SAP MAXATTENTION SERVICES DESCRIPTION ("MSD")
SAP MaxAttention サービスの内容説明（「MSD」）

SAP MaxAttention Services may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in MaxAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, road mapping and advisory on innovative technologies and solution architecture driving continuous business improvement within Licensee's lines of business and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee's SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, operations and innovation projects.
「SAP MaxAttention サービス」では、オンサイト及び/又はリモートで専門知識が提供される場合があり、その目的は、MaxAttention エンゲージメントの計画、ガバナンス、潜在的な業務改善の分析と特定におけるライセンシーの支援、ロードマップ作成、並びに革新的なテクノロジー及びソリューションアーキテクチャーに関する助言により、ライセンシーの事業内容の範囲において継続的に業務改善を推進すること、及び/又はライセンシーの SAP ソリューションランドスケープのオーケストレーション及び運用の取り扱いにおいてライセンシーを支援することにより、トランスフォーメーション、導入、アップグレード、運用及びイノベーションの各プロジェクトをサポートすることである。

The capitalized terms referred to and not defined herein will have the same meaning as they are defined in the Agreement.
鍵括弧つきの用語でこの MSD において定義されていないものは、「本契約」における定義と同じ意味を有する。

If there are any discrepancies between English description and Japanese description in the MSD, the English description shall prevail over the Japanese description.
この MSD の日本語と英語の記載の間になんらかの齟齬が生じる場合、英語の記載が日本語の記載に優先する。

1. **Definitions.**
1. **定義**

1.1 "Calendar Quarter" means the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.
1.1 「暦四半期」とは、対象となる年の 3 月 31 日、6 月 30 日、9 月 30 日及び 12 月 31 日にそれぞれ終了する 3 カ月間をいう。

1.2 "Local Office Time" means regular working hours (8:00 am to 6:00 pm) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. Solely with regard to the SAP Service Level Agreement defined herein, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP's affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.
1.2 「現地営業時間」とは、SAP の登記上の事業所に適用され、かかる事業所が従う公休日に基づく、通常の営業日における通常の営業時間（午前 8 時から午後 6 時まで）をいう。両当事者は、本書において定義される「SAP サービスレベル契約」に関してのみ、相互の合意の下、SAP の関連会社のうち 1 社の異なる登記上の事業所を、「現地営業時間」の基準として位置付けることができる。

1.3 "Normal Business Hours" means an eight (8) hour period between 6:00 am and 8:00 pm, Monday thru Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties.
1.3 「通常の営業時間」とは、両当事者が書面にて別段合意した場合を除き、月曜日から金曜日までの午前 6 時から午後 8 時までの間の 8 時間を指す。

1.4 "Production System" means a live SAP system used for running Licensee's internal business operations and where Licensee's data is recorded.
1.4 「本稼動システム」とは、ライセンシーの組織内業務を実施するために使用される稼動中の SAP システムであって、ライセンシーのデータが記録されるシステムをいう。

1.5 "Support Schedule" means the schedule to the License Agreement for SAP support (i.e. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) that is in force for the Software licensed under the License Agreement.
1.5 「サポートスケジュール」とは、「使用権許諾契約」に付属する、「使用権許諾契約」に基づき使用権許諾される「ソフトウェア」に対して有効な SAP のサポート（すなわち、SAP Standard Support、SAP Enterprise Support 又は SAP Product Support for Large Enterprises）用のスケジュールをいう。

1.6 "Top-Issue" means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Licensee in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.
1.6 「最重要課題」とは、SAP 及びライセンシーが SAP の基準に従って共同で特定し、優先的に対処する課題及び/若しくは障害であって、（i）本稼動前のシステムの「本稼働」に支障を来すもの、又は（ii）「本稼動システム」に重大なビジネス上の影響を及ぼすものをいう。

2. **SAP MaxAttention Services.** SAP delivers only the SAP MaxAttention Services ("MaxAttention Services") specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form referencing this MSD. SAP MaxAttention Services consist of the following components.
2. **SAP MaxAttention サービス** SAP は、この MSD を参照する「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記された「SAP MaxAttention サービス」（以下「MaxAttention サービス」）のみを提供する。「SAP MaxAttention サービス」は、次の要素で構成される。

2.1 **SAP Embedded Services**.
2.1 **SAP Embedded サービス**
2.1.1 SAP delivers SAP Embedded Services as an onsite team consisting of the SAP support resources ("Embedded Resources") identified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form performing the roles described below. Such Embedded Resources shall be available at the Licensee location(s) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for the quota of days per period of time specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Period") per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Embedded Resources Quota"). The assignment of Embedded Resources will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.
2.1.1 SAP は、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に指定された、下記の職務を履行する SAP のサポートリソース（以下「Embedded リソース」）で構成されるオンサイトチームにより、「SAP Embedded サービス」を提供する。かかる「Embedded リソース」は、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記する「MaxAttention サービス期間」中、配属された「Embedded リソース」ごとに「注文書に対する MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記される各期間（以下「期」）の割当て

日数につき、「通常営業時間」内に、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記するライセンシーの所在地において職務に就くものとする（以下「Embedded リソース割当て」）。「Embedded リソース」の配属は、「注文書」の発行から 6 週間以内に行うものとする。「Embedded リソース割当て」には、配属された「Embedded リソース」の休暇日数は含まれない。

2.1.2 Depending on the role, the activities of the assigned Embedded Resource(s) will comprise one or any combination of the following areas to the extent applicable as mutually agreed to by the parties:
2.1.2 職務に応じて、配属された「Embedded リソース」による作業は、両当事者の相互の合意に従い該当する範囲で、次の領域のうち 1 つ又はそれらの組み合わせから成る。

SAP Lead Technical Quality Manager ("LTQM")

SAP リードテクニカルクオリティマネージャー（「LTQM」）

- Understand Licensee's SAP Software solution, business processes and strategic direction.
- ライセンシーの SAP ソフトウェアソリューション、ビジネスプロセス及び戦略的方向性を理解する。
- Provide strategic advice, guidance and assistance in the following areas:
- 次の分野について、戦略的な助言、指導、及び支援を提供する。
  - Technical risk management/program management of complex Licensee Software implementation, upgrade and transformation projects
  - ライセンシーの「ソフトウェア」の複雑な実装、アップグレード、及び変換プロジェクトに関する、技術上のリスク管理/プログラムマネージメント
  - SAP release & upgrade strategy that is aligned with Licensee's information technology (IT) strategy
  - ライセンシーの情報技術（IT）戦略に沿った、SAP のリリース及びアップグレード戦略
  - Identification of areas for potential reduction in Licensee's total cost of operations; and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Licensee's SAP Software
  - ライセンシーの総運用コストの潜在的削減領域、及びライセンシーの SAP 「ソフトウェア」の最適化（すなわち継続的改善）の可能性の特定
- Provide transparency for focus area progress via balanced score card including jointly agreed key performance indicators ("KPIs")
- バランススコアカード（相互に合意された主要評価指標（KPI）など）により、重点分野の進捗状況の透明性を実現
- Develop and maintain mutually agreed Licensee-specific MaxAttention Services engagement plans
- 相互に同意された、ライセンシー固有の「MaxAttention サービス」エンゲージメント計画の策定と維持管理
- Facilitate the performance of the MaxAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- 「MaxAttention サービス」エンゲージメント計画の実施の推進（個々のサービス実施及び SAP のリソース配置の調整を含む）
- Assist Licensee in defining monitoring requirements and strategy for key operations processes running on SAP Software
- SAP 「ソフトウェア」上で実行する主要な運用プロセスに関する監視要件及び戦略の定義においてライセンシーを支援
- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues at Licensee's executive level
- ライセンシーの役員レベルでの、SAP の技術的リスク軽減及び「最重要問題」に関する調整、追跡及び報告においてライセンシーを支援

SAP Technical Quality Manager ("TQM")

SAP テクニカルクオリティマネージャー（「TQM」）

- Provide advice, guidance and assistance with agreed to focus areas:
- 合意された重点分野に助言、指導及び支援を提供する。
  - SAP support requirements, Licensee support processes and use of SAP support tools (e.g. SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)
  - SAP サポートの要件、ライセンシーのサポートプロセス及び SAP サポートツールの使用（SAP ノートアシスタント、SAP Notes 検索、及び SAP Solution Manager Enterprise Edition）
  - Integrated end-to-end application lifecycle management
  - 統合されたエンドツーエンドアプリケーションのライフサイクル管理
  - Integration validation of complex Licensee solutions
  - ライセンシーの複雑なソリューションの統合検証
  - Operate the SAP solution more efficiently
  - SAP のソリューションのより効率的な実施
  - Accelerated innovation for custom built solutions and rapid prototyping
  - カスタマイズされたソリューションのイノベーションを促進すること、及びラピッドプロトタイピング
  - Solution availability management, monitoring and performance
  - ソリューションの可用性管理、監視及びパフォーマンス
  - Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
  - 重大な保守問題に関するリスク軽減プラン
  - Incident reduction and/or avoidance
  - インシデントの軽減及び/又は回避
- Track Licensee's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- 本契約に基づく「SAP Expert サービス」の実施の結果による SAP の推奨事項及びアクションプランの、ライセンシーによる実施状況の追跡
- Provide periodic status and risk reporting at Licensee's project management level
- ライセンシーのプロジェクトマネージメントレベルにおける、定期的な状況報告及びリスク報告の実施
- Manages quality gates for selected focus area projects
- 選択された重点分野プロジェクトについてのクオリティゲートの管理

