SAP MaxAttention for on-premises solutions Service Description (“MSD”)

SAP MaxAttention for on-premises solutions サービスの内容説明（「MSD」）

SAP MaxAttention for on-premises solutions may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Customer 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 Customer’s lines of business and/or to assist Customer in the handling of orchestration and operations of Customer’s SAP on-premises solutions landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, and operations and innovation projects.

SAP MaxAttention for on-premises solutions 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顧客の支援、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、顧客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/又は顧客の SAP MaxAttention for on-premises solution 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顧客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。

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 and/or the SAP Premium 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、この MSD において定義される「SAP サービスレベル契約」及び/又は「SAP Premium 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 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 Customer’s internal business operations and where Customer’s data is recorded.

1.4. **「本稼働システム」**とは、顧客の組織内業務を実施するために使用される稼働中の SAP システムであって、顧客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 for SAP Software.

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、SAP「ソフトウェア」の「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）用の別表をいう。

1.6. **“Top-Issue”** means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Customer in accordance with SAP standards which:

1.6. **「最重要問題」** とは、SAP 及び顧客が SAP の標準に従って共同で特定し、優先的に対処する以下のいずれかの課題及び/又は障害をいう。

a) endanger Go-Live of a pre-production system; or

a) 本稼働前システムの「本稼働」に支障をきたすもの。

b) have a significant business impact on a Production System.

b) 「本稼働システム」に重大なビジネス上の影響を及ぼすもの。

2. SAP MAXATTENTION SERVICES

2. SAP MAXATTENTION サービス

SAP delivers only the SAP MaxAttention for on-premises solutions Services (**“MaxAttention Services”**) specified in SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form referencing this MSD. SAP MaxAttention Services consist of the following components.

SAP は、この MSD を参照する「注文書」に対する「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に明記された SAP MaxAttention for on-premises solutions 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 an SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form performing the role described below. Such Embedded Resources will be available at the Customer location(s) during Normal Business Hours for the quota of days per period of time (**“Period”**) per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term all as specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form (**“Embedded Resources Quota”**). The assignment of Embedded Resources will occur within 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「SAP MaxAttention for on-premises solutions 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。当該「Embedded サービス」は、「注文書」に対する「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に指定する「MaxAttention サービス期間」中、期間（以下**「期間」**）ごとの Embedded リソース割当て日数につき、「通常営業時間」内に顧客の場所で提供される（以下**「Embedded リソースの割当て」**）。「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。

2.1.2.1. SAP Lead Technical Quality Manager **("LTQM")** activities:

2.1.2.1. SAP リードテクニカルクオリティマネージャー（**「LTQM」**）の活動：

a) Understand Customer's SAP Software solution, business processes, and strategic direction

a) 顧客の 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。

b) Provide strategic advice, guidance, and assistance in the following areas:

b) 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 Customer Software implementation, upgrade, and transformation projects
- 顧客の「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 Customer's information technology (IT) strategy
- 顧客の情報技術（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 Customer's total cost of operations and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Customer's SAP Software
- 顧客の総運用コストの潜在的削減領域、及び顧客の 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

c) Provide transparency for focus area progress including status reporting of jointly agreed key performance indicators (**"KPIs"**)

c) 相互に合意された主要評価指標 **（KPI）** のステータス報告を含む、重点分野の進捗状況に関する透明性の実現

d) Develop and maintain mutually agreed Customer-specific MaxAttention Services engagement plans

d) 相互に同意された、顧客固有の「MaxAttention サービス」エンゲージメント計画の策定と維持管理

e) Facilitate the performance of the MaxAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing

e) 「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）

f) Assist Customer in defining monitoring requirements and strategy for key operations processes running on SAP Software

f) 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顧客を支援

g) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues at Customer's executive level

g) 顧客の役員レベルでの、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顧客を支援

2.1.2.2. SAP Technical Quality Manager (**"TQM"**) activities:

2.1.2.2. SAP テクニカルクオリティマネージャー **（「TQM」）** の活動：

a) Provide advice, guidance, and assistance with agreed to focus areas:

a) 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, Customer 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、顧客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 Customer solutions
- 顧客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

