

Service Descriptions

Managed Services (HANA Enterprise Cloud and Application Management Services) Description

サービス内容説明

マネージドサービス (HANA Enterprise Cloud 及び 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 HEC 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「HEC サービス」の変更をいう。

“**Computing Environment**” means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the HEC Service for the Customer, and includes the Development Computing Environment (DEV), the Production Computing Environment (PRD), and the Quality Assurance Computing Environment (QAS) as agreed in the Order Form.

「コンピューティング環境」とは、SAP が提供し、「HEC サービス」を顧客に提供するために SAP が使用する、データセンター施設、サーバー、ネットワーク機器、オペレーティングシステム、及びデータ記憶装置をいい、これには「注文書」で合意される「開発「コンピューティング環境」(DEV)、「本稼動「コンピューティング環境」(PRD)、及び「品質保証「コンピューティング環境」(QAS)が含まれる。

“**DEV**” (**Development Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used only for the development and testing of new customizing or application adjustments.

「DEV」(開発「コンピューティング環境」)とは、「コンピューティング環境」の中で、新規のカスタマイズ又は適用調整の開発及びテストのためのために使用される部分をいう。

“**Downtime**” means the total number of hours in any given month during which the Software, as applicable, is not able to respond to end-user or inter-system interaction requests, excluding any such time resulting from the causes listed in section 6.2 below.

「ダウンタイム」とは、任意の月における、下記第 6.2 条に記載する事由に起因する時間を除く、該当する「ソフトウェア」がエンドユーザー又はシステム間のインタラクション要求に応答できない時間数の合計をいう。

“**HEC Service(s)**” means HANA Enterprise Cloud (HEC) services for productive purpose (HEC Production Cloud) or for a project phase (HEC Cloud Start) and/or Application Management Services (AMS) for HANA Enterprise Cloud Applications, which Customer has purchased pursuant to a Scope Document and Order Form. The HEC Production Cloud Services can be based on a BYOL (Bring Your Own License) approach or by using Subscription Software; that means there are two options: HEC Production Cloud (BYOL) or HEC Production Cloud with Subscription Software. Any services not included in the HEC Roles and Responsibilities document shall be deemed out of scope for the HEC Services. HEC Services shall be understood to be included in the definition of “Services” and “Cloud Services” as those terms are used in the Agreement.

「HEC サービス」とは、本稼動目的 (HEC Production Cloud)、若しくはプロジェクトフェーズ (HEC Cloud Start) 向けの HANA Enterprise Cloud (HEC) サービス、及び/又は HANA Enterprise Cloud Applications 向けの「アプリケーションマネジメントサービス」(AMS)で、顧客が「範囲に関する文書」及び「注文書」に従って購入したものをいう。HEC Production Cloud Services は、BYOL (Bring Your Own License)ライセンスを自分で用意)方式に基づくか、又は「サブスクリプションソフトウェア」の使用に依拠することができる。すなわち、HEC Production Cloud (BYOL)又は「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Production Cloud の 2 つの選択肢があるということである。「HEC の役割及び責任」文書に含まれないサービスは、「HEC サービス」の範囲外とみなすものとする。「HEC サービス」は、「本契約」で使用される「サービス」及び「クラウドサービス」の定義に含まれるとみなすものとする。

“**Hosted Software**” means the software owned or licensed by Customer (BYOL “Bring Your Own License” – approach) and which Customer provides to SAP to be hosted as part of the HANA Enterprise Cloud for Production or HANA Enterprise Cloud for Projects service and/or also Subscription Software as part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software service purchased by Customer in an Order Form, including all SAP applications which are installed in the Computing Environment and supported via the applicable HEC Service, any application software, whether licensed from SAP or provided from a third party (where SAP has consented in writing to the use of such third party software), as well as all database software required to run the applications, but excluding any Subscription Software. Applications, databases, software, tools, and components that are licensed by Customer from any third party may only be hosted by SAP as part of the HEC Service with the prior written consent of SAP.

「ホステッドソフトウェア」とは、顧客が所有し、又は使用権許諾（BYOL “ライセンスを自分で用意” 方式）を受け、顧客が「注文書」で購入した本稼働向けの HANA Enterprise Cloud 若しくはプロジェクト向けの HANA Enterprise Cloud サービス及び/又は「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼働向けの HANA Enterprise Cloud サービスに含まれた「サブスクリプションソフトウェア」の一部としてホストするために、SAP に提供するソフトウェアをいう。これには、「コンピューティング環境」にインストールされ、該当する「HEC サービス」を通じてサポートされるすべての SAP アプリケーション、SAP から使用権許諾されたか、サードパーティーから提供されたかにかかわらず、あらゆるアプリケーションソフトウェア（SAP が、かかるサードパーティーソフトウェアの使用に対して書面で同意した場合）、及びアプリケーションを実行するために必要なすべてのデータベースソフトウェアが含まれる。ただし、「サブスクリプションソフトウェア」は除外される。第三者から顧客に使用権許諾されるアプリケーション、データベース、ソフトウェア、ツール、及びコンポーネントは、SAP の事前の書面による同意がある場合にのみ、「HEC サービス」の一部としてホスティングの対象となる。

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

「インシデント」とは計画外中断、又は顧客の「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。

“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。

“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。

“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。

“Point of Demarcation” means the outbound firewall/VPN device of the Computing Environment.

「境界ポイント」とは、「コンピューティング環境」のアウトバウンドファイアウォール/VPN デバイスを意味する。

“PRD” (Production Computing Environment) means that part of the Computing Environment which is used exclusively for the execution of live business transactions.

「PRD」（本稼働「コンピューティング環境」）とは、「コンピューティング環境」のうち、実際の業務トランザクションの実行に限定して使用される部分をいう。

“QAS” (Quality Assurance Computing Environment) means that part of the Computing Environment which is used primarily for the execution of training exercises and/or the testing of application configuration and development.

「QAS」（品質保証「コンピューティング環境」）とは、「コンピューティング環境」のうち、主にトレーニングの実施、及び/又はアプリケーションの構成及び開発のテスト実施のために使用される部分をいう。

“Subscription Software” means software for which the customer received use rights and maintenance by SAP on a subscription base. Subscription Software shall be understood to be part of the HEC Production Cloud with Subscription Software service for purposes of the Agreement. .

「サブスクリプションソフトウェア」とは、顧客がサブスクリプションベースで SAP から使用権及び保守の提供を受けたソフトウェアをいう。「サブスクリプションソフトウェア」は、「本契約」に関して、「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Production Cloud サービスの一部とみなすものとする。

“**Technical Availability (TA)**” means a percentage calculated by dividing the Uptime by the total number of hours in the same month. Technical Availability of the individual SAP system (PRD, QAS or DEV) in the Customer’s Computing Environment is in accordance with Section 3 of the Order Form.

「**技術的可用性**」(TA)とは、「アップタイム」を同月の総時間数で除して算出される比率をいう。顧客の「コンピューティング環境」内にある個々の SAP システム (PRD、QAS、又は DEV) の「技術的可用性」は、「注文書」の第 3 条に従う。

“**VPN**” means a Virtual Private Network that is a secure data network that utilizes the internet to connect geographically distant offices.

「**VPN**」とは、仮想プライベートネットワークをいい、これは地理的に離れたオフィスに接続するためにインターネットを利用する、セキュリティで保護されたデータネットワークである。

“**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。

“**Uptime**” means the total number of hours in any given month less the total Downtime for such month.

「**稼働時間**」とは、任意の月の総時間数から、当該月の合計「ダウンタイム」を減じた時間数をいう。

2. HANA Enterprise Cloud (HEC) Services

2. HANA Enterprise Cloud (HEC) サービス

2.1. General

2.1. 一般条項

HANA Enterprise Cloud (HEC) Services means the services for operating Hosted Software in a data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the services for the Customer. The Hosted Software can be owned / licensed by the customer (BYOL approach) or can also include Subscription Software.

「HANA Enterprise Cloud (HEC) サービス」とは、顧客に対してサービスを提供するために SAP が使用するデータセンター施設、サーバー、ネットワーク機器、オペレーティングシステム、及びデータストレージ機構において「ホステッドソフトウェア」を運用するためのサービスをいう。「ホステッドソフトウェア」は、顧客が所有するか、又は使用権許諾を受けたもの (BYOL 方式) でよいが、これに「サブスクリプションソフトウェア」を含めることもできる。

The Hosted Software can include the Development (DEV), Quality Assurance (QAS) and the Production Computing Environment (PRD). The relevant configuration is defined and agreed in the relevant Scope Document. SAP provides services to manage the Hosted Software as further specified in Exhibit A.

「ホステッドソフトウェア」には、「開発」(DEV)、「品質保証」(QAS)、及び「本稼働コンピューティング環境」(PRD)を含めることができる。関連する「範囲に関する文書」で、該当する構成が定義され、合意される。SAP は、「別紙 A」に詳細を定めるとおり、「ホステッドソフトウェア」を管理するためのサービスを提供する。

- **Storage management**
ストレージ管理
- **Management of the used operating systems including system startup/shutdown**
使用されるオペレーティングシステムの管理 (システムのスタートアップ/シャットダウンを含む)
- **Data base management**
データベース管理
- **Security management**
セキュリティ管理
- **Change control management**
変更管理
- **System installation**
システム導入
- **General NetWeaver and ABAP Operations**
NetWeaver 及び ABAP の全般的運用

As part of the HEC Services SAP will install the Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Software and introduce Customer to SAP’s support and communications procedures. The Exhibit A includes a detailed and complete description of service items. Any services not included in the Exhibit A shall be deemed out of scope for the HEC Service.

「HEC サービス」の一環として、SAP は、「コンピューティング環境」に「ソフトウェア」をインストールし、「コンピューティング環境」及び「ソフトウェア」について、関連するハードウェア及びソフトウェアの監視エージェントを設定及び構成し、顧客に対して、SAP のサポート及び連絡手続きを案内する。「別紙 A」には、サービス項目の詳細かつ完全な説明が記載されている。「別紙 A」に含まれないサービスは、「HEC サービス」の範囲外とみなすものとする。

Additional Managed Services may be requested by the Customer via the Change Request Procedure. SAP shall have the exclusive right to determine and manage all resources used in providing the Managed Services. SAP may subcontract some or all of the components of the Managed Services to an SAP affiliated company or any qualified third party as SAP deems appropriate. In the event that the Managed Services are sub contracted to a third party as provided in this paragraph, SAP shall remain liable for the acts and omissions of that sub-contractor in its performance of those Managed Services.

顧客は、「変更要請手順」により、追加の「マネージドサービス」を要請することができる。SAP は、「マネージドサービス」の提供の際に使用されるリソースのすべてを、決定し、管理する排他的な権利を有するものとする。SAP は、「マネージドサービス」の要素のいずれか又はすべてを、SAP の関連会社又は SAP が適切とみなす有資格の第三者に委託することができる。本項に定めるとおり「マネージドサービス」が第三者に委託された場合、SAP は、当該「マネージドサービス」の履行における当該委託先の行為及び不作為について責任を負うものとする。

If not otherwise stated in the relevant section, the descriptions of the service in section 3 to 11 shall apply to all HEC services in the same way.

関連する条項に別段の記載がない限り、第 3 条から第 11 条までのサービスの内容説明が、すべての HEC サービスに同様に適用される。

2.2. HEC Cloud Start

2.2. HEC Cloud Start

HEC Cloud Start is based on the BYOL approach only, Subscription Software is not in scope of this service. The standard term of the HEC Cloud Start service is 1 month to 1 year. The main intent of this service is to develop and create a customer specific landscape and configuration i.e. during an implementation project which is then ready to perform the HEC services in a productive way in the next stage (see HEC Production Cloud).

HEC Cloud Start は、BYOL 方式のみに基づく。「サブスクリプションソフトウェア」はこのサービスの範囲には含まれない。HEC Cloud Start の標準的期間は、1 カ月から 1 年である。このサービスの主たる目的は、顧客に固有のランドスケープ及び構成を開発し、作成することである。すなわち、導入プロジェクトの期間中で、次の段階において本稼動で HEC サービスを実行する準備が整うこと (HEC Production Cloud を参照)。

The SLA Technical Availability (see section 6.2.) is limited to 95% and the highest possible priority for any Incidents is "High".

「SLA 技術的可用性」(第 6.2 条を参照)は、95% を限度とし、「インシデント」のあり得る最高の優先順位は「優先」である。

The customer can terminate the Order Form for HEC Cloud Start for convenience before the agreed term expires by giving at least 7 days prior termination notice at any time and without any additional termination fee. HEC Cloud Start has a weekly consumption base fee, to be invoiced monthly in arrears.

顧客は、合意された期間の満了する前に、少なくとも 7 日前に解除を通知することにより、随時、追加的な解除料金を要することなく、任意に HEC Cloud Start の「注文書」を解除することができる。HEC Cloud Start の料金は週次の従量制で、月ごとの後払いとして請求される。

The following data bases can be supported within HEC Cloud Start: SAP HANA, Sybase ASE and also Microsoft SQL in case that neither HANA nor ASE is compatible with the customer solution. The main restriction for HEC Cloud Start is, that the customer can use the provided services for test or development purpose only but not for daily business operations.

以下のデータベースが HEC Cloud Start 内でサポート可能である。SAP HANA、Sybase ASE、及び顧客のソリューションと HANA 又は ASE との間に互換性がない場合は、Microsoft SQL。HEC Cloud Start に関する主たる制限は、顧客は提供されたサービスをテスト又は開発の目的でのみ使用できるが、日常業務のためには使用できないことである。

2.3. HEC Production Cloud (BYOL)

2.3. HEC Production Cloud (BYOL)

HEC Production Cloud is possible on the BYOL approach and also for Subscription Software. This section describes the conditions for HEC Production Cloud (BYOL), please notice the details for subscription in the following section.

HEC Production Cloud は、BYOL 方式によることも、「サブスクリプションソフトウェア」とすることもできる。本項では、HEC Production Cloud (BYOL) に関する条件を記載する。サブスクリプションについては次項で詳細を確認すること。

The term of a HEC Production Cloud (BYOL) is between 36 and 60 month. SAP will operate the Hosted Software in the Computing Environment and the customer can use the services for productive use (at least on system with PRD mode of use must be part of the services). The SLA as described in section 6 are fully available for this service.

HEC Production Cloud (BYOL) の期間は、36 カ月から 60 カ月である。SAP は、「コンピューティング環境」で「ホステッドソフトウェア」を運用し、顧客は、本稼動使用のためにサービスを利用することができる (少なくとも、PRD の使用方式によるシステムがサービスに含まれていなければならない)。第 6 条に記載された SLA は、このサービスについて完全に適用される。

The customer can terminate the Order Form for HEC Production Cloud (BYOL) for convenience before the agreed term expires by at any time but with an additional termination fee as described in Section 10. HEC Production Cloud has a monthly fee, to be invoiced annually in advance.

