Scope Document
Max Success Plan
スコープに関する文書
Max Success Plan

This Scope Document forms part of the Agreement only if the Order Form includes the Max Success Plan for eligible Cloud Services. The entitlements described in this Scope Document apply solely to the Cloud Service for which the Max Success Plan has been purchased. These entitlements are provided 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、Max Success Plan が「注文書」に含まれている場合にのみ、「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、Max Success Plan 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」に追加して提供される。

1. DEFINITIONS

定義

All capitalized terms used but not otherwise defined in the SAP General Terms and Conditions for Cloud Services ("**GTC**") shall have the meanings 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 to SAP, and SAP provides assistance that drives the request forward. 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 が当該依頼に対応する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 the adoption of Cloud Service(s), proactively providing guidance and coordination support for the services outlined herein. In addition, the Success Expert may:

SAP は、「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。加えて、「サクセスエキスパート」は、以下の事項を行うことができる。

(a) Provide guidance on how-to questions not relevant to 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。

(b) Advise 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

(c) 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。

(d) Facilitate coordination and delivery of the services described herein.

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 shall respond to submitted support cases for solutions covered under Max Success Plan in accordance with the response levels set out below. Priority classifications (P1, P2, P3, P4) are 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、Max Success Plan 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（P1、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**
P1 P1	Initial Response: Within 15 minutes of case submission for Max Success Plan 初期応答：Max Success Plan においては、ケースの提出後、15 分以内
P2 P2	Initial Response: Within 2 hours of case submission for Max Success Plan. 初期応答：Max Success Plan においては、ケースの提出後、2 時間以内。 Corrective Action Target: SAP shall provide for such cases, either a resolution; or a workaround; or an action plan within 3 business days. 修正措置目標：SAP はかかる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ものとする。
P3 P3	Initial Response: Within 4 business hours of case submission for Max Success Plan. 初期応答：Max Success Plan 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 Max Success Plan. 初期応答：Max Success Plan においては、ケースの提出後、1 営業日以内。

2.3. Support Case Management Assistance

サポートケース管理支援

2.3.1. SAP shall provide an English -speaking Designated Case Manager (“DCM”) to the Customer. The DCM will be assigned no later than six (6) weeks after execution of the Order Form. The DCM shall:

SAP は、英語を話せる指定ケースマネージャー（以下「DCM」）を顧客に提供するものとする。DCM の配属は、「注文書」の発行から 6 週間以内に行われる。DCM は、以下を行うものとする。

(a) Be remotely available for eight (8) hours within Local Business Hours.

現地業務時間」内に 8 時間のリモート対応を確保する。

(b) Be contacted via a designated mailbox for all case management-related communication, by a designated Customer Contact (see 2.3.2.).

指定されたメールボックスを介して、指定された「顧客の担当者」によるすべてのケース管理関連の連絡を受ける（第 2.3.2 条を参照）。

2.3.2. Customer may designate up to three (3) qualified English-speaking contacts (“Customer Contacts”) and shall provide contact details (including e-mail address and telephone number). The services described in Section 2.3.3 will be delivered in English and exclusively to the assigned Customer Contacts. As preparation for delivery of services, Customer Contacts and the assigned DCM will jointly perform one (1) initial remote setup meeting.

顧客は、最大 3 人の英語を話せる適格な担当者（以下「顧客の担当者」）を指名することができる。顧客は、連絡先の詳細情報（電子メールアドレス及び電話番号を含む）を提供するものとする。第 2.3.3 条に記載するサービスは、配属された「顧客の担当者」のみに英語で提供される。サービスの提供の準備のために、「顧客の担当者」と配属された DCM は、初回のセットアップリモート会議を共同で 1 回実施するものとする。

2.3.3. DCM shall provide:

DCM は以下を提供するものとする。

(c) Onboarding of Customer Contact(s)

「顧客の担当者」のオンボーディング

(d) Quarterly trend analysis meetings

四半期ごとの傾向分析ミーティング

(e) Advice on adoption of support channels and support best practices for case management

サポートチャネルの導入、及びケース管理のためのサポートのベストプラクティスに関するアドバイス

(f) Enablement of usage of SAP support resources and tools

SAP サポートのリソース及びツールの使用の有効化

2.3.4. DCM shall deliver case management services on demand by Customer Contact(s):

DCM は、「顧客の担当者」による要求に応じて、ケース管理サービスを提供するものとする。

2.3.4.1. Support in total up to four (4) concurrent cases at any given time (“Case Capacity Limit”)

任意の時点で同時に合計最大 4 件までのケースをサポートする（以下「ケースキャパシティ制限」）

2.3.4.2. Once engaged by the Customer, DCM shall provide case management services only for Priority 1 (P1) and Priority 2 (P2) cases within defined DCM availability time (see 2.3.1 (a).). This includes periodic review of the cases, regular follow-ups, and issuing regular updates, remaining engaged until case resolution. The DCM reserves the right to redirect requests into existing SAP support channels.

顧客から依頼された場合、DCM は、定義された DCM の対応可能時間（第 2.3.1 条 (a) を参照）内に、優先度 1 (P1) 及び優先度 2 (P2) のケースについてのみケース管理サービスを提供するものとする。これには、ケースの定期的なレビュー、定期的なフォローアップ、及び定期的な最新情報の提供が含まれ、ケースが解決するまで関与し続けるものとする。DCM は、既存の SAP サポートチャネルに依頼を転送する権利を留保する。

2.3.5. The DCM will deliver services with a capacity up to one-half (0.5) working day per week.

DCM は、週に 0.5 営業日を上限とするキャパシティでサービスを提供する。

2.3.6. DCM services for private cloud subscriptions are only available for product releases/versions of SAP Software in Mainstream or Extended Maintenance or covered by comparable services, such as SAP S/4HANA Cloud Safekeeper or SAP ERP, private edition, transition option.

プライベートクラウドのサブスクリプション向けの DCM サービスは、「メインストリーム保守」若しくは「延長保守」、又は SAP S/4HANA Cloud Safekeeper 若しくは SAP ERP, private edition, transition option などの同等のサービスの対象となる SAP ソフトウェアの製品リリース/バージョンにのみ利用できる。

2.3.7. DCM-delivered services shall only cover those eligible Cloud Services for which a Max Success Plan has been contracted by the Customer.

DCM が提供するサービスは、顧客が Max Success Plan を契約している適格な「クラウドサービス」のみを対象とするものとする。

2.4. Product and Adoption Guidance

製品及び導入のためのガイダンス

2.4.1. 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。

2.4.2. SAP shall provide expert-led sessions, providing 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提示する、エキスパート主導のセッションを提供する。

2.5. 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

2.5.1. 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。

2.5.2. 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 2.5.

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 2.5 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。

2.6. Activation and Optimization Services

有効化及び最適化サービス

1.1.2. SAP shall provide Activation and Optimization Services. The Activation and Optimization Services constitute Professional Services within the meaning of the GTC. The following applies for these services:

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。これらのサービスについては、以下の事項が適用されるものとする。

(a) 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。

(b) The duration of the services shall not exceed sixteen (16) hours. Concurrent usage is not permitted.

サービスの時間は 16 時間を超えないものとする。同時使用は認められない。

(c) 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。

2.6.2. 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、https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html に掲載されている。

2.6.3. Coordination of services shall be conducted through the assigned Success Expert.

サービスの調整は、配属された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 the 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. Customers 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。

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。