

Service Description

サービス内容説明

Managed Services (Application Management Services) Description

マネージドサービス (アプリケーションマネジメントサービス) の内容説明

1. Definitions.

1. 定義。

“**Business Day**” means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer location as specified in the applicable Order Form.

「**営業日**」とは、該当する「注文書」に明記された、顧客の所在地の公休日を除く、月曜日から金曜日をいう。

“**Business Hours**” means business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time) at Customer location on Business Days.

「**営業時間**」とは、顧客の所在地における「営業日」の営業時間（現地時間で午前 8 時から午後 6 時）をいう。

“**Change Request**” means any changes in the AMS Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.

「**変更要請**」とは、両当事者によって署名され、該当する「注文書」を参照する書面の文書に記述される「AMS サービス」の変更をいう。

“**Customer Data**” means any content, materials, data and information that Customer or its Named Users enter into the Computing Environment.

「**顧客のデータ**」とは、顧客又はその「登録ユーザー」が「コンピューティング環境」に入力するコンテンツ、素材、データ、及び情報をいう。

“**Incidents**” means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Named Users.

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

“**Incident Response Time (IRT)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support 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 (IRT)**」は、「SAP サポート」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。

“**Key User**” means a customer's contact person who has special business process and SAP knowledge. A *key user* is authorized to address requests to AMS.

「**キーユーザー**」とは、特別なビジネスプロセスを担当し、SAP に関する知識を有する顧客の連絡担当者という。キーユーザーは、AMS に対する要請を取り扱う権限を与えられる。

“**License Agreement**” means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP software) under which Customer procured the license rights to use SAP software that comprises part or all of the Hosted Software.

「**使用権許諾契約**」とは、顧客がそれに基づいて「SAP ソフトウェア」（「ホステッドソフトウェア」の部分又は全体を構成する）の使用権許諾を受ける、SAP（又は、「SAP SE 関連会社」若しくは「SAP ソフトウェア」の認定リセラー）との間で交わされる契約をいう。



“**Problem**” means the underlying root cause of an *Incident*. A *Problem* can cause multiple *Incidents*

「問題」は、「インシデント」の根底にある根本原因をいう。1つの「問題」からは、複数の「インシデント」が引き起こされる可能性がある。

“**Request**” means a question or a task that is addressed to AMS. A request can be classified as Incident, Request for Change or Service Request.

「リクエスト」は、AMSに向けられた質問又はタスクをいう。リクエストは、「インシデント」、「変更要請」、又は「サービス依頼」に分類することができる。

“**Request for Change**” means the formal description of a desired business process change.

「変更要請」は、希望するビジネスプロセス変更の正式な記述である。

“**Service Request**” means any Request which is no Request for Change and no Incident. Service Requests are processed in compliance with the Request Fulfillment process.

「サービス依頼」は、「変更要請」や「インシデント」ではない「リクエスト」をいう。「サービス依頼」は、「要請の履行」プロセスに従って処理される。

“**Solution Time (ST)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time the SAP Support organization is notified of the Customer-reported Incident until the first solution will be provided to the customer (time stamp of ticket status “solution proposed to customer” (can be set exceptionally manually in case of a workaround)). The Solution Time (ST) does not include the time, when the ticket is on customer or partner (technology or software partner of SAP) side. Solution Time (ST) will be only monitored for Incident Management tickets and if contractually agreed.

「解決時間 (ST)」とは、「SAP サポート」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、最初の解決策が顧客に提供されるまでに要した時間（時間又は分などで表される）をいう（チケットステータスのタイムスタンプは「解決策を顧客に提案」（回避策の場合は、例外的に手動で設定することができる））。「解決時間 (ST)」には、チケットが顧客又はパートナー（技術又はソフトウェアに関する SAP のパートナー）側にあった時間帯は含まれない。「解決時間 (ST)」は、「インシデント管理」チケットに関してのみ、かつ契約で合意された場合にモニターされる。

“**Ticket**” means the format to document any support request addressed by the customer to SAP. Each ticket is given a number at the point of time it is created. The ticket number will be the single reference to the customer's request.

「チケット」は、顧客から SAP に対するサポート要請を記録する方法である。各チケットには、作成された時点で番号が振られる。チケット番号は、顧客のリクエストに対する単一の参照である。

“**SAP Service Market Place (SMP)**” means SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets. Any ticket has to be created in Service Market Place only. Tickets are checked in compliance with the AMS Service Desk process and will only be processed by AMS if they are created in Service Market Place.

「SAP Service Market Place (SMP)」は、サポートチケットの作成を通じた、アプリケーションベースのすべてのサポート要請のための、SAP の「集中」ポータルである。チケットはすべて Service Market Place においてのみ作成する必要がある。チケットは、AMS の「サービスデスク」プロセスに従って確認され、Service Market Place で作成されている場合にのみ、AMS により処理される。

“**Termination Date**” means the effective date of a valid termination effected in accordance with terms of the Agreement.

「解除日」とは、「本契約」の条件に従って効力を生じる有効な解除の発効日をいう。

2. Application Management Services

2. アプリケーションマネジメントサービス

SAP will assist the Customer with the Application Management Services (AMS) for SAP applications.

SAP は、SAP アプリケーション向けの「アプリケーションマネジメントサービス」(AMS)で顧客を支援する。

The Application Management Services (AMS) consultant(s) assigned to this engagement will assist Customer in the ongoing application support of their SAP solution. The Services to be provided by SAP hereunder are limited to the following scope:

このエンゲージメントに対して配属された「アプリケーションマネジメントサービス」(AMS)のコンサルタントが、顧客の SAP ソリューションに対する継続的なアプリケーションサポートについて顧客を支援する。本書に基づき SAP から提供される「サービス」は以下の範囲に限定される。

- 2nd Level support services for incident resolution
- インシデント解決に関する、レベル 2 サポートサービス
- Root cause analysis and resolution
- 根本原因分析及び解決
- Managing minor requests for adjustments to configurations, reporting, or other parameters.
- 構成、報告、またはその他のパラメーターの調整に関する軽微なリクエストの管理
- Implementation of changes to existing applications per the application change request procedure
- アプリケーション変更要請手順に基づく、既存のアプリケーションに対する変更の実施
- Fulfillment of service requests per the application change request procedure
- アプリケーション変更要請手順に基づく、サービス依頼の履行
- Proactive Application monitoring and alert handling
- プロアクティブなアプリケーション監視及び警告処理

All other services, systems, applications and locations supported, etc. are out of scope.

その他すべてのサービス、システム、アプリケーション及び所在地のサポートなどは、範囲に含まれない。

The Customer can especially select the following Application Management Service in the Order form:

顧客は、とりわけ以下の「アプリケーションマネジメントサービス」を「注文書」で選択することができる。

2.1. Incident Management

2.1. インシデント管理

- Ticket acceptance from key users according to defined SLAs
- 定義された SLA に準じた、キーユーザーからのチケット受理
- Analysis and resolution of Incidents according to defined solution scope and SLAs
- 定義されたソリューション範囲及び SLA に従った、「インシデント」の分析及び解決
- Recommendations on application- and system optimization
- アプリケーション及びシステムの最適化に関する推奨

- Ticket-based documentation
- チケットベースの記録
- If required: Request involvement of 3rd Level Support
- 必要な場合：レベル 3 サポートの関与を要請

2.2. Problem Management

2.2. 問題管理

- Ticket acceptance from key users according to defined SLAs
- 定義された SLA に準じた、キーユーザーからのチケット受理
- Root cause analysis and resolution of Problems according to defined solution scope
- 定義されたソリューション範囲に従った、「問題」の根本原因分析及び解決
- Recommendations on application- and system optimization
- アプリケーション及びシステムの最適化に関する助言
- Ticket-based documentation
- チケットベースの記録
- If required: Request involvement of 3rd Level Support
- 必要な場合：レベル 3 サポートの関与を要請

2.3. Change Management

2.3. 変更管理

- Ticket acceptance from key users according to defined SLAs
- 定義された SLA に準じた、キーユーザーからのチケット受理
- Analysis of Requests for Change according to defined solution scope and SLAs
- 定義されたソリューション範囲及び SLA に従った、「変更要請」の分析
- Scope definition, commercial validation and creation of Requests for Change with Customer Project Manager
- 「顧客プロジェクトマネージャー」と共に行う、範囲の定義、商取引上の検証、及び「変更要請」の作成
- For Requests for Change in the scope defined in this section:
- 本条で定める範囲内の「変更要請」について：
- Ticket-based documentation
- チケットベースの記録
- Planning and deployment of Requests for Change according to defined solution scope and SLAs
- 定義されたソリューション範囲及び SLA に従った、「変更要請」の計画策定及び実施
- If required: Request involvement of 3rd Level Support
- 必要な場合：レベル 3 サポートの関与を要請

2.4. Request Fulfillment

2.4. 要請の履行

- Ticket acceptance from key users according to defined SLAs
- 定義された SLA に従った、キーユーザーからのチケット受理
- Implementation of Service Request, Request for Continuous Operations and agreed Standard Change according to defined solution scope and SLAs
- 定義されたソリューション範囲及び SLA に従った、「サービス依頼」、「継続的運用の要請」、及び合意された「標準的変更」の実施
- Ticket-based documentation
- チケットベースの記録

2.5. Proactive Event Management (Monitoring)

2.5. プロアクティブイベント管理 (監視)

- Carry out of monitoring activities as specified in the monitoring concept and creation of incident tickets for identified issues
- 監視コンセプトに明記された監視活動の実行、及び特定された問題に関するインシデントチケットの作成
- Monitoring alerts, categorization of alerts according to criticality, and creation of incident tickets for critical alerts
- 監視警告、重要度に従った警告の分類、及び重大な警告に関するインシデントチケットの作成
- Taking corrective actions by processing the incident tickets
- インシデントチケットの処理による是正措置の実行
- Proactive adjustment to relevant parameter to avoid further issues
- 更なる問題を防止するための、関連パラメーターの先を見越した調整
- Ticket-based documentation
- チケットベースの記録
- If required: Request involvement of 3rd Level Support
- 必要な場合：レベル 3 サポートの関与を要請

2.6. Proactive Services for SAP Applications

2.6. SAP アプリケーションに対するプロアクティブサービス

- Specific service activities defined for the customer specific landscape to be carried in proactive mode as specified in the Order Form.
- 顧客に固有のランドスケープに対して定義された特定のサービス作業が、「注文書」に明記されたとおりプロアクティブモードで実行される。

As part of the engagement, SAP will provide selected services as agreed in the Order Form up to an agreed upon number of person hours per month at the discretion of the Customer. The agreed number of monthly hours is designated in the Order Form for AMS.

エンゲージメントの一部として、SAP は、「注文書」で合意され、選択されたサービスを、顧客の裁量により、合意された 1 カ月あたりの人時間数を上限として提供する。合意された 1 カ月あたりの時間数は、AMS の「注文書」で指定される。

As part of the engagement, SAP will provide selected services only for the SAP solution and business processes in scope as specified in the Order Form for AMS.



エンゲージメントの一部として、SAP は、AMS の「注文書」に明記された範囲の SAP ソリューション及びビジネスプロセスに対してのみ、選択されたサービスを提供する。

The nature and type of support activities are defined in the Exhibit A: Roles and Responsibilities. Some services will require tasks to be performed by both Customer and SAP personnel for the successful completion of the service. The specific roles and responsibilities of SAP and Customer are specified in detail in the Service Description.

サポート活動の性質及び種類は、別紙 A 「役割及び責任」に定める。サービスの中には、サービスの正常な完了のために、顧客と SAP 両方の人員が作業を実行することを必要とするものもある。SAP と顧客の具体的な役割及び責任は、「サービス内容説明」に詳細に定める。

In addition the parties can agree to onsite services which can be documented in a ticket which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process.

さらに両当事者は、オンサイトサービスに合意することができる。オンサイトサービスはチケットに記録することができ、このチケットは、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要請の履行」プロセスに従って処理されなければならない。

The services during live operation are provided remotely by SAP. Onsite services at Customer's request that exceed the given time requirements require at least one month's notice and must be submitted in a Change Order in accordance with the Change Order Procedure as defined in Exhibit B. SAP cannot guarantee that it will be able to provide resources for these services.