顧客は、合意された期間の満了する前に、随時、任意に HEC Production Cloud (BYOL) の「注文書」を解除することができる。ただし、第 10 条に記載の追加的な解除料金が適用される。HEC Production Cloud では、月次料金が年毎に前払いとして請求される。

The following data bases can be supported within HEC Production Cloud: SAP HANA, Sybase ASE and also Microsoft SQL in case that neither HANA nor ASE is compatible with the customer solution. The main restriction for HEC Cloud Start is, that the customer can use the provided services for test or development purpose only but not for daily business operations,

以下のデータベースが HEC Production Cloud 内でサポート可能である。SAP HANA、Sybase ASE、及び 顧客のソリューションと HANA 又は ASE との間に互換性がない場合は、Microsoft SQL。HEC Cloud Start に関する主たる制限は、顧客は、提供されたサービスをテスト又は開発の目的でのみ使用できるが、日常業務のためには使用できないことである。

2.4. HEC Production Cloud with Subscription Software

2.4. サブスクリプションソフトウェアを伴う HEC Production Cloud

This service is similar to HEC Production Cloud (BYOL) regarding the service scope but with following important differences

このサービスは、サービスの範囲に関して HEC Production Cloud (BYOL) と同様であるが、以下の重要な違いがある。

- a) The compensation for the use rights and the SAP support (Enterprise Support) for the Subscription Software is included in the recurring monthly fee. The customer receives no ownership to the Subscription Software.
- a) 「サブスクリプションソフトウェア」の使用権及び SAP サポート (Enterprise Support) の対価は、月次料金に含まれている。顧客には、「サブスクリプションソフトウェア」の所有権は付与されない。
- b) The term of such HEC Production Cloud with Subscription Software can be only 36 month, longer or shorter terms are not possible.
- b) かかる「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Production Cloud の期間は、36 カ月のみであり、これより長い又は短い期間は認められない。
- c) The Order Form for this HEC Production Cloud with Subscription Service cannot be terminated for convenience. Customer's right to access the Subscription Software ends upon the earlier of expiration of the initial term or any applicable renewal term, or early termination of the Order Form in accordance with the terms of the Agreement.
- c) この「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Production Cloud の「注文書」は、任意に解除することはできない。「サブスクリプションソフトウェア」にアクセスする顧客の権利は、初回期間又は該当する更新期間の満了時、又は「本契約」の条件に基づく当該「注文書」の早期の解除時のいずれか早い方に終了する。

HEC Production Cloud with Subscription Software has a monthly recurring fee, to be invoiced annually in advance. The usable data bases are the same as in HEC Production Cloud (BYOL). Also the SLA in section 6 are fully applicable for this service.

「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Production Cloud では、月次料金が年毎に前払いとして請求される。使用できるデータベースは、HEC Production Cloud (BYOL) の場合と同様である。第 6 条の SLA は、このサービスについても完全に適切される。

2.5. Application Management Services (AMS) for HEC

2.5. HEC に関するアプリケーションマネジメントサービス (AMS)

The Application Management Services (AMS) consultant(s) assigned to this engagement will assist Customer in the ongoing application support of their SAP HANA Enterprise Cloud solution. The AMS Services for HEC to be provided by SAP hereunder are limited to the following scope and is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC Roles and Responsibilities document (Exhibit A).

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 HANA Enterprise Cloud 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、HEC に対する「AMS サービス」は以下の範囲に限定され、顧客が「HEC の役割及び責任」文書 (別紙 A) に記載された自身の責任を果たすことを条件とする。

All other services, systems, applications and location supported etc. are not in the scope. The Customer must select the applicable Application Management Service in the relevant Scope Document and specify some details in the Order Form.

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場所のサポートは、範囲には含まれない。顧客は、該当する「アプリケーションマネジメントサービス」を関連する「範囲に関する文書」で選択し、「注文書」で詳細を指定しなければならない。

The following standard Application Management Services will be provided to the extent as described in the Exhibit A: Roles and Responsibilities:

以下の標準的な「アプリケーションマネジメントサービス」が、別紙 A「役割及び責任」に記載されている範囲で、提供される。

- **Incident Management;** means Ticket acceptance from key users according to defined SLA's, analysis and resolution of Incidents according to defined solution scope and SLA's, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support
「インシデント管理」: 定義された SLA に従いキーユーザーからチケットを受領すること、定義されたソリューションの範囲及び SLA に従って「インシデント」を分析し解決すること、アプリケーション及びシステムの最適化に関する推奨、チケットベースの記録、並びに必要な場合は、「レベル 3 サポート」の関与を要請すること。

- Problem Management;** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, root cause analysis and resolution of problems according to defined solution scope, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support
 「問題管理」：定義された SLA に従いキーユーザーからチケットを受領すること、定義されたソリューションの範囲に準じた問題の根本原因分析及び解決、アプリケーション及びシステムの最適化に関する推奨、チケットベースの記録、並びに必要な場合は、「レベル 3 サポート」の関与を要請すること。
- Change Management;** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, analysis of Requests for Change according to defined solution scope and SLA's, scope definition, commercial validation and creation of requests for change with customer project manager; for requests for change in the scope defined in this section: ticket-based documentation, planning and deployment of Requests for Change according to defined solution scope and SLA's and if required: request involvement of 3rd Level Support
 「変更管理」：定義された SLA に従いキーユーザーからチケットを受領すること、定義されたソリューションの範囲及び SLA に従って「変更要請」を分析すること、範囲の定義、顧客のプロジェクトマネージャーと共に、変更要請について商取引上の確認を行い作成する。本項で定める範囲の変更要請について：チケットベースの記録、定義されたソリューションの範囲及び SLA に従って、「変更要請」を計画して導入すること、並びに必要な場合は、「レベル 3 サポート」の関与を要請すること。
- Request Fulfillment,** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, implementation of service request, request for continuous operations and agreed standard change according to defined solution scope and SLA's, ticket-based documentation
 「要請の履行」 定義された SLA に従いキーユーザーからチケットを受領すること、サービス依頼の履行、定義されたソリューションの範囲及び SLA に従って継続的運用及び合意された標準的変更を要請すること、チケットベースの記録。
- Proactive Event Management (Monitoring),** means carry out of monitoring activities as specified in the monitoring concept and creation of incident tickets for identified issues; monitoring alerts, categorization of alerts according to criticality, and creation of incident tickets for critical alerts, taking corrective actions by processing the incident tickets, proactive adjustment to relevant parameter to avoid further issues, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support
 「プロアクティブイベント管理（監視）」：監視コンセプトに定められたとおり監視活動を実行し、特定された問題に関してインシデントチケットを作成すること、監視警告、重要度に従って警告を分類すること、重大な警告についてインシデントチケットを作成すること、インシデントチケットの処理により是正措置をとること、更なる問題を阻止するために関連するパラメーターを先を見越して調整すること、チケットベースの記録、並びに必要な場合は、「レベル 3 サポート」の関与を要請すること。
- Proactive Services for SAP Applications,** means specific service activities defined for the customer specific landscape to be carried in proactive mode as specified in the Scope Document or Order Form.
 「SAP アプリケーションに対するプロアクティブサービス」：「範囲に関する文書」又は「注文書」に記載されたとおり、プロアクティブモードで実行される、顧客に固有のランドスケープに関して定義された特定のサービス活動。

As part of the engagement, SAP will provide selected services as agreed in the Scope Document and/or 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 Scope Document and/or Order Form for AMS.

エンゲージメントの一部として、SAP は、「範囲に関する文書」及び／又は「注文書」で合意された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「範囲に関する文書」及び／又は「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。

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。

Engagement Approach for Application Management Services

アプリケーションマネジメントサービスのエンゲージメント方式

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、稼働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 章に記載する本稼働中のサービスは、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。

2.6. Optional services

2.6. オプションのサービス

The following optional services are NOT included in HEC Services, and will NOT be provided by SAP, unless purchased by Customer for a fee and expressly stated in an applicable Order Form or Change Request.

以下のオプションのサービスは、「HEC サービス」には含まれず、顧客が有料で購入し、該当する「注文書」又は変更要求に明示的に記載されない限り、SAP によって提供されない。

2.6.1. Additional HEC Exit Services.

2.6.1. 追加的な HEC Exit Services

Customer may elect to purchase the following Transition Services from SAP: (a) services to transition Customer from the HEC Services to replacement services provided by Customer or a third party chosen by Customer, and, (b) Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or other format as mutually agreed. SAP will provide any such Transition Services purchased by Customer upon expiration of the term of HEC Services. The order of these services would require a new Order Form.

顧客は、SAP から以下の「移行サービス」を購入することを選択できる。(a) 「HEC サービス」から、顧客、又は顧客によって選択された第三者が提供する交換サービスに顧客を移行するサービス。(b) SAP により利用されているバックアップメディアのフォーマット、又は相互に合意されたその他のフォーマットによる「顧客のデータ」。SAP は、「HEC サービス」の期間の満了時に、顧客によって購入されたかかる「移行サービス」を提供する。これらのサービスの注文には、新規の「注文書」が必要である。

2.6.2. Disaster Recovery Services for HEC Productive Cloud (BYOL) and HEC Productive Cloud with Subscription Software

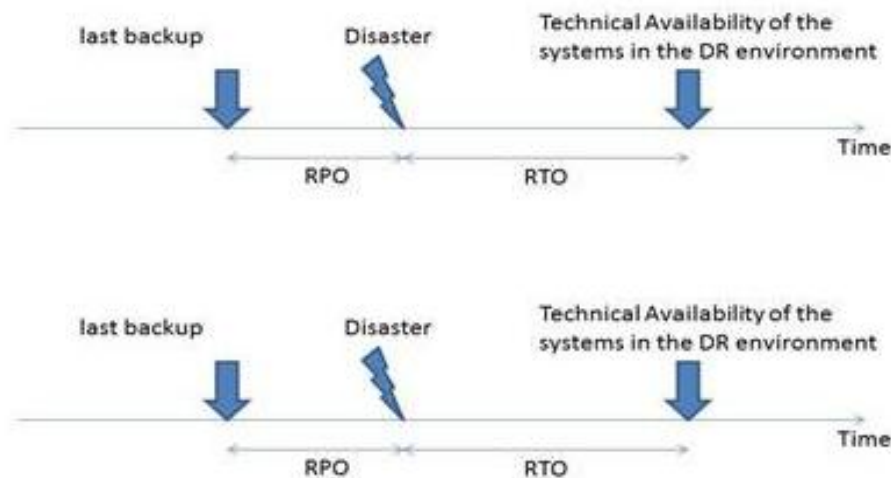
2.6.2. HEC Productive Cloud (BYOL) 及び「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Productive Cloud に対する災害復旧サービス

“Disaster” means an event of substantial extent causing significant disrupting the delivery of the HEC Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. It can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.

「災害」とは、「HEC サービス」の提供に重大な混乱をもたらす大規模な事象をいい、SAP のデータセンター又は「コンピューティング環境」に対する物理的な損害又は破壊が含まれる場合がある。これには、自然災害（洪水、ハリケーン、竜巻、又は地震など）、及び/又は人為的災害（危険物流出、インフラストラクチャーの障害、及び生物テロなど）がある。「災害」は一般的に、個別の 1 つのシステム又はランドスケープに限定されず、インフラストラクチャーの大きな部分に及ぶ。

“Disaster Recovery Services” (or “DR Services” or “DR”) means the disaster recovery service, process, policies and procedures that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e, DR is not a substitute or replacement for Technical Availability Service Levels described in this Agreement).

「災害復旧サービス」（以下「DR サービス」又は「DR」）とは、該当する「注文書」で、「DR サービス」に含まれるとして指定されたテクノロジー又はインフラストラクチャーの復旧又は継続の準備に関連する「災害復旧サービス」、プロセス、ポリシー、及び手順をいう。DR は、ハードウェア又はソフトウェアのインシデントに起因する、分離したシステムの停止を克服する手順ではない（すなわち、DR は「本契約」で説明する「技術的可用性」「サービスレベル」の代用又は置き替えではない）。



“**Metro DR**” means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center <100km away from the standard data center, providing lower cost and smaller RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.

「都市 DR」とは、SAP がデータセンターから（フェイルオーバーシステムを使用して）「DR サービス」を提供する「災害復旧サービス」をいう（標準データセンターから 100km 離れており、低コストでより短期の RPO を実現する。しかし、両方のデータセンターに影響を及ぼす局地的な災害に関するリスクが比較的高くなる）。

“**Regional DR**” means a Disaster Recovery Service in which SAP will provide the DR Services (with the failover systems) from a data center over 100km away from the standard data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.

「地方 DR」とは、SAP が、両方のデータセンターに影響を及ぼす局地的な災害のリスクを最小限にするために、標準データセンターから 100km 超離れたデータセンターから（フェイルオーバーシステムを使用して）「DR サービス」を提供する「災害復旧サービス」をいう。

“**RPO**” (or “**Recovery Point Objective**”) means the maximum tolerable period in which Customer data might be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup and point in time a Disaster occurred).

「RPO」（「回復ポイント目標」）とは、「災害」に起因して「顧客のデータ」が喪失した場合に許容できる最長期間をいう（すなわち、最後のバックアップから「災害」が発生した時点までの期間）。

“**RTO**” (or “**Recovery Time Objective**”) means the duration of time in which the Hosted Software and PRD is unavailable preventing HEC Services in Disaster case (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).

「RTO」（「回復時間目標」）とは、「災害」が発生した場合に「ホステッドソフトウェア」及び PRD が利用できず、「HEC サービス」が実施できない期間をいう（すなわち、「災害」から、システムが再び利用可能になった時点までの期間）。

SAP provides standard DR Services with predefined parameters regarding RPO/RTO for defined system characteristics to the extent that prerequisites and conditions are fulfilled. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to achieve any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:

SAP は、前提条件及び条件が満たされている限り、定義済みのシステム特性の RPO/RTO に関して、定義済みのパラメーターで標準「DR サービス」を提供する。顧客が、以下のいずれかの前提条件を達成せず、かかる未達成により、該当する「DR サービス」の SAP による履行が妨げられる限り（及びその期間中）、SAP は、その「DR サービス」義務から免責されるものとする。

- The applicable components are technically used as they are provided by SAP; any custom or 3rd party developments or modifications affecting them are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).
該当するコンポーネントが、SAP による規定に従って、技術的に利用されている。当該コンポーネントに影響を及ぼすカスタム開発若しくはサードパーティー開発又は修正は、対象とならない（SAP ABAP 標準開発ツールを使用して、ABAP のみのシステムで実施された開発/修正、及び SAP ソフトウェアに組み込まれたサードパーティー製品を除く）。
- The applicable systems stay within expressly agreed boundaries regarding size and layout
該当するシステムが、サイズ及び配置に関して、明示的に合意された範囲内に収まっている。

- Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the DC. Any interfaces that require additional solutions or components within the HEC landscape, as well as external connectivity, are outside of the standard DR scope.
DR の範囲内のインターフェースは、DC 内にあるコンポーネントに対して SAP システムでサポートされ、すぐに使用可能なインターフェース/プロトコルに制限される（RFC、ウェブサービスの呼び出し、フラットファイル、XML、IDocs など）。HEC ランドスケープ内で追加のソリューション又はコンポーネントを必要とするインターフェース、及び外部接続は、標準 DR の範囲外である。
- All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR services.
DR サイトに複製する必要がある「顧客のデータ」を含むすべてのリポジトリが、データベースである。データベース以外の場合、RPO 時間が大幅に長くなる可能性があるため、標準「DR サービス」の定義に該当しない。

The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Metro DR/ Regional DR), the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR services. The predefined c parameters for these standard DR services are:
関連するパラメーターは、選択した DR 構成（「都市 DR」 / 「地方 DR」）、使用するデータベースプラットフォーム、及び標準「DR サービス」に対する上記の条件への準拠によって異なる。これらの標準「DR サービス」に対する定義済みの c パラメーターは、以下のとおりである。

	Metro DR 「都市 DR」	Regional DR 「地方 DR」
Database: SAP HANA データベース : SAP HANA	RTO=12hrs; RPO=0hrs RTO=12 時間、RPO=0 時間	RTO=12hrs; RPO=30mins RTO=12 時間、RPO=30 分
Database: Sybase ASE データベース : Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins** RTO=12 時間、RPO=30 分 **	RTO=12hrs; RPO=30mins RTO=12 時間、RPO=30 分

**Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request without additional service charge.

**Sybase ASE データベースの複製は、現在、0 時間の RPO の前提条件である継続モードでサポートされていない。かかる機能が利用可能になり、各システムが新しいバージョンに更新され、正常にテストされた場合、両当事者は、その時点で、追加のサービス料金なしで、「変更要請」を通じて修正された 0 時間の RPO に合意する。

Customer understands and agrees that performance characteristics may be reduced while operating under DR Services failover; provided, however, that such reductions in performance shall only be excused to the extent the Disaster is also a Force Majeure Event. 顧客は、サービスフェイルオーバーの下での運用中に、パフォーマンス特性が低下する可能性があることを了解し、これに合意する。ただし、かかるパフォーマンスの低下は、災害が「不可抗力事態」でもある場合にのみ、免責されるものとする。

Other DR Services applicable to the HEC Services beyond those listed in the “Roles and Responsibilities” document are not in the scope of SAP’s standard DR Services. If requested by the Customer, such additional DR Services (“Additional DR Services”) would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the implementation in a Change Request. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages.