SAP Enterprise Architect ("EA")
SAP エンタープライズアーキテクト（「EA」）

- Understand Licensee's SAP Software solution, business processes and strategic direction to assist Licensee in developing a to-be architecture design combining public/private cloud and on-premise scenarios
- パブリック/プライベートのクラウドとオンプレミスのシナリオを組み合わせて理想的なアーキテクチャーを開発する上でライセンシーを支援するため、ライセンシーの「SAP ソフトウェア」ソリューション、ビジネスプロセス及び戦略的方向性を理解する
- Align the Licensee's architectural strategy and roadmaps with the SAP solutions and platforms strategy
- ライセンシーのアーキテクチャーに関する戦略及びロードマップと SAP のソリューション及びプラットフォーム戦略をすり合わせる
- Provides advice, guidance and assistance in the following areas:
- 次の分野について助言、指導、及び支援を提供する。
  - Architecture for key programs
  - 主要プログラムに対するアーキテクチャー
  - Documentation of system landscape including solution, application, data, and integration architecture
  - ソリューション、アプリケーション、データ、及び統合アーキテクチャーを含むシステムランドスケープのドキュメンテーション
  - Licensee's establishment of an architecture governance board
  - ライセンシーによる、アーキテクチャーガバナンス委員会の設立
- Support LTQM to facilitate, where appropriate, the performance of SAP Expert Services including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing

- 必要に応じて、「SAP Expert サービス」の履行を容易にするべく LTQM をサポートする（個別のサービス実施や SAP のリソース配属を含む）

- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP architecture roadblocks, pain points and mitigation.
- SAP アーキテクチャーの障害、ペインポイント及び軽減の調整、追跡及び報告においてライセンシーを支援する

2.1.3 All SAP Embedded Services will be coordinated with Licensee's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties hereto. Any such changes to the SAP Embedded Services will in all cases only relate to SAP Embedded Services and no other type of SAP services.
2.1.3 すべての「SAP Embedded サービス」は、ライセンシーの「エンゲージメントマネージャー」が調整を行う。「SAP Embedded サービス」のスコープの変更は、事前に両当事者が書面により相互に合意することによって行うことができる。「SAP Embedded サービス」に対するかかる変更は、いかなる場合も、「SAP Embedded サービス」に関するものに限定され、他の種類の SAP サービスに関連しない

2.2 **SAP Expert Services**.
2.2 **SAP Expert サービス**
2.2.1 SAP may provide Innovation Services, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations, and/or Innovative Business Solutions Support services (collectively "SAP Expert Services") during Normal Business Hours (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) as may be determined by SAP and Licensee in the agreed to MaxAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Expert Services Quota").
2.2.1 SAP は、「イノベーションサービス」、「共同設計」、「アーキテクチャー計画」、「導入サポート」、「サイバーセキュリティ及びコンプライアンス」、PaaS と DevOps、セーフガーディング、「エンドツーエンドの運用」及び/又は Innovative Business Solutions サポートサービス（「SAP Expert サービス」と総称）を、合意された「MaxAttention サービス」のエンゲージメント計画で SAP とライセンシーにより決定される「通常の営業時間」中（事前に両当事者による書面での別段の合意がある場合を除く）に、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に指定された「MaxAttention サービス期間」中、「期」ごとの「SAP Expert サービス」日数の割当て（以下「Expert サービス割当て」）について、提供する場合がある。

2.2.2 Within the Expert Services Quota, Licensee will be entitled to choose any standard SAP Expert Service from SAP's then current portfolio of SAP Expert Services. A listing of SAP's current SAP Expert Services is available at http://www.sap.com/maxattention-service-list.
2.2.2 「Expert サービス割当て」の範囲内で、ライセンシーは、SAP のその時点で有効な「SAP Expert サービス」のポートフォリオから、標準の「SAP Expert サービス」を選択することができる。SAP の現在の「SAP Expert サービス」の一覧は、http://www.sap.com/maxattention-service-list に掲載されている。

2.2.3 To schedule SAP Expert Services, Licensee shall contact the LTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling SAP Expert Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Expert Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements. SAP will calculate the estimated days for a requested SAP Expert Service based on Licensee's information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an SAP Expert Service will be deducted from the Expert Services Quota, where applicable. No time will be deducted from the Expert Services Quota for travel time. In the event Licensee postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than three (3) weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Licensee's Expert Services Quota.
2.2.3 「SAP Expert サービス」のスケジュールを設定するために、ライセンシーは、配属された LTQM 又は指定された「Embedded リソース」に連絡するものとする。SAP は、「SAP Expert サービス」の提供要請に対して、スケジュールを設定するために、少なくとも 5 週間のリードタイムを要する。SAP にとって合理的な範囲で可能な場合は、「SAP Expert サービス」のスケジュール設定は、短期のニーズに基づき、発生しているプロジェクト要件に従って行うこともできる。SAP は、ライセンシーの情報及び要件に基づき、要請された「SAP Expert サービス」に要する推定日数を算出するものとする。この推定には、準備及び処理後の作業を含めるものとする。「SAP Expert サービス」に使用された日数は、該当する場合は、「Expert サービス割当て」から差し引かれる。出張期間については、「Expert サービス割当て」からは差し引かれないものとする。ライセンシーがすでに要請済みの「SAP Expert サービス」を延期又は解約し、その「SAP Expert サービス」の開始日までの日数が 3 週間未満である場合、SAP は、ライセンシーの「Expert サービス割当て」から、すでに作業済みの日数を差し引くことができる。

2.2.4 Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual SAP Expert Service deliveries. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrators, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda

requires the participation of some or all of the Licensee project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will: (i) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service; (ii) the required involvement of Licensee's project team members; and (iii) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.
2.2.4 ライセンシーは、プロジェクトチームを定め、個別の「SAP Expert サービス」の提供が行われる間、関連の連絡担当者が確実に配置されるようにするものとする。かかるライセンシーのプロジェクトチームは、ライセンシーの「IT プロジェクトマネージャー」、関連するビジネスプロセスの責任者、システム管理者、アクティブユーザー、及び中核的な各ビジネスプロセスの実装を担当する職員で構成する必要がある。アジェンダには、ライセンシーのプロジェクトチームの一部又はすべてが参加する必要がある。「SAP Expert サービス」の実施に先立ち、「エンゲージメントマネージャー」は、(i)「SAP Expert サービス」のより正式なアジェンダについて合意し、(ii) ライセンシーのプロジェクトチームメンバーの必要な関与について合意するとともに、(iii)「SAP Expert サービス」の履行のための前提条件となる「SAP ソフトウェア」を明確にするものとする。

2.2.5 The "Innovative Business Solutions Support" category of SAP Expert Services is only available for the Features (as defined in Exhibit 1) that are covered by IDP Support (described in Section 2.9 below) as a component of a MaxAttention Services engagement in a MaxAttention Service Scope Document to an Order Form.
2.2.5 「Innovative Business Solutions サポート」カテゴリーの「SAP Expert サービス」は、「IDP サポート」(下記第 2.9 条に記載)の対象である「機能」(「別紙 1」に定義)に対してのみ、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」における「MaxAttention サービス」のエンゲージメントの構成要素として提供される。

2.3 **SAP Expertise on Demand.**
2.3 SAP Expertise on Demand
2.3.1 SAP Expertise on Demand ("EoD" or "EoD Services") is a remote service which provides SAP resources to fill Licensee's need for short to medium-term duration (up to a maximum of ten EoD days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are typically beyond the experience of Licensee's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP license agreement; minor configuration changes of Licensee's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include: (i) reaction on Licensee incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or (ii) Features developed by SAP Innovative Business Solutions. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the MaxAttention Services Term specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("EoD Quota").
2.3.1 SAP Expertise on Demand (「EoD」又は「EoD サービス」)は、ライセンシーの短期間から中期間(最大 10 EoD 日の期間)の作業のニーズを満たすために、SAP リソースを提供するリモートサービスである。これらの作業は、一般的にライセンシーのスタッフの経験を超えた、技術的に複雑又は特殊な問題を対象としており、これには、該当する SAP 使用権許諾契約で定義される「SAP ソフトウェア」の軽微な「修正」、ライセンシーの「SAP ソフトウェア」システムに対する軽微な構成変更、「SAP ソフトウェア」に関するナレッジトランスファーや同様の作業などがある。「EoD サービス」には以下は含まれない。(i) ライセンシーのインシデントに対する対応(これらは、「使用権許諾契約」の「サポートスケジュール」の対象であるため。)、又は (ii) SAP Innovative Business Solutions により開発された「機能」。「EoD サービス」は、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に指定する「MaxAttention サービス期間」中、「期」ごとの EoD 割当て日数につき、「通常営業時間」内に提供される(以下「EoD 割当て」)。