本稼働中のサービスは、SAP によりリモートで提供される。所定の時間要件を超えるオンサイトサービスを顧客が要請する場合は、少なくとも 1 カ月前に通知することが必要で、「別紙 B」に定める「変更注文手順」に従って「変更注文」を提出しなければならない。SAP は、このサービスのためにリソースを提供できると保証することはできない。

The single platform to be used to create support requests to SAP AMS will be SAP Service Market Place (SMP). The SAP Service Market Place is SAP's central portal for all application based support requests via creation of support tickets.

SAP AMS に対するサポート要請の作成のために使用される唯一のプラットフォームは、SAP Service Market Place (SMP) となる。SAP Service Market Place は、サポートチケットの作成を通じたアプリケーションベースのすべてのサポート要請のための、SAP の集中ポータルである。

Based on the Licensee's needs and requirements, additional Application Management Services can be ordered for additional fees, by using the Change Request procedure as defined in Exhibit B, or, if such additional Services are not related to the scope of this service description and/or the particular Scope Document, through a new Order Form.

ライセンシーのニーズ及び要件に基づいて、追加費用にて、追加的な「アプリケーションマネジメントサービス」を注文することができる。その注文は、「別紙 B」に定める「変更要請」手順の使用によるか、又はかかる追加的な「サービス」がこのサービス説明及び/又は特定の「範囲に関する文書」の範囲に関連しない場合は、新規の「注文書」を通じて行う。

2.7. Continuous Improvement

2.7. 継続的改善

Along with provision of continuous operational managed services per mutual agreement SAP can help Customer to address efficiency challenges and prepare Customers existing landscape for further improvements, redirecting capacity from operations to create opportunity for innovation:

相互の合意に基づく継続的運用のマネージドサービスを提供するとともに、SAP は、顧客が効率の問題に対処し、顧客の既存のランドスケープを更なる改善のために準備することにより、運用からイノベーションの機会の創出に向けてキャパシティを振り向ける手助けができる。

These services will be performed under an Lifecycle Management for Operational Efficiency with the following approach:

これらのサービスは、以下の方法により、「運用効率のライフサイクル管理」に基づいて実施される。

- Assessment and benchmark of operations and scope
- 運用及び範囲の評価とベンチマーク
- Design of Operations efficiency roadmap
- 「運用」の効率性ロードマップの立案



SAP recommends to schedule recurring assessments and reviews according to this approach under the managed services engagement.

SAP は、マネージドサービスエンゲージメントに基づくこの方法に従って、定期的な評価及び審査のスケジュールを設定することを推奨する。

Realization of improvements will be implemented outside of the managed service engagement under an Lifecycle Management for Operational Efficiency with the following approach:

改善の実現は、以下の方法による「運用効率のライフサイクル管理」に基づいて、マネージドサービスエンゲージメントの範囲外で実施される。

- Transition to achievement of operations efficiency
- 運用効率の達成への移行
- Continuous Improvement Measures for Innovation Readiness
- 「イノベーション準備態勢」に向けた「継続的改善措置」
- Innovation Framework and Innovation strategy roadmap
- 「イノベーションフレームワーク」及び「イノベーション」戦略ロードマップ

3. Engagement Management.

3. エンゲージメントの管理。

Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager shall be the assigned by the Customer Service Management department as a dedicated resource. Customer's Engagement Manager shall be English speaking and empowered to make necessary decisions for Customer or bring about such decision without undue delay and shall provide a list of key Customer contacts, contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of this service description and any Order Forms. All Application Management Services performed by the assigned SAP resources shall be coordinated with Customer's Engagement Manager.

各当事者は、「エンゲージメントマネージャー」を指名するものとする。SAP の「エンゲージメントマネージャー」は、「顧客サービス管理」部門により、専任リソースとして配属される。顧客の「エンゲージメントマネージャー」は、英語を話し、顧客のために必要な意思決定を行うか、かかる意思決定を遅滞なくもたらすことができる、権限を与えられた者とし、顧客の主要な連絡担当者、連絡担当者の職務、職位、事務所の電話番号、携帯電話番号、電子メールアドレスなどのリストを提出するものとする。かかる「エンゲージメントマネージャー」は、このサービス内容説明及び「注文書」の条件を管理するために、互いに緊密に協力するものとする。配属された SAP リソースによって履行されるすべての「アプリケーションマネジメントサービス」については、顧客の「エンゲージメントマネージャー」と調整を行うものとする。

In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of the applicable Order Form(s) ("Executive Meetings").

さらに、該当する「注文書」の期間中、両当事者は、定期的に役員会議を開催するものとする（以下「エグゼクティブミーティング」）。

Such Executive Meetings shall occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings shall be to review, discuss and mutually agree on further measures to achieve the purposes of the applicable Application Management Services based on the then current Application Management Service status. Each meeting shall include a status report on the progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

かかる「エグゼクティブミーティング」は、少なくとも四半期に 1 度、両当事者が互いに合意する日時に行うものとする。かかる「エグゼクティブミーティング」の目的は、その時点で最新の「アプリケーションマネジメントサービス」の状況に基づいて、該当する「アプリケーションマネジメントサービス」の目的を達成するためのその後の手段について確認、協議、及び相互の合意形成を行うことである。各ミーティングでは、最重要分野の進捗状況に関する状況報告を行うものとする。それには以下が含まれるが、これらに限定されない。



- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Application Management Services including risk mitigation recommendations
- 「アプリケーションマネジメントサービス」のパフォーマンスを危険にさらす恐れのあるリスク及び/又は遅延の特定（リスク軽減のための推奨事項を含む）
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- 未解決の問題の協議、及びいずれかの当事者からの変更要請
- Relevant details regarding project organization and planning
- プロジェクトの構築及び計画に関する関連詳細事項

4. Customer Responsibilities and Obligations regarding Application Management Services

4. 「アプリケーションマネジメントサービス」に関する顧客の責任と義務

- 4.1. Customer will provide all software products and licenses required for the services to be provided including all necessary maintenance agreements (in particular for SAP software used) for the entire contract period. Customer will use a currently maintained release of the SAP Software in accordance with Customer's End User License Agreement (Software License Agreement) with SAP, unless the parties otherwise agree to an earlier Releases.
- 4.1. 顧客は、提供されるサービスのために必要なすべてのソフトウェア製品、及びライセンス（契約期間全体に対するすべての必要な（とりわけ使用される SAP のソフトウェアに対する）保守契約を含む）を提供するものとする。顧客は、SAP と結ばれた顧客の「エンドユーザー使用権許諾契約」（「ソフトウェア使用権許諾契約」）に従って、現在維持されている「SAP ソフトウェア」のリリースを使用するものとする。ただし、両当事者がこれ以前の「リリース」に同意する場合はこの限りではない。
- 4.2. Customer will grant SAP nonexclusive rights to operate these software products solely for the purpose of supporting and modifying the applications used. Any necessary changes to the software licenses or maintenance agreements will be made by Customer at Customer's expense.
- 4.2. 顧客は、SAP に対して、使用されるアプリケーションをサポート及び修正することのみを目的として、これらのソフトウェア製品を運用する非排他的な権利を許諾するものとする。ソフトウェアのライセンス又は保守契約に対する必要な変更は、顧客の費用負担により、顧客によって行われるものとする。
- 4.3. Customer is responsible for specifications of the IT solution regarding availability and security.
- 4.3. 顧客は、可用性及びセキュリティに関する IT ソリューションの仕様について責任を負う。
- 4.4. Customer is responsible for technical operation (hosting) of the SAP solution.
- 4.4. 顧客は、SAP ソリューションの技術的運用（ホスティング）について責任を負う。
- 4.5. Customer is responsible for provisioning, operation and servicing of Customer's LAN or parts thereof (infrastructure, local printers, software, and so on).
- 4.5. 顧客は、顧客の LAN 又はその部分（インフラストラクチャー、ローカルプリンター、ソフトウェアなど）のプロビジョニング、運用、及びサポートについて責任を負う。
- 4.6. Regardless of the scope of services provided under this engagement, Customer is responsible for the implementation and the design of the overall software solution.
- 4.6. このエンゲージメントに基づき提供されるサービスの範囲にかかわらず、顧客は、ソフトウェアソリューション全体の導入及び設計に対する責任を負う。
- 4.7. Customer is responsible for the definition and execution of its business processes including but not limited to application and data security policies, Sarbanes-Oxley compliance standards and processing requirements.
- 4.7. 顧客は、ビジネスプロセス（アプリケーション及びデータセキュリティポリシー、サーベンスオクスリー法の遵守基準及び処理要件などを含むが、これらに限定されない）の定義及び実行について責任を負う。
- 4.8. Customer is responsible to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities under this SOW



- 4.8. 顧客は、SAP がこの SOW に基づく自身の責任を履行することができるように、ライセンシーのビジネスプロセスに関する妥当かつ十分な文書を SAP に提供する責任を負う。
- 4.9. Under this contract, a request will be processed after a ticket has been issued to SAP detailing the request. Customer must open the ticket in Service Market Place.
- 4.9. この契約のもとでは、リクエストは、当該リクエストを詳述したチケットが SAP に対して発行された後に処理されるものとする。顧客は、Service Market Place 内でチケットを開始する必要がある。
- 4.10. Customer will ensure that SAP has access to the supported systems within Customer's IT solution and will bear any expenses required for this purpose.
- 4.10. 顧客は、SAP が顧客の IT ソリューション内にあるサポート対象のシステムに対してアクセスできるようにし、この目的のために必要な費用をすべて負担するものとする。
- 4.11. Customer is responsible to ensure that its 3rd Level Support parties reasonably cooperate in their timely receipt and handling of queries and tickets forwarded from SAP.
- 4.11. 顧客は、その「レベル 3 サポート」の担当者が、SAP から転送された質問及びチケットのタイムリーな受領及び処理について、妥当な範囲で協力するようにする責任を負う。
- 4.12. Customer is responsible for all data stored into the systems. Customer is responsible for backing up its data. Except where otherwise expressly indicated in writing by Customer, SAP is always entitled to act on the assumption that all of Customer's data is backed up.
- 4.12. 顧客は、システムに保存されるすべてのデータについて責任を負う。顧客は、自身のデータのバックアップについて責任を負う。顧客が書面で別途、明示的に示す場合を除いて、SAP は、顧客のデータはすべてバックアップがとられているという前提の元で行動することができる。
- 4.13. Customer will ensure that the release of any new or upgrade to Customer's software complies with the interface requirements of the solution in scope and will notify SAP at least eight (8) weeks prior to the release of any new or upgrade to the software.
- 4.13. 顧客は、顧客のソフトウェアの新規若しくはアップグレードのリリースが、範囲に含まれたソリューションのインターフェース要件を遵守するようにし、ソフトウェアの新規若しくはアップグレードのリリースの遅くとも 8 週間前までに、SAP に通知するものとする。
- 4.14. For the entire duration of the engagement Customer names and maintains a representative who will be Customer's primary point of contact in dealing with SAP for this engagement and will have the authority and power to make decisions with respect to any action to be taken by Customer under this contract.
- 4.14. エンゲージメントの全期間に渡って、顧客は、このエンゲージメントに関する SAP との対応において顧客の主たる連絡先となり、この契約に基づいて顧客がとる措置に関する決定を行う権限を有する担当者を指名し、維持するものとする。
- 4.15. Two weeks before start of the engagement, Customer will make technical documentation, end-user documentation and business process documentation available to SAP in English language. In case Customer fails to provide this documentation on time or if the documentation does not have the required level of detail, the service start might be delayed and support efforts by SAP might increase.
- 4.15. エンゲージメント開始の 2 週間前に、顧客は、技術、エンドユーザー、及びビジネスプロセスのそれぞれに関する英語による文書を SAP に提供するものとする。顧客が予定どおりこの文書を提供できなかったか、文書が詳細において必要なレベルに達していなかった場合は、サービスの開始が遅延し、SAP のサポート作業が増大する可能性がある。
- 4.16. During the entire run time of the engagement Customer is accountable to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities.
- 4.16. エンゲージメントの全実行期間にわたって、顧客は、SAP が自身の責任を履行することができるように、顧客のビジネスプロセスに関する妥当かつ十分な文書を SAP に提供する責任を負う。
- 4.17. Customer informs SAP in a timely manner, i.e. with a lead time of three (3) months about changes to the required support in terms of volume, languages and service times.
- 4.17. 顧客は、必要なサポートの量、言語、及びサービス期間に関する変更について、タイムリーに（すなわち、3 カ月のリードタイム）SAP に通知する。
- 4.18. Customer provides SAP for the semi-annual audits a user with all necessary authorizations free of charge. This is required for all systems in which SAP has responsibility for transportation management. Customer also confirms that its transportation management can be checked for audit purposes and that information is also made available to the respective auditors. This is only applicable if during the set up phase it is agreed that SAP will be responsible for transports to production.