「役割及び責任」文書のリスト以外で、「HEC サービス」に適用される他の「DR サービス」は、SAP の標準「DR サービス」の範囲外である。顧客によって要求された場合、かかる追加の「DR サービス」（以下「追加 DR サービス」）は、顧客のアーキテクチャーと要件に基づいて、追加の DR 評価を受ける必要がある。かかる「追加 DR サービス」の実装の詳細については、修正された推定フェイルオーバー時間及び最大データ損失を含め、顧客と合意される。両当事者は、「変更要請」の実装の結果として当該「追加 DR サービス」に適用される RPO 及び RTO について相互に合意する。このプロセスの一環として、SAP は、「注文書」で定義されるシステムセットアップの RPO/RTO を、定義済みのパッケージと同様の範囲に収めるために合理的な努力をする。

Regular DR testing

通常の DR テスト

SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the reliability of the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer. For DR Service readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation in accordance with the Roles and Responsibilities document, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request. Customer understands and agrees that the Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts in addition to and beyond the scope of the DR Services hereunder.

SAP は、「DR サービス」の可用性をテストするために、「DR サービス」の一部として年 1 回の DR フェイルオーバーテストを実施する。SAP は、該当する標準を達成しなかった DR 復旧テストを直ちに再び実行し、あらゆる不合格について顧客にレポートするものとする。「DR サービス」の準備を整えるために、顧客は、「役割及び責任」文書、及び「変更要請」において両当事者間で相互に合意されることがある追加の条件に従って、そのインフラストラクチャーとビジネスを準備する。顧客の事業継続性の目標には、本書に基づく「DR サービス」の範囲に加えて、またそれを超えて、顧客の更なる努力が必要となる場合があることを顧客は了解し、これに同意する。

2.6.3. Continuous Improvement

2.6.3. 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。

- 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のもとでこの方法に従って、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. HEC 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「HEC 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 HEC Services based on the then current HEC 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「HEC サービス」の状況に基づいて、該当する「HEC 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。

- An evaluation of progress under the applicable individual PE Service program compared to the agreed key focus areas, KPI's and individual HEC Services engagement Service and Support Plan
合意された重要対象分野、KIP、及び個別の「HEC サービス」エンゲージメントの「サービス及びサポートプラン」との比較における、個別の該当する「PE サービス」プログラムの進捗状況の評価
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of HEC Services including risk mitigation recommendations
「HEC 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. Requirements for Software

4. ソフトウェアの要件

4.1. HEC Cloud Start and HEC Production Cloud (BYOL).

4.1. HEC Cloud Start 及び HEC Production Cloud (BYOL).

This section 4.1 is applicable only to HEC Production Cloud (BYOL) and HEC Cloud Start, but not applicable to HEC Production Cloud with Subscription Software:

この第 4.1 条は、HEC Production Cloud (BYOL) 及び HEC Cloud Start のみに適用され、「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Production Cloud には適用されない。

- a. Provision of Licenses: Customer is responsible for providing all Hosted Software including all necessary rights required for SAP to run and host the Hosted Software. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Hosted Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the HEC Service and to the extent as may be otherwise stated in the applicable Order Form. Customer hereby represents and warrants that it has all rights, licenses and authorizations necessary to grant the rights to SAP as set forth in this section.
- a. ライセンスの提供：顧客は、SAP が「ホステッドソフトウェア」を実行し、ホストするために必要なすべての権利を含め、すべての「ホステッドソフトウェア」の提供に責任を負う。顧客は、SAP 及びその外注先が「HEC サービス」を提供することに目的を限定して、そのために必要な範囲に限り、かつ該当する「注文書」に別途記載されることがある範囲で、「ホステッドソフトウェア」を使用する非独占的な権利を許諾する。顧客は、本条に定めるとおり SAP に対して権利を許諾するために必要なすべての権利、ライセンス、及び権限を有していることを表明し、保証する。
- b. Support: HEC Services do not include support or maintenance for the Hosted Software. In providing the HEC Service, SAP assumes no obligations or liabilities for the Hosted Software including such licensing or maintenance unless expressly provided for in the Agreement.
- b. 「サポート」：「HEC サービス」には、「ホステッドソフトウェア」のサポート又は保守は含まれない。「HEC サービス」の提供において、SAP は、「本契約」に明示的に定める場合を除いて、その使用权許諾又は保守を含めて「ホステッドソフトウェア」に関するいかなる義務も責任も負わない。
- c. Currently Supported Version of Hosted Software: Customer shall use a version or release of the Hosted Software, for which software maintenance and user support ("Software Maintenance") are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Hosted Software such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy> Customer is responsible for obtaining and retaining such Software Maintenance for the Hosted Software for the duration of the HEC Service. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support ("AGS").
- c. 現行のサポート対象「ホステッドソフトウェア」バージョン：顧客は、ソフトウェアベンダーから当該ベンダーとの関連ライセンス契約に定めるとおり提供される「ホステッドソフトウェア」について、バージョン又はリリース（ソフトウェア保守及びユーザーサポート（以下「ソフトウェア保守」）が有効であるもの）を使用するものとする。SAP の「ホステッドソフトウェア」に対して、かかるサポートは、<https://support.sap.com/releasestrategy>に記載されている SAP ソフトウェアリリースの現在の保守フェーズに従って提供される。顧客は、「HEC サービス」の期間中に、「ホステッドソフトウェア」に対してかかるソフトウェア保守を取得及び維持することに責任を負う。SAP は、SAP Active Global Support (AGS) が公表している「ソフトウェアライフサイクル管理」に関するベストプラクティスに従うように、顧客に強く推奨する。
- d. Software Modifications and Configuration: Customer is responsible for resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under the License Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by the software licensor of the Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the Software.

- d. ソフトウェアの修正及び構成：顧客は、使用権許諾契約に基づいて許可される修正、「ソフトウェア」のソフトウェアライセンサーから提供されたパッチ、回避策、又はその他変更から生じる可能性があるソースコードや互換性の問題、又はその他齟齬を解決する責任を負う。顧客は、「ソフトウェア」に施された修正又はその他変更について、直ちに SAP に報告する。

4.2. HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

4.2. 「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼働向けの HANA Enterprise Cloud

This section 4.2 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software.

この第 4.2 条は、「サブスクリプションソフトウェア」を伴う本稼働向けの HANA Enterprise Cloud のみに適用される。

4.2.1. SUBSCRIPTION SOFTWARE LICENSE GRANT.

4.2.1. サブスクリプションソフトウェアの使用権許諾

Notwithstanding anything to the contrary in the Software GTC, SAP grants to Customer a non-exclusive, non-transferable, limited term license to Use the Subscription Software identified in Schedule A to the Order Form and specified as being licensed during the Term (defined as a thirty-six month period commencing upon the effective date of this agreement or a subsequent re-newal period) solely with the Managed Services. For the purposes of this Managed Services Description together with the relevant Order Form, Subscription Software shall be considered "Software" as defined under the License Agreement.

「ソフトウェア GTC」にこれと相反する規定があったとしても、SAP は、顧客に対して、「注文書」の「別表 A」で特定され、「期間」（この契約の発効日に開始となる 36 カ月間、又は以降の更新期間と定義される）中、使用権許諾されるものとして指定された「サブスクリプションソフトウェア」を、「マネージドサービス」と併せてのみ「使用」するための非独占的、譲渡不能、期間限定のライセンスを許諾する。この「マネージドサービスの内容説明」及び該当する「注文書」において、「サブスクリプションソフトウェア」は、「使用権許諾契約」のもとで定義される「ソフトウェア」とみなされる。

Customer may add additional Subscription Software during a Term or any Renewal Term by executing an addendum to the relevant Order Form. The term of each such addendum shall be co-terminus with the then-current term of the applicable Order Form irrespective of the effective date of such addendum. The Software is deemed delivered at the start of the Initial Term. Renewal of the applicable the applicable Order Form will be cumulative for all Subscription Software licensed hereunder and any additional Subscription Software hereto added by addendum and the Managed Services described herein. The length of the renewal term for all Subscription Software under the applicable Order Form or added prior to renewal shall be the same as specified in the applicable Order Form, unless the parties agree to extend the term in the addendum. SAP reserves the right to exclude certain client technology components from the Subscription Software and such components will be made available to Customer for download and local installation. For the purpose of the Managed Services under the applicable Order Form, the Subscription Software shall be designated as "Hosted Software".

顧客は、「期間」又は「更新期間」中に、該当する「注文書」の追加注文書に署名することによって、「サブスクリプションソフトウェア」を追加することができる。かかる各追加注文書の期間は、当該追加注文書が発効する日にかかわらず、該当する「注文書」のその時点で最新の期間と同時に終了するものとする。「ソフトウェア」は、「初回期間」の開始時に引き渡されたものと見なされる。該当する「注文書」の更新は、本書に基づき使用権許諾されるすべての「サブスクリプションソフトウェア」、追加注文書により本書に追加される「サブスクリプションソフトウェア」、及び本書に記載された「マネージドサービス」について累積的に適用される。両当事者が追加注文書において期間の延長に合意しない限り、該当する「注文書」に基づく、又は更新前に追加されたすべての「サブスクリプションソフトウェア」の更新期間の長さは、該当する「注文書」に定める期間と同じであるものとする。SAP は、「サブスクリプションソフトウェア」から一定のクライアントテクノロジーコンポーネントを除外する権利を留保する。かかるコンポーネントは、顧客がダウンロードしてローカルでインストールできるように提供される。該当する「注文書」に基づく「マネージドサービス」において、「サブスクリプションソフトウェア」は、「ホステッドソフトウェア」と指定されるものとする。

If Customer has an affiliated company with a separate license or support agreement for SAP Software with SAP, any SAP affiliate or any other authorized SAP distributor, the following shall apply unless otherwise expressly agreed between Customer and SAP: The contractual SAP Software shall not be used to run such Customer affiliate's business operations and such Customer affiliate shall not receive any Support services provided to Customer under the Software Agreement, even if such separate support agreement has expired or is terminated. If Customer has licensed a runtime database from SAP (or its affiliates or any of its respective resellers or distributors) under a the License Agreement or a separate agreement, Customer shall comply with the license restrictions for runtime databases when integrating the Subscription Software licensed hereunder with the SAP software licensed under the License Agreement and/or such separate agreement.

Customer shall not have any right or entitlement to possess any copy of the Subscription Software for installation anywhere other than the Computing Environment, or for archival or disaster recovery purposes, except to the extent expressly set forth otherwise in the applicable Order Form for HEC Services. SAP shall not have any delivery obligations with regards to the Subscription Software other than installation and hosting within the Computing Environment.

顧客の関連会社の中に、「SAP ソフトウェア」について、SAP、SAP の関連会社、又はその他 SAP の認定頒布業者との間で、個別の使用権許諾契約又はサポート契約を結んでいる会社がある場合は、顧客と SAP との間で別途の明示的な合意がある場合を除いて、以下が適用される。契約された「SAP ソフトウェア」は、かかる顧客の関連会社の事業運営を行うために使用してはならず、かかる顧客の関連会社は、かかる個別のサポート契約が満了したか、解除された場合であっても、「ソフトウェア契約」に基づき顧客に提供されるいかなる「サポート」サービスの提供も受けないものとする。「使用権許諾契約」又は別途契約に基づいて、顧客がランタイムデータベースの使用権許諾を SAP（又はその関連会社若しくは個別のリセラーや頒布業者）から受けている場合、顧客は、本書に基づき使用権許諾された「サブスクリプションソフトウェア」を「使用権許諾契約」及び/又は当該別途契約に基づいて使用権許諾された SAP ソフトウェアと統合する場合は、ランタイムデータベースのライセンス制限を遵守するものとする。

顧客は、「コンピューティング環境」以外の場所にインストールするために、又はアーカイブ若しくは災害復旧の目的のために、「サブスクリプションソフトウェア」のコピーを所有する権利又は権限を有しないものとする。ただし、「HEC サービス」に適用される「注文書」に別段の明示的な規定がある場合は、この限りではない。SAP は、「コンピューティング環境」内のインストール及びホスティングを除き、「サブスクリプションソフトウェア」に関していかなる引き渡し義務も負わないものとする。

4.2.2. SAP ENTERPRISE SUPPORT.

4.2.2. SAP Enterprise Support

SAP will provide Enterprise Support for the Subscription Software to the extent possible with respect to the Managed Services. SAP Enterprise Support offered by SAP is described at <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> and made a part of this Agreement, or the Subscription Software listed in the Order Form during the subscription term, and any applicable renewal term. SAP Enterprise Support shall commence upon the grant of access to the Subscription Software. At SAP's sole discretion, SAP may adjust the applicable Enterprise Support service, including but not limited to SAP Solution Manager due to specific requirements resulting from the scope of the Managed Services. SAP will indicate such adjustments or technical restrictions on the SAP Service Market Place <http://service.sap.com/usage-rights> which may be updated without prior notice to Customer. For adaptation of the scope of the SAP Enterprise Support Services, clause 10.3 of the Software GTC shall apply. Unless otherwise agreed by the parties, the SAP Solution Manager application (see Part 3 of the SAP List of Prices and Conditions SAP Software and Support Switzerland) may be used by Customer and shall be maintained in the SAP Data Center as part of the Managed Services.