2.3.2 To engage EoD Services, Licensee will submit an EoD task request to SAP through Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Licensee is requesting SAP's assistance ("EoD Task"). SAP shall then analyze Licensee's EoD Task request. Licensee understands and accepts that SAP may reject an EoD Task submitted by Licensee if the request does not constitute an actual EoD Task in accordance with this Section 2.3 or if the EoD Task cannot be realized due to technical or legal implications. Where the EoD Task can be realized by SAP, SAP shall submit an action plan for completion of the EoD Task to Licensee. In the event Licensee accepts an action plan and wishes to have SAP commence work, SAP shall provide an estimated duration (in hours, subject to a minimum duration of four (4) hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Licensee's acceptance of the estimate, SAP shall commence work on completing the EoD Task in accordance with the action plan. The actual hours used to perform an accepted EoD Task will be deducted from the EoD Quota. EoD Services cannot be used to deliver SAP Expert Services listed in Section 2.2 above.
2.3.2 「EoD サービス」を依頼するには、ライセンシーは、SAP の支援を要請する「EoD タスク」の作業及び参考情報を明示し、自らの SAP Solution Manager Enterprise Edition システムを介して EoD タスク要請を SAP に提出するものとする(以下「EoD タスク」)。その場合 SAP は、ライセンシーの「EoD タスク」要請を分析するものとする。ライセンシーは、要請が本第 2.3 条に従った実際の「EoD タスク」を構成していない場合、又は技術上若しくは法律上の問題により「EoD タスク」が実現不可能である場合は、SAP がライセンシーから提出された「EoD タスク」を拒否できることを了解し、受諾する。「EoD タスク」が SAP により実現可能である場合、SAP は、「EoD タスク」の完了についてのアクションプランをライセンシーに提出するものとする。ライセンシーが、アクションプランを受け入れ、SAP による作業の開始を希望する場合は、SAP は、当該 「EoD タスク」に要する期間の見積もり(承認された「EoD タスク」の完了までの期間を最低 4 時間とし、時間数で表す)を提出するものとする。ライセンシーが、この見積もりを受け入れたときは、SAP は、アクションプランに従い、「EoD タスク」を完了する作業を開始するものとする。承認された「EoD タスク」を実行するために要した実際の時間数は、「EoD 割当て」から差し引かれる。「EoD サービス」は、上記第 2.2 条に記載する「SAP Expert サービス」の実施に利用することはできない。

2.3.3 SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Licensee, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Licensee and SAP will have no liability in the event it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Licensee in the event it cannot fulfill an EoD Task request. In the event SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Licensee with a written explanation of the reasons for such action.
2.3.3 SAP は、ライセンシーが提出した「EoD タスク」要請を履行するために、商業上合理的な努力を尽くすものとする。ただし、SAP は、ライセンシーが提出する「EoD タスク」要請をすべて履行できること又は履行することを保証するものではなく、また、かかる「EoD タスク」要請を履行できない又は履行しなかった場合に、その責任を負うものではない。SAP は、「EoD タスク」要請を履行できない場合は、ライセンシーに通知するものとする。SAP は、「EoD タスク」に関する作業を開始し、その後当該「EoD タスク」を遂行できない又は遂行しないと判断した場合は、当該活動の理由の説明を、書面によりライセンシーに提出するものとする。

2.4 **SAP On-Call Duty Services.**
2.4 **SAP On-Call Duty サービス**
2.4.1 SAP On-Call Duty Services offer Licensee remote access to a contact person within SAP's support organization to support Licensee with critical business processes, upon request. Such SAP On-Call Duty Services contact will be available for the quota of SAP On-Call Duty Services sessions per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("On-Call Duty Quota").
2.4.1 「SAP On-Call Duty サービス」では、要請に応じて、重要なビジネスプロセスについてライセンシーを支援するために、SAP のサポート組織内の連絡担当者に対するリモートアクセスをライセンシーに提供する。かかる「SAP On-Call Duty サービス」の連絡担当者は、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記された「MaxAttention サービス期間」中、「期」ごとの「SAP On-Call Duty サービス」の割当てセッションについて利用できる（以下「On-Call Duty 割当て」）。

2.4.2 An SAP On-Call-Duty Services session is:
2.4.2 「SAP On-Call-Duty サービス」のセッションは、
- either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Licensee's local time zone
- ライセンシーの現地時間で、月曜から日曜まで、08：00 に開始し、同日の 20：00 に終了する。
- or Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Licensee's local time zone
- 又は、ライセンシーの現地時間で、月曜から日曜まで、20：00 に開始し、翌日の 08：00 に終了する。

2.4.3 To schedule SAP On-Call Duty Services Licensee shall make a request in writing to the LTQM or the designated Embedded Resource. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to five (5) weeks advance notice.
2.4.3 「SAP On-call Duty サービス」のスケジュール設定のために、ライセンシーは、LTQM 又は指定された「Embedded リソース」に、書面で要請を行うものとする。「SAP On-Call Duty サービス」のスケジュール設定は、5 週間前の通知を条件とする。

2.5 **SAP Service Level Agreement.**
2.5 **SAP サービスレベル契約**
2.5.1 SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to licensees who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Support Schedule. Licensees under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.
2.5.1 「SAP サービスレベル契約」は、「SAP Product Support for Large Enterprises （「PSLE」） サポートスケジュール」に加入しているライセンシーに対して、「SAP MaxAttention サービス」のエンゲージメントの要素として提供される。SAP Enterprise Support の契約を SAP と締結しているライセンシーは、それらの条件に従って SLA が適用される。

The following Service Level Agreement ("SLA" or "SLAs") commitments shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for the Licensee installations and system id ("SIDs") combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.
以下の「サービスレベル契約」（以下「SLA」）の確約事項が、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に指定するライセンシーのインストールとシステム ID （「SID」）の組み合わせに関する、この MSD に明記する前提条件を満たし、かつ SAP が「優先度 1」又は「優先度 2」として承認する、ライセンシーのすべてのインシデントに対して適用される。当該 SLA は、この「注文書」の締結後、最初の完全な暦四半期に開始となるものとする。

2.5.2 SLA for Initial Response Times:
2.5.2 初期応答時間に関する SLA
a. Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions, or Top-Issues and for each circumstance a workaround is not available.
a. 「優先度 1 のインシデント」（「最優先」） SAP は、「優先度 1」のインシデントに対して、かかる「優先度 1」のインシデントを SAP が受領した後、1 時間以内（1 日 24 時間年中無休）に応答するものとする。問題が通常の商取引に極めて重大な影響を及ぼし、緊急かつビジネスに不可欠の業務の遂行が不可能となる場合は、当該インシデントに優先度 1 を割り当てる。これは、一般的に以下の状況により引き起こされる：システムの完全停止、中枢 SAP 機能の障害、又は「最重要問題」、及び回避策が利用できない個々の状況。

b. Priority 2 Incidents ("High"). SAP shall respond to Priority 2 incidents within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions and/or tasks.
b. 「優先度 2 のインシデント」（「優先」） SAP は、「優先度 2」のインシデントに対して、かかる「優先度 2」のインシデントを SAP の「現地営業時間」中に受信した後、4 時間以内に応答するものとする。通常のビジネストランザクションが重大な影響を受け、必要なタスクを遂行できない場合、そのインシデントに「優先度 2」が割り当てられる。これは、当該のトランザクション及び/又は作業の実行に必要な機能の誤動作や動作不良が原因となる。

c. For further information on assigning priority levels see SAP Note 67739 available in the SAP Notes Database on SAP's Customer Support website at http://support.sap.com/notes.
c. 優先度の割当てに関する詳細情報については、SAP の「カスタマサポート」Web サイト（http://support.sap.com/notes）上の「SAP Notes データベース」で入手できる SAP Note 67739 を参照のこと。