- 4.18. 顧客は、半年ごとの監査について、すべての必要な権限を有するユーザーを無償で SAP に提供する。これは、SAP が移行管理について責任を負うすべてのシステムにつき必要である。顧客はまた、顧客の移行管理が監査目的でチェックできること、また情報が各監査人にも提供されることを確認する。これは、セットアップフェーズ時に、SAP が本稼働への移行について責任を負うことが合意された場合のみ適用される。
- 4.19. During the agreed service times Customer will ensure the availability of a sufficient number of Key Users who have the required technical-, application and business process expertise and sufficient skills to communicate with SAP's AMS Consultants in the agreed support language and will provide to SAP a list of the key users including name, function, phone number, fax number and email address. Customer will ensure that all Key Users are familiar with the support process including ticket creation and processing via the SAP Service Market Place.
- 4.19. 合意されたサービス期間中、顧客は、技術、アプリケーション、及びビジネスプロセスに関する必要な専門知識、並びに合意されたサポート言語で SAP の「AMS コンサルタント」と意思疎通する十分なスキルを備えた十分な人数の「キーユーザー」が配置されるようにし、キーユーザーのリスト（氏名、職務、電話番号、ファックス番号、及び電子メールアドレスを含む）を SAP に提供するものとする。顧客は、すべての「キーユーザー」が、チケットの作成及び SAP Service Market Place を通じた処理を含むサポートプロセスに精通しているようにするものとする。
- 4.20. If Customer fails or partially fails to comply with these collaborative and cooperative duties or if Customer fails to comply with these collaborative and cooperative duties in the right quality or if Customer fails to comply on, SAP can request adjustments of the schedule and/ or charge additional costs resulting out of the non-compliance to Customer at the agreed daily rates
- 4.20. 顧客がこれらの連携及び協力の義務に従わなかったか、若しくは部分的に従わなかった場合、又は顧客が、適正な品質においてこれらの連携及び協力の義務に従わなかった場合は、SAP は、スケジュールの調整を要求し、及び/又は非遵守に起因する追加費用を、合意された料率で顧客に請求することができる。
- 4.21. Customer is responsible for adaptations or extensions to the solution, for example, ones caused by Customer's changing requirements or structures (Organizational Change Management).
- 4.21. 顧客は、ソリューションに対する調整又は拡張について責任を負う。この例には、顧客が要件又は組織（「組織変更管理」）を変更したことに起因するものがある。
- 4.22. SAP's provision of the Application Management Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the RR in Exhibit A. Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure.
- 4.22. SAP による「アプリケーションマネジメントサービス」の提供は、顧客が「別紙 A」の RR に記載された自らの責任を履行することを条件とする。顧客は、速やかにかかる責任を履行すること、及びプロジェクトの各フェーズに要する十分な数の従業員及びリソースを提供することに同意する。
- 4.23. Customer agrees to provide the following:
- 4.23. 顧客は、以下を提供することに合意する。
- Customer's policy and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment. Customer agrees to inform SAP of any changes to such policy and procedures as soon as practicable without delay.
 - 「コンピューティング環境」へのアクセス権限に関する顧客のポリシー及び手順。顧客は、遅滞なく、かつできる限り早く、かかるポリシー及び手順の変更について SAP に通知することに合意する。
 - A service user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which is (initially) assigned to Customer by SAP in support of the License Agreement and which Customer uses to log on to SAP's Service Marketplace for software download and support is required by SAP's in order to permit SAP resources to also log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:
 - 以下に定義する権限を有する「コンピューティング環境」内のサービスユーザー（以下「S ユーザー」）の ID。（当初は）「使用権許諾契約」のサポートに関して SAP が顧客に割り当て、顧客がソフトウェアのダウンロードとサポートのために SAP の Service Marketplace にログオンするために使用する S ユーザー ID は、SAP のリソースが「コンピューティング環境」のセットアップのためにログオンし、ソフトウェアを取得するために必要なソフトウェアダウンロードタスクを実行できるようにするために、SAP のリソースによって要求される。以下のような権限が要求される。
 - Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages
 - 顧客のメッセージの送信、作成、確認、及び/又は再開

- SSCR key registration
- SSCR キーの登録
- Processing service messages
- サービスメッセージの処理
- Opening service connections
- サービス接続の開始
- Software download
- ソフトウェアのダウンロード
- Maintaining system data
- システムデータの保守
- Requesting license keys
- ライセンスキーの要求

Customer hereby provides SAP with the express authorization to set up and use an S-user with these authorizations. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly

顧客はここに、上記の権限を有する S ユーザーを設定及び使用する明示的な承認を、SAP に与える。顧客は、第三者又はその従業員が必要とする権限を、速やかに与えることを保証する。

- 4.24.** In the event that any SAP equipment is required at the Customer facility, Customer shall provide a physically secure and conditioned environment for any such equipment provided to Customer by SAP and Customer bears all risk for damages. SAP shall not be responsible for any damages to the extent resulting from Customer's failure to provide a physically secure and conditioned environment.
- 4.24.** 顧客の施設において SAP の何らかの機器が必要な場合、顧客は、SAP から顧客に提供された当該機器のために物理的に安全で条件の整えられた環境を提供するものとし、損傷のリスクはすべて顧客が負う。SAP は、顧客が物理的に安全で条件の整えられた環境を提供できなかったことに起因するいかなる損害についても責任を負わないものとする。
- 4.25.** Customer is and will remain solely responsible for the definition, documentation and execution of its business processes including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory requirements. Customer is and will remain responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its Application Management Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the Application Management Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the Application Management Services.
- 4.25.** 顧客は、自身のビジネスプロセス（ビジネスプロセス、システム管理、アプリケーション及びデータのセキュリティ方針、バッチ処理要件、及びその他政府当局又は監督官庁の要件の遵守を含むが、これらに限定されない）の定義、文書化、及び実行について責任を負うものとする。顧客は、SAP が「本契約」に基づいて自身が負う「アプリケーションマネジメントサービス」の責任を履行することができるように、顧客の該当するプロセスに関する必要かつ十分な文書を SAP に提供する責任を引き続き負うものとする。顧客は、顧客の事業に対する「アプリケーションマネジメントサービス」の適合性の判断、並びに「顧客のデータ」及び顧客による「アプリケーションマネジメントサービス」の使用に適用されるすべての規制、法律、又は協定への準拠について、単独で責任を負う。
- 4.26.** Reference Sites: During the term of the contract as agreed in the Order Form, Customer will use its best efforts, to host up to four (4) hours a month of reference calls. Such reference calls will be performed after obtaining approval from Customer and will be coordinated through the applicable SAP Engagement Manager.
- 4.26.** 問い合わせサイト：「注文書」で合意された契約の期間中、顧客は、最大限の努力を尽くして、月ごとに最大 4 時間まで、問い合わせの電話に応じる。かかる問い合わせの電話は、顧客の承認を得てから行われ、該当する「SAP エンゲージメントマネージャー」を通じて調整される。

5. Service Levels and Reporting

5. サービスレベル及び報告

5.1. Service Level Agreement (SLA)

5.1. サービスレベルアグリーメント (SLA)

The following Service Levels are standard options and will apply for the service as defined in the scope document.

以下の「サービスレベル」は標準的なオプションであり、範囲に関する文書に定められたサービスに適用される。

Service Times

サービス期間

Service Times サービス期間	Service Level サービスレベル
Service Desk サービスデスク	English: 24 x 7 英語：1 日 24 時間、週 7 日 German: Mon-Fri, 8:00 a.m. CET – 6:00 p.m. CET ドイツ語：CET で、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 6 時 Spanish: Mon-Fri, 10:00 a.m. – 5:00 p.m. ART (UTC -3) スペイン語：ART (UTC -3) で、月曜日から金曜日の午前 10 時から午後 5 時 Portuguese: Mon-Fri, 11:00 a.m. – 6:00 p.m. ART (UTC -3) ポルトガル語：ART (UTC -3) で、月曜日から金曜日の午前 11 時から午後 6 時 Japanese: Mon-Fri, 09.00 a.m. – 06.00 p.m. JST (UTC +9) 日本語：JST (UTC +9) で、月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 6 時
Service Delivery サービスの実施	English: 24 x 7 英語：1 日 24 時間、週 7 日 German: Mon-Fri, 8:00 a.m. CET – 6:00 p.m. CET ドイツ語：CET で、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 6 時

Initial Response Times (IRT)

初回応答時間 (IRT)

Response Times – IRT 応答時間 - IRT	Service Level サービスレベル
Ticket with priority 1 優先度 1 のチケット	45 min 45 分

Ticket with priority 2 優先度 2 のチケット	4 hours (local time on business days) 4 時間 (現地時間で営業日)
Ticket with priority 3 優先度 3 のチケット	8 hours (local time on business days) 8 時間 (現地時間で営業日)
Ticket with priority 4 優先度 4 のチケット	16 hours (local time on business days) 16 時間 (現地時間で営業日)

Solution Times (ST) - Optional

解決時間 (ST) - オプション

Solution Times (ST) 解決時間 (ST)	Service Level サービスレベル
Ticket with priority 1 優先度 1 のチケット	10 hours 10 時間
Ticket with priority 2 優先度 2 のチケット	20 hours (local office time) 20 時間 (現地営業時間)
Ticket with priority 3 優先度 3 のチケット	30 hours (local office time) 30 時間 (現地営業時間)
Ticket with priority 4 優先度 4 のチケット	100 hours (local office time) 100 時間 (現地営業時間)

These SLAs are based on the following definition for priorities:

これらの SLA は、優先順位に関する以下の定義に基づく。

Priority 「インシデント」の	Characteristics 特徴
Priority 1 – Very high 優先度 1 - 最優先	<p>A production system is not available; an important component or critical business process in one or more business units is disrupted and the disruption cannot be worked around manually. There is a direct impact on business; an immediate negative effect on financial results is definitely expected. The disruption means individual groups or teams who work to business-critical deadlines are unable to work at all.</p> <p>本稼働システムが利用できない。1 つ以上の事業部門の重要なコンポーネント又は不可欠なビジネスプロセスが中断され、中断を手動で回避することができない。業務に直接的な影響が及ぶ。財務業績に対する差し迫った悪影響が確実に予想される。中断とは、ビジネスに不可欠な期限に向けて作業する個別のグループ又はチームが、まったく作業ができないことを意味する。</p>
Priority 2 – High 優先度 2 - 優先	<p>A critical business process or function (for example, printing or an interface) does not work correctly, causing a significant impact on business; an effect on financial results is expected. However, a manual workaround is available. The Customer requires handling support for a critical business process with a short deadline to avoid affecting its financial results.</p> <p>不可欠なビジネスプロセス又は機能（たとえば、印刷又はインターフェイス）が正常に作動せず、業務に重大な影響が及ぶ。財務業績に対する影響が予想される。ただし、手動の回避策は利用可能である。顧客は、自身の財務業績への影響を避けるために、短い期限内で、不可欠なビジネスプロセスに対する処理サポートを必要とする。</p>
Priority 3 – Medium 優先度 3 - 中	<p>A business process or function does not work correctly, causing a minor impact on business; an effect on financial results is not expected. A manual workaround is available.</p> <p>ビジネスプロセス又は機能が正常に作動せず、業務に軽微な影響を及ぼす。財務業績に対する影響は予想されない。手動の回避策は利用可能である。</p> <p>The Customer requires handling support for a business process with a fixed deadline but that will not have any critical impact on its financial results. The Customer orders a change to an existing critical business process.</p> <p>顧客は、期限を定めて、ビジネスプロセスに対する処理サポートを必要とするが、財務業績に対する重大な影響はない。顧客は、既存の重要なビジネスプロセスに対する変更を指図する。</p>
Priority 4 – Low 優先度 4 - 低	<p>General improvement to the system is required, but there is no direct influence on financial results. The Customer requires handling support for a topic without a deadline and without influence on its financial results. The Customer orders a change of an existing business process without a deadline and without influence on its financial results.</p> <p>システムに対する全般的な改善が必要であるが、財務結果に対する直接的な影響はない。顧客は、期限を定めずに、トピックに対する処理サポートを必要とするが、財務業績に対する影響はない。顧客は、期限を定めずに、既存のビジネスプロセスの変更を指図する。これによる財務業績に対する影響はない。</p>

	Any other request or monitoring activity to be performed. 履行されるその他のリクエスト又は監視活動。
--	--

5.2. Service Reporting

5.2. サービス報告

SAP will provide reports to Customer with information about the services provided.