b) Track Customer's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder

b) この MSD 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、顧客による実施状況の追跡

c) Provide periodic status and risk reporting at Customer's project management level

c) 顧客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

d) Manage quality gates for selected focus area projects

d) 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

2.1.2.3. SAP Enterprise Architect (**"EA"**) activities:

2.1.2.3. SAP エンタープライズアーキテクト（「EA」）の活動

a) Understand Customer's SAP Software solution, business processes and strategic direction to assist Customer in developing a to-be architecture design

a) 理想的なアーキテクチャーを開発する上で顧客を支援するため、顧客の 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

b) Align the Customer's architectural strategy and roadmaps with the SAP solutions and platforms strategy

b) 顧客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

c) Provides advice, guidance, and assistance in the following areas

c) 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
- Customer's establishment of an architecture governance board
- 顧客による、アーキテクチャーガバナンス委員会の設立

d) Support LTQM to facilitate, where appropriate, the performance of SAP Expert Services including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing

d) 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）

e) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP architecture roadblocks, pain points and mitigation

e) 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顧客を支援する

2.1.3. All SAP Embedded Services will be coordinated with Customer's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties. 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、顧客の「エンゲージメントマネージャー」により調整が行われる。「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 (**"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 Customer 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 SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form (**"Expert Services Quota"**).

2.2.1. SAP は、合意された「MaxAttention サービス」のエンゲージメント計画で SAP と顧客により決定される「通常営業時間」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「SAP MaxAttention for on-premises solutions 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、「期間」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、**「SAP Expert サービス」**を提供する場合がある。

2.2.2. Within the Expert Services Quota, Customer 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 for on-premises solutions 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、顧客は、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 の現在のオンプレミスソリューション向け「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, Customer shall contact the LTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of 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 Customer'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. If Customer

postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than 3 weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Customer'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、顧客は、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、顧客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。顧客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、顧客の「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. Customer 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 Customer project teams should be staffed with Customer'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 Customer project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will:

2.2.4. 顧客は、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。かかる顧客のプロジェクトチームは、顧客の「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、顧客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」は以下のすべてを行う。

a) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service;

a) 「SAP Expert サービス」のより正式なアジェンダに関する合意

b) the required involvement of Customer's project team members; and

b) 顧客のプロジェクトチームメンバーの必要な関与

c) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.

c) 「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」の特定

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 Customer'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 Customer's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP License Agreement for SAP Software; minor configuration changes of Customer's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include reaction on Customer incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement for SAP Software.

2.3.1. SAP Expertise on Demand （**「EoD」**又は**「EoD サービス」**）は、顧客の短期間から中期間（最大 10 日の EoD 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、一般的に顧客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「ソフトウェア」の 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」、顧客の 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、顧客のインシデントに対する対応は含まれない（SAP「ソフトウェア」に対する「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）。

2.3.2. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the MaxAttention Services Term specified in an SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form (**"EoD Quota"**).

2.3.2. 「EoD サービス」は、「注文書」に対する「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に指定する「MaxAttention サービス期間」中、「期間」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」**）。

2.3.3. To engage EoD Services, Customer will submit a support case, in English, via the SAP support infrastructure identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Customer is requesting SAP's assistance (**"EoD Task"**). SAP shall then analyze Customer's EoD Task request. SAP may reject an EoD Task submitted by Customer 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 Customer. If Customer 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 4 hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Customer'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.

2.3.3. 「EoD サービス」を依頼するには、顧客は、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、SAP のサポートインフラストラクチャーを介して、英語でサポートケースを提出する（以下**「EoD タスク」**）。その場合 SAP は、顧客の「EoD タスク」要請を分析するものとする。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、SAP は顧客から提出された「EoD タスク」を拒否できる。「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顧客に提出するものとする。顧客が、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。顧客が、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。

2.3.4. SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Customer, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Customer and SAP will have no liability if it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Customer if it cannot fulfill an EoD Task request. If SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Customer with a written explanation of the reasons for such action.