SAP は、可能な限り、「マネージドサービス」に関して、「サブスクリプションソフトウェア」に対する Enterprise Support を提供する。SAP により提供される SAP Enterprise Support は、<http://www.sap.com/company/legal/iindex.epx> に掲載されており、サブスクリプション期間及び該当する更新期間中、「本契約」、又は「注文書」に記載された「サブスクリプションソフトウェア」の一部を構成する。SAP Enterprise Support は、「サブスクリプションソフトウェア」に対するアクセス権が付与された時点で開始されるものとする。SAP は、その単独の裁量により、該当する Enterprise Support サービスを調整することができる。これには、「マネージドサービス」の範囲から生じる特定の要件による SAP Solution Manager が含まれるが、これに限定されない。SAP は、SAP Service Market Place (<http://service.sap.com/usage-rights>) で、かかる調整又は技術的制約を明示するが、これは顧客への事前通知なしに更新される場合がある。SAP Enterprise Support Services の範囲の調整については、「ソフトウェア GTC」の第 10.3 条が適用されるものとする。両当事者が別途合意する場合を除いて、顧客は SAP Solution Manager アプリケーション（「SAP 価格表」第 3 部、及び Conditions SAP Software and Support Switzerland を参照）を使用することができ、これはマネージドサービスの一部として「SAP データセンター」で維持管理されるものとする。

4.2.3. SYSTEM ACCESS LOCATION.

4.2.3. システムにアクセスする場所

Access to the Subscription Software will be provided by SAP to Customer at the SAP Data Center as described in Exhibit 4 to the applicable Order Form. Customer acknowledges that the primary location from which Customer will access the Subscription Software ("Primary Access Location") and Customer's failure to provide SAP with its VAT number may have sales tax implications. If Customer does not provide a Primary Access Location, SAP will incorporate a default Primary Access Location to Customer's sold-to address. Customer has provided the Primary Access Location as agreed in the Order Form,

「サブスクリプションソフトウェア」に対するアクセスは、該当する「注文書」の「別紙 4」に記載するとおり、「SAP データセンター」において SAP から顧客に提供される。顧客は、顧客が「サブスクリプションソフトウェア」にアクセスする主要な場所（以下「主要なアクセス場所」）により、また顧客が自身の VAT 登録番号を SAP に提供しなかったことにより、消費税が課される場合があることを了承する。顧客が「主要なアクセス場所」を示さなかった場合、SAP は、既定の「主要なアクセス場所」を販売先住所に組み入れる。顧客は、「注文書」で、合意された「主要なアクセス場所」を提示済みである。

4.3. HEC Services in General

4.3. 「HEC サービス」一般

This section 4.3 is applicable to all HEC Services. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (as specified in section "System setup" in the Order Form), the Customer must ensure the compliance with the following conditions in relationship to such Microsoft software products:

この第 4.3 条は、すべての「HEC サービス」に適用される。SAP が提供する「コンピューティング環境」に Microsoft のソフトウェア製品が含まれている場合（「注文書」の「システムのセットアップ」項に指定されている）、顧客は、以下の条件が必ず遵守されるようにしなければならない。

- a. Customer may not remove, modify or obscure any copyright, trademark or other proprietary rights notices that appear on the Microsoft software products or that appear during use of the Microsoft software products;
- a. 顧客は、Microsoft のソフトウェア製品上に表示されるか、又は Microsoft ソフトウェア製品の使用中に表示される、著作権、商標権、又はその他専有権に関する表示を削除、修正、又は隠蔽してはならない。
- b. Customer may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Microsoft software products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity;
- b. 顧客は、Microsoft ソフトウェア製品のリバースエンジニアリング、逆コンパイル、又は逆アセンブルを行ってはならない。ただし、この制限にかかわらず、適用法によりかかる行為が明示的に許可される場合にその範囲内で行うときは、この限りでない。
- c. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiary;
- c. 保証、損害に対する賠償責任及び救済は（ある場合）、専ら SAP から提供されるものであり、Microsoft 又はその関連会社若しくは子会社はそれらを提供しない。
- d. any product support for the Microsoft software products included in the Computing Environment is provided to Customer by SAP and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- d. 「コンピューティング環境」に含まれる Microsoft のソフトウェア製品に対する製品サポートは、SAP から顧客に提供され、Microsoft 又はその関連会社若しくは子会社はそれらを提供しない。
- e. all title and intellectual property rights in and to the Microsoft software products are owned by Microsoft or its suppliers. Microsoft software products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Customer's possession, access, or use of the Microsoft software products does not transfer any ownership of the Microsoft software products or any intellectual property rights to Customer;
- e. Microsoft ソフトウェア製品のすべての権原及び知的財産権は、Microsoft 又はそのサプライヤーが有する。Microsoft ソフトウェア製品は、著作権法、著作権に関する国際条約、並びにその他知的財産権に関する法律及び条約によって保護されている。顧客による Microsoft ソフトウェア製品の保有、アクセス、又は使用によって、Microsoft ソフトウェア製品の所有権又はいかなる知的財産権も、顧客に移転されることにはならない。
- f. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;
- f. SAP は、監査の際に、Microsoft ソフトウェア製品の使用に関する顧客の情報を、Microsoft 又は Microsoft の関連会社若しくは子会社に開示することができる。
- g. Customer acknowledges that the Microsoft software products are not fault-tolerant and is not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted and shall not be used in any application or situation where such Microsoft software products failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use"). Examples of High Risk Use include: aircraft or other modes of human mass transportation, control of nuclear or chemical facilities, life support systems, implantable medical equipment, motor vehicles, or weaponry systems. High Risk Use does not include utilization of Microsoft software products for administrative purposes, to store configuration data, engineering and/or configuration tools, or other non-control applications, the failure of which would not result in death, personal injury, or severe physical or environmental damage.
- g. 顧客は、Microsoft ソフトウェア製品がフォールトトレラントではなく、エラーがなく中断なしに稼動する保証のないこと、並びにかかる Microsoft ソフトウェア製品の欠陥が人の死亡若しくは重篤な身体傷害、又は深刻な物理的損害若しくは環境破壊を招く用途又は状況下で当該製品を使用してはならないこと（以下「ハイリスク使用」）を了承する。「ハイリスク使用」の例には以下が含まれる。航空機その他の人間の大量輸送方式、核兵器施設又は化学施設の管理、生命維持システム、埋め込み型の医療機器、自動車、又は兵器システム。「ハイリスク使用」には、その欠陥が死亡、身体傷害、又は深刻な物理的損害若しくは環境被害をもたらさないであろう、構成データ、設計及び/又は構成ツールを保存するという管理目的、その他管理以外の用途での Microsoft ソフトウェア製品の利用は含まれない。

5. Customer Responsibilities and Obligations regarding HEC Services

5. 「HEC サービス」に関する顧客の責任と義務

- 5.1. Customer is and shall remain responsible for entering its Customer Data into the Computing Environment and for the maintenance of the Customer Data supplied by it. Customer hereby represents, and has made reasonable commercial efforts to ensure, that the Customer Data and the Hosted Software is free of all viruses, Trojan horses, and comparable elements which could harm the computer systems or software used by SAP or its subcontractors to provide the HEC Service. Customer agrees that it has collected and shall maintain and handle all Customer Data in compliance with all applicable laws, including without limitation such laws, rules and regulations regarding data privacy and protection and export/ import compliance.
- 5.1. 顧客は、「コンピューティング環境」への「顧客のデータ」の入力に引き続き責任を負うものとする。また顧客は、自らが供給する「顧客のデータ」の保守に対しても責任を負うものとする。顧客はここに、「HEC サービス」の提供のために SAP 又はその外注先が使用するコンピューターシステム又はソフトウェアに損害を与える恐れのある、あらゆるウイルス、トロイの木馬、及び同等の要素が「顧客のデータ」及び「ホステッドソフトウェア」には含まれていないことを表明する。また、これが確実に実現されるように、これまで合理的な商取引上の努力を尽くしている。顧客は、「顧客のデータ」のすべてを、あらゆる適用法（データのプライバシー及び保護並びに輸出入のコンプライアンスに関する法律、規則、及び規制を含むが、これらに限られない）に従ってこれまでに収集したこと、及び今後かかる法律に従って管理し取り扱うことに同意する。
- 5.2. Customer will change all passwords used to access the HEC Service at regular intervals, no less frequently than once every six (6) months). If Customer learns of an unauthorized third party having obtained knowledge of a password, Customer will inform SAP thereof without undue delay and promptly change the password.
- 5.2. 顧客は、定期的な間隔で（6 カ月に 1 回以上の頻度で）、「HEC サービス」にアクセスするために使用するすべてのパスワードを変更する。権限を有しない第三者がパスワードについて情報を得たことを顧客が知った場合、顧客は、不当に遅延することなく SAP にその旨を報告し、速やかにパスワードを変更するものとする。
- 5.3. Customer is responsible for the connection to the HEC Service, including the internet connection to the Point of Demarcation. In no case shall SAP's responsibility for any services extend beyond the Point of Demarcation.
- 5.3. 顧客は、「境界ポイント」までのインターネット接続を含めて、「HEC サービス」への接続について責任を負う。いかなる場合も、サービスに対する SAP の責任は、「境界ポイント」の外には及ばないものとする。
- 5.4. SAP's provision of the HEC Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC Roles and Responsibilities document (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. As part of the HEC Service, SAP will install the Hosted Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Hosted Software, and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. Customer agrees to provide the following:
- 5.4. SAP による「HEC サービス」の提供は、顧客が「HEC に関する役割及び責任」文書（「別紙 A」）に記載される自らの責任を果たすことを条件とする。顧客は、かかる責任を速やかに履行し、プロジェクトフェーズに必要な従業員とリソースを十分に提供することに合意する。「HEC サービス」の一環として、SAP は、「コンピューティング環境」に「ホステッドソフトウェア」をインストールし、「コンピューティング環境」及び「ホステッドソフトウェア」について、関連するハードウェア及びソフトウェアの監視エージェントを設定及び構成し、顧客に対して、SAP のサポート及び連絡手続きを案内する。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 HEC resources in order to permit SAP HEC 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 HEC 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 HEC 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。

- 5.5. Customer is responsible for maintaining Customer computer systems and access to such computer systems on the Customer side of Point of Demarcation. SAP and Customer are further subject to the terms and conditions of the SAP Annex for Commissioned Processing of Personal Data which permits SAP to perform its obligations pursuant to the Agreement in regards to personal information of Customer's employees and business partners housed in the Computing Environment, and which is incorporated into and made part of this Agreement.
- 5.5. 顧客は、「境界ポイント」における顧客側の顧客のコンピューターシステム、及び当該コンピューターシステムに対するアクセスを管理する責任を負う。さらに、顧客と SAP は、「個人データの委託処理」に関する SAP の「付録」の条件の対象となる。この「付録」により、SAP は、「コンピューティング環境」に含まれる顧客の従業員と取引先の個人情報に関して、「本契約」に従って自らの義務を履行できるようになる。この「付録」は、「本契約」に組み込まれ、その一部となる。
- 5.6. 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.
- 5.6. 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。
- 5.7. 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 HEC Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the HEC Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the HEC Services.
- 5.7. 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「HEC 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単独で負うものとする。顧客は、顧客の事業に対する「HEC 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「HEC 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。
- 5.8. If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the HEC Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the HEC Service. SAP may deny access to the HEC Service and/or Computing Environment to any third party service provider which SAP determines in its reasonable discretion poses a security or confidentiality risk to SAP systems, data or intellectual property.
- 5.8. 顧客が「サービス」を第三者に提供させることを選択した場合、SAP は、かかる第三者のサービスに起因する「HEC サービス」又は「コンピューティング環境」の欠陥や障害に責任を負わないものとし、また、顧客は、「HEC サービス」料金の減額を受ける権利を有しない。SAP は、SAP がその合理的判断で、SAP のシステム、データ又は知的財産にセキュリティ上のリスク又は秘密保持上のリスクをもたらすと判断する第三者のサービスプロバイダーに対して、「HEC サービス」及び/又は「コンピューティング環境」へのアクセスを拒否できる。
- 5.9. Customer agrees to comply with the SAP Acceptable Use Policy, a copy of which is appended to and made part of this Agreement, in connection with Customer's utilization of the HEC Services for the duration of the Agreement.
- 5.9. 顧客は、「本契約」期間中の「HEC サービス」の顧客による利用に関して、SAP の「利用規定」（そのコピーは「本契約」に添付され、「本契約」の一部を構成する。）に従うことに合意する。
- 5.10. 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.
- 5.10. 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。

6. Service Levels and Reporting

6. サービスレベル及び報告

6.1. Service hours

6.1.1. サービス時間帯

Service Times サービス期間	Service Level サービスレベル
HEC Managed Service HEC Managed Service	Systems with PRD Mode of Use: 00:00 to 23:59 every day (24 hours each day). Systems with DEV/QAS (non PRD) Mode of Use): 08:00 – 18:00 local time each at End Customer location PRD 使用方式のシステム : 毎日 00:00 から 23:59 (1 日 24 時間) DEV/QAS のシステム (PRD 以外の使用方式) : 08:00 から 18:00 (それぞれ最終顧客の所在地の現地時間)

6.2. Technical Availability

6.2. 「技術的可用性」

The following table lists the Technical Availability applicable to the Customers Computing Environment. SAP shall track and report to Customer the "Technical Availability" in a monthly summary report. Customer must notify SAP of any claims for any Service Level Credits within forty five (45) days after receipt of the monthly Technical Availability report.