SAP は、提供されたサービスに関する情報について、顧客に報告書を提供する。

Monthly Customer Report

月次顧客レポート

SAP will create a monthly report providing Customer with information about the services provided in the previous month. The report will be made available online via the AMS Reporting Dashboard for the last reporting month and as downloadable PDF document for last 12 reporting months and will include the following information for the in the respective reporting period:

SAP は、月次レポートを作成し、前月に提供されたサービスに関する情報を顧客に提供するものとする。レポートは、前報告月については AMS Reporting Dashboard を通じてオンラインで提供され、直近 12 カ月間の報告月については、ダウンロード可能な PDF 文書として提供される。レポートには、各報告期間に関する以下の情報が含まれる。

- Overview of the supported IT solution in scope of the services provided
- 提供されるサービスの範囲に含まれた、サポート対象の IT ソリューションの概要
- Management Summary / Recommendations for continuous improvement
- 継続的改善に関するマネジメントサマリー／推奨事項
- Total number of tickets received including break down per service category, per priority, per location, per application
- 受領されたチケット総数（サービスカテゴリー、優先順位、所在地、アプリケーション別の明細を含む）
- Total number of completed / not completed tickets including break down per application
- 完了／未完了のチケット総数（アプリケーション別の明細を含む）
- Total efforts for tickets processed per month and accumulated over last 12 months (including break down per application and service category)
- 月ごと及び直近の 12 カ月間全体で処理されたチケットに関する全作業（アプリケーション及びサービスカテゴリー別の明細を含む）

Real Time Ticket Reporting

リアルタイムチケット報告

A Real Time Ticket Reporting will be available online via the AMS Reporting Dashboard providing detailed information (including ticket ID, priority, application, service category, status) on tickets.

「リアルタイムチケット報告」を、AMS Reporting Dashboard を通じてオンラインで入手でき、チケットに関する詳細情報（チケット ID、優先順位、アプリケーション、サービスカテゴリー、ステータスを含む）が提供される。



6. Engagement Approach

6. エンゲージメントのアプローチ

Transition

移行

SAP will provide a support structure to ensure that the resources required to provide the Application Management Services are available and that they have the necessary industry and Customer-specific knowledge of the supported applications that will be used.

SAP は、「アプリケーションマネジメントサービス」を提供するために必要なリソースが配属され、それらのリソースが使用されるサポート対象のアプリケーションについて必要な業界知識及び顧客に固有の知識を備えるようにサポート体制を整えるものとする。

This includes in particular:

これにはとりわけ以下が含まれる。

- Appointing SAP Engagement Manager
- SAP の「エンゲージメントマネージャー」の指名
- Integration into the processes of SAP's Service Desk
- SAP の「サービスデスク」プロセスへの統合
- Expertise transfer to the SAP support team concerning the Customer -specific SAP solution.
- SAP サポートチームへの、顧客に固有の SAP ソリューションに関わる専門知識の移転

To establish Customer-specific knowledge in the SAP support team, the expertise transfer phase will form part of the set up of the Application Management Services. The intensity and manner of the expertise transfer depends on the Customer's IT organization or implementation partner of Customer, if applicable, and the complexity of Customer supported IT solution (number of systems, application scenarios, business processes and modifications within the SAP solution, the number of non-SAP applications and interfaces, and so on).

SAP サポートチーム内で顧客に固有の知識を構築するために、専門知識の移転は「アプリケーションマネジメントサービス」のセットアップの一部となる。専門知識移転の程度及び方法は、顧客の IT 組織又は顧客の導入パートナー（該当する場合）、及び顧客がサポートする IT ソリューションの複雑性（システム数、アプリケーションシナリオ、SAP ソリューションに含まれるビジネスプロセス及び修正、SAP 以外のアプリケーション及びインターフェースの数など）により異なる。

The expertise transfer phase will be coordinated by the Engagement Manager for SAP with strong cooperation of Customer or the responsible contact partner of Customer if applicable, and also with the project manager responsible for the implementation, if applicable. The expertise transfer will focus on the business processes listed in the Service Level Agreement.

専門知識移転フェーズは、顧客又は顧客の担当窓口パートナー（該当する場合）、さらに導入を担当するプロジェクトマネージャー（該当する場合）の緊密な協力の下、SAP の「エンゲージメントマネージャー」がコーディネートする。専門知識移転では、「サービスレベル契約」に記載されたビジネスプロセスに重点を置く。

The expertise transfer will provide the SAP team with the necessary knowledge required for the provision of the services, which may, as appropriate include information, records, documents, test scripts and data pertaining to SAP's delivering its in-scope services to the Customer.

専門知識移転では、サービスの提供に必要な知識が SAP チームに提供されるが、これには必要に応じて、範囲に含まれたサービスを SAP が顧客に提供することに関する情報、記録、文書、テストスクリプト、及びデータが含まれる場合がある。

The main steps in the Transition phase are as follows:

「移行」フェーズの主要なステップは以下のとおりである。

Transition Planning 移行計画	Planning and Preparation 計画及び準備	Detailed workshops between Customer and SAP (including skills requirements gathering for staffing, knowledge transfer planning, etc.), team on-boarding (Customer related, cultural, etc.), defining responsibility matrix and governance models. 顧客と SAP 間の詳細なワークショップ（要員配属のためのスキル要件収集、知識移転の計画立案などを含む）、チームのオンボーディング（顧客関連、文化面など）、責任マトリクス及びガバナンスモデルの定義
	Setup セットアップ	Request and provisioning of infrastructure and application accesses and other resources necessary to support Customer. Setting up and testing of ticketing tool. 顧客をサポートするために必要な、インフラストラクチャー、アプリケーションへのアクセス、及びその他リソースの要請及びプロビジョニングチケット発行ツールのセットアップ及びテスト
Transition Execution 移行の実行	Knowledge Acquisition 知識の取得	SAP to attend expertise transfer sessions led by Customer or responsible contact partner of Customer, if applicable, gather, update and/or prepare documentation, if necessary. 顧客又は顧客の担当窓口パートナー（該当する場合）が主導する専門知識移転セッションに SAP が出席し、必要な場合、文書を収集、更新、及び／又は作成する。
	Finalize Transition Phase 移行フェーズの完了	SAP to perform final Operations Readiness checks and move on to coordinate cutover activities SAP は、最終的な「運用準備態勢」の確認を行い、稼動開始作業の調整に移行する。
Stabilization 安定化	Shadowing シャドーイング	SAP to observe and assist Customer team on-site (locations to be determined) where work is carried out. 業務が実施される現場（場所は未定）で、SAP が顧客チームを観察及び支援する。
	Reverse Shadowing リバースシャドーイング	SAP to perform the work while Customer team to support, as escalation contacts. SAP が作業を実行し、エスカレーション窓口として、顧客チームがサポートする。

Customer's key users will support the SAP service & support team in consolidating the expertise regarding the supported business processes. In addition, Customer will provide access to the system landscape to be supported, the relevant engagement documentation required for Application Management Services, and any other documents, as necessary.

顧客のキーユーザーが、サポート対象のビジネスプロセスに関する専門知識の集約について、SAP のサービス & サポートチームをサポートする。さらに顧客は、サポート対象のシステムランドスケープ、「アプリケーションマネジメントサービス」に必要な関連エンゲージメントの文書、及び必要に応じてその他文書へのアクセスを提供するものとする。

A joint project plan will be drafted in detailed discussions with Customer during the initial stages of the transition and will be used to track all deliverables throughout this phase.

移行の初期段階で、共同プロジェクト計画の原案が顧客との間の詳細な協議により作成され、このフェーズを通じてすべての成果物を追跡するために使用される。

Operations

運用

The services described in chapter 2 during live operation are provided remotely by SAP and will be documented in a ticket which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process.

第 2 章に記載する本稼動中のサービスは、SAP によりリモートで実施され、チケットに記録される。このチケットは、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要請の履行」プロセスに従って処理されなければならない。



If necessary, SAP will also provide support onsite under this agreement for up to an agreed number of days per event as designated in the Order Form for AMS. Services provided onsite require prior notification irrespective of the priority of the issue at hand. Onsite services can be documented in a ticket which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process.

必要な場合、SAP は、AMS の「注文書」で指定されるとおりイベントごとに合意された日数を上限として、本契約に基づき現場におけるサポートも提供する。現場で提供されるサービスについては、対象の問題の優先順位にかかわらず、事前の通知が必要である。オンサイトサービスはチケットに記録することができ、このチケットは、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要請の履行」プロセスに従って処理されなければならない。

Onsite services at Customer's request that exceed the given time requirements require at least one month's notice and must be submitted in a Change Order in accordance with the Change Order Procedure as defined in Exhibit D. SAP cannot guarantee that it will be able to provide resources for these services.

所定の時間要件を超えるオンサイトサービスを顧客が要請する場合は、少なくとも 1 カ月前に通知することが必要で、「別紙 D」に定める「変更注文手順」に従って「変更注文」を提出しなければならない。SAP は、かかるサービスのためにリソースを提供できることは保証できない。

Closure

終了

SAP will handover all documentations and provide support to the expertise transition sessions as may be requested by the Customer during this engagement closure phase.

SAP は、このエンゲージメント終了フェーズの間に、すべての文書を引き渡し、顧客からの要請があれば専門知識移転セッションに対するサポートを提供するものとする。

7. Dispute Resolution.

7. 紛争解決

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the Application Management Services. Each party will further nominate a representative who will serve as a decision-making authority in case of any dispute or escalation that cannot be settled between the primary points of contact within a reasonable period of time.

各当事者は、「アプリケーションマネジメントサービス」の履行に関する他方当事者に対する主たる連絡担当者となる代表者を指名する。各当事者はさらに、紛争又はエスカレーションが合理的な期間内に主たる連絡担当者間で解決できなかった場合に、決定を下す権限を有する代表者を指名する。

8. Termination

8. 解約

8.1. Termination for Cause

8.1. 正当な事由による解除

Either party may terminate for cause:

各当事者は、正当な理由により、以下のとおり解除することができる。

- I. upon thirty (30) days' prior written notice of the other party's material breach of any provision of the Agreement (either of these GTCs or of an Order Form, as applicable), including more than thirty (30) days' delinquency in Customer's payment of any money due hereunder or in any Order Form, unless the party has cured such breach during such thirty day period; or
- II. 他方当事者に、「本契約」（この GTC 又は「注文書」のいずれか該当する方）のいずれかの条項に対する重大な違反があった場合（本書又は「注文書」に基づき支払うべき金額について、30 日を超える支払い遅延が顧客にあった場合を含む）、30 日前までにその旨を書面で通知することにより解除することができる。ただし、当該当事者にかかる 30 日間に当該違反を是正した場合はこの限りでない。又は、
- III. immediately if the other party files for bankruptcy, becomes insolvent, or makes an assignment for the benefit of creditors, or otherwise materially breaches its obligations under section 11 (Confidentiality) or section 12.7 (assignment).



11. 他方当事者が、破産手続きを申請し、支払不能となり、又は債権者のために財産譲渡を行うか、その他第 11 条（守秘義務）又は第 12.7 条（譲渡）に関する義務について重大な違反を犯した場合は、直ちに解除することができる。

8.2. Duties upon Termination

8.2. 解除時の義務

SAP will cease to perform the Application Management Services as of the termination date as specified in the termination notice and the Customer shall pay SAP for all amounts due as of the termination date. Both parties agree to treat the underlying reason of any termination as Confidential Information (for clarity, parties may use such Confidential Information in a legal proceeding to enforce its rights).

