Scope Document
Advanced Success Pan
スコープに関する文書
拡張サクセスプラン

This Scope Document forms part of the Agreement if the Order Form lists Advanced Success Plan for eligible Cloud Services. The entitlements stated in this Scope Document apply solely to the Cloud Service for which the Advanced Success Plan has been purchased. These entitlements are in addition to the Support Schedule for Cloud Services incorporated into the Agreement.

このスコープに関する文書は、適格な「クラウドサービス」に関して、拡張サクセスプランが「注文書」に明示的に記載されている場合に、「本契約」の一部を構成する。この「スコープに関する文書」に記載された受領権は、拡張サクセスプランが購入された「クラウドサービス」のみに適用される。これらの受領権は、「本契約」に組み込まれた「クラウドサービス」に関する「サポートスケジュール」に追加される。

1. DEFINITIONS

定義

All capitalized terms used but not otherwise defined in the SAP General Terms and Conditions for Cloud Services ("GTC") herein shall have the meaning assigned to them in the Agreement.

この「スコープに関する文書」において使用されているが、「SAP クラウドサービスに関する一般条件（以下「**GTC**」）に別途定義されていない鍵括弧付きの用語はすべて、「本契約」において割り当てられた意味を有するものとする。

1.1. "**Local Business Hours**" means 8 a.m. (08:00) to 6 p.m. (18:00) Monday to Friday excluding local holidays, in accordance with the local time zone applicable to the Customer's address.

「**現地業務時間**」とは、顧客の住所に適用される現地時間帯に従った、現地の休日を除く月曜日から金曜日の午前 8 時 (8:00) から午後 6 時 (18:00) をいう。

1.2. "**Session**" means the engagement period between Customer and SAP, where the Customer raises a request for assistance from SAP and SAP provides the assistance that drives the same to completion. The Session does not guarantee the achievement of a specific outcome or resolution.

「**セッション**」とは、顧客と SAP との間のエンゲージメント期間を意味し、顧客が SAP に対し支援を依頼し、SAP が当該依頼を完了に導くための支援を提供する期間を指すものとする。「セッション」は、特定の成果の達成又は問題の解決を保証するものではない

2. SCOPE

スコープ

2.1. Success Expert

サクセスエキスパート

2.1.1. SAP shall provide access to a success expert available during Local Business Hours, to support the Customer in adoption of Cloud Service(s), proactively providing guidance and coordination support for the services outlined herein. In addition, such resource may:

「現地業務時間」において利用可能な専任の「サクセスエキスパート」へのアクセスを提供するものとする。当該エキスパートは、顧客による「クラウドサービス」の導入を支援し、この「スコープに関する文書」に規定されるサービスについて、ガイダンスと調整サポートを積極的に提供するものとする。また、当該リソースは以下を行うことができる。

(a) Provide guidance on how-to questions not relevant for technical support.

テクニカルサポートの対象外となる操作方法に関する質問へのガイダンスを提供する。

(i) Provide advice on technical and functional best practices.

技術面や機能面のベストプラクティスについての助言を提供する。

(ii) Provide guidance on Cloud Service functionality and features.

クラウドサービス」の機能や特徴についてのガイダンスを提供する。

(b) Facilitate the coordination and delivery of the services described in this Scope Document.

この「スコープに関する文書」に記載されたサービスの調整及び提供を促進する。

2.2. Customer Response Levels

顧客への応答レベル

SAP responds to submitted support cases for solutions covered under the Advanced Success Plan in accordance with the response levels set out below. Priority classifications (P2, P3, P4) as defined in the Support Schedule for Cloud Services. The response levels below apply in addition to the standard response levels under the Support Schedule.

SAP は、拡張サクセスプランの対象となるソリューションについて提出されたサポートケースに対し、以下に定める応答レベルに従って応答するものとする。優先度分類（P2、P3、P4）については、「クラウドサービス」の「サポートスケジュール」における定義を適用する。なお、以下に定める応答レベルは、「サポートスケジュール」に基づく標準応答レベルに加えて適用されるものである。

The response levels in this section do not apply to third-party products made available by SAP.

このセクションの応答レベルは、SAP が提供するサードパーティー製品には適用されない。

Priority **優先度**	**Response Level** **応答レベル**
P2 P2	Initial Response: Within 2 hours of case submission for Advanced Success Plan. 初期応答：拡張サクセスプランにおいては、ケースの提出後、2 時間以内。 Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 3 business days for Advanced Success Plan. 修正措置目標：拡張サクセスプランにおいては、SAP はケースに対して解決策、回避策、又はアクションプランのいずれかを 3 営業日以内に提供する。
P3 P3	Initial Response: Within 4 business hours of case submission for Advanced Success Plan. 初期応答：拡張サクセスプランにおいては、ケースの提出後、4 時間以内。
P4 P4	Initial Response: Within 1 business day of case submission for Advanced Success Plan. 初期応答：拡張サクセスプランにおいては、ケースの提出後、1 営業日以内。

2.3. Product and Adoption Guidance

製品及び導入のためのガイダンス

2.3.1. SAP shall provide access to success experts to provide guidance on onboarding, product adoption and usage, best practices and operational excellence.