以下の表に、顧客の「コンピューティング環境」に適用される「技術的可用性」を示す。SAP は、「技術的可用性」を追跡し、月次集計レポートで顧客に報告するものとする。顧客は、月ごとの「技術的可用性」レポートの受領後 45 日以内に、「サービスレベルクレジット」に関する請求があれば、SAP に通知するものとする。

Computing Environment segment 「コンピューティング環境」のセグメント	Service Level 「サービスレベル」	Violation 違反	Remediation 救済措置
	<p>99.5% (PRD only)</p> <p>99.5% (PRD のみ)</p> <p>95% (non-PRD)</p> <p>95% (PRD 以外)</p>	<p>TA < Service Level</p> <p>TA < 「サービスレベル」</p>	<p>Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days.</p> <p>SAP から顧客に対して、10 「営業日」以内にインシデントレポート及びアクションプランを提出。</p> <p><u>For all HEC Cloud Start and HEC Production Cloud (both with BYOL approach):</u> Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p>すべての HEC Cloud Start 及び HEC Production Cloud (BTOL 方式と両方) について: PRD の各システムに関する合意された「サービスレベル」を TA が下回った場合、その 0.1% につき、「サービスレベル」が以下を満たさなかった月の「定期 HEC サービス料金」の合計に対する 2% の「サービスレベルクレジット」が発生する。「注文書」の「システムセットアップ表」に明記されたシステム名/階層番号</p> <p><u>For HEC Production Cloud with Subscription Software:</u> Each 1.0% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p>「サブスクリプションソフトウェア」を伴う HEC Production Cloud について: PRD の各システムに関する合意された「サービスレベル」を TA が下回った場合、その 1.0% につき、「サービスレベル」が以下を満たさなかった月の「定期 HEC サービス料金」の合計に対する 2% の「サービスレベルクレジット」が発生する。「注文書」の「システムセットアップ表」に明記されたシステム名/階層番号</p> <p>All Service Level Credits are subject to the overall cap described in section 6.7 below.</p> <p>すべての「サービスレベルクレジット」には、下記第 6.7 条に記載する包括的な上限が適用される。</p>

For purposes of calculating Technical Availability, any inability of the Software or Computing Environment to respond to Named Users or inter-system interaction requests to the extent caused by any of the following will be excluded from Downtime:

「技術的可用性」の計算において、以下のいずれかに起因する限り、「ソフトウェア」又は「コンピューティング環境」が「登録ユーザー」又はシステム間のインタラクション要求に回答できなかった場合は、「ダウンタイム」から除かれる。

- (i) Scheduled Maintenance or unscheduled downtime, as agreed upon by Customer
- (i) 顧客が合意した、計画保守又は計画外のダウンタイム
- (ii) Customer's failure to meet Customer's responsibilities as set forth in the Agreement; or
- (ii) 顧客が、「本契約」に定める自身の責任を履行しなかった場合
- (iii) Downtime of a QAS system caused by using the QAS for failover/to repair to a PRD system;
- (iii) フェイルオーバーや PRD システムの修復のために QAS システムを使用したことに起因する QAS システムの「ダウンタイム」
- (iv) Misuse of access rights by Customer or use of the Software otherwise in violation of the License Agreement or the Agreement, as applicable, or otherwise not in accordance with the Documentation;
- (iv) 顧客によるアクセス権の乱用、又は使用権許諾契約若しくは「本契約」(いずれが該当する方)にその他の方法で違反した「ソフトウェア」の使用、又はその他の方法による「文書」の非遵守
- (v) failure of Customer to maintain Software Maintenance for the Hosted Software;

- (v) 「ホステッドソフトウェア」に対する「ソフトウェア保守」を顧客が維持しなかったこと
- (vi) other issues outside the reasonable control of SAP including:
 - (vi) 以下を含む、SAP の合理的な支配を超えるその他の問題。
 - (a) work at the request of the Customer that requires the Computing Environment or portion thereof to be shut down (such as a release upgrade);
 - (a) 顧客の要求による、「コンピューティング環境」又はその一部の終了を要する作業（リリースのアップグレードなど）
 - (b) restore times of user data (recovery of database data from a media backup);
 - (b) ユーザーデータの復元時間（バックアップメディアからのデータベースデータの復元）
 - (c) recovery times (import of database transaction logs to recover a current database status);
 - (c) 復元時間（現在のデータベースステータスを回復するための、データベースのトランザクションログのインポート）
 - (d) interruptions as a result of requirements stipulated by the manufacturers of the Hosted Software;
 - (d) 「ホステッドソフトウェア」の製造元により指定された要件に起因する中断
 - (e) interruptions or shutdowns of the Computing Environment (or portions thereof) resulting from the quality of the Hosted Software provided by the Customer and/or Customer's customizations of the Hosted Software or Computing Environment, unless this is the responsibility of SAP;
 - (e) 顧客によって提供される「ホステッドソフトウェア」の品質及び/又は「ホステッドソフトウェア」若しくは「コンピューティング環境」の顧客によるカスタマイズに起因する「コンピューティング環境」（又はその一部）の中断又はシャットダウン（SAP の責任である場合を除く）
 - (f) faults in the Customer's network (ex: LAN, firewall) or failures caused by issues outside of the Point of Demarcation;
 - (f) 顧客のネットワーク（LAN、ファイアウォールなど）の障害、又は「境界ポイント」外の問題に起因する障害
 - (g) power outages or shutdowns of the power supply on the Customer's locations;
 - (g) 顧客の所在地における停電、又は電力供給の停止
 - (h) non-fulfillment of Customer's obligations as set forth in the Agreement .
 - (h) 「本契約」に定める顧客の義務の不履行

6.3. Backup / Restore

6.3. バックアップ/復元

Days/ hours during which SAP provides HEC Services are set forth in the applicable Order Form.

SAP が「HEC サービス」を提供する日数/時間は、該当する「注文書」に定める。

Description 内容説明	Computer Environment segment to which Service Level applies 「サービスレベル」が適用される「コンピューティング環境」のセグメント	Service Levels 「サービスレベル」
Backup Frequency and retention period for Databases データベースのバックアップ頻度及び保存期間	PRD PRD	Daily backup and log file generation per SAP product standard 1 Month retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center. SAP 製品標準（1 カ月間の保存期間）に基づく、毎日のバックアップ及びログファイル作成本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。

	DEV/QAS DEV/QAS	Weekly backup and log file generation per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center. SAP 製品標準に基づく、週ごとのバックアップ及びログファイル作成 14 日間の保存期間非本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。
Backup Frequency and retention period for File systems ファイルシステムのバックアップ頻度及び保存期間	PRD PRD DEV/QAS DEV/QAS	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center. 月ごとのフルバックアップ、及び毎日の差分バックアップ 1 カ月間の保存期間本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。 Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the non- production environment will be replicated to an alternate data center. 月ごとのフルバックアップ、及び毎日の差分バックアップ 1 カ月間の保存期間非本稼働環境のバックアップは、代替となるデータセンターに複製される。

6.4. Incident Management

6.4. インシデント管理

The following priority levels (Incident Priorities) apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

以下の優先順位が（「インシデント優先順位」）すべての「インシデント」に適用される（かかる優先順位は顧客が指定する。また下記の基準に基づいて妥当な判断のもと SAP により再指定が行われる場合がある）。

Very High: A message should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business transactions and if necessary tasks cannot be executed. In general, this is caused by a complete Computing Environment outage or by the complete unavailability of one of the computer systems in the PRD. The message requires immediate processing because the malfunction can cause serious losses.

最優先 報告されたインシデントが非常に深刻で通常の業務トランザクションに支障を来しており、必要な作業を実行できない場合、メッセージの優先順位は「最優先」に分類される。一般的に、これは完全な「コンピューティング環境」の停止、又は PRD 内のコンピューターシステムのうち 1 つが完全に使用できないことが原因となる。このメッセージの場合、誤動作が深刻な損失を引き起こす可能性があるため、直ちに処理する必要がある。

High: A message should be categorized with the priority "High" if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the PRD or DEV or QAS system that are immediately required. The message must be processed as soon as possible. If the malfunction persists, the entire productive business transaction may be seriously affected.

優先 通常の業務トランザクションに深刻な影響が及び、必要な作業が実行できない場合、メッセージの優先順位は「優先」に分類される。これは、即時に必要な PRD、DEV、又は QAS のシステムの機能の誤動作や動作不良が原因となる。メッセージは可能な限り速やかに処理されなければならない。誤動作が持続する場合、本稼働のビジネストランザクション全体に深刻な影響が及ぶ可能性がある。

Medium: A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by an incorrect or inoperable function in the PRD or DEV or QAS system. The Customer orders a change to an existing critical business process.

中 通常の業務トランザクションに影響を受ける場合は、メッセージの優先順位は「中」に分類される。この問題の原因は、PRD、DEV、又は QAS のシステムの機能の誤動作や動作不良である。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。

Low: A message should be categorized with the priority "Low" if the problem reported has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by an incorrect or inoperable function of the PRD or DEV or QAS system that is not required daily or only used very rarely or of low business criticality. This priority is also used for any other service request.

低 報告された問題の通常の業務トランザクションに対する影響が、ほとんどないか、全くない場合は、メッセージの優先順位は「低」に分類される。この問題の原因は、日常的に必要なか、ごく稀にのみ使用されるか、又は業務上の重要度の低い PRD、DEV、又は QAS のシステムの機能の誤動作や動作不良である。この優先順位は、その他のサービス依頼についても使用される。

The following Initial Response Times (IRT) are agreed for the different Priorities:

以下の「初期応答時間」 (IRT) が、それぞれの「優先順位」について合意されている。

<p>IRT for Incident Management インシデント管理の IRT</p>	<p>Priority Very High (only applicable for PRD) 優先順位「最優先」 (PRD のみに適用)</p> <p>Priority High 優先順位「優先」</p> <p>Priority Medium 優先順位「中」</p> <p>Priority Low 優先順位「低」</p>	<p>20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs 20 分 (7×24) 、及び 4 時間以内に問題判断のアクションプラン</p> <p>2 hours (7x24) for HEC Production Cloud 4 hours [local time on Business Days] for HEC Cloud Start HEC Production Cloud では、2 時間 (週 7 日、1 日 24 時間) HEC Cloud Start では、4 時間 [現地時間で営業日]</p> <p>4 hours [local time on Business Days] 4 時間 [現地時間で営業日]</p> <p>1 Business Day 1 営業日</p>
--	--	---

The following section is applicable only if Solution Time SLA is agreed Application Management Services for HANA Enterprise Cloud in the relevant Order Form:

以下の条項は、該当する「注文書」で、HANA Enterprise Cloud に対する「アプリケーションマネジメントサービス」について「解決時間の SLA」が合意された場合にのみ適用される。

The following Solution Times (ST) are defined and agreed for Application Management Services for HEC depending on the priorities if ordered by the Customer in the relevant Scope Document for AMS.:

AMS に関する該当する「範囲に関する文書」で顧客が注文した場合、HEC に対する「アプリケーションマネジメントサービス」について、以下の「解決時間」 (ST) が優先順位に基づいて定義され、合意される。

<p>ST for Incident Management (applicable to Application Management Services for HEC only) 「インシデント管理」に関する ST (HEC に対する「アプリケーションマネジメントサービス」のみに適用)</p>	<p>Priority Very High (only applicable for PRD) 優先順位最優先 (PRD のみに適用)</p> <p>Priority High 優先順位優先</p> <p>Priority Medium 優先順位中</p> <p>Priority Low 優先順位低</p>	<p>10 hours 10 時間</p> <p>20 hours [local time on Business Days] 20 時間 [現地時間で営業日]</p> <p>30 hours [local time on Business Days] 30 時間 [現地時間で営業日]</p> <p>100 Hours [local time on Business Days] 100 時間 [現地時間で営業日]</p>
--	--	--

6.5. Service Reporting for AMS

6.5. AMS に関するサービス報告

6.5.1. Monthly Customer Report

6.5.1. 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）

6.5.2. Real Time Ticket Reporting for AMS

6.5.2. AMS に関する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。

6.6. Service Level Reporting for HANA Enterprise Cloud Services

6.6. HANA Enterprise Cloud Services に関するサービスレベル報告

In the event that one or more of the Service Levels in the Agreement are not met, the following procedure will be implemented by the parties:

「本契約」における 1 件以上の「サービスレベル」が達成されなかった場合は、両当事者は次の措置を取る。

- a) Either SAP will notify the Customer contact person or Customer will notify the SAP Account Manager to analyse Service Levels metric statistics.
- a) 「サービスレベル」のメトリクス統計を分析するように、SAP が顧客の連絡担当者へ通知するか、又は顧客が SAP の「アカウントマネージャー」へ通知する。
- b) SAP will promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).
- b) SAP は、速やかに (i) 「サービスレベル」が満たされるように、障害の根本原因又は考えられる根本原因（分かる場合）を判断し、(ii) 障害が容赦される場合を除いて、修正のためのアクションプランを策定し、当該プランを顧客に提出して書面による承認を求め（かかる承認は、不当に留保又は遅延してはならない）、顧客の書面による承認があれば、合理的な期間内に（合意されたスケジュールに従って）当該プランを実行するものとする。
- c) If applicable, SAP will provide the specific Service Credits as described in section 6.7 below.
- c) 該当する場合、SAP は、下記第 6.7 条に記載する、特定の「サービスクレジット」を提供する。
- d) SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis in accordance with the escalation procedure described in section 9 of this service description.

- d) (SAP により合理的に実施された) 根本原因分析により、関連する「サービスレベル」に対する不適合が顧客に起因することが明らかになった場合は、SAP は、「サービスレベル」に違反していることにはならず、該当する「サービスクレジット」を支払う自らの義務を免除される。顧客が根本原因分析に同意しない場合、両当事者は、このサービス内容説明の第 9 条で説明するエスカレーション手続きに従って、根本原因分析について協議する。

6.7. Service Level Credits

6.7. 「サービスレベルクレジット」

Subject to section 6.2, where SAP fails to meet this Service Level, SAP will be liable to Customer for the corresponding Service Credit as set out in this section. The Service Level Credit is calculated as the sum of the Service Level Credits for both DEV/QAS and PRD for the TA Service Level defined in section 6.2 above. SAP will deduct the amount of any Service Credits owed to Customer from the next invoice (or, if there is no such invoice, by bank transfer to such bank account as Customer may specify in writing).

第 6.2 条を条件として、SAP がこの「サービスレベル」を満たさなかった場合、SAP は、顧客に対して、本条に定められた相当する「サービスクレジット」について責任を負う。「サービスレベルクレジット」は、上記第 6.2 条に定める TA の「サービスレベル」について、DEV/QAS 及び PRD の両方の「サービスレベルクレジット」の合計として算出される。SAP は、顧客に支払うべき「サービスクレジット」の金額を、次の請求書から差し引く（又は、かかる請求書がない場合は顧客が書面で指定する銀行口座に振り込む）。

Customer agrees that under no circumstances will the total maximum Service Level Credits: (i) for any one month, exceed 100% of the Recurring HEC Service Fee for that month; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual Recurring HEC Service Fee charged for the contract year (or one third of the total Recurring HEC Service Fee charged if the Term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year). Customer acknowledges that the Service Level Credits defined hereunder are the sole remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level.

顧客は、いかなる状況の下でも、最大「サービスレベルクレジット」の合計につき、以下のことに合意する。(i) 任意の 1 カ月に対して、その月の「定期 HEC サービス料金」の 100% を超えない。(ii) 特定の契約年に対して、その契約年に請求される年間「定期 HEC サービス料金」の 1/3（又は該当する「注文書」に定める期間が 1 年未満である場合は、請求される合計「定期 HEC サービス料金」の 1/3）に等しい合計金額を超えない。顧客は、本書に定義する「サービスレベルクレジット」が、所定の「サービスレベル」を SAP が達成できなかったことに対する唯一の救済であることを了承する。

6.8. Changes to Service Levels

6.8. 「サービスレベル」の変更

SAP may, at its sole discretion, modify the Service Level terms set forth in sections 6.1 through 6.4 above upon notice to Customer, provided that SAP shall not materially diminish the Service Levels, Service Level Credits, or any other Service Level provision during the term of the Order Form.

SAP は、その単独の裁量により、顧客に通知して、上記の第 6.1 条～第 6.4 条に定める「サービスレベル」条件を修正することができる。ただし、SAP は、「注文書」の期間中に、「サービスレベル」、「サービスレベルクレジット」、又はその他の「サービスレベル」の提供を大幅に縮小してはならない。

7. SAP Security for HEC Services

7. 「HEC サービス」に対する SAP セキュリティ

7.1. HEC Security Framework

7.1. HEC セキュリティフレームワーク

SAP will comply with SAP's HEC Security Framework (attached as Exhibit J), hereby incorporated and made part of this Agreement, or its equivalent during the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, provided that SAP retains the right to revise and/or update the HEC Security Framework at SAP's sole discretion, provided that SAP does not lower the overall level of security provided.