SAP は、解除通知に明記された解除日をもって、「アプリケーションマネジメントサービス」の提供を中止し、顧客は、解除日の時点で支払うべきすべての金額を SAP に支払うものとする。両当事者は、解除の原因となった理由を「秘密情報」として取り扱うことに合意する（明確化のために付記すれば、両当事者は、自身の権利を行使するための訴訟手続きにおいてかかる「秘密情報」を使用することができる）。

After the Agreement has expired, SAP will reasonably cooperate, subject to mutual written agreement and payment of the applicable fees at SAP's then-current rates, transition from the Managed Services to management of comparable services by Customer or another vendor chosen by Customer; and provide to Customer, Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or format as mutually agreed ("Transition Assistance").

「本契約」の満了後、SAP は、書面による相互の合意、及び SAP のその時点で有効な料率による該当する料金の支払いを条件として、「マネージドサービス」から、顧客又は顧客が選択したその他ベンダーによる同等のサービスの管理に対する順序だった効率的な移行において、妥当な範囲で協力するものとする。また、SAP が使用しているバックアップメディアのフォーマット、又は相互に合意するフォーマットで、「顧客のデータ」を顧客に提供する（以下「移行支援」）。

Customer's access to the Application Management Services shall be terminated upon the effective date of expiration or termination of the Managed Services. In the event of a termination pursuant to this section as a result of the breach of an Order Form provision, including any Exhibit of the Order Form (but no breach of the GTCs), then terminating party may terminate only the Order Form that was subject to the uncured breach.

「アプリケーションマネジメントサービス」に対する顧客のアクセスは、「マネージドサービス」の満了又は解除の発効日をもって終了する。「注文書」の「別紙」を含め、「注文書」の規定の違反（ただし、GTC の違反は含まない）に起因して本条に従って解除される場合、解除当事者は、違反が是正されなかった「注文書」のみを解除することができる。

A delinquency of more than thirty (30) days in payment of any money due hereunder, in which case SAP may, at its sole discretion, terminate only the Order Form for which payment was delinquent.

本書に基づいて支払うべき金額の支払いが 30 日間を超えて遅延した場合、SAP は、その単独の裁量により、支払いの延滞があった「注文書」のみを解除することができる。

Exhibit A: Roles and Responsibilities

別紙 A：役割及び責任

Exhibit B: Change Request Procedure

別紙 B：変更要請手順

Exhibit C: Glossary and Definitions for Application Management Services

別紙 C：アプリケーションマネジメントサービスの用語及び定義

Exhibit D: Application Management Services - Engagement Approach

別紙 D：アプリケーションマネジメントサービス - 管理方法

Exhibit E Template for Acceptance Protocol

別紙 E：承認プロトコルのテンプレート

Change Request: [CR #]

変更要請 : [CR 番号]

to

対象

Order Form for Managed Services (Application Management Services)

「マネージドサービス」の「注文書」 (アプリケーションマネジメントサービス)

SAP Reference No. <Insert Order Number>

SAP レファレンス番号 <注文番号を挿入>

between

当事者

<SAP> (“SAP”)

<SAP> (以下「SAP」)

and

及び

_____ (“Customer”)

_____ (「顧客」)

This document must be completed and submitted to the appropriate person to commence any change order.

この文書は、記入後、変更要請を開始する適切な担当者に提出しなければならない。

1. Describe reason for requested change:

1. 変更を要請する理由を記入 :

2. Describe impact, if any, on existing Managed Services:

2. 既存の「マネージドサービス」に対する影響 (ある場合) を記入 :

3. State estimated fee change, if known. Provide a rationale/methodology for used to calculate any change:

3. 推定される料金の変更を記入 (分かっている場合)。変更を計算するために使用された根拠/方法論を記入 :

4. Change Process:

4. 変更手順 :



5. Scheduled Date for Change:

5. 変更の日程 :

6. Terms and Conditions:

6. 諸条件 :

IN WITNESS WHEREOF, the parties have so agreed as of the date written above.

上記を証するため、両当事者は、上記の日付において、以上のとおり合意した。

Accepted By/承認者:

SAP/SAP

By/署名:

Print Name/氏名 (活字体) : **[SAP Representative]/[SAP 代表者]**

Title/役職: **[Title]/[役職]**

Date/日付:

Accepted By/承認者:

[Customer]/[顧客]

By/署名:

Print Name/氏名 (活字体) : **[Approver]/[承認者]**

Title/役職: **[Title]/[役職]**

Date/日付:



Change Request 変更要請		Sales Order 販売注文			
SAP SAP		SAP P.O. SAP P.O.			
SAP Number SAP 番号		Original オリジナル			
Item 品目	Invoice Text (40 char) 請求書本文 (40 字)	Amount 金額	One-Time Monthly 毎月 1 回	Full Partial 全体 部分	Begin Bill Month 請求開始月

Exhibit C: Glossary and Definitions for Application Management Services
 別紙 C : アプリケーションマネジメントサービスの用語及び定義

<p>1st Level Support レベル 1 サポート</p>	<p>1st Level Support gathers Customer's information on a disruption of service or on a service request. For a disruption of service, 1st Level Support will try analyze the issue, figure out a solution or work-around or pass it to the next level of support.</p> <p>「レベル 1 サポート」では、サービスの中断又はサービス依頼に関する顧客の情報が収集される。サービスの中断の場合、「レベル 1 サポート」では、問題の分析を試み、解決策又は回避策を決定するか、又は次レベルのサポートに問題を引き渡す。</p>
<p>2nd Level Support レベル 2 サポート</p>	<p>2nd Level Support has specialized knowledge about applications, how they work and the most common problems. 2nd Level Support confirms the validity of the issue/problem, provides in-depth help, corrects configuration and other serious problems. Most cases should be resolved at this level of support, if not before. If 2nd Level support cannot resolve the issue, it will escalate to 3rd Level Support.</p> <p>「レベル 2 サポート」では、アプリケーション、それらの作動状態、及び最も一般的な問題に関する専門知識が提供される。「レベル 2 サポート」では、課題/問題の妥当性を確認し、綿密なヘルプを提供し、構成及びその他重大な問題を修正する。ほとんどの案件は、このレベルまでのサポートで解決される。「レベル 2 サポート」で問題が解決できない場合は、「レベル 3 サポート」にエスカレートされる。</p>
<p>3rd Level Support レベル 3 サポート</p>	<p>Support provided by the software product manufacturer (e.g. SAP) due to software product errors.</p> <p>ソフトウェア製品のエラーに起因するため、ソフトウェア製品の製造元 (SAP など) により提供されるサポート</p>
<p>Application Management Services (AMS) アプリケーションマネジメントサービス (AMS)</p>	<p>AMS provides SLA based post implementation application support for a Customer's SAP centric landscape. This includes reactive incident- and change management, proactive monitoring, problem management and service request fulfillment.</p> <p>AMS では、SAP を中心とする顧客のランドスケープに対して、SLA に基づく導入後のアプリケーションサポートを提供する。これには、事後対応のインシデント管理及び変更管理、事前対応の監視、問題管理、並びにサービス依頼の履行が含まれる。</p>
<p>AMS Reporting Dashboard AMS Reporting Dashboard</p>	<p>The <i>Service Market Place</i> is SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets.</p> <p><i>Service Market Place</i> は、サポートチケットの作成を通じたアプリケーションベースのすべてのサポート要請のための、SAP の「集中」ポータルである。</p> <p>In addition to Service Market Place an online AMS reporting dashboard provides additional reporting capabilities for all AMS specific requests and services with a customer specific view.</p> <p>Service Market Place に加えて、オンラインの AMS レポートングダッシュボードにより、すべての AMS 固有の要請及びサービス向けの、顧客専用ビューを備えた追加的な報告機能が提供される。</p>
<p>Audit 監査</p>	<p>An Audit is an assessment of the internal controls of the entire process landscape and fulfillment of the process requirements. It is also used to communicate new legal requirements which lead to the implementation or change of controls.</p> <p>「監査」は、プロセスランドスケープ全体の内部統制、及びプロセス要件の履行を評価することである。「監査」はまた、規制の導入又は変更につながる新規の法的要件を連絡するためにも利用される。</p>

Categorization

分類

A ticket is categorized by

チケットは以下のとおり分類される。

Categorization Level 1: agreed service (AMS)

分類レベル 1 : 合意されたサービス (AMS)

- Categorization Level 2: appropriate process (*Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Fulfillment, Event Management*),
- 分類レベル 2 : 該当するプロセス (「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」、「要請の履行」、「イベント管理」)
- Categorization Level 3: type of request (e.g. *Incident with/without Change, Problem with/without Change, Request for Change, Service Request*),
- 分類レベル 3 : 要請の種類 (たとえば、「変更」を伴う/伴わない「インシデント」、「変更」を伴う/伴わない「問題」、「変更要請」、「サービス依頼」)
- *Priority*,
- 優先順位
- *Component*
- 要素

Ticket Categorization Level 2 チケット分類レベル 2	Ticket Categorization Level 3 チケット分類レベル 3
Event Management イベント管理	AMS Manual Monitoring AMS 手動監視
Incident Management インシデント管理	AMS Incident without Change 変更を伴わない AMS インシデント AMS Incident with Change 変更を伴う AMS インシデント
Problem Management 問題管理	AMS Problem without Change 変更を伴わない AMS 問題 AMS Problem with Change 変更を伴う AMS 問題
Change Management 変更管理	AMS Request for Change AMS 変更要請
Request Fulfillment 要請の履行	AMS Continuous Operations AMS の継続的運用 AMS Standard Change AMS の標準的変更 AMS Service Request AMS のサービス依頼

<p>(AMS) Change Management</p> <p>(AMS) 変更管理</p>	<p>The process <i>AMS Change Management</i> describes the procedure to authorize, plan and deploy a change of the business process into the productive systems.</p> <p>「AMS 変更管理」プロセスには、ビジネスプロセスの変更を、承認、計画、及び本稼働システムに導入する手順が記載されている。</p> <p>All changes in the Customer's system which are not caused by an <i>Incident or Problem</i> or agreed as a <i>Standard Change</i> are considered a <i>Request for Change</i>. <i>Change Management</i> does not only include the implementation procedure, but the holistic process from the requirement to the deployment. Changes are classified by their potential impact to the productive system (<i>Regular Change</i> and <i>Emergency Change</i>). Depending on the potential impact a certain approval level is required.</p> <p>「インシデント」又は「問題」に起因しないか、又は「標準的変更」として合意された顧客のシステムの変更はすべて「変更要請」と見なされる。「変更管理」には、実施手順のみならず、要件から導入までの包括的なプロセスが含まれる。変更は、本稼働システムに対する潜在的影響により分類される（「定期変更」及び「緊急変更」）。潜在的影響に応じて、一定の承認レベルが求められる。</p>
<p>(AMS) Change Implementation</p> <p>(AMS) 変更の実施</p>	<p>The <i>AMS Change Implementation</i> sub-process describes the procedure how to control the deployment of a change into a productive system by minimizing the risks of failure. This includes proper unit testing in the Quality Assurance System of the Customer and another validation test done by the Customer. Finally the import into the productive environment has to be executed as planned with the Customer.</p> <p>AMS の「変更の実施」下位プロセスには、失敗のリスクを最小限にすることにより、本稼働システムへの変更導入を管理する方法の手順を記載している。これには、顧客の「品質保証システム」における正規の単体テスト、及び顧客によって実施される別の検証テストが含まれる。最終的に、本稼働環境へのインポートは、顧客と共に計画どおり実行される必要がある。</p>
<p>Change Request</p> <p>変更要請</p>	<p>If during the provision of the agreed services changes are identified – changes that in Customer's or SAP's view affect the scope (by material reduction or excess), content, methods, or schedule, they must be agreed by written amendment or supplement to the contract. All changes must be documented and tracked in the provided Change Request form.</p> <p>合意されたサービスの提供中に、変更（顧客又は SAP の観点からすれば、範囲（大幅な減少又は超過）、コンテンツ、方法、又はスケジュールに影響を与える変更）が特定された場合、それらの変更は、契約に対する書面による修正又は補足により合意される必要がある。すべての変更は、提供された「変更要請」フォームに記録し、追跡しなければならない。</p>

