

SAP APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

SAP アプリケーションマネジメントサービス FOR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD

対象：SAP HANA ENTERPRISE CLOUD

SERVICE DESCRIPTION DOCUMENTATION

サービス内容説明文書

1. Definitions.

1. 定義

The capitalized terms below have the meanings indicated for purposes of this Supplement. Capitalized terms used in this Supplement but not defined herein have the meanings assigned to them in the applicable Order Form.

下記の鍵括弧付きの用語は、この「補足条件」において示す意味を有する。この「補足条件」で使用され、本書で定義されていない鍵括弧付きの用語は、該当する「注文書」でそれらに割り当てられた意味を有するものとする。

Application Management Services or AMS or AM Services) アプリケーション管理サービス、AMS、又はAM サービス	The post implementation application management as described in this Supplement for a Customer's AMS Environment. AMS consists of various service components listed below. Customer receives only those AM Service components purchased by Customer, as set forth in the applicable Order Form. この「補足条件」に記載された、顧客の「AMS 環境」に対する導入後のアプリケーション管理。AMS は、下記のさまざまなサービス構成要素から成る。顧客は、該当する「注文書」に定めるとおり、顧客が購入した「AM サービス」の構成要素のみを受け取る。
AMS Environment AMS 環境	The applications and related computing environment and/or processes to be supported through the AM Services, as defined in the applicable Order Form. 該当する「注文書」に定める、「AM サービス」によりサポートされるアプリケーション、並びに関連するコンピューティング環境及び/又はプロセス。
AMS Reporting Dashboard AMS Reporting Dashboard	An online reporting dashboard which provides reporting capabilities for all AMS specific requests and services with a customer-specific view. オンラインのレポートダッシュボードで、AMS に固有のすべての要求及びサービスに関する、顧客固有のビューによるレポート機能を提供する。
Audit 監査	An assessment of the internal controls of the entire process landscape and fulfillment of the process requirements. It is also used to communicate new legal requirements which could lead to the implementation or change of controls, as needed. プロセスランドスケープ全体の内部統制、及びプロセス要件の履行を評価すること。「監査」はまた、必要に応じて、規制の導入又は変更に繋がる可能性のある新たな法的要件を伝えるためにも利用される。

<p>Business Day 営業日</p>	<p>Any days from Monday to Friday (exceptions may be specified in the applicable Order Form) with the exception of the public holidays observed at Customer location as specified in the applicable Order Form. 該当する「注文書」に明記された顧客の所在地で適用される公休日を除く、月曜日から金曜日までの日（該当する「注文書」に例外が指定される場合がある）。</p>
<p>Business Hours 営業時間</p>	<p>Business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time, exceptions may be specified in the applicable Order) at Customer location on Business Days. 営業日における顧客の所在地での営業時間（現地時間で午前 8 時から午後 6 時、該当する「注文書」に例外が指定される場合がある）。</p>
<p>Change Request 変更要請</p>	<p>Any changes in the AM Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form. 両当事者によって署名され、該当する「注文書」を参照する書面の文書に記述される「AM サービス」の何らかの変更。</p>
<p>Customer Data 顧客データ</p>	<p>Any content, materials, data and information that Customer or its Named Users enter into the Computing Environment. 顧客又はその「登録ユーザー」が「コンピューティング環境」に入力するコンテンツ、素材、データ、及び情報。</p>
<p>Change Management Process 変更管理プロセス</p>	<p>A process that defines the procedure through which a change of the business process is authorized, planned and deployed into Customer's PRD systems within the AMS Environment. ビジネスプロセスの承認、計画、及び「AMS 環境」内の顧客の PRD システムへの導入が行われる手順を定めるプロセス。 All changes in the Customer's AMS Environment which are not caused by an Incident or Problem or agreed as a Standard Change are considered a Request for Change. Change Management does not only include the implementation procedure, but the holistic process from the requirement to the deployment. Changes are classified by their potential impact to the productive system (Regular Change and Emergency Change). Depending on the potential impact a certain approval level is required. 「インシデント」又は「問題」に起因しない、又は「標準変更」として合意されていない、顧客の「AMS 環境」におけるすべての変更は、「変更要請」とみなされる。「変更管理」には、実施手順のみならず、要請から適用までの総合的なプロセスが含まれる。変更は、本稼動システムに対する基本的な影響度合いにより分類される（「通常変更」及び「緊急変更」）。影響度合いに応じて、一定レベルの承認が必要とされる。</p>