2.3.4. SAP は、顧客が提出した「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、顧客が提出する「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、顧客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、書面により顧客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 Customer remote access to a contact person within SAP's support organization to support Customer 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 SAP MaxAttention for on-premises solutions 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顧客を支援するために、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顧客に提供する。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「SAP MaxAttention for on-premises solutions 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、「期間」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 サービスセッションは、

a) either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Customer's local time zone; or

a) 顧客の現地時間で、月曜から日曜まで、08：00 に開始し、同日の 20：00 に終了する。又は、

b) Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Customer's local time zone.

b) 顧客の現地時間で、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 Customer 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 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、顧客は、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 customers who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises (**"PSLE"**) Support Schedule. Customers 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」に加入している顧客に対して、「SAP 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。SAP Enterprise Support の契約を SAP と締結している顧客は、それらの条件に従って SLA が適用される。

2.5.2. The following Service Level Agreement (**"SLA"** or **"SLAs"**) commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for Customer installation, system id (**"SID"**), and system number combinations specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form. Such SLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.5.2. 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「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に指定する顧客のインストール、システム ID（**「SID」**）、及びシステム番号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、顧客のすべてのインシデントに対して適用される。当該 SLA は、「注文書」の締結後、最初の完全な暦四半期に開始となる。

2.5.2.1. SLA for Initial Response Times:

2.5.2.1. 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 1 hour of SAP’s receipt (24 hours a day, 7 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（週 7 日 1 日 24 時間体制）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 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。

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.

優先度の割当てに関する詳細情報については、SAP の「カスタマーサポート」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。

2.5.2.2. SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Incidents

2.5.2.2. 優先度 1 のインシデントに対する修正措置応答時間に関する SLA

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution (**“Corrective Action”**) of Customer’s Priority 1 incident within 4 hours of SAP’s receipt (24 hours a day, 7 days a week) of such Priority 1 incidents.

SAP は、SAP がかかる「優先度 1」のインシデントを受領してから 4 時間以内に（週 7 日 1 日 24 時間体制で）、顧客の「優先度 1」インシデントの解決のための解決策、回避策又はアクションプラン（以下**「修正措置」**）を提供するものとする。

2.5.2.3. If an action plan is submitted to Customer as a Corrective Action, such action plan will include:

2.5.2.3. アクションプランが「修正措置」としてパートナーに提出される場合、当該アクションプランには、下記事項を記載するものとする。

a) status of the resolution process;

a) 解決プロセスのステータス

b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;

b) 予定される次の措置（担当する SAP のリソースの指定を含む）

c) required Customer actions to support the resolution process;

c) 解決プロセスをサポートするために求められる顧客の措置

d) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and

d) 可能であれば、SAP の措置の予定される日付

e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

e) SAP による次回のステータスアップデート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が含まれるものとする。

2.5.2.4. 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:

2.5.2.4. 「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、インシデントのステータスが「カスタマーアクション」、又は「SAP によりソリューション提案済」である時間は含まれない。これらの各ステータスは、以下を意味する。

a) the status **"Customer Action"** means the incident was handed over to Customer; and

a) ステータス**「カスタマーアクション」**は、「インシデント」が顧客に転送されたことを意味する。

b) the status **"SAP Proposed Solution"** means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

b) **「SAP が解決策を提案」**のステータスは、SAP が、この MSD で概要を示す「修正措置」を提案済みであることを意味する。

2.5.2.5. The SLA for Corrective Action will be deemed met if within 4 hours of processing time: SAP proposes a solution (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident.

2.5.2.5. 「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、又は顧客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。

2.5.3. Prerequisites

2.5.3. 前提条件

2.5.3.1. The SLAs will only apply when the following prerequisites are met for all incidents:

2.5.3.1. 本 SLA は、すべての「インシデント」について以下の前提条件が満たされた場合に限り、適用される。

a) 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";

a) 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

b) incidents are submitted by Customer 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; and

b) 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、報告されたインシデントに対して 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、顧客により英語で提出されていること

c) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

c) 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

2.5.3.2. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Customer:

2.5.3.2. 「優先度 1」のインシデントについては、顧客は、以下のすべての前提条件を満たす必要がある。

a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;

a) 問題及びその業務上の影響について、SAP が問題を評価できるよう十分詳細に説明されていること。

b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 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 Customer's obligations hereunder; and

b) 顧客が、この MSD に基づく顧客の義務に従い、「優先度 1 のインシデント」の解決を十分に支援できる訓練を受け、知識を有する英語が堪能な連絡担当者を、週 7 日 1 日 24 時間体制で、SAP との連絡のために配属すること。

c) a Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

c) システムへのリモート接続の開設及び必要なログオンデータを SAP に提供するための連絡担当者が指名されていること。

2.5.4. Exclusions

2.5.4. 除外事項

The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs:

以下の種類の「優先度 1 のインシデント」は、SLA から除外される。

a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP or an SAP Affiliate) except for custom code built with the SAP development workbench;

a) SAP の開発ワークベンチを使用して構築された「カスタムコード」を除く、顧客向け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/又は機能（SAP の Custom Development 及び/又は SAP の子会社が開発したものを含むが、これらに限定されない）に関する「インシデント」。

b) 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 SAP Affiliate; and

b) パートナーのアドオン、拡張、又は修正として認識された国別バージョンに関する「インシデント」は、その国別バージョンが 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。

c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

c) 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 95% of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to

the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA timeframe 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、顧客が提出した上記の 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、当該「暦四半期」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。

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, if the timeframes for the SLA's are not met (each a **"SLA Failure"**), the following rules and procedures will apply:

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。

a) Customer shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure;

a) 顧客は、申し立てる「SLA 不履行」を書面で SAP に通知するものとする。

b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim;

b) SAP は、かかる申立てを調査し、顧客の主張の正確さを認容又は却下する報告を、顧客に対して書面で行うものとする。

c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs;

c) 顧客は、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 SAP に提供するものとする。

d) 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 Customer's next MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer'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 5% of Customer's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;

d) 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、顧客の次回の「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「暦四半期」に対する、顧客の「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「暦四半期」ごとの SLC の上限は、当該「暦四半期」に対する顧客の「MaxAttention サービス料金」の 5% とする。

e) Customer shall of notify SAP of any SLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs;

e) 顧客は、「SLA の不履行」が発生した「暦四半期」の終了後 1 カ月以内に、SLC について SAP に通知する。

f) No SLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing; and

f) SAP が顧客から 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、SLC は適用されない。

g) The SLC stated in this Section 2.5.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

g) 本 2.5.5.2 条に記載する SLC が、申し立てられた又は実際の「SLA 不履行」に関する顧客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 の障害原因解析

2.6.1. For Customer 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 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Customer installation, SID, and system number combinations listed in an SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form that are submitted by Customer in accordance with Section 2.5.3 above.

2.6.1. SAP 開発ワークベンチで構築された顧客のカスタムコードについて、SAP は、顧客が上記第 2.5.3 条に従って提出した、「注文書」に対する「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に記載の顧客のインストール、SID、及びシステム番号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。

2.6.2. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.3 above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Customer's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see http://support.sap.com/supportstandards).

2.6.2. 上記第 2.5.3 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、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、顧客のカスタムコードが記録されていなければならない。

2.6.3. SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Customer custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Customer's custom code.

2.6.3. SAP は、顧客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、顧客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。

2.6.4. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Customer's custom code regardless of who created Customer's custom code.

2.6.4. SAP による「カスタムコードに対する障害原因分析」には、顧客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、顧客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。

2.7. SAP Premium Service Level Agreement

2.7. SAP Premium サービスレベル契約

2.7.1. SAP Premium Service Level Agreement (**"PSLA"** or **"PLSA's"**) is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to customers who are subscribing to SAP's Enterprise Support Schedule to a License Agreement or as a component of a MaxAttention Services engagement. PSLAs are in addition to the Service Level Agreements provided under an Enterprise Support Schedule to a License Agreement of as a component of MaxAttention Services engagement.