2.5.3 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Incidents: SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 incident within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support the resolution process; (iv) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the incident is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the incident was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined

herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.
2.5.3 優先度 1 のインシデントに対する修正アクション応答時間に対する SLA：SAP は、ライセンシーの「優先度 1」のインシデントに対して、解決策、回避手段又はアクションプラン（以下「修正措置」）を、SAP がかかる「優先度 1」のインシデントを受信した後 4 時間以内（1 日 24 時間年中無休）に提供するものとする。アクションプランが「修正措置」としてライセンシーに提出される場合、かかるアクションプランには以下のものを含むものとする。（i）解決プロセスの状況、（ii） SAP の担当リソースの特定を含む、予定されている次のステップ、（iii）解決プロセスの支援に必要なライセンシーに求められる対応、（iv）可能な範囲で、SAP による対応の日程案、及び （v） SAP による次回のアップデートの日時。その後のステータスアップデートには、その時点までに取られた措置の要約、予定されている次のステップ及び次回のステータスアップデートの日時を含むものとする。「修正措置の SLA」は、処理時間のうち、SAP によりインシデントが処理されている部分のみを意味する（以下「処理時間」）。「処理時間」には、インシデントが「顧客アクション」又は「SAP が解決策を提案」のステータスにある時間は含まない。ここで (a) 「顧客アクション」ステータスとは、インシデントが顧客に渡されたことを意味し、(b) 「SAP が解決策を提案」ステータスとは、この MSD に概説する「修正措置」を、SAP が実施済みであることを意味する。「修正措置の SLA」は、処理時間の 4 時間以内に、SAP が解決策（「SAP Proposed Solution」ステータス）、回避手段又はアクションプランの提案をした場合、又はライセンシーがインシデントの優先度を下げることに同意した場合に履行されたものとみなされる。

2.5.4 Prerequisites and Exclusions.
2.5.4 前提条件及び除外規定

a. Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 below, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with SAP's then current incident processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; (iii) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 incident consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

a. 前提条件 SLA は、すべてのインシデントに対して以下の前提条件が満たされた場合にのみ適用されるものとする。（i）下記第 2.6. 条に記載の「カスタムコードに対する障害原因分析」を除くすべての場合で、インシデントが、SAP が出荷ステータスを"一般出荷"に分類した「SAP ソフトウェア」のリリースに関連していること、（ii）インシデントが、SAP のその時点で最新のインシデント処理ログイン手順に従い、報告されたエラーに対して SAP が措置を講じるために必要な関連詳細情報（SAP Note 16018 又はその後のこれに代わる SAP Note に記載されているもの）が含まれており、SAP Solution Manager Enterprise Edition システムを介して、ライセンシーにより英語で提出されていること、（iii）インシデントが、「メインストリームメンテナンス」又は「延長保守メンテナンス」に該当する SAP 「ソフトウェア」の製品リリースに関連していること。「優先度 1」のインシデントについては、ライセンシーは、以下の前提条件を満たす必要がある。(a) 問題及びそのビジネスへの影響について、SAP が問題を評価するために十分な詳細が記載されていること、(b) ライセンシーは、1 日 24 時間年中無休で SAP と連絡できるように、ライセンシーがこの MSD に基づく義務に従って、「優先度 1」のインシデントを解決する過程で支援となるに十分なトレーニング及び知識を備えた、英語を話すことができる担当者を提供すること、及び（c）システムへのリモート接続を開始するため、また必要なログオンデータを SAP に提供するためのライセンシーの担当者を提供すること。

b. Exclusions. The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) incidents regarding country versions that are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; and (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

b. 除外規定 以下のタイプの「優先度 1」のインシデントは、SLA の対象から除外される。（i）SAP 開発ワークベンチが構築したカスタムコードを除き、ライセンシーのために特別に開発されたソフトウェアのリリース、バージョン及び/若しくは機能（SAP Innovative Business Solutions 及び/若しくは SAP の子会社により開発されたものを含むが、これに限定されない）に関するインシデント。（ii）パートナーのアドオン、機能強化又は修正により実現可能な国別バージョンに関するインシデントは、たとえそれらの国別バージョンが SAP 又は SAP の関連会社により作成されたものであっても、明示的に除外される。（iii）インシデントの背景にある根本原因が不具合ではなく機能の欠如であるもの（以下「開発依頼」）、又はインシデントがコンサルティング依頼に起因するもの。

2.5.5 Service Level Credit.
2.5.5 サービスレベルクレジット

2.5.5.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20) incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.5.5.1 「暦四半期」におけるすべての SLA について、許容される期限内に、案件の総数の 95% に対応した場合、SAP は、上記の SLA に従った自らの義務を果たしたものとみなされるものとする。「MaxAttention サービス期間」中の任意の「暦四半期」において、ライセンシーが提出した上記の SLA に従ったインシデントが 20 件未満（すべての SLA に対する総数で）の場合、ライセンシーは、当該「四半期」において、SAP が規定された SLA の期限を超過したインシデントが 1 件以下であれば、SAP は上記 SLA に従った自己の義務を果たしたものとみなされることに合意する。

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "SLA Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.5.5, if based on the report, an SLA Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next MaxAttention Service Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of

notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.5.5 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

2.5.5.2 上記第 2.5.5.1 条を条件として、SLA に対する期限が満たされなかった場合（以下それぞれ「SLA 不履行」）は、以下の規定及び手順を適用するものとする。（i）ライセンシーは、申し立てる「SLA 不履行」を書面で SAP に通知するものとする。（ii）SAP は、かかる申立てを調査し、ライセンシーの主張の正確さを認容又は却下する報告を、ライセンシーに対して書面で行うものとする。（iii）ライセンシーは、SAP の SLA 達成の可能性を妨げる問題又はプロセスを是正するための SAP の努力に対して、合理的な支援を提供するものとする。（iv）本第 2.5.5 条を条件として、報告に基づき SAP の「SLA 不履行」が立証された場合、SAP は、ライセンシーの次回の「MaxAttention サービス料金」の請求書において、それぞれの「SLA 不履行」が報告され証明された当該「四半期」に対する、ライセンシーの「MaxAttention サービス料金」の 0.25%相当額のサービスレベルクレジット（以下「SLC」）を適用するものとする。ただし「四半期」ごとの SLC の上限は、当該「四半期」に対するライセンシーの「MaxAttention サービス料金」の 5% とする。ライセンシーは、「SLA 不履行」が発生した「暦四半期」の終了後 1 カ月以内に、SAP に対して SLC についての通知を行う責任を負う。SAP がライセンシーから SLC について根拠の明確な申立ての書面を受領しない限り、違約金は支払われない。本 2.5.5 条に記載する SLC が、申し立てられた又は実際の「SLA 不履行」に関するライセンシーにとっての唯一かつ排他的な救済策である。

2.6 **SAP Root Cause Analysis for Custom Code.**

2.6 カスタムコードに対する SAP の障害原因分析

2.6.1 For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis and may provide guidance for incident resolution, according to the SLA's stated in Sections 2.5.2 and 2.5.3 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Licensee installations and SID combinations listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Licensee in accordance with Section 2.5.4(a) above. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.4(a) above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Licensee's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see http://support.sap.com/supportstandards) in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system. Notwithstanding anything else stated herein to the contrary, SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Licensee custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Licensee's custom code. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Licensee's custom code regardless of who created Licensee's custom code. Corrections or incident resolution for Features may be provided by SAP Innovative Business Solutions under a separate agreement.

2.6.1 SAP 開発ワークベンチで構築されたライセンシーのカスタムコードについて、SAP は、ライセンシーが上記第 2.5.4（a） 条に従って提出した、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に記載のライセンシーのインストールと SID の組み合わせに関連する「優先度 1」及び「優先度 2」のインシデントに適用される、第 2.5.2 条、及び第 2.5.3 条に記載する SLA に従い、ミッションクリティカルな障害原因分析サポートを提供し、またインシデントの解決のためのガイダンスを提供する場合がある。上記第 2.5.4（a） 条の記載の SLA に関する前提条件に加えて、SAP の「カスタムコードに対する障害原因分析」サービスを受けるためには、ライセンシーの SAP Solution Manager Enterprise Edition システムにおいて、その時点で最新の SAP の基準（詳細については、http://support.sap.com/supportstandards を参照のこと。）に従って、ライセンシーのカスタムコードが記録されていなければならない。この MSD において相反する定めがあったとしても、SAP は、ライセンシーのカスタムコードのインシデント及び/若しくは障害について可能性のある根本原因を特定することにより、ライセンシーのカスタムコードに関する「優先度 1」のインシデントについて、前述する「修正措置の SLA」を履行したものとみなされる。SAP による「カスタムコードに対する障害原因分析」には、ライセンシーのカスタムコードの作成者がいずれであるかにかかわらず、ライセンシーのカスタムコードの訂正、回避手段、又はインシデントの解決を提供することは含まれない。「機能」に関する修正やインシデント解決は、別途の契約に基づいて SAP Innovative Business Solutions により提供される場合がある。