<p>Continuous Operations 継続的運用</p>	<p>The request category <i>Continuous Operations</i> is intended for all tickets that contain some kind of continuous support for a longer time period. As a rule these will be periodical / recurring tickets. They can be used to record:</p> <p>要請カテゴリー「継続的運用」は、長期間にわたる一定の種類継続的サポートを含むすべてのチケットを対象としている。一般的には、定期的/継続的に発生するチケットであるチケットは、以下を記録するために使用できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactive support (except monitoring) based on the Customer contract or separate agreements, • 顧客の契約又は個別の合意に基づく事前対応サポート（監視を除く）、 • Continued consulting or minor maintenance tasks on request of the Customer if the Customer does not want to create a separate ticket for each task. • 顧客の要請による、継続的コンサルティング又は軽微な保守作業（顧客が、各作業について個別のチケットを作成することを望まない場合）。 <p><i>Continuous Operations</i> requests are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>「継続的運用」の要請は、「要請の履行」プロセスに従って処理される。</p> <p>See also <i>Service Request, Standard Change</i></p> <p>「サービス依頼」、「標準的変更」も参照のこと。</p>
<p>Core team 中核チーム</p>	<p>AMS Consultants who are appointed to process tickets for an AMS client. These consultants are familiar with the client's system landscape, business processes and have a close collaboration with the client's <i>key users</i>.</p> <p>AMS のクライアントに関するチケット処理に任命された「AMS コンサルタント」。これらコンサルタントは、クライアントのシステムランドスケープ、ビジネスプロセスを熟知しており、クライアントのキーユーザーと緊密に連携する。</p>
<p>Customer Approval 顧客の承認</p>	<p>See <i>Quality Gate</i></p> <p>品質ゲートを参照</p>
<p>Dispatching 差し立て</p>	<p>Forwarding of an incoming request / ticket to the responsible AMS <i>core team</i>.</p> <p>受領した要請/チケットを担当の AMS 中核チームに転送すること。</p>
<p>Effort Estimation 作業の見積り</p>	<p><i>Quality Gate</i> that can be agreed optionally between AMS and the Customer.</p> <p>AMS と顧客との間で任意に合意可能な、品質ゲート。</p> <p>Before processing an <i>Incident, Problem, Request for Change</i> or <i>Service Request</i>, ticket processors have to estimate how long it will take them to process and solve the <i>request</i>. If this <i>Quality Gate</i> is agreed and as soon as the estimated effort exceeds a limit that was once defined by Customer, the ticket processors have to ask for the <i>key user's</i> approval to continue processing this ticket. If the <i>key user</i> does not give the approval, the ticket processor is not allowed to continue ticket processing – the ticket will be closed.</p> <p>「インシデント」、「問題」、「変更要請」、又は「サービス依頼」を処理する前に、チケット処理者は、要請の処理及び解決までにかかる期間を見積もる必要がある。この品質ゲートが合意された場合、見積もられた作業が顧客により以前に定義された限度を超過し次第、チケット処理者は、このチケットの処理を継続するための承認をキーユーザーに求める必要がある。キーユーザーが承認を与えない場合、チケット処理者は、引き続きチケットを処理することを許可されず、チケットはクローズされる。</p>
<p>End User エンドユーザー</p>	<p>A Customer's employee who uses SAP software during daily business.</p> <p>日常業務中に SAP のソフトウェアを使用する顧客の従業員。</p>

<p>(AMS) Engagement Manager</p> <p>(AMS) エンゲージメントマネージャー</p>	<p>The <i>SAP Engagement Manager</i> is an SAP project manager during implementation of the services and during ongoing operation.</p> <p>「SAP エンゲージメントマネージャー」とは、サービスの導入時及び継続的運用時の、SAPのプロジェクトマネージャーである。</p> <p>The Engagement Manager coordinates and monitors the implementation phase of the agreed services and is responsible for managing the provision of agreed services, so all services and change requests are carried out in accordance with the agreed terms and conditions.</p> <p>「エンゲージメントマネージャー」は、合意されたサービスの導入フェーズを調整及び監督し、すべてのサービス及び変更要請が合意された諸条件に従って実行されるように、合意されたサービスの提供を管理する責任を負う。</p> <p>The Engagement Manager is a dedicated named person and the single point of responsibility for the Customer for provisioning of the service and/or handling of any escalation.</p> <p>「エンゲージメントマネージャー」は、指名された専任要員であり、サービスの提供及び／又はエスカレーションの取り扱いに関する、顧客に対する唯一の担当窓口である。</p>
<p>Emergency Change</p> <p>緊急変更</p>	<p>An <i>Emergency Change</i> deals with an Incident with change and <i>Request for Change</i> that has highest urgency and therefore must be imported to production system as soon as possible meaning outside any regular release or maintenance window.</p> <p>「緊急変更」は、最も緊急性の高い、変更を伴う「インシデント」及び「変更要請」を取り扱う。したがって、可能な限り速やかに（つまり定期的なリリース又は保守時間帯の範囲外で）本稼動システムにインポートする必要がある。</p>
<p>Event</p> <p>イベント</p>	<p>An <i>Event</i> is any automatic or manual occurrence of information with certain relevance.</p> <p>「イベント」とは、一定の関連性を持つ情報の自動又は手動による発生をいう。</p>
<p>(AMS) Event Management</p> <p>(AMS) イベント管理</p>	<p>Long-term monitoring of a system or system landscapes to identify critical system states at an early stage.</p> <p>初期段階で重要システムの状態を特定するための、システム又はシステムランドスケープの長期にわたる監視</p> <p>The <i>AMS Event Management</i> process describes the procedure to identify an <i>event</i>, to evaluate the relevance, and to find an appropriate reaction method. An event can be identified by Manual Monitoring with appropriate tools. Manual Monitoring is usually executed as defined in a monitoring concept.</p> <p>「AMS イベント管理」プロセスには、イベントを特定し、関連性を評価し、適切な対応方法を見出すための手順が記載されている。イベントは、適切なツールを使用した「手動監視」により特定することができる。「手動監視」は、通常、監視コンセプトに定めるとおり実行される。</p>
<p>Generic User</p> <p>ジェネリックユーザー</p>	<p>An account to log into a system. This user is used by more than one person. For security reasons it is recommended to use only <i>Named Users</i>.</p> <p>システムにログインするためのアカウントこのユーザーは、複数の人により使用される。セキュリティ上の理由から、「登録ユーザー」のみを使用することが推奨される。</p>
<p>Incident</p> <p>インシデント</p>	<p>An <i>Incident</i> is the unplanned outage of parts or of a whole business process. <i>Incident</i> requests are processed in compliance with the <i>Incident Management</i> process.</p> <p>「インシデント」は、ビジネスプロセスの一部又は全体の、予定外の停止である。「インシデント」に関する要請は、「インシデント管理」プロセスに従って処理される。</p>

<p>(AMS) Incident Management (AMS) インシデント管理</p>	<p>The process <i>AMS Incident Management</i> describes the procedure to restore the business process. An <i>Incident</i> can be resolved by either providing a workaround or by finding and eliminating the root cause (Problem). Once the <i>Incident</i> is solved it may be required to find the root cause (Problem) of the <i>Incident</i>. If such is identified, an approach how to prevent the problem from occurring again should be found and presented to the Customer.</p> <p>「AMS インシデント管理」プロセスには、ビジネスプロセスを復元する手順が記載されている。「インシデント」は、回避策の提供、又は根本原因（「問題」）の発見及び除去のいずれかにより解決することができる。「インシデント」が解決されれば、「インシデント」の根本原因（「問題」）を発見することが必要になる場合がある。根本原因が特定された場合は、問題が再度発生することを防ぐための方法を見出して、顧客に提示する必要がある。</p>
<p>Initial Reaction Time (IRT) 初回応答時間 (IRT)</p>	<p><i>The Initial Reaction Time (IRT)</i> refers to the time between the receipt of a support ticket (time stamp of ticket status "open") and the first action taken by an SAP support person (time stamp of ticket status "in process"), familiar with the Customer's environment, to repair an Incident or process an Service or Change Request". The Initial Reaction Time is in accordance with the contractually agreed support times and can only be guaranteed if the communication channels according to the Support Concept or contract are used. If the priority of a support ticket is being changed, the service level "Initial Response Time" restarts from this point."</p> <p>「初期応答時間」(IRT)は、サポートチケット(チケットステータスのタイムスタンプは「未解決」)の受領から、顧客の環境を熟知したSAPのサポート要員により、「インシデント」を修正するか又は「サービス依頼」若しくは「変更要請」を処理するための、最初の措置がとられる(チケットステータスのタイムスタンプは「処理中」)までの時間をいう。「初期応答時間」は、契約上合意されたサポート時間に従い、「サポートコンセプト」又は契約に従った通信経路が使用される場合にのみ保証される。サポートチケットの優先順位が変更される場合、サービスレベル「初期応答時間」は、その時点から再スタートする。</p>
<p>ISAE3402 ISAE3402</p>	<p><i>International Standard on Assurance Engagements (ISAE) No. 3402</i> defines the professional standards used by a service auditor to assess the internal controls of a service organization and to publish a service auditor's report.</p> <p>国際保証業務基準 (ISAE) No. 3402 は、サービス組織の内部統制を審査し、サービス監査人の報告を公表するために、サービス監査人が使用する専門的基準を定めている。</p> <p>The <i>ISAE 3402 Quality Assurance Report</i> consist of different parts:</p> <p>ISAE 3402 品質保証報告書は、以下の各部分で構成されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> • One part is used by SAP AMS's auditors to gain an understanding of the internal controls in operation at the service organization, ある部分は、SAP AMS の監査人により、サービス組織における運営の内部統制を把握するために使用される。 • Another part is available for AMS clients to check and review if the quality assurance criteria and Quality Gates were met. 別の部分は、AMS のクライアントが、品質保証基準及び「品質ゲート」が満たされているかを調べ、確認するために利用できる。
<p>ITIL ITIL</p>	<p><i>The Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> is a set of concepts and policies for managing IT services. It encompasses Service Strategy, Design, Transition, Operation and Continual Improvement and provides adaptable best practice procedures.</p> <p>情報技術基盤ライブラリ (ITIL) は、IT サービスを管理するための、一連のコンセプト及び方針である。これには、「サービス戦略」、「設計」、「移行」、「運用」、及び「継続的改善」が含まれ、適応可能なベストプラクティス手順を提供する。</p>

<p>Key Performance Indicators (KPI)</p> <p>主要評価指標 (KPI)</p>	<p>Parameters that are used for the measurement of business.</p> <p>業務の評価に使用されるパラメーター。</p>
<p>Key User</p> <p>キーユーザー</p>	<p>A Customer's contact person who has special business process and SAP knowledge. A <i>key user</i> is authorized to address requests to AMS.</p> <p>特別なビジネスプロセスを有し、SAP に関する知識を有する顧客の連絡担当者。キーユーザーは、AMS に対する要請を取り扱う権限を与えられる。</p> <p>See also <i>Specific Key User</i></p> <p>「特定キーユーザー」も参照のこと。</p>
<p>Named Users</p> <p>登録ユーザー</p>	<p>An account to log into a system. Due to security reasons, this user is used only by one person.</p> <p>システムにログインするためのアカウントセキュリティ上の理由により、このユーザーを使用するのは、1 人のみとする。</p> <p><i>Named users</i> are also technical systems and their users that exchange information with SAP systems.</p> <p>「登録ユーザー」はまた、SAP のシステムと情報を交換する技術システム及びそのユーザーでもある。</p> <p>See also <i>Generic User</i></p> <p>「ジェネリックユーザー」も参照のこと。</p>
<p>On-Call Duty</p> <p>On-Call Duty</p>	<p>On-call duty is additional service time that is not covered by the standard delivery support. During on-call duty, SAP AMS ensures personnel that is available and can respond to <i>Incidents</i> and <i>Problems</i> within the agreed <i>Initial Reaction Time</i> corresponding to their <i>priority</i>. On-call duty services are invoiced to the Customer according to cost and expense</p> <p>On-Call Duty は、標準的な提供サポートが対象としない、追加的なサービス時間をいう。On-Call Duty の間、SAP AMS は、作業可能で、優先順位に応じて、合意された「初期応答時間」内に「インシデント」及び「問題」に対応できる要員を確保する。On-Call Duty サービスは、実費精算に従って顧客に請求される。</p>
<p>Problem</p> <p>問題</p>	<p>A <i>Problem</i> is the underlying root cause of an <i>Incident</i>. A <i>Problem</i> can cause multiple <i>Incidents</i>.</p> <p>「問題」は、「インシデント」の根底にある根本原因をいう。1 つの「問題」からは、複数の「インシデント」が引き起こされる可能性がある。</p>
<p>(AMS) Problem Management</p> <p>(AMS) 問題管理</p>	<p>The process <i>AMS Problem Management</i> describes the procedure to find the root cause and to prevent the <i>Problem</i> from happening again.</p> <p>「AMS 問題管理」プロセスには、根本原因を発見し、「問題」が再発することを防止する手順が記載されている。</p>
<p>Quality Gate (Q-Gate)</p> <p>品質ゲート (Q - ゲート)</p>	<p>A <i>Quality Gate</i> is a formal step to verify the quality of a process step before the next process step is released for execution. <i>Quality Gates</i> define the minimum requirements that must be fulfilled to continue with the process. <i>Quality Gates</i> usually require a <i>customer approval</i> to continue the processing of a <i>request / ticket</i>.</p> <p>「品質ゲート」とは、次のプロセスステップが実行のためにリリースされる前に、プロセスステップの品質を検証するための正式ステップをいう。「品質ゲート」は、プロセスを継続するために満たすべき最低限の要件を定義する。「品質ゲート」は、通常、要請/チケットの処理継続に対する顧客の承認を必要とする。</p>

