については、SA SLA を下回ったすべてのインスタンスにつき、総額で 1 カ月あたり 1,500 ユーロ。
- 1.5. **“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.
- 1.5. 「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、「月内総分数」をいい、「除外ダウンタイム」は除く。
- 1.6. **“Emergency Downtime”** means downtime during emergency patch deployment and emergency operating system upgrades as described in the Supplement.
- 1.6. 「緊急ダウンタイム」とは、「補足条件」に記載された、パッチの緊急適用及びオペレーティングシステムの緊急アップグレードが実施されるダウンタイムをいう。
- 1.7. **“Excluded Downtime”** means the Total Minutes in the Month attributable to: Scheduled Downtime; Agreed Downtime; Emergency Downtime; 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 in Section 2); or downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system.
- 1.7. 「除外ダウンタイム」とは、「計画済ダウンタイム」、「合意ダウンタイム」、「緊急ダウンタイム」、SAP の合理的な支配の範囲外の要因 (合理的な注意を払ったとしても回避できなかった予測不能若しくは予見不能な事象など。第 2 条の例を参照)、又は PRD システムへのフェイルオーバー/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に起因する「月内総分数」をいう。
- 1.8. **“Incident”** means unplanned interruptions or material reduction in service quality to the Computing Environment that is reported by Authorized Users.
- 1.8. 「インシデント」とは、「認定ユーザー」から報告された、「コンピューティング環境」に対する計画外の中断又は重大なサービスの品質低下をいう。
- 1.9. **“Incident Reaction Time”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between when the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action is taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident.

- 1.9. 「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。
- 1.10. **“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.
- 1.10. 「ライセンス取得済ソフトウェア」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。
- 1.11. **“Local Time”** means the time zone in Customer’s primary access location identified in the Order Form.
- 1.11. 「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。
- 1.12. **“Month”** means a calendar month.
- 1.12. 「月」とは、暦月をいう。
- 1.13. **“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.
- 1.13. 「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。
- 1.14. **“Scheduled Downtime”** means downtime scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form, or as described in the Supplement.
- 1.14. 「計画済ダウンタイム」とは、「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ダウンタイムをいう。
- 1.15. **“Subscription Software”** shall (i) have the meaning set forth in its respective Supplement for HEC Services and Tailored Option Services, and (ii) mean Cloud Services Software set forth in its respective Supplement for EX Services and Private Cloud Edition Services.
- 1.15. 「サブスクリプションソフトウェア」とは、(i) 「HEC サービス」及び「Tailored Option サービス」についてはそれぞれの「補足条件」に定める意味を有し、(ii) 「EX サービス」及び「Private Cloud Edition サービス」についてはそれぞれの「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, load balancers, web dispatchers, 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 Percentage is measured at the tier level. For HEC Services and Tailored Option 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.
- 1.16. 「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 ディスパッチャー、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。「システムの可用性割合」は、階層レベルで計測される。「HEC サービス」及び「Tailored Option 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. **“System Availability Percentage”** for each System is calculated and defined as follows:

1.17. 各システムに対する「システムの可用性割合」は、以下のとおり計算され定義される。

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

1.18. **“System Availability Service Level”** or **“SA SLA”** means the applicable System Availability Percentage specified below during each Month for the Computing Environment (and Server for Server Provisioning, if applicable) after System handover to the Customer:

1.18. 「システムの可用性サービスレベル」又は「SA SLA」とは、顧客への「システム」の引き渡し後における、「コンピューティング環境」（及び該当する場合は「サーバープロビジョニング」用の「サーバー」）に関する、以下に指定する各「月」における該当する「システムの可用性割合」をいう。

1.18.1. 99.5% System Availability Percentage for PRD unless a higher System Availability Percentage is identified in the Supplement or Order Form;

1.18.1. PRD については、99.5% の「システムの可用性割合」（より高い「システムの可用性割合」が「補足条件」又は「注文書」に記載されている場合を除く）。

1.18.2. 95.0% System Availability Percentage for NON-PRD; and

1.18.2. 非 PRD については、95.0% の「システムの可用性割合」。

1.18.3. 99.5% System Availability Percentage for Server Provisioning.