2.7.1. 「SAP Premium サービスレベル契約」（**「PSLA」**又は**「PLSA」**）は、「使用権許諾契約」に対する SAP の「Enterprise Support スケジュール」に加入している顧客に対する「SAP MaxAttention サービス」のエンゲージメントの構成要素、又は「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。PSLA は、「MaxAttention サービス」のエンゲージメントの構成要素として、「使用権許諾契約」に対する「Enterprise Support スケジュール」に基づいて提供される「サービスレベル契約」に追加される。

2.7.2. The following PSLA commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 2, 3 or 4 (as defined in SAP Note 67739) and which fulfill the prerequisites specified herein, for the Customer

installation, SID, and system number combinations specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form. Such PSLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.7.2. 以下の PSLA の確約事項が、「注文書」に対する「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に指定する顧客のインストール、SID、及びシステム番号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 2」、「優先度 3」又は「優先度 4」（SAP Note 67739 に定義されている）として承認する、顧客のすべてのインシデントに対して適用される。当該 PSLA は、「注文書」の締結後、最初の完全な「暦四半期」に開始となる。

2.7.2.1. PSLA for Initial Response Times:

2.7.2.1. 「初期応答時間」に関する PSLA

a) Priority 2 Incidents ("High"): SAP shall respond to Priority 2 incidents within 2 hours of SAP's receipt (24 hours a day, 7 days a week) 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.

a) 「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 が受領した後、2 時間以内（週 7 日 1 日 24 時間体制）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。

b) Priority 3 Incidents ("Medium"): SAP shall respond to Priority 3 incidents within 4 hours of SAP's receipt during Local Office Time of such Priority 3 incidents. An incident is assigned Priority 3 if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions.

b) 「優先度 3 のインシデント」（「中」）：SAP は、「優先度 3」のインシデントに対して、かかる「優先度 3」のインシデントを「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。通常の業務トランザクションが影響を受ける場合、「インシデント」には「優先度 3」が割り当てられる。この問題は、当該のトランザクション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) Priority 4 Incidents ("Low"): SAP shall respond to Priority 4 incidents within 8 hours of SAP's receipt during Local Office Time of such Priority 4 incidents. An incident is assigned Priority 4 if the problem has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are not required daily or are rarely used.

c) 「優先度 4 のインシデント」（「低」）：SAP は、「優先度 4」のインシデントに対して、かかる「優先度 4」のインシデントを「現地営業時間」中に受信した後、8 時間以内に応答するものとする。問題が通常の業務トランザクションにほとんど又は全く影響を及ぼさない場合、「インシデント」には「優先度 4」が割り当てられる。この問題は、日常的に必要としない、又はほとんど使用しない機能の誤動作や動作不良が原因となる。

2.7.2.2. PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents

2.7.2.2. 優先度 2 のインシデントに対する修正措置応答時間の PSLA

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution (**"Corrective Action"**) for Priority 2 incidents within 3 business days of SAP's receipt during Local Office Time of such Priority 2 incident (**"PSLA for Corrective Action for Priority 2"**).

SAP は、「優先度 2」のインシデントに対して、解決策、回避策又は解決のためのアクションプラン（以下**「修正措置」**）を、SAP が当該「優先度 2」のインシデントを「現地営業時間」中に受信した後 3 営業日以内に提供するものとする（**「優先度 2 に対する修正措置の PSLA」**）。

2.7.2.3. If an action plan is submitted as a Corrective Action, such action plan will include:

2.7.2.3. アクションプランが「修正措置」として提出される場合、当該アクションプランには、下記事項を記載するものとする。

a) status of the resolution process;

a) 解決プロセスのステータス

b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;

b) 予定される次の措置（担当する SAP のリソースの指定を含む）

c) required Customer actions to support the resolution process;

c) 解決プロセスをサポートするために求められる顧客の措置

d) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and

d) 可能であれば、SAP の措置の予定される日付

e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

e) SAP による次回のステータスアップデート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が含まれるものとする。

2.7.2.4. The PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents 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:

2.7.2.4. 「優先度 2」の「インシデント」に対する「修正措置応答時間の PSLA」は、処理時間のうち、SAP により当該インシデントが処理されている部分のみをいう（以下**「処理時間」**）。「処理時間」には、インシデントのステータスが「カスタマーアクション」、又は「SAP によりソリューション提案済」である時間は含まれない。これらの各ステータスは、以下を意味する。

a) the status **"Customer Action"** means the incident was handed over to Customer; and

a) ステータス**「カスタマーアクション」**は、「インシデント」が顧客に転送されたことを意味する。

b) the status **"SAP Proposed Solution"** means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

b) **「SAP が解決策を提案」**のステータスは、SAP が、この MSD で概要を示す「修正措置」を提案済みであることを意味する。

2.7.2.5. The PSLAs for Corrective Action for Priority 2 incidents will be deemed met if within 3 business days of processing time for Priority 2 incidents: SAP proposes a solution, a workaround, or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident.