SAP は、「HEC サービス」に対する顧客と SAP 間の「注文書」の期間中に、「本契約」又は同等の条件に組み込まれ、その一部となる SAP の「HEC セキュリティフレームワーク」（「別紙 J」として添付）を遵守する。ただし、SAP は、提供する全体的な「サービスレベル」を低下させないことを条件として、自らの単独の裁量により「HEC セキュリティフレームワーク」を修正及び/又は更新する権利を保持する。

7.2. HEC Security Audits

7.2. HEC セキュリティ監査

During the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, SAP shall maintain, at its own expense an audit certification by a nationally recognized outside audit firm conforming with the American Institute of Certified Public Accountants Statement on Standards for Attest Engagements No. 16 (SSAE 16), or its equivalent, and shall provide or make available to Customer, at Customer's request, a copy of each of its SOC 1 or SOC 2 reports, which shall be updated at least annually.

顧客と SAP の間の「HEC サービス」に関する「注文書」の期間中、SAP は、自身の費用負担で、全国的に認められた外部の監査法人による、米国公認会計士協会による Statement on Standards for Attest Engagements No. 16 (SSAE 16) に準拠した監査証明、又はこれに相当する証明を維持し、顧客の要請があれば、その SOC 1 又は SOC 2 報告書（少なくとも 1 年に 1 回更新される）のそれぞれのコピーを顧客に提供又は入手可能にするものとする。

In addition SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this Agreement and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the Agreement, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

さらに SAP は、顧客が「本契約」を遵守し、「本契約」に定めるすべての他の秘密保持規定に従っていることを確認するために、顧客による「HEC サービス」の利用を監視する権限を有し、今後も引き続き同権限を有する。SAP は、SAP の製品及びサービスを改善し、「HEC サービス」の利用に関するレポートを顧客に提供するために、顧客による「HEC サービス」の利用に関する情報を利用することができる。

8. Monitoring.

8. 監視。

SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this service description and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the service description and scope document for the service, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

SAP は、顧客がこのサービス内容説明を遵守し、当該サービスに関するサービス内容説明及び範囲に関する文書に定めるすべての他の秘密保持規定に従っていることを確認するために、顧客による「HEC サービス」の利用を監視する権限を有し、今後も引き続き同権限を有する。SAP は、SAP の製品及びサービスを改善し、「HEC サービス」の利用に関するレポートを顧客に提供するために、顧客による「HEC サービス」の利用に関する情報を利用することができる。

9. Dispute Resolution.

9. 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 HEC 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、「HEC 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。

10. Termination

10. 解約

10.1. Termination for convenience

10.1. 任意の解除

- i. If the parties agreed to **HEC Cloud Start**, the Customer is entitled to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires by giving at least 7 days prior termination notice. In order for a termination for convenience notice to be considered given, Customer must include with the notice, payment for all fees due and owing through the termination date
- i. 両当事者が **HEC Cloud Start** に合意する場合、顧客は、合意された期間が満了する前に、遅くとも 7 日前に解除通知を行うことにより、関連する「注文書」を任意に解除することができる。任意の解除の通知が送付されたときみなされるためには、顧客は、「解除日」までに自身が支払義務を負うすべての料金の支払通知書を、当該通知に同封しなければならない。
- ii. If the parties agreed to **HEC Production Cloud (BYOL)**, the Customer is entitled to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires by giving at least three months' notice. In the case of such early termination, Customer shall pay an Early Termination Fee of nine point nine percent (9.9%) of the total fees applicable to the relevant Order Form. In addition the Customer shall have the one time right to terminate these GTCs for convenience effective on the last day of the twelfth month of the Term ("Agreed Termination for Convenience") without any termination fee. The notice period for Agreed Termination for Convenience shall be also at least three (3) months.
- ii. 両当事者が **HEC Production Cloud (BYOL)** に合意する場合、顧客は、合意された期間が満了する前に、遅くとも 3 カ月前に通知を行うことにより、関連する「注文書」を任意に解除することができる。かかる早期の解除の場合、顧客は、関連する「注文書」に適用される合計料金の 9.9% の「早期解除手数料」を支払うものとする。さらに、顧客は、解除手数料を支払うことなく、任意にこの GTC を解除する 1 回限りの権利を有するものとする（以下「合意された任意の解除」）。この解除は、「期間」の 12 カ月目の末日に発効する。「合意された任意の解除」の通知期間も、少なくとも 3 カ月とする。
- iii. If the parties agreed to **HEC Production Cloud with Subscription Software**, the Customer has not right to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires.
- iii. 両当事者が「サブスクリプションソフトウェア」を伴う **HEC Production Cloud** に合意する場合、顧客は、合意された期間が満了する前に、関連する「注文書」を任意に解除する権利を有しない。

10.2. Termination for Cause

10.2. 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
- I. 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、
- II. 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 for confidentiality or regarding any assignment.
- II. 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、その他機密保持若しくは譲渡に関する自身の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。
- III. 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.
- III. 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。

10.3. Termination for Service Level Failure

10.3. 「サービスレベル」の未達成による解除

Customer may terminate the applicable Order Form with 30 day's termination notice in writing to SAP, if SAP misses a Service Level as specified in this Agreement for three (3) months in sequence. Customer may exercise this termination right only within thirty (30) days after receipt of the respective Service Level Reporting that documents the applicable Service Level failure.

顧客は、SAP が「本契約」に指定する「サービスレベル」を 3 カ月連続で達成しない場合、SAP に対して 30 日前に書面で解除の旨を通知して、該当する「注文書」を解除することができる。顧客は、該当する「サービスレベル」の未達成を記録した各「サービスレベル報告」を受け取ってから 30 日以内のみ、この解除権を行使することができる。

10.4. Duties upon Termination

10.4. 解除時の義務

SAP will cease to perform the Managed 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、「マネージドサービス」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 Managed 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.

「マネージドサービス」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。

11. Customer Data

11. 「顧客のデータ」

- 11.1. SAP acknowledges that Customer Data and all rights of whatever nature in and/or in relation to it shall at all times be and remain the sole property of Customer, subject only to the limited rights expressly granted in this Agreement.
- 11.1. SAP は、「顧客のデータ」、並びに性質を問わず「顧客のデータ」に含まれる、及び/又は関連するすべての権利が、常に顧客の独占的な財産であり、そうあり続けることを了承する。ただし、「本契約」において明示的に付与された限定的権利のみを対象とする。
- 11.2. SAP shall (i) not delete or remove any proprietary notices or other notices contained within or relating to Customer Data; (ii) not alter, store, copy, disclose or use Customer Data, except as necessary for the performance by SAP of its obligations under this Agreement or as otherwise expressly authorised by this Agreement in compliance with the provisions of this Agreement; (iii) take reasonable steps to prevent any loss, corruption, disclosure, theft, manipulation or interception of Customer Data; and (iv) notify Customer as soon as reasonably possible on becoming aware that any Customer Data has been lost, stolen, intercepted, or becomes corrupted, damaged or is deleted accidentally.
- 11.2. SAP は、(i) 「顧客のデータ」に含まれるか関連する所有権通知又はその他通知を削除又は消去せず、(ii) 「顧客のデータ」を改変、保存、複製、開示、又は使用せず（「本契約」に基づく自身の義務の履行に必要な場合、又はその他「本契約」の規定に従って「本契約」で明示的に承認されている場合を除く）、(iii) 「顧客のデータ」の喪失、破損、開示、盗難、不正操作、又は傍受を防止するために合理的な手段を講じるとともに、(iv) 「顧客のデータ」に喪失、盗難、傍受、破損、損害が生じるか、又はそれらが誤って削除された場合は、それらに気づき次第合理的に可能な限り速やかに、顧客に通知するものとする。
- 11.3. To the extent that any Customer Data is held or processed by SAP or any Sub-contractor, SAP shall, or (where applicable) shall procure that its sub-contractor shall, supply such Customer Data to Customer as may be requested by Customer from time to time in the reasonable format specified by Customer, or delete the same if Customer so requests through the Change Request Procedure. Customer shall at all times be entitled to extract and or delete Customer Data hosted by or on behalf of SAP pursuant to this Agreement.
- 11.3. 「顧客のデータ」が SAP 又は「外注先」により保持又は処理される場合、SAP は、かかる「顧客のデータ」を、顧客が指定する妥当な形式で、随時顧客が要請するとおり顧客に提供するか、又は「変更要請手順」を通じて顧客が削除を要請する場合は、当該データを削除するものとする（又は、該当する場合は、外注先に上記のことを行わせる）。顧客は常に、「本契約」に従って SAP により又は SAP に代わってホスティングされた「顧客のデータ」を、抽出及び/又は削除する権利を有するものとする。
- 11.4. Customer shall ensure that any Customer Data entered into the Hosted Software or Computing Environment by Customer, a Customer Affiliate, any named user or any other person authorised by Customer to access the Customer Data or by any person using any of the foregoing's access credentials is not corrupted.
- 11.4. 顧客は、顧客、「顧客の関連会社」、登録ユーザー、「顧客のデータ」へのアクセスを顧客から承認されたその他の者、又は前記のアクセス資格のいずれかを使用する者により「ホステッドソフトウェア」又は「コンピューティング環境」に入力された「顧客のデータ」が破損しないよう、万全を期すものとする。

Exhibit A: Managed Services Roles and Responsibilities see also <http://www.sap.com/cloud-product-policies>

別紙 A: マネージドサービスに関する役割及び責任 (<http://www.sap.com/cloud-product-policies> も参照)

Exhibit B: Acceptable Use Policy

別紙 B: 利用規定

Exhibit C: Annex for Commissioned Processing of Personal Data

別紙 C: 個人データの委託処理に関する付録

Exhibit D: Change Request Procedure

別紙 D: 変更要請手順

Exhibit E: Glossary and Definitions for Application Management Services for HEC

別紙 E: HEC に対する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 F: Application Management Services - Engagement Approach

別紙 F: アプリケーションマネジメントサービス - エンゲージメント方式

Exhibit G Template for Acceptance Protocol

別紙 G: 承認プロトコルのテンプレート

Exhibit J: HEC Security Framework

別紙 J: HEC セキュリティフレームワーク

Exhibit B: Acceptable Use Policy

別紙 B : 利用規定

Customer expressly acknowledges and agrees that (1) neither SAP or any of its subcontractors have any responsibility for any files, pages, data, works, information and/or materials on, within, stored, displayed, linked, distributed or transmitted to, from or by Customer or its Affiliated companies ("Customer Content") and (2) neither SAP or its subcontractors exercise any direct supervision or control of the Customer Content stored, displayed or transmitted on or over the Network. Network means web servers, database servers and application servers, and LAN and WAN. Customer acknowledges and agrees that, if Customer violates or is alleged to be violating the Acceptable Use Policy and Customer has not cured such violation within a ten (10) day cure period commencing with receipt of written notice from SAP of such violation, SAP may: (1) suspend or terminate the HEC Services to the limited extent necessary to end such violation (including, if reasonably necessary, removing Customer Content stored on the Computing Environment), (2) pursue any other legal, equitable and contractual remedies available to SAP and (3) cooperate fully with any civil or criminal investigations or legal actions relating to Customer access to or use of the HEC Services.

顧客は、以下について明示的に了承し、同意する。(1) SAP もその外注先も、顧客若しくはその「関連会社」により、又はそれらと双方向で保存、表示、リンク、配布、又は転送されるか、それらの範囲に含まれたファイル、ページ、データ、作品、情報、及び/又はマテリアル（以下「顧客のコンテンツ」）について責任を負わないこと。及び(2) SAP もその外注先も、「ネットワーク」上で、又は「ネットワーク」を介して保存、表示、又は転送される「顧客のコンテンツ」の直接的な監督又は管理を行わないこと。「ネットワーク」とは、ウェブサーバー、データベースサーバー、及びアプリケーションサーバー、並びに LAN と WAN をいう。顧客は、以下について了承し、同意するものとする。顧客が「利用規定」に違反するか、又は違反していると申立てられた場合に、かかる違反に関する書面による通知を SAP から受領後、10 日間の是正期間内に顧客が当該違反を是正しなかったときは、(1) SAP は、かかる違反を中止させるために必要な限定された範囲で、「HEC サービス」を停止又は終了することができる（合理的に必要な場合に、「コンピューティング環境」に保存された「顧客のコンテンツ」を削除することを含む）。(2) SAP は、自身に付与されるコモンロー、衡平法、及び契約によるその他の救済策を追求することができる。並びに(3) SAP は、顧客による「HEC サービス」に対するアクセス及びその使用に関して、民事若しくは刑事の犯罪捜査、又は訴訟について全面的に協力することができる。

Customer shall not:

顧客は、以下のことを行ってはならない。

1. Resell, sub-host or otherwise provide the HEC Services to third parties (other than Named Users) except as otherwise agreed in writing by the Parties hereto; or
1. 本書の「両当事者」が書面により別途合意する場合を除き、「HEC サービス」を再販、サブホスティング、その他の方法でサードパーティー（「登録ユーザー」を除く）に提供すること。
2. Use the HEC Services or permit the HEC Services to be used in any manner (including, without limitation, transmission, distribution or storage) for any purpose that is or is likely to be illegal or violative of any governmental law, regulation, rule, court order, treaty or tariff, fraudulent or misleading,
2. 方法を問わず（転送、配布、又は保存を含むが、これらに限定されない）、違法であるか、政府の法律、規制、規則、裁判所の命令、条約、関税法に対する違反にあたるか、詐欺若しくは虚偽に相当するか、又はそれらの恐れのある目的で「HEC サービス」を使用、又は使用を許可すること。
3. Be violative of SAP or any third party rights or otherwise damaging to SAP or any third party,
3. SAP 又は第三者の権利を侵害する、又はその他 SAP 若しくは第三者に損害を与えること。
4. Be obscene, harassing or distressing,
4. 公序良俗に反する、迷惑又は苦痛を与える行為。
5. Be disruptive of, harmful to or that otherwise abuses or misuses network resources or the Internet or any connected resources, or
5. ネットワークリソース、インターネット、又は接続されたリソースに混乱を生じさせる、害を与える、その他濫用又は誤用すること。
6. Be of unauthorized use, access or monitoring of any host, any network or other network or any component or device, authentication system, data, web site facility, passcode, account or any other breach of any security measure.