1.18.3. 「サーバープロビジョニング」については、99.5% の「システムの可用性割合」。

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

1.19. 「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

### 2. システムの可用性

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

2.1. SA SLA は、第三者からの「ライセンス取得済ソフトウェア」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. Downtime caused by factors outside of SAP’s reasonable control include, but is not limited to the following:

2.2. SAP の合理的な支配の範囲外の要因に起因するダウンタイムには、以下が含まれるが、これらに限定されない。

2.2.1. 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.

2.2.1. 顧客による、「本契約」に定める顧客の責任（「ライセンス取得済ソフトウェア」に関する保守の注文、現行の保守対象の「ライセンス取得済ソフトウェア」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。

2.2.2. Downtime caused by Customer.

2.2.2. 顧客に起因するダウンタイム。

2.2.3. Interruptions as a result of requirements stipulated by a third-party manufacturer of the Licensed Software.

2.2.3. 「ライセンス取得済ソフトウェア」の第三者製造元により規定された要件に起因する中断。

2.2.4. 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.

2.2.4. 顧客によって提供される「ライセンス取得済ソフトウェア」の品質及び/又は「ライセンス取得済ソフトウェア」、「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」用の「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」用の「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）。

2.2.5. Restore times of user data (recovery of database data from a media backup) where SAP was not the root cause for the required restoration.

2.2.5. 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

#### 3. 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)

Description 説明	Computing Environment コンピューティング環境	Service Levels 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 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」	Incident Priority Very High インシデントの優先度：最優先	20 minutes (7x24) and (i) resolution or (ii) workaround or (iii) action plan within 4hrs for PRD 20 分 (7×24) 及び (i) 解決策、(ii) 回避策、又は (iii) PRD については 4 時間以内のアクションプラン
	Incident Priority High インシデントの優先度：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度：中	4 hours [Local Time on Business Days] for PRD and NON-PRD PRD 及び非 PRD については 4 時間 [営業日の現地時間]
	Incident Priority Low インシデントの優先度：低	1 Business Day for PRD and NON-PRD PRD 及び非 PRD については 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.** 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):
- 3.1. **インシデントの優先度** 以下の優先度がすべての「インシデント」に適用される（かかる優先度は顧客が指定する。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）。
- 3.1.1. **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:
- 3.1.1. **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」の優先度は「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。

- 3.1.1.1. A PRD system is completely down.
- 3.1.1.1. PRD システムが完全に停止している。
- 3.1.1.2. The imminent go-live or upgrade is jeopardized.
- 3.1.1.2. 差し迫った本稼働開始又はアップグレードが危機的状態にある。
- 3.1.1.3. The core business processes of Customer are seriously affected.
- 3.1.1.3. 顧客の主要なビジネスプロセスが重大な影響を受けている。
- 3.1.1.4. A workaround is not available.
- 3.1.1.4. 回避策がない。
- 3.1.1.5. The Incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.
- 3.1.1.5. 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。
- 3.1.2. **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.
- 3.1.2. **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「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。
- 3.1.3. **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.
- 3.1.3. **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、「コンピューティング環境」内の機能の誤動作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、メッセージの優先度は「中」に分類される。
- 3.1.4. **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.
- 3.1.4. **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

##### 4. サービスレベルの報告

- 4.1. SAP shall track and report to Customer the Service Levels set forth herein in a monthly summary report.
- 4.1. 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. In the event that one or more of the Service Levels set forth herein are not met, Customer may notify the assigned SAP account manager and request to analyze the Service Level metric statistics based on the monthly summary report provided by SAP.
- 4.2. 「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、担当の SAP 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:
- 4.3. SAP は、その場合速やかに以下のことを行う。