2.7.2.5. 「優先度 2」のインシデントに対する「修正措置の PSLA」は、処理時間の 3 営業日以内に、SAP が解決策、回避手段又はアクションプランの提案をした場合、又は顧客が当該インシデントの優先度を下げることに同意した場合に、履行されたとみなされる。

2.7.3. Prerequisites

2.7.3. 前提条件

2.7.3.1. The PSLAs will only apply when the following prerequisites are met for incidents:

2.7.3.1. 本 PSLA は、「インシデント」について以下の前提条件が満たされた場合に限り、適用される。

a) in all cases, except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 above, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment";

a) 上記第 2.6 条に基づく「カスタムコードに対する障害原因分析」を除き、すべての場合において、インシデントは、SAP が出荷ステータスを「一般出荷」と分類した SAP「ソフトウェア」のリリースに関連している。

b) incidents are submitted by Customer in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident handling 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; and

b) 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、報告されたインシデントに対して 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 を介して、顧客により英語で提出されていること

c) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

c) 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

2.7.3.2. For Priority 2 incidents, the following additional prerequisites must be fulfilled by Customer:

2.7.3.2. 「優先度 2」のインシデントについては、顧客は、以下の追加の前提条件をすべて満たす必要がある。

a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;

a) 問題及びその業務上の影響について、SAP が問題を評価できるよう十分詳細に説明されていること。

b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 7 days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 2 incident consistent with Customer's obligations hereunder; and

b) 顧客が、この MSD に基づく顧客の義務に従い、「優先度 2 のインシデント」の解決を十分に支援できる訓練を受け、知識を有する英語が堪能な連絡担当者を、週 7 日 1 日 24 時間体制で、SAP との連絡のために配属すること。

c) Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

c) システムへのリモート接続の開設及び必要なログオンデータを SAP に提供するための顧客の連絡担当者が指名されていること。

2.7.4. Exclusions.

2.7.4. 除外事項

The following types of incidents are excluded from the PSLAs:

以下の種類のインシデントは、PSLA から除外される。

a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of SAP Software developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP or an SAP Affiliate) except for custom code built with the SAP development workbench;

a) SAP の開発ワークベンチを使用して構築された「カスタムコード」を除く、顧客向けに特別に開発された SAP「ソフトウェア」のリリース、バージョン及び/又は機能（SAP の Custom Development 及び/又は SAP の子会社が開発したものを含むが、これらに限定されない）に関する「インシデント」。

b) 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 SAP Affiliate;

b) パートナーのアドオン、拡張、又は修正として認識された国別バージョンに関する「インシデント」は、その国別バージョンが 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。

c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request; and

c) 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。

d) all incidents regarding third-party products made available by SAP.

d) SAP によって提供される第三者製品に関するすべてのインシデント。

2.7.5. Service Level Credit

2.7.5. サービスレベルクレジット

2.7.5.1. SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in 95% of the aggregate cases for all PSLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all PSLAs) pursuant to the PSLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs stated above if SAP has not exceeded the stated PSLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.7.5.1. 「暦四半期」におけるすべての PSLA 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 PSLA 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、顧客が提出した上記の PSLA に従ったインシデントが 20 件未満（すべての PSLA に対する総数で）の場合、当該「暦四半期」において、SAP が規定された PSLA 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 PSLA に従った自己の義務を果たしたものとみなされる。

2.7.5.2. Subject to Section 2.7.5.1 above, if timeframes for the PSLA’s are not met (each a **“PSLA Failure”**), the following rules and procedures will apply:

2.7.5.2. 上記第 2.7.5.1 条を条件として、PSLA に対する期限が満たされなかった場合（以下それぞれ**「PSLA 不履行」**）は、以下の規定及び手順を適用するものとする。

a) Customer shall inform SAP in writing of any alleged PSLA Failure;

a) 顧客は、申し立てる「PSLA 不履行」を書面で SAP に通知するものとする。

b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer’s claim;

b) SAP は、かかる申立てを調査し、顧客の主張の正確さを認容又は却下する報告を、顧客に対して書面で行うものとする。

c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP’s ability to reach the PSLAs;

c) 顧客は、SAP の PSLA 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 SAP に提供するものとする。

d) subject to this Section 2.7.5, if based on the report, a PSLA Failure is proved, SAP shall apply a Premium Service Level Credit (**“PSLC”**) to Customer’s next MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer’s MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each PSLA Failure reported and proved, subject to a maximum PSLC cap per Calendar Quarter of 5% of Customer’s MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;

d) 本第 2.7.5 条を条件として、報告に基づき SAP の「PSLA 不履行」が立証された場合、SAP は、顧客の次回の「MaxAttention サービス料金」の請求書において、それぞれの「PSLA 不履行」が報告され証明された当該「暦四半期」に対する、顧客の「MaxAttention サービス料金」の 0.25% 相当額の Premium サービスレベルクレジット（以下**「PSLC」**）を適用するものとする。ただし「暦四半期」ごとの PSLC の上限は、当該「暦四半期」に対する顧客の「MaxAttention サービス料金」の 5% とする。

e) Customer shall notify SAP of any PSLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which a PSLA Failure occurs;

e) 顧客は、「PSLA の不履行」が発生した「暦四半期」の終了後 1 カ月以内に、PSLC について SAP に通知する。

f) No PSLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for PSLC(s) is received by SAP in writing; and

f) SAP が顧客から PSLC について根拠の明確な申立ての書面を受領しない限り、PSLC は適用されない。

g) The PSLC stated in this Section 2.7.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual PSLA Failure.

g) 本 2.7.5.2 条に記載する PSLC が、申し立てられた又は実際の「PSLA の不履行」に関する顧客にとっての唯一かつ排他的な救済である。

2.8. SAP Accelerated Incident Management ("AIM") Services

2.8. SAP Accelerated Incident Management (「AIM」) 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 Customer 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 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顧客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:

2.8.2. 「SAP インシデント管理者」は、以下のすべてを提供する。

a) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents;

a) 「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

b) trend reporting of Customer's incident situation on all incident priorities of selected systems;

b) 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顧客のインシデント状況の動向報告

c) incident management process empowerment session(s); and

c) インシデント管理プロセスのエンパワーメントセッション

d) periodic remote meetings with Customer to review the status of Customer incidents.

d) 顧客のインシデント状況の確認のために顧客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 Customer designated management contact (**"Customer Contact"**) with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately 1 hour following Customer's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Customer's Contact and will remain engaged until the earliest of the following:

2.8.3. 加えて、SAP は、「優先度 1」のインシデントで、顧客が指定した管理担当者（以下**「顧客担当者」**）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顧客の要請の約 1 時間後に行われる。任命された危機的状況管理者は、「顧客の担当者」が利用でき、次のいずれか早期の時点まで関与を続ける。

a) resolution or workaround of the Priority 1 incident;

a) 「優先度 1」のインシデントの解決又は回避策

b) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or

b) 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

c) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.

c) 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 Services will only apply to incidents related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

2.8.4. 「AIM サービス」は、「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インシデントのみに適用される。

2.8.5. AIM Services will be provided solely for the select Customer installation, SID, and system number combinations specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form.

2.8.5. 「AIM サービス」は、「注文書」に対する「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に明記された、限定された顧客のインストール、SID、及びシステム番号の組み合わせについてのみ提供される。

2.8.6. Customer may designate up to 3 qualified English-speaking contacts (**"Customer AIM Contact(s)"**) and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Customer AIM Contact can be contacted. AIM Services will be delivered exclusively to the assigned Customer AIM Contact(s).