2.7 **SAP Product Engineer on Demand Services.**

2.7 SAP Product Engineer オンデマンドサービス

2.7.1 SAP Product Engineer on Demand Services ("PED Services") is a remote service, unless otherwise agreed, which provides access to an SAP support engineer ("Product Engineer") for advice in, but not limited to, the following areas: (i) analysis of incidents or issues; (ii) issue resolution/workarounds; (iii) best practices; (iv) software design. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Licensee installations specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.7.1 「SAP Product Engineer オンデマンドサービス」（「PED サービス」）は、別途合意する場合を除いてリモートサービスとし、助言を求めるための SAP のサポートエンジニア（「製品エンジニア」）へのアクセスを提供する。助言の範囲には以下が含まれるが、これらに限られない。（i）インシデント又は問題の分析、（ii）問題の解決/回避、（iii）ベストプラクティス、（iv）ソフトウェア設計。「PED サービス」は、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記された、「本稼動システム」のアプリケーションコンポーネント及び対応するライセンシーのインストールのみに対して提供される。

2.7.2 Licensee shall initiate PED Services by submitting incidents, in English, via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident processing log in procedure containing the relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in which the Product Engineer should take action. PED Services will only apply to: (i) incidents related to the Production System application components specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; and (ii) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

2.7.2 ライセンシーは、SAP のその時点で最新のインシデント処理ログイン手順に従い SAP Solution Manager Enterprise Edition を通じて、関連する詳細事項を記載した英語によるインシデントを送信し、次に「製品エンジニア」と連絡を取り、「製品エンジニア」が措置を講じる必要のある該当するインシデントのコードを伝えることにより、「PED サービス」を開始するものとする。「PED サービス」は、以下のみに対して適用される。（i）「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記された「本稼動システム」アプリケーションコンポーネントで、SAP が出荷ステータスを"一般出荷"と分類するものに関連するインシデント、及び（ii）「メインストリームメンテナンス」及び/又は「延長保守サービス」に該当する「本稼動システム」アプリケーションコンポーネントのリリースに関連するインシデント。

2.7.3 PED Services do not include implementation services or delivery of remote services available under a Support Schedule. In addition, PED Services do not apply to: i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Licensee (including, without limitation, those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries); ii) country versions that are not part of the Production System application components and instead are realized by partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.7.3 「PED サービス」には、「サポートスケジュール」に基づき利用可能な導入サービス、又はリモートサービスの提供は含まれない。さらに、「PED サービス」は、以下のインシデントには適用されない。（i）ライセンシー専用に開発された「本稼動システム」アプリケーションコンポーネントのリリース、バージョン、及び/又は機能に関するもの（SAP Innovative Business Solutions 及び/又は SAP の子会社により開発されたものを含むが、これに限られない）。（ii）「本稼動システム」アプリケーションコンポーネントに含まれず、パートナーのアドオン、拡張、又は修正により実現された国別バージョンは、当該国別バージョンが SAP 又は SAP の関連会社によって作成された場合であっても明示的に除外される。（iii）インシデントの背景にある根本原因が不具合ではなく、機能の欠如であるもの（以下「開発依頼」）、又はインシデントがコンサルティング依頼に該当するもの。

2.7.4 SAP will assign one (1) Product Engineer for each Production System application component and installation combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form within four (4) weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an eight (8) hour period between 8:00 am to 6:00 pm during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by the SAP registered office associated with the installation covered under PED Services ("PED Office Time").
2.7.4 SAP は、「PED サービス開始日」から 4 週間以内に、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に記載された「本稼動システム」アプリケーションコンポーネントとインストールの各組み合わせに対して、1 名の「製品エンジニア」を割り当てる。かかる「製品エンジニア」は、「PED サービス」が対象とするインストールに関連する SAP の登記上の事業所に適用され、当該事業所が従う公休日を除く、通常営業日の午前 8 時から午後 6 時までの間の 8 時間について作業可能となる（以下「PED 営業時間」）。

2.7.5 Licensee may designate qualified English speaking contacts (up to the number of contacts specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form) within its SAP Customer Center of Expertise ("License PED Contact(s)") per Productive System application component and installation number combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee PED Contact Person (or the authorized representative of the Licensee PED Contact) can be contacted at any time. Licensees PED Contact(s) will be Licensee's authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. PED Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee PED Contact(s).
2.7.5 ライセンシーは、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に記載された「本稼動システム」アプリケーションコンポーネントとインストール数の組み合わせにつき、英語を話せる適格な担当者（「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記された担当者人数を上限とする）（以下「ライセンシーの PED 担当者」）を、自身の SAP Customer Center of Expertise 内で指名することができる。ライセンシーは、かかる「ライセンシーの PED 担当者」（又は「ライセンシーの PED 担当者」から権限を与えられた代理人）への連絡が常時可能な、連絡先の詳細情報（特に電子メールアドレス及び電話番号）を提供するものとする。「ライセンシーの PED 担当者」は、ライセンシーを代表して必要な意思決定を行うか、当該意思決定を遅滞なくもたらすことができる、権限を与えられたライセンシーの代表者とする。「PED サービス」は、指定された「ライセンシーの PED 担当者」に限定して提供される。

2.7.6 As preparation for delivery of PED Services, Licensee's PED Contact and the assigned Product Engineer(s) shall jointly perform one mandatory set-up service for the covered Production System application component and installation combinations. This set-up service will be based upon SAP standards and documentation.
2.7.6 「PED サービス」提供の準備として、「ライセンシーの PED 担当者」と配属された「製品エンジニア」は、対象の「本稼動システム」アプリケーションコンポーネントとインストールの組み合わせについて、必須の設定サービスを 1 回、共同で実施するものとする。この設定サービスは、SAP の規格及び文書に基づくものとする。

2.8 **SAP Accelerated Incident Management - Basic ("AIM – Basic") Services.**
2.8 **SAP Accelerated Incident Management - Basic （「AIM - Basic」）サービス**
2.8.1 SAP will provide access to an English speaking named contact within SAP's support organization ("SAP Incident Manager"), between 8:30 am to 5:30 pm local time, Monday through Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties, to support Licensee in optimizing processing Priority 1 and Priority 2 incidents as defined in the applicable SAP Support Agreement. The assignment of the SAP Incident Manager will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form.
2.8.1 SAP は、両当事者による書面での別段の合意がある場合を除き、該当する「SAP サポート契約」に定める、「優先度 1」及び「優先度 2」のインシデント処理の最適化においてライセンシーをサポートするため、現地時間で月曜日から金曜日の午前 8:30 から午後 5:30 までの間、SAP のサポート組織内の英語を話す指名された担当者（以下「SAP インシデント管理者」）へのアクセスを提供する。「SAP インシデント管理者」の任命は、「注文書」の締結から 6 週間以内に行われる。

2.8.2 The SAP Incident Manager provides: (i) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents; (ii) trend reporting of Licensee's incident situation on all incident priorities of selected systems; (iii) incident management process empowerment session(s); and (iv) periodic remote meetings with Licensee to review the status of Licensee incidents.
2.8.2 「SAP インシデント管理者」は、以下を提供する。（i）「優先度 1」及び「優先度 2」のインシデントに対するインシデント作業及び状況監視、（ii）選択されたシステムのすべてのインシデント優先度におけるライセンシーのインシデント状況の動向報告、（iii）インシデント管理手順のエンパワーメントセッション、並びに（iv）ライセンシーのインシデント状況の確認のためにライセンシーと行う定期的なリモート会議。

2.8.3 In addition, SAP will make available a critical situation manager within SAP's support organization to remotely coordinate and/or assist a Licensee designated management contact ("Licensee Contact") with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately one (1) hour following Licensee's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Licensee's Contact and will remain engaged until the earliest of the following: (i) resolution or workaround of the Priority 1 incident; (ii) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or (iii) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.
2.8.3 加えて、SAP は、「優先度 1」のインシデントで、ライセンシーが指定した管理担当者（以下「ライセンシー担当者」）とリモートで調整を行ったり、その支援を行うために、SAP のサポート組織内で危機的状況管理者が対応できるようにする。危機的状況管理者の任命は、「優先度 1」のインシデントにおいて文書化されたライセンシーの要請の約 1 時間後に行われる。任命された危機的状況管理者は、「ライセンシーの担当者」が利用でき、次のいずれか早期の時点まで関与を続ける：（i）「優先度 1」のインシデントの解決又は回避策、（ii）インシデントの優先度レベルの、「優先度 1」以外の優先度レベルへの引き下げ、又は（iii）配属された SAP の担当者の任を解くことの、両当事者による合意。

2.8.4 AIM – Basic Services will be provided solely for the select Licensee installation and system id (SID) combinations and/or SAP Cloud Service and installation combinations specified in the SAP MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Licensee may select AIM – Basic Services for those SAP Cloud Services identified in SAP Note 2649568.