SAP は、オンボーディング、製品の導入及び利用、ベストプラクティス並びにオペレーショナルエクセレンスに関するガイダンスを提供するサクセスエキスパートへのアクセスを提供する。

2.3.2. SAP shall provide expert-led sessions that include recommendations based on SAP best practices or recommended configurations.

SAP は、SAP Best Practices に基づく推奨事項や推奨される設定を含む、エキスパート主導のセッションを提供する。

2.4. Quality and performance monitoring platform

品質及びパフォーマンスの監視プラットフォーム

2.4.1. SAP shall provide Customer with access to additional quality and performance reporting within SAP Cloud ALM.

SAP は、SAP Cloud ALM 内の追加の品質及びパフォーマンスのレポートへのアクセスを顧客に提供するものとする。

2.4.2. The setup and configuration of SAP Cloud ALM and the connection to relevant data sources within the Customer's SAP Cloud Service are Customer's responsibility and are a prerequisite for the use of the services described in Section 2.4.

SAP Cloud ALM のセットアップ及び設定、並びに顧客の SAP「クラウドサービス」内の関連データソースとの接続は顧客の責任であり、第 2.4 条に記載されたサービスを利用するための前提条件である。

2.5. Activation and Optimization Services

有効化及び最適化サービス

2.5.1. SAP shall provide activation and optimization services. The Activation and Optimization Services constitute Professional Services within the meaning of the GTC. The following apply:

SAP は有効化及び最適化サービスを提供する。「アクティベーション及び最適化サービス」は、GTC の意味において「プロフェッショナルサービス」を構成する。以下が適用される。

2.5.1.1. Only features included in the SAP approved element roster, shall qualify for Activation and Optimization Services.

SAP が承認した要素の一覧に含まれる機能のみが、「有効化及び最適化サービス」の対象となるものとする。

2.5.1.2. The duration of each service shall not exceed sixteen (16) hours, and no concurrent usage permitted.

各サービスの期間は 16 時間を超えないものとし、同時並行での利用は認められないものとする。

2.5.1.3. The Activation and Optimization services are limited to one (1) active session at any given time and applies only to services aligned with the Customer's applicable scope. Simultaneous or parallel usage beyond the single concurrent session is not permitted.

「有効化及び最適化サービス」は、いかなる時点においても 1 回のアクティブなセッションに限定されるものとし、かつ、顧客が契約している該当スコープに合致するサービスのみに適用されるものとする。単一の同時セッションを超えた、同時又は並行した利用は認められないものとする。

2.5.2. A current list of services is published and available at https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

サービスの最新リストは公開されており、https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html にて閲覧可能である。

2.5.3. Coordination of services shall be conducted through the success expert.

サービスの調整は、サクセスエキスパートを通じて行われるものとする。

3. LANGUAGE

言語

3.1. SAP will provide all information in English language only.

SAP は、すべての情報を英語でのみ提供する。

4. EXCLUSIONS

除外事項

4.1. This Scope Document excludes the execution and management of implementation; testing and test management; release/change control; organizational change management and training. It further excludes assuming responsibility or managing the Customer's existing implementations or business processes.

この「スコープに関する文書」には、導入の実行及び管理、テスト及びテスト管理、リリース/変更管理、組織変更管理、並びにトレーニングは含まれないものとする。さらに、顧客の既存の導入環境やビジネスプロセスについて責任を負うこと、又は管理することは含まれない。

5. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

顧客の責任

5.1. In addition to responsibilities outlined in Section 4 of the Support Schedule for Cloud Services, the Customer shall also be responsible for the additional obligations set forth in this document. These responsibilities are supplementary and do not limit or replace any obligations described in the referenced document.

「クラウドサービス」の「サポートスケジュール」の第 4 条に記載された責任に加えて、顧客は、本書に定める追加の義務についても責任を負うものとする。これらの責任は補足的であり、参照文書に記載された義務を制限又は差し替えることはない。

5.2. Customer shall cooperate with SAP in good faith.

顧客は、誠意をもって SAP に協力するものとする。

5.3. Customer shall designate a primary point of contact ("POC") to act as the liaison between the Customer and SAP.

顧客は、顧客と SAP 間の連絡窓口となる主たる連絡先（以下「POC」）を指名するものとする。

6. SERVICE LOCATION

サービスの場所

6.1. Services shall be delivered remotely.

サービスはリモートで提供される。

7. CHANGES TO SERVICES

サービスの変更

7.1. The scope of the services offered by SAP may be changed by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Cloud Services and technical advances.

SAP が提供するサービスのスコープは、SAP「クラウドサービス」の継続的な開発及び技術的進歩を反映するために、90 日前までの書面による通知をもって、SAP により随時変更される場合がある。