<p>Request リクエスト</p>	<p>A <i>request</i> is a question or a task that is addressed to AMS. A <i>request</i> can be classified as <i>Incident</i>, <i>Request for Change</i> or <i>Service Request</i>.</p> <p>リクエストは、AMS に向けられた質問又はタスクをいう。リクエストは、「インシデント」、「変更要請」、又は「サービス依頼」に分類することができる。</p>
<p>Request for Change (RFC) 変更要請 (RFC)</p>	<p>A <i>Request for Change</i> is the formal description of a desired business process change. <i>Requests for Change</i> are processed in compliance with the <i>Change Management</i> process.</p> <p>「変更要請」は、希望するビジネスプロセス変更の正式な記述である。「変更要請」は、「変更管理」プロセスに従って処理される。</p>
<p>(AMS) Request Fulfillment (AMS) 要請の履行</p>	<p>Service requests are handled in the <i>AMS Request Fulfillment</i> process if they do not match the prerequisites for any other of the predefined AMS processes (<i>Event Management</i>, <i>Incident Management</i>, <i>Problem Management</i> or <i>Change Management</i>). These <i>service requests</i> will be further separated into one of the following categories: <i>Standard Change</i>, <i>Request for Continuous Operations</i>, or <i>Service Request</i>.</p> <p>「サービス」の要請は、事前定義済みのその他の AMS プロセス（「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、又は「変更管理」）の前提条件に適合しない場合は、「AMS 要請の履行」プロセスで処理される。これらのサービス要請は、さらに次のいずれかのカテゴリーに分類される：「標準的変更」、「継続的運用の要請」、又は「サービス依頼」</p>
<p>(AMS) Service Desk (AMS) サービスデスク</p>	<p>A centralized function servicing the single point-of-entry for all AMS <i>requests</i> and <i>tickets</i>. The AMS Service Desk handles tickets in compliance with the <i>Service Desk</i> process, i.e.</p> <p>AMS のすべてのリクエスト及びチケットに対する、入口が 1 つの集中型サービス機能。「AMS サービスデスク」は、以下の「サービスデスク」プロセスに従ってチケットを処理する。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket acceptance / rejection (contract, SLA, key user check), • チケットの受理/拒絶 (契約、SLA、キーユーザーの確認) • Ticket monitoring (see SLA), • チケットの監視 (SLA を参照) • Ticket dispatching to the AMS <i>core team</i> consultants. • AMS 中核チームのコンサルタントに対するチケット差し立て <p>The process <i>Service Desk</i> describes the workflow and tasks of the service desk function, including</p> <p>「サービスデスク」プロセスには、以下を含むサービスデスク職務のワークフロー及び作業が記載されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Request / ticket reception, • リクエスト/チケットの受付け • Ticket creation (received by phone), • チケットの作成 (電話で受け付けた場合) • Ticket monitoring, • チケットの監視 • Ticket dispatching and • チケットの差し立て • Reporting. • 報告
<p>Service Level Agreement (SLA) サービスレベルアグリーメント (SLA)</p>	<p><i>Service Level Agreements</i> describe the quality (e.g. <i>IRT</i>) and quantity (e.g. monthly support volume in hours) of agreed services between the Customer and AMS as service provider.</p> <p>「サービスレベルアグリーメント」には、顧客とサービスプロバイダーとしての AMS との間で合意されたサービスの品質 (IRT など) 及び量 (月間サポート時間数など) を記載する。</p>



SAP Service Market Place (SMP)	The <i>SAP Service Market Place (SMP)</i> is SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets.
SAP Service Market Place (SMP)	<p><i>SAP Service Market Place (SMP)</i> は、サポートチケットの作成を通じたアプリケーションベースのすべてのサポート要請のための、SAP の「集中」ポータルである。</p> <p>Further it provides a platform with discussion forums, blogs, Wikis for exchange with SAP experts and offers documentation of all SAP-solutions through an online library.</p> <p>さらに SAP Service Market Place は、SAP の専門家とのやり取りのためのディスカッションフォーラム、ブログ、Wiki のプラットフォームを提供し、オンラインライブラリを通じてすべての SAP ソリューションに関する文書が用意されている。</p>
Service Request サービス依頼	<p>A <i>Service Request</i> is any <i>Request</i> which is no <i>Request for Change</i> and no <i>Incident</i>. <i>Service Requests</i> are processed in compliance with <i>the Request Fulfillment process</i>.</p> <p>「サービス依頼」は、「変更要請」や「インシデント」ではない「リクエスト」をいう。「サービス依頼」は、「要請の履行」プロセスに従って処理される。</p> <p>See also <i>Standard Change, Continuous Operations</i></p> <p>「標準的変更」、「継続的運用」も参照のこと。</p>
Service Time サービス期間	<p>Times in which AMS as contractor provides the Customer with the defined services according to the defined <i>SLA</i>.</p> <p>契約者としての AMS が、定められた SLA に従って、定められたサービスを顧客に提供する期間。</p>
Solution Time (ST) 解決時間 (ST)	<p>The <i>Solution Time (ST)</i> means the time when processing of ticket begins (time stamp of ticket status "in process") until the first solution will be provided to the Customer (time stamp of ticket status "solution proposed to customer" (can be set exceptionally manually in case of a workaround)). The status "SAP Proposed Solution" means SAP has provided a corrective action or a solution proposal.</p> <p>「解決時間」(ST) とは、チケットの処理が開始(チケットステータスのタイムスタンプは「処理中」)してから、最初の解決策が顧客に提示される(チケットステータスのタイムスタンプは「解決策を顧客に提案済」)までをいう(回避策の場合は、例外的に手動で設定できる)。「SAP が解決策を提案」ステータスは、SAP が、是正措置又は解決策を提案済みであることを意味する。</p> <p>The <i>Solution Time (ST)</i> does not include the time, when the ticket is handed over to Customer (ticket status "customer action") or SAP's product support (ticket status "Sent to SAP") for processing.</p> <p>「解決時間」(ST) には、チケットが顧客に渡されるか(チケットステータスは「顧客の措置」)、又は処理のための SAP による製品サポート(チケットステータスは「SAP に送付済」)の時間は含まれない。</p> <p>The <i>Solution Time SLA</i> only applies to Incident Management tickets and if contractually agreed.</p> <p>「解決時間の SLA」は、「インシデント管理」チケットに対して、かつ契約で合意された場合にのみ適用される。</p>
Specific key user 特定キーユーザー	<p>A Customer's contact person who is authorized to request, to approve or to reject user administration related tickets (<i>component BC-SEC</i>).</p> <p>ユーザー管理に関連するチケットの要求、承認又は拒絶の権限を有する顧客の連絡担当者(コンポーネント BC-SEC)。</p> <p>See also <i>End User, Key User</i></p> <p>「エンドユーザー」、「キーユーザー」も参照のこと。</p>

<p>Standard Change 標準的変更</p>	<p><i>Standard Changes</i> are low-impact changes that are pre-defined and pre-authorized. <i>Standard Changes</i> are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>「標準的変更」は、事前に定義され事前に承認された、影響の少ない変更をいう。「標準的変更」は、「要請の履行」プロセスに従って処理される。</p> <p>See also <i>Service Request, Continuous Operations</i></p> <p>「サービス依頼」、「継続的運用」も参照のこと。</p>
<p>Super-Administrator スーパーアドミニストレーター</p>	<p>A Customer's contact person who is authorized to create, change and deactivate Customer's user (so called <i>S-Users</i>) for <i>Service Market Place</i>.</p> <p><i>Service Market Place</i> 用の顧客のユーザー（いわゆる「S - ユーザー」）を作成、変更、及び無効化する権限を有する顧客の連絡担当者。</p>
<p>S-User S - ユーザー</p>	<p>User to login <i>Service Market Place</i>.</p> <p><i>Service Market Place</i> にログインするユーザー。</p>
<p>Ticket チケット</p>	<p>A ticket is the way to document any support <i>request addressed by the Customer to SAP</i>. Each ticket is given a number at the point of time it is created. The ticket number will be the single reference to the Customer's request.</p> <p>チケットは、顧客から SAP に対するサポート要請を記録する方法である。各チケットには、作成された時点で番号が振られる。チケット番号は、顧客のリクエストに対する単一の参照である。</p> <p>The <i>SAP Service Market Place (SMP)</i> is SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets. Any ticket has to be created in <i>Service Market Place</i> only. Tickets are checked in compliance with the <i>AMS Service Desk</i> process and will only be processed by <i>AMS</i> if they are created in <i>Service Market Place</i>.</p> <p><i>SAP Service Market Place (SMP)</i> は、サポートチケットの作成を通じたアプリケーションベースのすべてのサポート要請のための、SAP の「集中」ポータルである。チケットはすべて <i>Service Market Place</i> においてのみ作成する必要がある。チケットは、AMS の「サービスデスク」プロセスに従って確認され、<i>Service Market Place</i> で作成されている場合にのみ、AMS により処理される。</p>
<p>Ticket processor チケット処理者</p>	<p><i>AMS Consultant</i> who is responsible for ticket handling, documentation, processing and solving in compliance with the appropriate processes.</p> <p>チケットの取り扱い、記録、及び該当するプロセスに従った処理と解決の職務を担う「AMS コンサルタント」。</p>
<p>Ticket status チケットステータス</p>	<p>The ticket status gives on the one hand a basic overview on the ticket processing progress and on the other hand the information by whom the next activity needs to be carried out. The main ticket states are:</p> <p>チケットステータスは、チケット処理の進捗状況の基本的概要を示すとともに、次の作業が誰によって実行される必要があるかに関する情報を示す。主なチケットステータスは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open, • 未解決 • In Process, • 処理中 • Customer Action, • 顧客の措置 • Sent to SAP, • SAP に送信済 • Solution Proposed to Customer, • 解決策を顧客に提案済 • Confirmed by Customer,

	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客による確認済 • Procedure Ended. • 手順終了 <p>As soon as the ticket status Confirmed by Customer is set, any further required activities have to be handled and documented in another new ticket.</p> <p>「顧客による承認済」のチケットステータスが設定され次第、さらに作業が必要な場合は、別の新規チケットに記録し、処理する必要がある。</p>
<p>User</p> <p>ユーザー</p>	<p>An account to log into a system.</p> <p>システムにログインするためのアカウント</p> <p>See <i>Generic User, Named User</i>.</p> <p>「ジェネリックユーザー」、「登録ユーザー」も参照のこと。</p>
<p>Workaround</p> <p>回避策</p>	<p>A workaround is a temporary solution aimed at reducing or eliminating the impact of an Incident for which a full resolution is not yet available</p> <p>回避策は、完全な解決策がまだ得られていない「インシデント」の影響を軽減するか、又は除去することを目的とした一時的な解決策である。</p>

Exhibit D: Application Management Services – Engagement Approach

別紙 D : アプリケーションマネジメントサービス – エンゲージメントのアプローチ

Organizational Change Management Approach 組織変更管理のアプローチ

Organizational Change Management includes, but is not limited to the following: business readiness for go-live, design and roll-out of end-user training, day-to-day backfill for Customer engagement team members, SAP system management, coordination with remote sites, and engagement communication to the company.