2.8.4 「AIM - Basic サービス」は、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記された、限定されたライセンシーのインストールとシステム ID （SID）の組み合わせ、及び/又は SAP「クラウドサービス」とインストールの組み合わせについてのみ提供される。ライセンシーは、SAP Note 2649568 に記載された SAP「クラウドサービス」について、「AIM - Basic サービス」を選択することができる。

2.8.5 Licensee may designate up to three (3) qualified English-speaking contacts ("Licensee AIM Contact(s)") and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee AIM Contact can be contacted. AIM – Basic Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee AIM Contact(s).
2.8.5 ライセンシーは、最大 3 人の英語を話せる適格な担当者（以下「ライセンシーの AIM 担当者」）を指名することができる。ライセンシーは、かかる「ライセンシーの AIM 担当者」への連絡が可能な、連絡先の詳細情報（特に電子メールアドレス及び電話番号）を提供するものとする。「AIM - Basic サービス」は、任命された「ライセンシーの AIM 担当者」に限定して提供される。

2.8.6 As preparation for delivery of AIM – Basic Services, Licensee's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform one (1) initial remote set-up meeting.
2.8.6 「AIM - Basic サービス」の提供の準備のために、「ライセンシーの AIM 担当者」と任命された「SAP インシデント管理者」は、初回のセットアップリモート会議を共同で 1 回実施するものとする。

2.9 **SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions ("IDP Support").** IDP Support provides incident handling support services as described in the Exhibit 1 attached hereto for all Features delivered to, and accepted by Licensee, under an SAP Innovative Business Solutions Development Scope Document(s) under an Order Form or a Statement(s) of Work (SOWs) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s)") excluding software to which special support agreements apply (which includes, but is not limited to, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises).
2.9 **Innovative Business Solutions に対する SAP ベースラインサポート（「IDP サポート」）** 「IDP サポート」では、「注文書」に基づく「SAP Innovative Business Solutions 開発のスコープに関する文書」、又は「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に明記された「作業明細書」（SOW）（「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」）に基づいてライセンシーに提供され、受け入れられたすべての「機能」について、本書に添付された「別紙 1」に記載するインシデント処理のサポートサービスが提供される。ただし、特別なサポート契約が適用されるソフトウェア（これには、SAP Enterprise Support、又は SAP Product Support for Large Enterprises を含むがこれらに限らない）を除く。

3. Engagement Management.
3. エンゲージメントの管理

3.1 Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned LTQM. Licensee's Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of the Agreement. MaxAttention Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Licensee's Engagement Manager.
3.1 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、配属された LTQM とする。ライセンシーの「エンゲージメントマネージャー」は、英語が話せて、ライセンシーを代表して必要な意思決定を行うか、当該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する。かかる「エンゲージメントマネージャー」は、お互いに密接に協力して「本契約」の条件を管理するものとする。配属された SAP リソースによって履行されるすべての「MaxAttention サービス」については、ライセンシーの「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。

3.2 In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of MaxAttention Services ("Executive Meetings"). Such Executive Meetings will occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings is to review, discuss and mutually agree if further measures are required to achieve the purposes of the MaxAttention Services based on the then current MaxAttention Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:
3.2 また、「MaxAttention サービス」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」）。かかる「エグゼクティブミーティング」は、両当事者によって相互に合意される時間及び日付に、少なくとも四半期に 1 回実施する。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「MaxAttention サービス」の状況に基づいて、「MaxAttention サービス」の目的を達成するためにさらなる対策が必要かどうかを確認、協議して、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 MaxAttention Services program compared to the agreed to key focus areas, KPI's and the MaxAttention Services engagement plan
- 合意された重要対象分野、KPI、及び「MaxAttention サービス」エンゲージメント計画との比較における、「MaxAttention 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 Licensee's SAP Software solution including risk mitigation recommendations
- ライセンシーの SAP 「ソフトウェア」ソリューション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）
- Implementation of recommendations
- 推奨事項の実施
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- いずれかの当事者からの未解決の課題及び変更要求に関する協議
- 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

A meeting report will be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Licensee's Engagement Manager for verification. In the event Licensee's Engagement Manager does not contest the report in writing within thirty (30) working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Licensee. The parties shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance.
ミーティングの報告書は、SAP の「エンゲージメントマネージャー」が作成し、ライセンシーの「エンゲージメントマネージャー」に送付して検証を受けるものとする。かかる報告書の受領後 30 営業日以内に、ライセンシーの「エンゲージメントプログラムマネージャー」が、報告書につ

いて具体的な変更要求を提出することにより、書面によって報告書に異議を唱えることがなかった場合は、当該報告書はライセンシーにより確認されたものとみなされる。両当事者は、誠実に協力して報告書の変更要求の解決を図り、承認及び了解を得るために最終版を発行するものとする。

3.3 **SAP Cloud Governance**. In the event Licensee has subscribed to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition, the Support Experts (as such term is defined in the Support Policy for SAP Cloud Services) will be included into the MaxAttention Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s)] described in this Section 3 during the term of the MaxAttention Services and for so long as Licensee continues to subscribe to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition.
3.3 **SAP クラウドのガバナンス** ライセンシーが SAP Preferred Care, cloud edition、及び/又は SAP Preferred Success, cloud edition のサブスクリプションを行っている場合、「サポートエキスパート」（当該用語は「SAP クラウドサービスに関するサポートポリシー」に定義されている）が、「MaxAttention サービス」の期間中並びに SAP Preferred Care, cloud edition、及び/又は SAP Preferred Success, cloud edition のサブスクリプションをライセンシーが継続する限り、本第 3 条に記載する「MaxAttention サービス」のエンゲージメント管理ガバナンスに組み入れられる［すなわち、「エグゼクティブミーティング」に参加し、指定された「エンゲージメントマネージャー」との作業を調整するなど］。

3.4 The parties hereto agree that the cooperation of Licensee's third-party consulting partner(s) ("Licensee Partner") is critical to the success of the individual MaxAttention Service engagements. Licensee shall ensure that such Licensee Partner will comply with Licensee's responsibilities, this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form and will cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations under this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.
3.4 両当事者はここに、ライセンシーの第三者のコンサルティングパートナー（以下「ライセンシーのパートナー」）の協力が、個別の「MaxAttention サービス」エンゲージメントの成功にとって不可欠であることに合意する。ライセンシーは、かかる「ライセンシーのパートナー」が、ライセンシーの責任、この MSD、及び「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」を遵守し、SAP がこの MSD 及び「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に基づく自身の義務を履行できるように、SAP からの合理的な範囲の要請に従って SAP に協力するようにするものとする。

4. Licensee Requirements.
4. ライセンシーの要件

4.1 To receive MaxAttention Services under an Order Form, Licensee must: (i) continue to pay all support fees (i.e.; Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement; and (ii) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the MaxAttention Services Scope Document. Licensee shall have installed, configured and be using an SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with the Support Schedule, as SAP Solution Manager Enterprise Edition is the service delivery platform for documenting Top Issues, core business processes and critical system information. Licensee shall provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.
4.1 「注文書」に基づき「MaxAttention サービス」を受けるためには、ライセンシーは、（i）「使用権許諾契約」に基づくすべてのサポート料金（すなわち、「Enterprise Support 料金」又は「Product Support for Large Enterprises 料金」）の支払いを継続するとともに、（ii）その他、「使用権許諾契約」、GTC、「注文書」、及び「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に基づく自身の義務を履行しなければならない。ライセンシーは、「サポートスケジュール」に従い、SAP Solution Manager Enterprise Edition システムをインストールし、設定し、かつ使用しているものとする。これは、SAP Solution Manager Enterprise Edition が、「最重要課題」、コアビジネスプロセス及び不可欠なシステム情報を文書化する、サービス実施プラットフォームであるためである。ライセンシーは、「サポートスケジュール」に従って、リモート接続及びデータアクセスを提供するものとする。

5. General Provisions.
5. 一般条項

5.1 The assigned Embedded Resources will be entitled to their normal annual vacation leave as set forth in their employment contract with SAP or other SAP Affiliate company.
5.1 配属された「Embedded リソースは、SAP 又はその他の SAP 関連会社との雇用契約に定める通常の年次休暇に対する権限を有する。

5.2 To ensure efficient communication, both parties agree that the language for the delivery of MaxAttention Services will be English. Relevant information related to the individual MaxAttention Services will be provided to the SAP resources in English.
5.2 効率的なコミュニケーションを確実にするために、両当事者は、「MaxAttention サービス」を提供するための言語を英語とすることに合意する。個々の「MaxAttention サービス」に関係する関連情報は、英語で SAP リソースに提供するものとする。

