SAP Value Assurance for on-premises solutions Service Description ("VASD")

SAP Value Assurance for on-premises solutions サービスの内容説明（「VASD」）

SAP Value Assurance for on-premises solutions is in addition to the services delivered under a Support Schedule and may provide professional expertise, onsite and/or remotely, to assist Customer in its SAP Software implementation project using SAP's implementation guidelines. SAP delivers only the SAP Value Assurance for on-premises solutions services specified in an SAP Value Assurance Support for on-premises solutions Scope Document to an Order Form referencing this Service Description.

SAP Value Assurance for on-premises solutions は、「サポートスケジュール」に基づいて実施されるサービスに追加されるものであり、SAP の導入ガイドラインを使用した顧客の SAP「ソフトウェア」の導入プロジェクトにおいて支援を行うために、プロフェッショナルとしての専門知識をオンサイト及び/又はリモートで提供することができる。SAP は、この「サービス内容説明」を参照する「注文書」に対する「SAP Value Assurance for on-premises solutions のスコープに関する文書」に明記された「SAP Value Assurance for on-premises solutions サービス」のみを提供する。

The capitalized terms referred 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 VASD 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. **"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.

1.1. **「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。

1.2. **"Support Schedule"** means the schedule to the License Agreement for SAP support (e.g.; 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.

1.2. **「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（SAP Standard Support、SAP Enterprise Support や SAP Product Support for Large Enterprises など）用のスケジュールをいう。

2. SAP VALUE ASSURANCE SERVICES

2. SAP VALUE ASSURANCE サービス

SAP Value Assurance for on-premises solutions (**"VA Services"**) currently include the following components:

SAP Value Assurance for on-premises solutions（以下**「VA サービス」**）には現在、以下のコンポーネントが含まれている。

2.1. SAP Embedded Services

2.1. SAP Embedded サービス

2.1.1. SAP delivers SAP Embedded Services as a team of SAP support resources (**"Embedded Resources"**) identified in a VA Services Scope Document to an Order Form performing one or any combination of the activities described below as agreed by the parties. The TQM will be available during Normal Business Hours at the Service Delivery location for the quota of days all specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term (**"TQM Quota"**). The assignment of the TQM will occur within 6 weeks after execution of the Order Form. The TQM Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

2.1.1. SAP は、「SAP Embedded サービス」を、「注文書」に対する「VA サービスのスコープに関する文書」に記載する SAP サポートリソース（以下**「Embedded リソース」**）のチームとして提供し、以下に記載する作業の 1 つ又は任意の組み合わせを、両当事者により合意されるとおり実施する。TQM は、「VA サービス期間」中、「サービス実施」場所において「通常営業時間」中に、「注文書」に対する「VA サービスのスコープに関する文書」にすべて記載する割当て日数につき、職務に就く（以下**「TQM 割当て」**）。TQM の配属は、「注文書」の発行から 6 週間以内に行われる。「TQM 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. SAP Technical Quality Manager (**"TQM"**) activities:

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

a) Develop and maintain a Customer-specific VA Services engagement plan that is mutually agreeable to the parties

a) 両当事者が相互に合意可能な、顧客専用の「VA サービス」エンゲージメントプランの策定及び管理

b) Facilitate the execution (i.e. delivery process) of the VA Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing process at the project level

b) 「VA サービス」エンゲージメントプランの実行（すなわち、実施プロセス）の促進。これには、プロジェクトレベルにおける個々のサービス提供、及び SAP のリソース配属プロセスの調整が含まれる

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

c) この VASD 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

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

d) 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

2.1.3. All SAP Embedded Services will be coordinated with Customer's Engagement Manager.

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。

2.2. SAP Expert Services.

2.2. SAP Expert サービス

2.2.1. SAP may provide (**"SAP Expert Services"**) as may be determined by SAP and Customer in the agreed to VA Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days specified in the VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term (**"Expert Services Quota"**).

2.2.1. SAP は、合意済みの「VA サービス」エンゲージメントプランにおいて SAP と顧客により決定されたとおり、「VA サービス期間」中、「注文書」に対する「VA サービスのスコープに関する文書」に記載する「SAP Expert サービス」の割当て日数につき、**「SAP Expert サービス」**を提供する場合がある（以下**「Expert サービス割当て」**）。

2.2.2. Customer may allocate available Expert Services Quota days solely for the SAP Expert Services categories specified in the preceding paragraph. A listing of SAP's current SAP Expert Services is available at www.sap.com/value-assurance-support-services.