- 4.3.1. determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level; and
- 4.3.1. 「サービスレベル」を満たすために障害（判明している場合）の根本原因又は考えられる根本原因を決定する。
- 4.3.2. 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).
- 4.3.2. 障害が免責される場合を除き、是正措置計画を策定し、当該計画を顧客に提出して書面による承認を求め（承認は不当に保留又は遅延されないものとする）、顧客の書面による承認を受けて、合理的な期間内に（かつ合意された日程に従い）計画を実施する。
- 4.4. If applicable, SAP will provide the specific Credit as described in Section 5 below.
- 4.4. 該当する場合、SAP は、下記第 5 条に記載する、特定の「クレジット」を提供する。
- 4.5. SAP will be relieved of its obligation to pay any applicable 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 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.
- 4.5. (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「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、両当事者は、障害原因分析に関する協議を行う。

## 5. SERVICE LEVEL FAILURES

### 5. サービスレベルの不達成

#### 5.1. Service Credits

##### 5.1. サービスクレジット

- 5.1.1. If SAP fails to meet the applicable SA SLA, Customer is entitled to claim a Credit which is calculated as the sum of the Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning (as applicable), for SAP's failure to meet the respective SA SLA. Claims for a Credit must be made in good faith through a documented submission of a support case within 30 Business Days after receipt of the monthly SA SLA report. Under no circumstances will the total maximum Credits:
  - 5.1.1. SAP が該当する SA SLA を満たさなかった場合、顧客は、それぞれの SA SLA を満たさなかったことに対して、非 PRD、PRD、及び「サーバープロビジョニング」（該当するもの）に対する「クレジット」の合計として計算される「クレジット」を請求することができる。「クレジット」の請求は、月次 SA SLA レポートの受領後 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。いかなる場合も、「クレジット」の合計は以下を超えないものとする。
    - 5.1.1.1. for any 1 Month, exceed an aggregate of 20% of the Monthly Service Fee for that Month across all the Systems at 99.9% SA SLA (if identified in the Order Form and purchased by Customer), and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that Month across all SA SLAs; and
    - 5.1.1.1. 任意のひとつ「月」については、SA SLA が 99.9% のすべての「システム」（「注文書」に明記され、顧客が購入した場合）全体の総額で、その「月」に対する「月額サービス料金」の 20%、かつすべての SA SLA 全体の総額で、その「月」の「月額サービス料金」の 100%、及び
    - 5.1.1.2. 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 1 year).
    - 5.1.1.2. 特定の契約年については総額で、当該契約年について影響を受けた「クラウドサービス」に対して支払われた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 年未満の場合は、



影響を受けた「クラウドサービス」に対して支払われた合計サブスクリプション料金の 1/3) に相当する金額。

5.1.2. When Customer's entitlement of the 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.

5.1.2. 顧客が「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。

5.1.3. Customer acknowledges that the 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.

5.1.3. 顧客は、適用法により禁じられている場合を除き、「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。

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

5.1.4. 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。

## 5.2. Termination

### 5.2. 解除

5.2.1. In the event of SAP fails to meet the SA SLA for PRD Computing Environment for 3 consecutive Months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within 30 days of Customer's receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective 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.

5.2.1. SAP が、PRD の「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、かかる通知を SAP が受領してからひと「月」後（又は顧客がその通知に記載する、それより後の日付）に有効となるものとする。疑義回避のために付記すれば、この解除権は、GTC における、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ものとする。

## 6. SERVICE REQUESTS

### 6. サービス依頼

For Private Cloud Edition Services, Customers may request specific tasks related to the Computing Environment via the SAP Service Request Platform ("Service Request"). To the extent Service Requests are distinct from an Incident, SAP will address Service Requests during the following hours of operations:

「Private Cloud Edition サービス」の場合、顧客は、SAP の「サービスリクエストプラットフォーム」を介して、「コンピューティング環境」に関連する特定のタスクを依頼することができる（以下「サービス依頼」）。「サービス依頼」が「インシデント」とは異なっている限り、SAP は、以下の営業時間中に「サービス依頼」に対処する。

<b>PRD</b> <b>PRD</b>	<b>24x7 subject to Excluded Downtime</b> 24 時間 365 日対応（「除外ダウンタイム」が適用される）
<b>NON-PRD</b> <b>非 PRD</b>	<b>24x5 (Business Days) subject to Excluded Downtime</b> 24 時間、週 5 日（「営業日」）対応（「除外ダウンタイム」が適用される）