5.3 Licensee agrees and understands that the assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform MaxAttention Services activities hereunder from an SAP office.
5.3 ライセンシーは、配属された SAP のリソース（配属された「Embedded リソース」を含む）が、SAP の事業所からこの MSD に基づく「MaxAttention サービス」の作業を実施する場合があることに同意し、これを了解する。

5.4 The scope of MaxAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon ninety (90) days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances, and provided such changes in the scope of MaxAttention Services are applied to similarly situated SAP licensees subscribing to MaxAttention Services in the Territory as defined in the applicable SAP License Agreement. In the event SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this ninety (90) day period. If Licensee does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Licensee.
5.4 SAP が提供する「MaxAttention サービス」のスコープは、SAP 「ソフトウェア」の継続的な開発及び技術上の進歩を反映するため、書面による 90 日前までの通知により、年 1 回 SAP によって随時変更される場合がある。ただし、「MaxAttention サービス」のスコープにおける当該の変更が、該当する SAP 「使用権許諾契約」に定義された「指定国」内で「MaxAttention サービス」のサブスクリプションを行っている同様の位置付けにある SAP のライセンシーに対しても、適用されることを条件とする。SAP が本第 5.4 条に従ってスコープ変更を行う選択肢を行使した場合に、当該変更をライセンシーが承諾できない場合、ライセンシーは、かかるスコープ変更によって影響を受ける「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」を解除することができ、その解除は上記の 90 日間の満了時に発効する。ライセンシーが上記期間内に解除を行わない場合、当該変更はライセンシーにより承諾されたとみなされる。

5.5 Fees are subject to change once per calendar year upon 90 (ninety) days prior written notice to Licensee. In the event SAP exercises its option to change fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such fee change with thirty (30) days' written notice from Licensee's receipt of SAP's notice of such fee change with effect to the end of the then current calendar year in which such fee change notice is given. If Licensee does not terminate within such period, the fee changes are deemed to be accepted by Licensee.
5.5 料金は、ライセンシーに対する 90 日前までの事前に書面による通知により、暦年に 1 回変更されることがある。SAP が前述の条文に従って料金変更を行う選択肢を行使した場合に、当該変更をライセンシーが承諾できない場合、ライセンシーは、かかる料金変更の通知をライセンシーが SAP から受領した後、30 日以内に書面で通知することによって、かかる料金変更によって影響を受ける「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」を解除することができ、その解除は当該の料金変更通知がなされた時点の暦年の終了時に発効する。ライセンシーが上記期間内に解除を行わない場合、当該の料金変更はライセンシーにより承諾されたとみなされる。

5.6 MaxAttention Services will terminate effective the same date as: (i) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or (ii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.
5.6 「MaxAttention サービス」は、(i) 「使用権許諾契約」に基づく「サポートスケジュール」が終了した場合、又は (ii) ライセンシーがその SAP サポート (SAP Enterprise Support や SAP Product Support for Large Enterprises など) のサブスクリプションを、SAP Standard Support に変更した場合、その同日を発効日として終了する。

Exhibit 1
別紙 1

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions
Innovative Business Solutions に対する SAP ベースラインサポート

This Exhibit governs the provision of SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions as further defined herein ("IDP Support") for all Features, as defined in 1.3 below, excluding software to which special support agreements (which include but are not limited to SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) apply.
この「別紙」は、下記第 1.3 条に定めるすべての「機能」向けの、本書で詳細を定める Innovative Business Solutions に対する「SAP ベースラインサポート」の提供に適用される（以下「IDP サポート」）。ただし、特別なサポート契約（SAP Enterprise Support 又は SAP Product Support for Large Enterprises を含むがこれらに限定されない）が適用されるソフトウェアを除く。

1. Definitions:
1. 定義

1.1 "Base Software": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Base Software" means the SAP Software upon which the installation and use of the Features depends/operates. Base Software is not licensed under this Exhibit and must be licensed separately.
1.1 「基本ソフトウェア」：この「別紙」において「基本ソフトウェア」とは、「機能」のインストール及び使用、並びにその動作の基盤となる「SAP ソフトウェア」をいう。「基本ソフトウェア」は、この「別紙」に基づいては使用権許諾されず、別途使用権許諾を受ける必要がある。

1.2 "Customer Communication Point": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Customer Communication Point" means a certified Customer Center of Expertise ("Customer COE") or those employees of Licensee entitled to request IDP Support services. For the Customer COE the relevant terms and conditions of the Support Schedule apply. If no Customer COE is available, the employees entitled to request IDP Support services must be nominated by Licensee to SAP in writing.
1.2 「顧客連絡ポイント」：この「別紙」において「顧客連絡ポイント」とは、認定された Customer Center of Expertise （以下「Customer COE」）、又は「IDP サポート」サービスを要求する権限を付与されたライセンシーの従業員をいう。Customer COE については、「サポートスケジュール」の関連する諸条件が適用される。Customer COE が利用できない場合、ライセンシーは SAP に対して、書面により、「IDP サポート」サービスを要求する権限を付与する従業員を指名しなければならない。

1.3 "Features": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Features" means the software or functionality and its documentation purchased from SAP by Licensee under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in Section 1 of a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.
1.3 「機能」：この「別紙」において「機能」とは、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」の第 1 条に記載の「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」に基づき、ライセンシーが SAP から購入するソフトウェア又は機能、及びそのドキュメンテーションをいう。

1.4 "Production System": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Production System" means a live system on which the Features are installed, that is used for normal business operations and where Licensee's data is recorded.
1.4 「本稼動システム」：この「別紙」において「本稼動システム」とは、「機能」がインストールされる実稼働システムで、通常の業務処理に使用され、ライセンシーのデータが記録されるシステムをいう。

1.5 "SAP Software": For the purposes of this Exhibit, the reference to "SAP Software" means all software licensed by Licensee from SAP under the License Agreement.
1.5 「SAP ソフトウェア」：この「別紙」において「SAP ソフトウェア」とは、「使用権許諾契約」に基づき SAP からライセンシーに使用権許諾されるすべてのソフトウェアをいう。

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.
2. Innovative Business Solutions に対する SAP ベースラインサポート

2.1 IDP Support provided under this Exhibit is limited to the Features delivered to, and accepted by Licensee, under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. IDP Support services support the functionality of the Features with the releases of Base Software and in the information technology ("IT") environment as defined under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) and in its associated documentation. IDP Support for those IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) where Licensee's acceptance of the Features will occur during the MaxAttention Services Term of a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, shall commence as of the first day of the month following Licensee's execution of an amendment to the Order Form activating IDP Support pursuant to Section 3 of a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. All other SAP Software licensed by Licensee under the License Agreement is explicitly excluded from the IDP Support services provided under this Exhibit.
2.1 この「別紙」に基づき提供される「IDP サポート」は、「注文書」に対する「MaxAttention サービスのスコープに関する文書」に記載の「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」に基づきライセンシーに提供され、ライセンシーが受け入れた「機能」に限られる。「IDP サポート」のサービスは、「基本ソフトウェア」のリリースを伴う「機能」の機能を、個別の「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」及びその関連ドキュメンテーションに定める情報技術（「IT」）環境においてサポートする。「注文書に対する MaxAttention サービスのスコープに関する文書」の「MaxAttention サービス期間」中にライセンシーが「機能」を受け入れる場合、「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」の「IDP サポート」は、「注文書」の修正にライセンシーが署名し、当該「注文書に対する MaxAttention サービスのスコープに関する文書」第 3 条に従って「IDP サポート」が有効化された翌月の 1 日から開始される。「使用権許諾契約」に基づきライセンシーが使用権許諾を受けるその他のすべての「SAP ソフトウェア」は、この「別紙」に基づき提供される「IDP サポート」サービスから明示的に除外される。

2.2 IDP Support is provided during IDP Support Office Time and includes the following:
2.2 「IDP サポート」は、「IDP サポート営業時間」内に提供され、以下が含まれる。

- Incident handling by SAP for problems related to the Features
- 「機能」に関連する問題に対する、SAP によるインシデント処理
- Coding corrections or patches (such as altered programs not reproducing the referenced malfunction), or workaround solutions or action plans

- コーディングの修正若しくはパッチ（言及された不具合が再現されない改変プログラムなど）、又は回避手段若しくはアクションプラン
- Support packages for Features - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections or changes to existing functionality. This is not applicable in cases where the Features are or have been developed on Licensee's non-Production System.
- 「機能」のサポートパッケージ：単一の修正の実装作業を減らすための修正パッケージ、又は既存の機能に対する変更。これは、「機能」がライセンシーの「非本稼動システム」で開発される、又は開発された場合は適用されない。