2.2.2. 顧客は、利用可能な「Expert サービス割当て」日数を、前項に明記された「SAP Expert サービス」のカテゴリーについてのみ割り当てることができる。SAP の現行の「SAP Expert サービス」は、www.sap.com/value-assurance-support-services に掲載されている。

2.2.3. To schedule SAP Expert Services, Customer will contact the assigned TQM or designated SAP 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 TQM 又は指名された SAP のリソースに連絡を取る。 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 agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service and the required involvement of Customer's project team members.

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、「SAP Expert サービス」及び顧客のプロジェクトチームのメンバーの必要な関与に関する、より正式なアジェンダについて合意するものとする。

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 Customer's need for short to medium-term duration (up to a maximum of 10 person-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; minor configuration changes of Customer's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include:

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 人日の期間）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、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」には以下は含まれない。

a) reaction on Customer incidents, as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or

a) 顧客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）

b) non-standard software received from SAP's Custom Development organization.

b) SAP の Custom Development 組織から受領する非標準ソフトウェア

2.3.2. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term ("EoD Quota").

2.3.2. 「EoD サービス」は、「VA サービス期間」中、「注文書」に対する「VA サービスのスコープに関する文書」に記載する EoD の割当て日数につき、「通常営業時間」中に提供される（以下「EoD 割当て」）。

2.3.3. SAP will 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 hereunder and SAP will have no liability if it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP will 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 complete such EoD Task, SAP will provide Customer with a written explanation of the reasons for such action.

2.3.3. 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。ただし、SAP は、この VASD に基づき顧客が提出する「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。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」を完了できない又は完了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。

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 VA Services Term specified in the VA 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「VA サービスのスコープに関する文書」に明記された「VA 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 will make a request in writing to the TQM. 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」のスケジュールを設定するために、顧客は、TQM に書面で要請を行う。「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。

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 TQM or designated SAP resource. 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 this VASD and any VA Services Scope Document to an Order Form. All VA 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 TQM 又は指名された SAP のリソースとする。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、この VASD 及び「注文書」に対する「VA サービスのスコープに関する文書」の条件を管理するために、互いに緊密に協力するものとする。配属された SAP リソースによって履行されるすべての「VA 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. The parties hereto agree that the cooperation of Customer's third-party consulting partner(s) (**"Customer Partner"**) is critical to the success of individual VA Services engagements. Customer shall ensure that any such Customer Partner(s) will comply with Customer's responsibilities hereunder and shall cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations hereunder.

3.2. 両当事者はここに、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」**）の協力が、個別の「VA 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。顧客は、かかる「顧客のパートナー」が、この VASD に基づく顧客の責任を遵守することを保証するとともに、SAP がこの VASD に基づく自身の義務を履行するために SAP が合理的に求める範囲で SAP に協力するものとする。

4. CUSTOMER REQUIREMENTS

4. 顧客の要件

4.1. To receive VA Services under an Order Form, Customer must:

4.1. 「注文書」に基づき「VA 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.; Standard Support Fees, Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement;

a) 「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、「Standard Support 料金」、「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, GTC, the Order Form, and the VA Services Scope Document; and

b) その他、「使用権許諾契約」、GTC、「注文書」、及び「VA 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. Consultants will not provide VA Services hereunder outside Normal Business Hours, on weekends, public holidays, or night shifts unless mutually agreed to in writing by the parties in advance.

5.1. コンサルタントは、この VASD に基づく「VA サービス」を、「通常営業時間」外、週末、公休日に、又は夜間勤務では提供しない。ただし、事前に両当事者が書面で合意している場合はその限りではない。

5.2. 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.

5.2. 配属された「Embedded リソース」は、SAP 又はその他の SAP の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。

5.3. To ensure efficient communication, the language for the delivery of VA Services will be English. Relevant information related to the individual VA Services will be provided to the SAP resources in English.

5.3. 効率的なコミュニケーションを確実にするために、「VA サービス」を提供するための言語を英語とする。個々の「VA 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。

5.4. The assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform VA Services activities hereunder from an SAP office.

5.4. 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 VASD に基づく「VA サービス」の作業を実施する場合がある。

5.5. The scope of VA 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 VA Services are applied to similarly situated SAP customers subscribing to VA Services in the territory as defined in the applicable License Agreement. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.5, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate a VA Services Scope Document to an Order Form 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.

5.5. SAP が提供する「VA 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、「VA サービス」のスコープにおける当該の変更が、該当する「使用権許諾契約」に定義された指定国内で「VA 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 5.5 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「VA 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。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。