6. ホスト、ネットワーク若しくはその他ネットワーク、又はコンポーネント若しくはデバイス、認証システム、データ、ウェブサイト設備、パスワード、アカウントを不正に使用、アクセス、又は監視すること、又はその他セキュリティ対策を侵害すること。

Examples:

例 :

Without limiting the foregoing, undertaking or attempting to undertake any of the conduct in the following non-exclusive list is deemed to violate the Acceptable Use Policy:

前記を制限することなく、非排他的な次の一覧に記載された行為を企てるか、又は試みることは、「利用規定」の違反とみなされる。

1. **Pomography;**

1. わいせつな図画や映像

2. **Stalking;**

2. ストーカー行為

3. **Alteration of source of data (causing origination of malformed data or network traffic);**

3. データのソースの改変（不正な形式のデータ又はネットワークトラフィックの発生を引き起こす）

4. **Pyramid or ponzi schemes;**

4. ネズミ講

5. **Impersonation, relaying or spoofing misrepresenting identity, using a third party e-mail server to relay without express authorization, or the altering or forging of electronic mail headers, including any portion of the IP packet header and/or electronic mail address, sender identity, posting or any other method used to forge, disguise or conceal the user's identity or to cause disruption);**

5. なりすまし、偽りの ID を中継又は詐称する、明示的な承認なしに中継のために第三者の電子メールサーバーを使用する、IP パケットヘッダー及び/又は電子メールアドレスの一部、送信元の ID を含む電子メールヘッダーを改変若しくは偽造する、ユーザーの ID を偽造、偽装、隠ぺいする、若しくは混乱を引き起こすために投稿又はその他の方法を使用すること

6. **Hacking or scamming (unauthorized use of non-Customer accounts or resources, scamming, stealing or tricking the release of passwords, etc.);**

6. ハッキング又はスキミング（顧客ではないアカウント又はリソースの不正使用、パスワードのスキミング、盗み出し、又は発行の偽装など）；

7. **Distribution of harmful code such as computer viruses, worms and trap doors;**

7. 有害なコードの配布（コンピューターウイルス、ワーム、トラップドアなど）

8. **Overloading any shared infrastructure; or**

8. 共有インフラストラクチャーで過重な負荷をかけること

9. **Denial of service, SYN flood or other attacks by sending mass volumes of data or other abusive behavior to disrupt or disable the recipient system.**

9. サービス拒否、SYN フラッド、その他大量のデータ送信による攻撃、又は受信システムを混乱に陥れる、若しくは使用不能にさせる悪用行為

Exhibit C: Annex for Commissioned Processing of Personal Data

別紙 C：個人データの委託処理に関する付録

This Annex for Commissioned Processing of Personal Data stipulates the rights and obligations of Customer and SAP in connection with personal data processed by SAP on behalf of Customer and its Affiliates for the Named Users under the Agreement. This Annex shall be an integral part of the Agreement. Any capitalized terms referenced herein shall have the meaning given to them in the Agreement.

「個人データの委託処理」に関するこの「付録」では、「本契約」に基づき顧客及びその「関連会社」に代わって SAP が「登録ユーザー」のために処理する個人データに関する、顧客と SAP の権利及び義務を定める。この「付録」は、「契約」の不可欠な部分であるものとする。本書で言及するカギ括弧付きの用語は、「本契約」で定義する意味を有するものとする。

1. Customer Obligations

1. 顧客の義務

1.1 Customer hereby acknowledges that the use of HEC Services represents a commissioned processing of personal data of Named Users.

1.1 顧客はここに、「HEC サービス」の利用が、「登録ユーザー」の個人データの委託処理に相当することを了承する。

1.2 Customer acknowledges that only Customer and its respective Affiliates (each a data controller) shall be responsible for the permissibility of the processing of personal data as well as for safeguarding the rights of the data subjects (i.e., the Named Users).

1.2 顧客は、顧客とそのそれぞれの「関連会社」（それぞれをデータ管理者とする）のみが個人データの処理の許可、及びデータ主体（「登録ユーザー」）の権利の保護について責任を負うことを了承する。

1.3 Customer shall ensure that its Affiliates, where legally required, shall give their commissions to Customer in writing, by facsimile or via e-mail to authorize SAP and its Affiliates to process personal data as contemplated under the Agreement.

1.3 顧客は、その「関連会社」に、法律により要求される場合、「本契約」に基づき意図される通り SAP とその「関連会社」に個人データを処理する権限を付与するため、ファクシミリ又は電子メールで、書面による委任状を顧客に送付させるものとする。

1.4 Customer shall ensure that its Named Users make available the personal data for processing to SAP and the results of the processing shall be transferred back by SAP to Customer by using a defined transfer procedure or in accordance with the functionality implemented in the HEC Services.

1.4 顧客は、その「登録ユーザー」に、個人データを処理のために SAP に提供させるものとし、処理の結果は、規定された転送手順を使用して、又は「HEC サービス」内に実装された機能に従って、SAP から顧客に転送されるものとする。

1.5 Customer shall inform SAP without delay if Named Users detect errors or irregularities in the processing of personal data.

1.5 顧客は、「登録ユーザー」が個人データの処理においてエラー又は異常を発見した場合は、遅滞なく SAP に報告するものとする。

1.6 Customer shall ensure that its Affiliates authorize Customer to authorize SAP as its subcontractor for the processing of personal data. SAP shall only adhere to the obligations set out in this Annex when processing personal data of Named Users.

1.6 顧客は、個人データの処理の外注先として SAP を認可する権限を、顧客の「関連会社」から確実に取得するものとする。SAP は、「登録ユーザー」のデータを処理する場合、この「付録」に定める義務のみを遵守するものとする。

2. SAP Obligations

2. SAP の義務

2.1 SAP shall process the personal data and other operating data of Named Users exclusively in accordance with the data controller's instructions as provided to SAP by Customer, which may include (without limitation) the correction, erasure and/or the blocking of such data if, and to the extent, the functionality of the HEC Services does not allow the Customer or Named User to do so. The personal data shall not be used by SAP for any other purpose except to provide the HEC Services contemplated under the Agreement. SAP shall not preserve such personal data longer than instructed by Customer. The statutory preservation periods remain unaffected.

2.1 SAP は、「登録ユーザー」の個人データ及びその他の運用データについて、顧客より SAP に与えられたデータ管理者の指示のみに従って処理するものとする。これには、「HEC サービス」の機能により顧客又は「登録ユーザー」がそれを行うことができない場合、その限りにおいて、当該データの訂正、消去、及び/又はブロックが含まれる場合がある（これらに限定されない）。SAP は、「本契約」に基づき意図された「HEC サービス」の提供以外の目的で、個人データを使用してはならない。SAP は、「顧客」から指示されたよりも長い期間にわたって、かかる個人データを保存してはならない。法定の保存期間は影響を受けない。

2.2 For processing personal data, SAP shall only use personnel who have an obligation to maintain data secrecy and security of telecommunications pursuant to the applicable data protection laws. SAP may fulfill the foregoing obligations by requiring its personnel to sign a standard contractual template regarding such secrecy obligations..

2.2 個人データの処理に当たり、SAP は、適用されるデータ保護法に基づいて、データの秘密性及び通信の秘密性を保持する義務を負う職員のみを使用するものとする。SAP は、かかる秘密保持義務に関する標準契約テンプレートに対して、自社の職員に署名を要求することにより、上記の義務を果たすことができる。

2.3 SAP shall implement technical and organizational measures to comply with the requirements pursuant to the applicable data protection laws. SAP takes appropriate technical and organizational measures to keep personal data secure and protect it against unauthorized or unlawful processing and accidental loss, destruction or damage. In particular, SAP regularly checks the following protection measures:

2.3 SAP は、適用されるデータ保護法に基づく要件を遵守するべく、技術的及び組織的な対策を実施するものとする。SAP は、個人データの安全性を保ち、それらを不正な又は非合法的な処理、及び偶発的な喪失、破壊、又は損害から保護するための、適切な技術的及び組織的対策を講じる。とりわけ、SAP は、以下の保護対策をとり、定期的に確認を行う。

- **Physical access control: SAP shall install an access control system.**
物理的なアクセス制御：SAP は、アクセス制御システムを設置するものとする。
- **Access control: SAP shall control and log access to data processing systems.**
アクセス制御：SAP は、データ処理システムへのアクセスを制御し、その記録を取るものとする。
- **Access limitation control: SAP shall define, implement and monitor a concept for Named User rights, rules for passwords and login procedures to remotely or physically access the HEC Services by its personnel, as required to operate, maintain, support or secure the HEC Services.**
アクセス制限制御：SAP は、「HEC サービス」の運用、保守、サポート、又はセキュリティに関する必要に応じて、その職員が「HEC サービス」にリモートで又は物理的にアクセスするための、「登録ユーザー」権限のコンセプト、パスワード規則、及びログイン手続きを規定、実施、及び監視するものとする。
- **Transmission control: SAP shall ensure personal data transmission in encrypted form or by a secure alternative procedure. Transmissions must be logged and guidelines for personal data transmissions must be laid down in writing.**
伝送制御：SAP は、個人データの伝送を、暗号化した形式で、又はその他の安全な手順により確実にを行うものとする。伝送ログは記録され、個人データの伝送のガイドラインが文書化されなければならない。
- **Input control: SAP shall implement a detailed logging system for input, modification and deletion or blocking of personal data to the greatest extent supported by the HEC Services.**
入力制御：SAP は、「HEC サービス」によってサポートされる最高限度まで、個人データの入力、修正、及び消去、又はブロックに対する詳細なロギングシステムを実装するものとする。
- **Job control: SAP shall define in writing and establish control mechanisms to ensure that data are processed strictly in accordance with the instructions of the data controller as provided to SAP by Customer and as contemplated in the Agreement.**
ジョブ制御：SAP は、顧客より SAP に与えられたデータ管理者の指示に厳密に従い、かつ「本契約」の意図するとおり、データが処理されるようにする制御の仕組みを書面で定義し、確立するものとする。
- **Availability control. SAP shall run a backup system and define a restore operation procedure to protect personal data from accidental destruction or loss.**
可用性制御：SAP は、個人データを不測の破壊や喪失から保護するために、バックアップシステムを実行するとともに、復元手順を定義するものとする。
- **Data separation: SAP shall ensure by technical means and defined organizational procedures that personal data collected for different purposes (e.g. different customers) can be processed separately. Technical means can be separated computer systems or logical separation in a multi-tenant architecture. Access by one SAP customer to the data of any other SAP customer must be prevented.**
データの分離：SAP は、技術的手段及び規定された組織的手順により、別の目的（別の顧客層など）で収集された個人データが、分離して処理されるようにするものとする。技術的手段として考えられるのは、分離されたコンピューターシステム、又はマルチテナントアーキテクチャーにおいては論理的に分離することである。SAP の顧客による、他の SAP の顧客のデータへのアクセスは、防止しなくてはならない。

Since SAP provides the HEC Services to all customers uniformly via a hosted, web-based application, all appropriate and then current technical and organizational measures apply to SAP's entire customer base hosted out of the same data center and subscribed to the same HEC Services. Customer understands and agrees that the technical and organizational measures are subject to technical progress and development. In that regard, SAP may, at its sole discretion, implement adequate alternative measures as long as the security level of the measures is maintained. In the event of any significant changes, SAP shall provide a notification together with any necessary documentation related thereto to Customer by email or publication on a website easily accessible by Customer.

SAP は、すべての顧客に対して、ホスティングされたウェブベースのアプリケーションを介して一律に「HEC サービス」を提供しているため、すべての適切かつその時点で有効な技術的及び組織的対策は、同じデータセンターでホスティングされている同一の「HEC サービス」に加入する SAP の顧客基盤全体に対して適用される。顧客は、技術的及び組織的対策が技術的に進歩及び発展する可能性があることを了解し同意する。この点において、SAP は、その単独の裁量で、当該対策のセキュリティレベルが維持されている限り、適切な代替的対策を導入することができる。重大な変更があった場合、SAP は、電子メールにより、又は顧客が容易にアクセスできるウェブサイトでの公表により、それに関する必要な文書を添えて顧客に通知するものとする。

2.4 If the security measures implemented by SAP do not meet the legal requirements, SAP shall notify Customer without delay.

2.4 SAP により実装されたセキュリティ手段が法的要件を満たしていない場合、SAP は、遅滞なく「顧客」に通知するものとする。

2.5 SAP shall notify Customer if SAP considers an instruction given by Customer on behalf of the data controller to be in violation of data protection laws. SAP shall not be obliged to perform a comprehensive legal examination.

2.5 SAP は、データ管理者に代わって顧客により与えられた指示がデータ保護法の違反になると考える場合は、顧客に通知するものとする。SAP は、包括的な法令調査を実施する義務を負わないものとする。

2.6 SAP shall inform Customer promptly in case of serious disruptions of the operating process, suspected data protection violations or other irregularities in connection with the processing of Customer's Data.

2.6 SAP は、運用プロセスの深刻な混乱、データ保護違反の疑い、その他「顧客のデータ」の処理に関する異常が発生した場合は、速やかに顧客に知らせるものとする。

2.7 At Customer's written request and at Customer's expense, SAP shall reasonably support Customer in dealing with requests from individual data subjects and/or a supervisory authority with respect to the processing of personal data controlled by Customer. SAP shall notify Customer about inspections and measures of a supervisory or other competent authority.

2.7 顧客の書面による要請に応じて、かつ顧客の費用負担において、SAP は、顧客の支配下にある個人データの処理に関する個々のデータ主体及び/又は監督官庁からの要求に対処する上で、合理的な範囲で顧客を支援するものとする。SAP は、監督官庁その他の所轄官庁の検査及び措置について、「顧客」に通知するものとする。

2.8 Upon expiry or termination of the Agreement for processing of data for Customer, SAP shall, in accordance with the terms of the Agreement (or any other relevant contractual provision) and Customer's instructions, either (i) return to Customer all Customer Data and all copies or reproductions thereof (except for backup media that is used for multiple SAP customers and regularly overwritten); or (ii) erase and/or destroy such personal data and media on production systems and confirm the erasure and/or destruction to Customer in writing.

2.8 「顧客のデータ」の処理について「本契約」が満了し、又は解除されたときは、SAP は、「本契約」（又はその他関連する契約条件）及び顧客の指示に従い、(i) すべての「顧客のデータ」及びそれらのコピー又は複製のすべて（SAP の複数の顧客のために使用され定期的の上書きされるバックアップメディアを除く）を顧客に返却するか、又は (ii) 本稼動システム上の当該個人データ及びメディアを消去及び/又は破棄し、かかる消去及び/又は破棄について、書面で顧客に対して確認するものとする。

2.9 The compelling provisions of the applicable data protection laws and regulations shall additionally apply. Further, to the extent that such provisions conflict with the terms of this Annex (if they conflict at all), they shall prevail.

2.9 適用されるデータ保護の法律及び規制の強制規定は、追加的に適用されるものとする。さらに、かかる規定がこの「付録」の条件と矛盾する場合（少しでも矛盾する場合）、かかる規定が優先されるものとする。

3. Subcontractors

3. 外注先

SAP is authorized to engage subcontractors for the processing of personal data (each a "Subprocessor") as long as SAP remains responsible for any acts or omissions of its Subprocessors in the same manner as for its own acts and omissions. SAP shall pass on to Subprocessors SAP's obligation as data processor vis-à-vis Customer as set out in this document and obligate Subprocessors to obey all relevant data protection rules. SAP will inform Customer upon its request by email or through the Site or otherwise about the name, address and role of each Subprocessor concerned. SAP shall see that each Subprocessor adheres to an adequate level of data protection by law or contract with SAP not materially less protective than the obligations applicable to SAP under the Agreement.