2.8.6. 顧客は、最大 3 人の英語を話せる適格な担当者（以下**「顧客の AIM 担当者」**）を指名することができる。顧客は、かかる「顧客の 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 サービス」は、任命された「顧客の AIM 担当者」に限定して提供される。

2.8.7. As preparation for delivery of AIM Services, Customer's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform 1 initial remote set-up meeting.

2.8.7. 「AIM サービス」の提供の準備のために、「顧客の 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。

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT

3. エンゲージメント管理

3.1. Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned LTQM. Customer's Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary decisions for Customer 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 Customer'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。顧客の「エンゲージメントマネージャー」は、英語が話せて、顧客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、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。

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。

a) 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;

a) 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

b) Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Customer's SAP Software solution including risk mitigation recommendations;

b) 顧客の 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）

c) Implementation of recommendations;

c) 推奨事項の実施

d) Discussion of open issues and any change requests from either party; and

d) 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

e) Relevant details regarding project organization and planning.

e) 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 Customer's Engagement Manager for verification. If Customer's Engagement Manager does not contest the report in writing within 30 working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Customer. 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、顧客の「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、顧客の「エンゲージメントマネージャー」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、当該報告書は顧客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

3.3. SAP クラウドのガバナンス

If Customer has subscribed to SAP Advanced Success Plan and/or SAP Max Success Plan, the Success Expert(s) 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 Customer continues to subscribe to SAP Advanced Success Plan and/or SAP Max Success Plan.

顧客が SAP Advanced Success Plan 及び/又は SAP Max Success Plan のサブスクリプションを行っている場合、「サクセスエキスパート」が、「MaxAttention サービス」の期間中並びに SAP Advanced Success Plan 及び/又は SAP Max Success Plan のサブスクリプションを顧客が継続する限り、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 cooperation of any Customer's third-party consulting partner(s) (**"Customer Partner"**) is critical to the success of the individual MaxAttention Service engagements. Customer shall ensure that such Customer Partner will comply with Customer's responsibilities, this MSD and any SAP MaxAttention for on-premises solutions 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 SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form.

3.4. 顧客の第三者のコンサルティングパートナー（以下**「顧客のパートナー」**）の協力は、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。顧客は、かかる「顧客のパートナー」が、顧客の責任、この MSD、及び「注文書」に対する「SAP MaxAttention for on-premises solutions 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「SAP MaxAttention for on-premises solutions 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. CUSTOMER REQUIREMENTS

4. 顧客の要件

To receive MaxAttention Services under an Order Form, Customer must:

「注文書」に基づき「MaxAttention サービス」を受けるためには、顧客は以下のすべてを行わなければならない。

a) continue to pay all support fees (i.e., Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement for SAP Software;

a) SAP「ソフトウェア」の「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

b) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement for SAP Software, GTC, the Order Form, and the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document; and

b) その他、SAP「ソフトウェア」の「使用権許諾契約」、GTC、「注文書」、及び「SAP MaxAttention for on-premises solutions のスコープに関する文書」に基づく自身の義務を履行する

c) provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

c) 「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。

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.

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, 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、「MaxAttention サービス」を提供するための言語を英語とする。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. The assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform MaxAttention Services activities hereunder from an SAP office.

5.3. 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。

5.4. The scope of MaxAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon 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 customers subscribing to MaxAttention Services in the territory as defined in the applicable SAP License Agreement for SAP Software. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this 90 day period. If Customer does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Customer.

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「ソフトウェア」の 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づけにある SAP の顧客に対しても、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、当該変更を顧客が承諾できない場合、顧客は、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「SAP MaxAttention for on-premises solutions 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。顧客が上記期間内に解除を行わない場合、当該変更は顧客により承諾されたとみなされる。

5.5. MaxAttention Services will terminate effective the same date as:

5.5. 「MaxAttention サービス」は、以下のいずれかの場合に、その同日を発効日として終了する。

a) any termination of the Support Schedule under the License Agreement for SAP Software; or

a) SAP「ソフトウェア」の「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

b) any Customer change in its SAP support (i.e., SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

b) 顧客がその 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