2.3 For daily operation and cooperation for support-related issues associated with IDP Support, SAP will name a contact person for Licensee within SAP's Innovative Business Solutions organization (the "IDP Support Delivery Manager"). The IDP Support Delivery Manager will perform the following tasks as it relates to the delivery of IDP Support for the Features:
2.3 「IDP サポート」に付随するサポート関連問題について、日常的に運営及び協力を行うために、SAP は、SAP の Innovative Business Solutions 組織内で、ライセンシー用の連絡担当者を指名する（「IDP サポート提供マネージャー」）。「IDP サポート提供マネージャー」は、「機能」に対する「IDP サポート」の提供に関連する場合に、次の作業を行う。

- Setup and management of the Licensee's incident component and associated incident queue(s)
- ライセンシーのインシデントコンポーネント及び関連するインシデントキューのセットアップ及び管理
- Manage SAP Innovative Business Solutions internal support team assigned to provide IDP Support hereunder
- 本契約に基づいて「IDP サポート」を提供するために配属された SAP Innovative Business Solutions の社内サポートチームの管理
- Support the TQM in the coordination and inclusion of appropriate MaxAttention Services related to IDP Support in the MaxAttention Services engagement Service and Support Plan
- 「MaxAttention 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」の「IDP サポート」に関連する、該当する「MaxAttention サービス」の調整及び組み入れにおける TQM のサポート
- Support the TQM in the coordination of the individual service deliveries at the project level for the MaxAttention Services related to IDP Support that have been included in the MaxAttention Services engagement Service and Support Plan
- 「MaxAttention 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」に組み入れられた「IDP サポート」に関連した、「MaxAttention サービス」のプロジェクトレベルでの、各サービスの提供の調整における TQM のサポート
- Participate in the Executive Meetings on topics related to IDP Support (e.g.; report on Licensee's incidents, provide status on deliveries of MaxAttention Services related to IDP Support).
- 「IDP サポート」に関連する問題を扱う「エグゼクティブミーティング」への参加（たとえば、ライセンシーのインシデントに関する報告、「IDP サポート」に関連する「MaxAttention サービス」の提供に関する状況の報告など）。

3. Licensee Prerequisites. In order to receive IDP Support services as described in this Exhibit, Licensee shall fulfill the following requirements:
3. ライセンシーの前提条件 この「別紙」に記載する「IDP サポート」のサービスを受けるために、ライセンシーは、次の要件を満たすものとする。

3.1 Fulfill its obligations under this Exhibit, the Order Form and the Agreement.
3.1 この「別紙」、「注文書」、及び「本契約」に基づく自らの義務を履行する。

3.2 Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Licensee under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Features. Licensee's failure to assign an incident concerning the Features to the correct incident component may delay SAP's response to the incident while SAP determines and makes the appropriate assignment. Licensee understands and acknowledges that SAP normally has to translate incident(s) that are not in English before it can process the incident(s), which adds to the time needed to process the incident.
3.2 該当する「機能」の受領時に SAP から書面で提供されたインシデントコンポーネントを使用して、「サポートスケジュール」に基づきライセンシーに提供されたその時点で最新且つ有効な SAP のサポートインフラストラクチャーを介して、すべてのインシデントを英語で SAP に送信する。ライセンシーが、「機能」に関連するインシデントを、適正なインシデントコンポーネントに割り当てることができなかった場合は、SAP が適切な割当てを判断し実行する間、インシデントに対する SAP の応答が遅延する場合がある。英語で書かれていないインシデントについては、SAP は通常、当該インシデントを翻訳した後でなければその処理を行うことができず、インシデントの処理に要する時間が長引く要因となることを、ライセンシーは了解し、これに同意する。

3.3 Licensee shall describe how the incident presents itself; in some cases, Licensee may have to demonstrate the incident. Licensee shall help SAP analyze the incident and support SAP's IDP Support services, if necessary deploying Licensee's own employees for these purposes.
3.3 ライセンシーは、インシデントがどのように生じたかを記述するものとし、場合によっては、そのインシデントを実証しなければならない。ライセンシーは、SAP によるインシデントの分析に助力し、SAP による「IDP サポート」サービスを支援するものとし、必要な場合は、この目的のためにライセンシー自身の従業員を配置するものとする。

3.4 Licensee shall classify each incident in the Features or related documentation in accordance with SAP Note 67739.
3.4 ライセンシーは、SAP Note 67739 に従って、「機能」又は関連するドキュメンテーション内のそれぞれのインシデントを分類するものとする。

3.5 Licensee must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g. Modifications or Add-Ons) made by or for Licensee that may help in the analysis of the incident. Licensee must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.
3.5 ライセンシーは、インシデントの分析に役立つ可能性のある、ライセンシーにより又はライセンシーのために作成された改変及び拡張（「修正」又は「アドオン」など）に関連する文書のすべてを、SAP に提供しなければならない。ライセンシーはまた、かかる改変及び拡張について適切かつ最新の記録を保持し、必要な場合は、それらに対するアクセス権を SAP に付与しなければならない。

3.6 Licensee must apply all coding corrections, patches, work around solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Exhibit to the Features.
3.6 ライセンシーは、この「別紙」に基づいて、「機能」に対して SAP から提供されるコーディング修正、パッチ、回避手段、サポートパッケージなどをすべて適用しなければならない。

3.7 Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive IDP Support services.
3.7 ライセンシーは、「IDP サポート」サービスを受けるために、自身のオペレーティングシステム及びデータベースをより新しいバージョンにアップグレードすることが必要となる場合がある。

4. **Changes to Licensee Information; Audit.** Licensee undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations of Features and all other information relevant to the use of the Features. To check compliance with the terms of this Exhibit, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Licensee provided.

4. **ライセンシーの情報の変更、監査** ライセンシーは、ライセンシーの「機能」のインストール内容や、その他「機能」の使用に関連するすべての情報の変更を、遅滞なく SAP に通知することを約束する。この「別紙」の条件の遵守を確認するために、SAP は、ライセンシーが提供する情報の正確性を定期的に監視することができるものとする。

5. **Additional Terms and Conditions.**

5. **追加条件**

5.1 IDP Support hereunder will be provided on Licensee's non-Production System where the Features were provided to the Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s). For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this Exhibit Licensee may request and SAP may agree to provide the IDP Support on another Licensee non-Production System in lieu thereof for the respective provision of IDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Licensee's sole responsibility to apply the provided IDP Support to its Production Systems.
5.1 本契約に基づく「IDP サポート」は、「機能」が各「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」に基づいてライセンシーに提供された場合に、ライセンシーの「非本稼動システム」に対して提供される。合理的な事由により、かつこの「別紙」のその他のすべての前提条件を考慮して、ライセンシーは、「IDP サポート」の個別提供に代わり、別のライセンシーの「非本稼動システム」に対する「IDP サポート」の提供を要請することができるものとし、SAP はそれに同意する場合がある。前記にかかわらず、提供される「IDP サポート」を自身の「本稼動システム」に適用することは、常にライセンシーが単独で負う責任である。

5.2 In the event SAP provides third-party software (non-SAP Software) to Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s), SAP shall not provide IDP Support on such third-party software unless otherwise agreed separately in writing.
5.2 個別の「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」に基づき第三者ソフトウェア（SAP 以外のソフトウェア）を SAP がライセンシーに提供する場合は、別途個別に書面により合意した場合を除き、SAP は、かかる第三者ソフトウェアに対しては「IDP サポート」を提供しないものとする。

5.3 IDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Features covered by this Exhibit.
5.3 「IDP サポート」は「顧客連絡ポイント」のみに対して提供され、「顧客連絡ポイント」は、この「別紙」が対象とする「機能」の各インストレーションをサポートしなければならない。

5.4 IDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Licensee has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at www.support.sap.com/releasestrategy) for the Base Software ends.
5.4 「IDP サポート」は、「基本ソフトウェア」の「メインストリームメンテナンス」又は「延長保守メンテナンス（ライセンシーが「延長保守メンテナンス」を申し込んだ場合）（かかる期間は、www.support.sap.com/releasestrategy に記載の 「SAP Release Strategy」文書に定められている）の終了日と同日に、自動的に終了するものとする。

5.5 Fee(s) are subject to change: a) in the case of fixed fee IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect changes in the development fees for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s); or b) in the case of time and materials IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect a revised calculation of the Fee based on the total development fees (including travel and expenses) paid by Licensee to SAP for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) during the term of the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s).
5.5 「料金」は、a）本書に基づき「IDP サポート」を受ける「機能」の開発に関して、「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」で固定料金を定める場合、該当する「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」に基づき「IDP サポート」を受ける「機能」の開発料金の変更を反映するために、又は b）本書に基づき「IDP サポート」を受ける「機能」の開発に関して、「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」で実費払いを定める場合、該当する「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」の「期間」中、同「IDP サポート適格のスコープに関する文書又は SOW」に基づき「IDP サポート」を受ける「機能」についてライセンシーから SAP に対して支払われた、合計開発料金（旅費/経費を含む）に基づく「料金」の計算の修正を反映するために、変更される場合がある。