SAP は、個人データの処理について外注先（それぞれを「処理外注先」という）を関与させる権限を有するが、その「処理外注先」の行為又は不作為について、自身の行為及び不作為に関する場合と同様に責任を負うことを条件とする。SAP は、「処理外注先」に本文書に定める SAP のデータ処理者としての顧客に対する義務を引き渡すものとし、「処理外注先」がすべての関連するデータ保護規則に従うように義務付けるものとする。SAP は、顧客の要請に応じて、関連する「処理外注先」の名称、住所、及び職務について、電子メール又は「サイト」その他を通じて顧客に報告する。SAP は、「本契約」に基づき SAP に適用される義務に実質的に劣らず保護的な、法律又は SAP との契約による適切なレベルのデータ保護を、各「処理外注先」が遵守していることを確認するものとする。

4. Monitoring Rights of Customer

4. 顧客の監視権限

4.1 During the term of the Agreement, Customer may request an annual written self-certification from SAP based on an independent third party audit (e.g. a so called SSAE16-CUS II report) that scrutinizes and confirms the processing of personal data is in accordance with the agreed measures herein. If the Customer has reasonable ground to suspect the non-compliance with this Annex, in particular if the audit findings expressly state so or if SAP fails to audit on time, Customer (or an independent third party auditor on its behalf that is subject to strict confidentiality obligations) may audit SAP's control environment and security practices solely to the extent relevant to personal data processed hereunder once in any 12-month period, at its own expense, with reasonable prior written notice (at least 30 days) and under reasonable time, place and manner conditions. After notifying SAP the monitoring can be carried out, in particular, during SAP's usual business hours on SAP's premises where the personal data processing is performed.

4.1 「本契約」の期間中、顧客は、個人データの処理が本書で合意された手順に従っていることを精査し立証する、独立的な第三者による監査に基づく年次自己申告書（いわゆる SSAE16-CUS II 報告書など）を、SAP に要請することができる。この「付録」の非遵守を疑う合理的な根拠が顧客にある場合、とりわけ、監査の知見がそれを明確に示しているか又は SAP が予定通りに監査を行わなかった場合、顧客（又は厳密な守秘義務に従う、顧客に代わる独立的な第三者の監査人）は、妥当な範囲で事前（少なくとも 30 日前）に書面で通知し、妥当な時間、場所、及び方法の条件に従って、自身の費用負担で任意の 12 カ月間に 1 回、本書に基づき処理される個人データに関連する範囲のみで、SAP の統制環境及びセキュリティ上の実務を監査することができる。監視は SAP への通知後に、特に、SAP の通常の業務時間内に、個人データの処理が行われている SAP の施設において実施することができる。

4.2 SAP shall reasonably support Customer throughout these verification processes and provide Customer with the required access to the applicable information.

4.2 SAP は、これらの検証プロセスを通して、顧客に合理的な支援を行うとともに、該当する情報に対する必要なアクセスを顧客に提供するものとする。

4.3 SAP shall contractually safeguard Customer's powers of disposal and monitoring rights under this Agreement vis-à-vis SAP's Subprocessor who may come into contact with the personal data. Where applicable data protection law requires a data controller to enter into a direct contractual relationship with SAP, SAP hereby authorizes and empowers Customer to enter into the necessary agreement with the data controller on SAP's behalf, but only based on a contract template which SAP will provide to Customer upon Customer's request.

4.3 SAP は、個人情報と接触する可能性のある SAP の「処理外注先」に対して、この契約に基づく顧客の処分権及び監視権限を、「本契約」により保護するものとする。適用されるデータ保護法によりデータ管理者が SAP との直接的な契約関係を締結することが求められる場合、SAP はここに、SAP に代わってデータ管理者と必要な契約を締結する権限を顧客に与えるが、かかる契約は、顧客の求めに応じて SAP が顧客に提供する契約書テンプレートに基づいたものに限られる。

4.4 Services rendered by SAP in connection with Customer's monitoring rights shall be at Customer's expense.

4.4 「顧客」の監視権限に関連して SAP により提供されるサービスは、「顧客」の費用において行われるものとする。

5. Special Confidentiality Obligation

5. 特別な守秘義務

SAP undertakes to treat the personal data, known to SAP, confidential and to use such data exclusively for the commissioned data processing in conjunction with the provision of the HEC Services as contemplated under the Agreement. SAP undertakes to impose on its employees, who may obtain knowledge of personal data, the same confidentiality obligations as entered into above by SAP. SAP shall use commercially reasonable efforts to ensure that those employees to whom it grants access to personal data are regularly trained on IT security and data protection.

SAP は、自身が知りえた個人データについて、それらを秘密に取り扱うこと、及び「本契約」に基づき意図された「HEC サービス」の提供に関連して委託されたデータ処理のみに関してかかるデータを使用することを約束する。SAP は、個人データの知識を得る可能性のある SAP の従業員に、上記において SAP が受け入れる義務と同じ義務を課すことを約束する。SAP は、個人データへのアクセスを承認する自社の従業員が、IT セキュリティ及びデータ保護に関する定期的なトレーニングを受けるべく、商取引上合理的な努力を払うものとする。

Exhibit D: Change Request Procedure

別紙 D : 変更要請手順

Any change in the Managed Services must be agreed to, in writing, by the parties. The following procedure will be used to control a Change Request ("CR"), whether requested by Customer or SAP.

「マネージドサービス」におけるいかなる変更も、両当事者が書面で合意しなければならない。顧客又は SAP のいずれが要請するかにかかわらず、次の手続きが「変更要請」（以下「CR」）を管理するために使用される。

Summary of the Change Request Procedure:

「変更要請手続き」の概要

1. All CR's must be made in writing on the CR form described below and shall be submitted to the appropriate Customer or SAP designated point of contact ("receiving party") for the Managed Services in order to initiate any CR.
1. すべての CR は、下記の CR 書式により書面で行われなければならない、CR を開始するためには、該当する顧客又は SAP の指定する「マネージドサービス」の連絡担当者（“受領当事者”）宛てに提出するものとする。
2. Upon receipt of a CR, the receiving party will assess the requested change to the Managed Services and inform the submitting party of the result of the assessment within a mutually agreeable period of time.
2. CR を受領次第、受領当事者は、「マネージドサービス」に対して要請された変更を査定し、相互に合意可能な期間内に、その結果を提出当事者に報告する。
3. In the case of an affirmative response, Customer will provide SAP with a CR response specifying the effects of the change to the Managed Services and the estimated cost of the additional Services.
3. 回答が肯定である場合は、顧客は、「マネージドサービス」に対する変更の影響、及び追加の「サービス」の推定費用を明記した CR 回答を SAP に提出する。
4. SAP will review the CR response within a mutually agreeable period of time and either accept or reject the CR.
4. SAP は、相互に合意可能な期間内に CR 回答を精査し、CR の諾否を決定する。
5. If SAP accepts the CR, the changes will be integrated into the Managed Services schedules. If rejected by SAP, SAP will only provide the Managed Services to the extent possible which were agreed to prior to this CR.
5. SAP が CR を受諾する場合、当該変更は「マネージドサービス」のスケジュールに組み込まれる。SAP が CR を拒否した場合、SAP は、当該 CR 以前に合意された可能な範囲に限り「マネージドサービス」を提供する。
6. neither party is under no obligation to accept any CR.
6. いずれの当事者も、CR のすべてを受諾する義務は負わない。

Information to be provided on the Change Request form:

「変更要請」書式に記載すべき情報

1. To initiate a CR, the submitting party must provide the following information:
1. CR を開始するために、提出当事者は、以下の情報を提供しなければならない。
 - a. Name of contact(s) submitting and sponsoring the requested change.
 - i. 依頼する変更を提出し発起する担当者の氏名
 - ii. Whether the request relates to the Managed Services under this Order From or to additional Services.
 - b. 当該要請がこの「注文書」に基づく「マネージドサービス」、又は追加の「サービス」のいずれに関連するか。
 - c. Description of the requested change.
 - i. 要請される変更の内容
2. Once the Change Request is received, SAP will conduct an impact and cost analysis. The following information will be provided as a result of this analysis in the form of a CR response:
2. 「変更要請」が受領された後、SAP は、影響及び費用の分析を実施する。以下の情報が、かかる分析の結果として、CR 回答の書式により提供される。
 - a. Description of the impact, if any, on existing Managed Services.
 - i. 既存の「マネージドサービス」に与える影響（ある場合）の説明
 - b. Description of additional deliverables, if any, required for the Change Request.
 - i. 当該「変更要請」に必要な、追加的提出物（ある場合）の説明
 - c. Proposed schedule for any additional Services being requested.
 - i. 要請されている追加の「サービス」についてのスケジュール案
 - d. Estimate of the change, if any, to the Managed Services fees caused by the Change Request, including the rationale/methodology used for this calculation.
 - i. 当該「変更要請」による「マネージドサービス」料金の推定される変更（ある場合）（この計算に用いられた根拠/方法論を含む）
 - e. Recommendation on disposition of the CR (approve, disapprove, defer).
 - e. CR の処理に関する推奨事項（承認、非承認、延期）

If rejected the CR shall be returned to the submitting party with written reasons for rejection and, as appropriate, any alternatives.

拒否された場合、CR は、拒否理由、及び、必要に応じて代替案が記された書面とともに、提出した当事者に返却されるものとする。

A CR that is approved by the parties shall constitute a Change Request and a modification to the applicable Order Form. All approved CR's will be incorporated into the Order Form once the CR form attached hereto is executed by Customer and SAP. SAP will not perform any Services under the Change Request until the CR has been fully executed by both parties.

両当事者が承認した CR は、「変更要請」となり、当該「注文書」に対する修正を構成するものとする。承認された CR はすべて、本書に添付された CR 書式が顧客と SAP により締結された後に、当該「注文書」に組み込まれる。SAP は、CR が両当事者によって完全に締結されるまで、「変更要請」に基づくいかなる「サービス」も実施しない。

Change Request: [CR #]
 to
Order Form for Managed Services (HANA Enterprise Cloud and Application Management Services)
SAP Reference No. <Insert Order Number>
 between
 <SAP> (“SAP”)
 and
 _____ (“Customer”)

変更要請：[CR 番号]
 対象
 マネージドサービス（HANA Enterprise Cloud 及び「アプリケーションマネジメントサービス」）の注文書
 SAP レファレンス番号 <注文番号を挿入>
 当事者
 <SAP>（以下「SAP」）
 及び
 _____（「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: **[SAP Representative]/**

氏名（活字体）：[SAP 代表者]

Title: **[Title]**役職：[役職]

Date/日付:

Accepted By/承認者:

[Customer]/[顧客]

By/署名:

Print Name: **[Approver]/**

氏名（活字体）：[承認者]

Title: **[Title]**役職：[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 E: Glossary and Definitions for Application Management Services for HEC

別紙 E : HEC に対する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>	
<p>Categorization 分類</p>	<p>A ticket is categorized by チケットは以下のとおり分類される。</p> <p>Categorization Level 1: agreed service (AMS) 分類レベル 1: 合意されたサービス (AMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categorization Level 2: appropriate process (<i>Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Fulfillment, Event Management</i>), 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. <i>Incident with/without Change, Problem with/without Change, Request for Change, Service Request</i>), 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 	
	<p>Ticket Categorization Level 2 チケット分類レベル 2</p>	<p>Ticket Categorization Level 3 チケット分類レベル 3</p>
	<p>Event Management イベント管理</p>	<p>AMS Manual Monitoring AMS 手動監視</p>
	<p>Incident Management インシデント管理</p>	<p>AMS Incident without Change 変更を伴わない AMS インシデント</p> <p>AMS Incident with Change 変更を伴う AMS インシデント</p>
	<p>Problem Management 問題管理</p>	<p>AMS Problem without Change 変更を伴わない AMS 問題</p> <p>AMS Problem with Change 変更を伴う AMS 問題</p>
	<p>Change Management 変更管理</p>	<p>AMS Request for Change AMS 変更要請</p>

	<p>Request Fulfillment 要請の履行</p>	<p>AMS Continuous Operations AMS の継続的運用</p> <p>AMS Standard Change AMS の標準的変更</p> <p>AMS Service Request AMS のサービス依頼</p>
<p>(AMS) Change Management (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 Standard Change 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 (Regular Change 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 (AMS) 変更の実施</p>	<p>The AMS Change Implementation 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 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の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> 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>. 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. 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. 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 (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 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 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 (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 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 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 ISAE 3402 Quality Assurance Report 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>The <i>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) 主要評価指標 (KPI)</p>	<p>Parameters that are used for the measurement of business. 業務の評価に使用されるパラメーター。</p>
<p>Key User 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> 「特定キーユーザー」も参照のこと。</p>
<p>Named Users 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> 「ジェネリックユーザー」も参照のこと。</p>
<p>On-Call Duty 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 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 (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) 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 process</i>, 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 core team 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>
<p>SAP Service Market Place (SMP) SAP Service Market Place (SMP)</p>	<p>The <i>SAP Service Market Place (SMP)</i> is SAP's Central portal for all application based support <i>requests via creation of support tickets</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。</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>

<p>Service Request サービス依頼</p>	<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>
<p>Service Time サービス期間</p>	<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>
<p>Solution Time (ST) 解決時間 (ST)</p>	<p>The Solution Time (ST) 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 Solution Time (ST) 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 Solution Time SLA 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>
<p>Specific key user 特定キーユーザー</p>	<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 process</i>.</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「<i>S - ユーザー</i>」) 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 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.</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 SAP <i>Service Market Place</i> (SMP) 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 AMS <i>Service Desk</i> process and will only be processed by AMS if they are created in <i>Service Market Place</i>.</p> <p>SAP <i>Service Market Place</i> (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 <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>AMS Consultant 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, 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 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 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 F: Application Management Services – Engagement Approach
別紙 F : アプリケーションマネジメントサービス – エンゲージメント方式

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。本稼動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ミーティングが、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, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 顧客の SME 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 Tele conference or Video Conference 対面及び/又は電話会議若しくはビデオ会議

Customer and SAP Steering Committee Meeting 顧客と SAP の運営委員会	<ul style="list-style-type: none"> Steering Committee 運営委員会 Management, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 管理職 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」 	2 hours 2 時間 date and time TBD 日時未定	<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 	Quarterly 四半期ごと	Face to Face 対面
Customer and SAP Bi-Annual Contract Review session 顧客と SAP の年 2 回の契約レビューセッション	<ul style="list-style-type: none"> Management Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 管理職 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 day 1 日 Date and time TBD 日時未定	<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 	Yearly 年ごと	Face to Face 対面

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)

Engagement Assumptions

エンゲージメントの前提条件

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 に、「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。

Customer's additional responsibilities including Collaboration and cooperative duties

顧客のその他の責任（連携及び協力の義務を含む）

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.

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。

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.

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。

Regardless of the scope of services provided under this engagement, Customer is responsible for the implementation and the design of the overall software solution.

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。

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.

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。

Customer is responsible to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities under this Scope Document

顧客は、SAP がこの「範囲に関する文書」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。

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.

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しなければならない。

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.

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。

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.

顧客は、その「レベル 3 サポート」の当事者が、SAP から転送された質問及びチケットの適時の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。

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.

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。

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.

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。

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.

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。

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.

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。

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.

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。

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.

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。

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.

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。

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.

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。

Customer will designate at least one Customer user as an OSS user with the authorization to open the OSS connection to the SAP systems and to set up messages

顧客は、SAP システムへの OSS 接続をオープンし、メッセージ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ものとする。

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

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。

[If applicable, describe requirements we need to deliver service provisions and which services have to be provided by the Customer, respectively.]

[該当する場合は、サービス提供のために SAP が必要とする要件、及びどのサービスを顧客が提供する必要があるかを、それぞれ記載する。]

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 G Template for Acceptance Protocol

別紙 G : 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 :

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

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 場所、日付	SAP Engagement Manager 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. No.	Ref. to ID 参照対象 ID	Open Issue 未解決の問題	Responsible 責任担当	Deadline 期限

Place, Date	Customer
場所、日付	顧客