「組織変更管理」には、以下が含まれるが、これらに限定されない。本稼働開始への業務準備態勢、エンドユーザー向けトレーニングの立案及び開始、顧客のエンゲージメントチームメンバーの日常的な要員補充、SAP システムの管理、リモートサイトとの調整、並びに会社に対するエンゲージメント連絡。

Customer is responsible for all organizational change management activities.

顧客は、組織変更管理作業のすべてについて責任を負う。

Engagement Governance エンゲージメントのガバナンス

To ensure effective communication between SAP and the Customer, an SAP and Customer status meeting to clarify open issues and questions will occur regularly as defined in the table below:

SAP と顧客の間の効果的な連絡を実現するために、未解決の問題及び質問を明らかにするための、SAP と顧客のステータスマーケティングが、以下の表に定めるとおり定期的に開催される。

Meeting 会合	Attendees 参加者	Time & Date) 日時)	Purpose 目的	Frequency 頻度	Typical Method 一般的 方法
Customer and SAP weekly meeting 顧客と SAP の週次会議	<ul style="list-style-type: none"> Customer SME, 顧客の SME Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 顧客の「提供マネージャー」及び SAP の「エンゲージメントマネージャー」 	1 hour 1 時間 date and time TBD 日時未定	<ul style="list-style-type: none"> Weekly status update 週次ステータス更新 Review open items 未解決事項の確認 Discuss risks & issues and agree resolutions リスクと問題を協議し、解決策に合意 Review open or breached incidents/problems or configuration requests 未解決若しくは違反インシデント/問題、又は環境設定リクエストの精査 	Weekly 週ごと	Face to Face and/or 対面及び/又は Tele conference or Video Conference 電話会議若しくはビデオ会議

<p>Customer and SAP Steering Committee Meeting</p> <p>顧客と SAP の運営委員会</p>	<ul style="list-style-type: none"> Steering Committee 運営委員会 Management, 管理職 <p>Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager</p> <p>顧客の「提供マネージャー」及び SAP の「エンゲージメントマネージャー」</p>	<p>2 hours</p> <p>2 時間</p> <p>date and time TBD</p> <p>日時未定</p>	<ul style="list-style-type: none"> Review Transition progress 移行の進捗を確認 Review financials, timelines & deliverables 財務、期限、成果物の確認 Review risks and issues リスク及び問題の確認 Resolve action items 活動項目の解決 Gather feedback フィードバックの集約 	<p>Quarterly</p> <p>四半期ごと</p>	<p>Face to Face</p> <p>対面</p>
<p>Customer and SAP Bi-Annual Contract Review session</p> <p>顧客と SAP の年 2 回の契約レビューセッション</p>	<ul style="list-style-type: none"> Management 管理職 <p>Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager</p> <p>顧客の「提供マネージャー」及び SAP の「エンゲージメントマネージャー」</p>	<p>1 day</p> <p>1 日</p> <p>Date and time TBD</p> <p>日時未定</p>	<ul style="list-style-type: none"> Review Scope Document timeline, scope, service hours, number of resources 「範囲に関する文書」の期限、範囲、サービス時間帯、リソース数を確認 Review SLA SLA の確認 Review performance review deliverables 実績の確認、成果物の確認 	<p>Yearly</p> <p>年ごと</p>	<p>Face to Face</p> <p>対面</p>



Engagement Deliverables

エンゲージメントの成果物

Customer Deliverables

顧客の成果物

The following are the engagement deliverables to be delivered by Customer:

以下は、顧客から提供されるべきエンゲージメント成果物である。

1. Software Installed and Functioning (continuous operation)
1. ソフトウェアがインストールされ、機能している (継続的運用)
2. Transition and Hand over
2. 移行及び引継ぎ

SAP Deliverables

SAP の成果物 :

In addition to SAP's monthly delivery of Application Management Services the following deliverables will be delivered by SAP: SAP による毎月の「アプリケーションマネジメントサービス」の提供に加えて、以下の成果物が SAP によって引き渡される。

1. Initial Kick off Workshop
1. 初回のキックオフワークショップ
2. Monthly report
2. 月次レポート
3. ISAE 3402 Quality Assurance Report twice a year
3. ISAE 3402 品質保証報告書 (年 2 回)

General Engagement Assumptions

全体的なエンゲージメントの前提条件

Anything not specified as in-scope is deemed out-of-scope, is not part of this engagement and would require additional consulting services through the Change Order Procedure as defined in Exhibit 2 or a separate statement of work.

範囲内として明記されていないものはすべて範囲外とみなされ、このエンゲージメントには含まれず、「別紙 2」又は別個の作業明細書に定める「変更注文手順」を通じた追加的なコンサルティングサービスが必要になる。

No changes will be made to the system landscape operated by Customer as a result of the services provided by SAP.

SAP により提供されたサービスの結果として、顧客により運用されるシステムランドスケープに変更が加えられることはない。

SAP will document possibilities for improvement in the scope of the daily support. SAP will also analyze calls for assistance to determine if other areas are available for improvement. This information will be discussed in communications between Customer's representatives and the SAP support team. When SAP has identified an area for improvement, SAP may make a formal cost and expense assessment, and will analyze the consequences of the change on the existing landscape and system operation. SAP will submit the recommendation to the appropriate Customer's representative in the form of a Request for Change. If approved by Customer the change will be implemented via the Change Order Procedure and billed as identified in the relevant Change Order.

SAP は、日常サポートの範囲で、改善の可能性の文書化を行う。SAP はまた、支援要請のコールを分析し、他の分野に改善の余地がないかを判断する。この情報は、顧客の担当者と SAP のサポートチームとの情報交換において検討される。SAP が改善分野を特定した場合、SAP は、正式な費用の評価を行うことができ、既存のランドスケープ及びシステム運用での変更の影響を分析する。SAP は、顧客の適切な担当者、「変更要請」フォームによる提案を提出する。顧客から承認された場合、変更は、「変更注文手順」によって実施され、関係する「変更注文」に記載のとおり請求が行われる。

Customer will be fully responsible for the project management, design, scope, delivery execution, and user acceptance of application changes. SAP's role in enhancements will be on a staff augmentation basis by making a best efforts attempt to staff requested resources within the functional or technical skill sets and consulting level requested.

顧客は、プロジェクトの管理、設計、範囲、引渡しの実行、及びアプリケーション変更のユーザー承認について全面的な責任を負う。拡張における SAP の役割は、要求された職務又は技術上のスキルセット及びコンサルティングレベルの範囲内で、要求されたリソースを配属するために最大限の努力を払うことによる、人員増強を基本とする。

Customer will maintain a representative who will be Customer's primary point of contact in dealing with SAP and will have the authority and power to make decisions with respect to any action to be taken by Customer under this schedule.



顧客は、SAP との対応において顧客の主たる連絡先となり、この別表に基づいて顧客がとる措置に関する決定を行う権限を有する担当者を確保するものとする。

People

要員

The engagement will be carried out requiring the efforts of both SAP and Customer. Customer will provide knowledgeable, decision-empowered resources available to work on the engagements as part of the engagement team, and will supply SAP with the names and contact information of all Customer and 3rd Party resources assigned to the engagement.

エンゲージメントの遂行には、SAP と顧客の両方の作業を要する。顧客は、エンゲージメントチームの一員としてエンゲージメントに関する作業を行うことができる、知識を備え決定の権限を有するリソースを用意するものとし、エンゲージメントに配属された顧客及び第三者のすべてのリソースの氏名及び連絡先情報を SAP に提供するものとする。

Customer agrees and understands that the assigned SAP AMS Consultant(s) may perform Services on the engagement from an off-site location.

顧客は、配属された「SAP AMS コンサルタント」が、エンゲージメントに関する「サービス」をオフサイトの拠点から実施する可能性があることを了解し、これに同意する。

SAP reserves the right to, in its sole discretion; replace any assigned SAP AMS Consultant with an SAP AMS Consultant with equivalent skills.

SAP は、その単独の裁量により、配属された「SAP AMS コンサルタント」を、同等のスキルを備えた「SAP AMS コンサルタント」に交代させる権利を留保する。

Customer and SAP will promptly replace inappropriately skilled team members or vacated team slots as deemed necessary during the engagement.

顧客と SAP は、エンゲージメント中、必要に応じて速やかに、スキルが不適切なチームメンバーを交代させるか、又は空席を埋めるものとする。

Customer will continue to be responsible and designate at least one (1) Customer User as an OSS user with the authorization to open the OSS connection to the SAP systems and to setup support messages (tickets).

顧客は引き続き、SAP システムへの OSS 接続をオープンし、サポートメッセージ（チケット）を設定する権限を有する OSS ユーザーとして、顧客の少なくとも 1 人のユーザーを指名する責任を負い続ける。

The Customer Power users are capable of accepting the first call from the end-user community and address it internally or understand how to route it, as necessary, to the SAP AMS Ticketing System (or SAP Service Desk).

顧客の「パワーユーザー」は、エンドユーザーコミュニティから最初のコールを受信し、社内で対処することができるか、又は必要に応じて、「SAP AMS チケット発行システム」（又は SAP の「サービスデスク」）に転送する方法を了解しておく。

Exhibit E: Template for Acceptance Protocol

別紙 E : 承認プロトコルのテンプレート

Acceptance Protocol

承認プロトコル

Engagement Name

エンゲージメント名 :

Working Package

作業パッケージ

<p>Customer Project Manager</p> <p>顧客プロジェクトマネージャー :</p>		<p>SAP Engagement Manager</p> <p>SAP エンゲージメントマネージャー</p>	
<p>Order No.</p> <p>注文番号</p>			
<p>Customer</p> <p>顧客</p>	<p>Customer Name</p> <p>Customer Name Department or Contact Person Department or Contact Person</p> <p>Street, No.</p> <p>Street, No.</p> <p>ZIP Code, City</p> <p>ZIP Code, City</p>		

1. Handover of Engagement Results

1. エンゲージメント結果の引継ぎ

The subject matters of the contract subsequently specified were handed over and were defined in detail in the following documents:
その後指定された契約の内容は引き継がれ、次の文書に詳細に定義されている。

Deliverable 成果物	Document 文書	Date 日付	Comments コメント
Kick off Workshop キックオフワークショップ			
Monthly report 月次レポート			
ISAE 3402 Quality Assurance Report twice a year ISAE 3402 品質保証報告書 (年 2 回)			

Place, Date SAP Engagement Manager
場所、日付 SAP エンゲージメントマネージャー

Acceptance Statement

承認表明

The activity results have been generated as mutually agreed in the contract. Consequently, the contract has been fulfilled on part of SAP to the full extent. The Customer hereby declares his acceptance.

活動の結果は、契約において相互に合意したとおりに生じた。その結果、契約は SAP 側については最大限履行された。顧客として、ここに承認を宣言する。

The activity results show defects, which do not preclude acceptance and which impair the usefulness of the contracts goods, works and services only to an insubstantial extent. These open issues listed below shall be rectified. The Customer hereby declares his acceptance.

活動の結果に瑕疵が認められるが、承認の妨げとなるものではなく、契約の物品、成果物及びサービスの実用性がわずかに損なわれた程度である。以下に記載するこれら未解決の問題は、是正されるものとする。顧客として、ここに承認を宣言する。

The activity results show substantial defects, which preclude acceptance. Acceptance is refused. The open issues will be listed below.

活動の結果に重大な瑕疵が認められ、承認は不可能である。承認は却下された。未解決の問題を以下に記載する。

No.	Ref. to ID	Open Issue	Responsible	Deadline
No.	参照対象 ID	未解決の問題	責任担当	期限

Place, Date

Customer

場所、日付

顧客