<p>Continuous Operations 継続的運用</p>	<p>The Request category Continuous Operations is are intended for all Tickets that contain some kind of continuous support for a longer time period. As a rule, these will be periodical / recurring Tickets. They can be used to record proactive support (except monitoring) based on the Customer contract or separate agreements, continued consulting or minor maintenance tasks on request of the Customer if the Customer does not want to create a separate Ticket for each task. Continuous Operations Requests are processed in compliance with the Request Fulfillment process.</p> <p>「リクエスト」のカテゴリ「継続的運用」は、より長期の期間についての何らかの種類の継続的サポートが含まれるすべての「チケット」を対象とする。一般的にこれらは、定期的/継続的に発生する「チケット」である。監視以外のプロアクティブな支援を契約書もしくは別途合意書に基づき、お客様に作業ごとにチケットの作成をいただくことことなく実施する、継続的コンサルティング、又は軽微な保守作業を記録するために使用することができる。「継続的運用」の「リクエスト」は、「要求の履行」プロセスに従って処理される。</p>
<p>Incident インシデント</p>	<p>An unplanned interruption of a business process within the AMS Environment. Incident requests are processed in compliance with the Incident Management Process</p> <p>「AMS 環境」内のビジネスプロセスの予定外の中断。「インシデント」の要請は、「インシデント管理プロセス」に従って処理される。</p>
<p>Incident Management Process インシデント管理プロセス</p>	<p>The procedure used to restore the business process. An Incident can be resolved by either providing a workaround or by finding and eliminating the root cause (Problem). Once the Incident is solved it may be required to find the root cause (Problem) of the Incident. If such is identified, an approach how to prevent the Problem from occurring again should be found and presented to the Customer.</p> <p>ビジネスプロセスを復元するために使用される手順。「インシデント」は、回避策を提供すること、又は根本原因（「問題」）を見つけて解消することにより、解決することができる。「インシデント」が解決された後、「インシデント」の根本原因（「問題」）を見つける必要がある場合がある。根本原因が特定された場合は、「問題」が再度発生することを防ぐための方法を見出して、顧客に提示する必要がある。</p>
<p>Initial Reaction Time 初期応答時間</p>	<p>The time between the receipt of a support Ticket (time stamp of Ticket status "open") and the first action taken by SAP person (time stamp of Ticket status "in process"), to respond to an Incident or process a Service or Change Request.</p> <p>サポート「チケット」を受領した時点（「チケット」のタイムスタンプのステータスは「オープン」）から、SAP のサポート担当者が、「インシデント」に回答するか「サービス」若しくは「変更要請」の処理のために最初に対応した時点（「チケット」のタイムスタンプのステータスは「処理中」）までの時間。</p>

<p>Key User キーユーザー</p>	<p>A customer's specified contact person who has responsibility for a special business process and SAP software knowledge. A Key User is authorized to address Requests to SAP and to give approvals according to current AMS Process Management control framework.</p> <p>特別なビジネスプロセスに対する責任と、SAP ソフトウェアに関する知識を有する、顧客が指定した連絡担当者。「キーユーザー」は、SAP に「リクエスト」を提出し、現行の「AMS プロセスマネージメント」管理フレームワークに従って承認を与える権限を有する。</p>
<p>Managed Operations Control Center Managed Operations Control Center</p>	<p>A service provided under SAP AMS engagement that pro-actively monitors pre-defined metrics in productive SAP (and optionally non-SAP) environments. It provides pro-active and remediation processes and procedures for events that impact to business processes and users and uses the monitoring data to will help mitigate provide opportunities for continuous improvement.</p> <p>SAP AMS エンゲージメントに基づいて提供される、本稼動の SAP の（及びオプションで SAP 以外の）環境において事前定義済みのメトリクスを先を見越して監視するサービス。MOCC は、ビジネスプロセス及びユーザーに影響を及ぼすイベントのためのプロアクティブな是正のプロセス及び手順を提供し、監視データを使用して、影響を軽減し、継続的な改善の機会を提供する。</p>
<p>Operations Control Center Operations Control Center</p>	<p>A central IT support entity that pro-actively monitors pre-defined metrics in productive SAP (and optionally non-SAP) environments. It provides pro-active and remediation processes and procedures for events that occur before they impact business processes, users or financial performance and uses the monitoring data to provide continuous insight into optimization and innovation potential.</p> <p>本稼動の SAP の（及びオプションで SAP 以外の）環境において事前定義済みのメトリクスを先を見越して監視する、中央 IT サポート組織。発生するイベントに対して、それらがビジネスプロセス、ユーザー、又は財務業績に影響を及ぼす前に、プロアクティブな是正のプロセス及び手順を提供し、監視データを使用して、最適化及びイノベーションの可能性に対する洞察を継続的に提供する。</p>
<p>Problem 問題</p>	<p>A Problem is the underlying root cause of an Incident. A Problem can cause multiple Incidents.</p> <p>「問題」は、「インシデント」の根底にある根本原因をいう。1 つの「問題」からは、複数の「インシデント」が引き起こされる可能性がある。</p>
<p>Product Support 製品サポート</p>	<p>The support provided by the software product manufacturer (e.g. SAP) due to software product errors.</p> <p>ソフトウェア製品のエラーに起因するため、ソフトウェア製品の製造元（SAP など）により提供されるサポート。</p>
<p>Request リクエスト</p>	<p>A question or a task that is addressed to AMS. A Request can be classified as Incident, Request for Change or Service Request.</p> <p>AMS に申し入れられる質問又はタスク。「リクエスト」は、「インシデント」、「変更要請」、又は「サービスリクエスト」に分類することができる。</p>

<p>Request for Change or RfC 変更要請 (RfC)</p>	<p>A request for and description of a desired business process change within the AMS Environment. Requests for Change are processed in compliance with the Change Management process. 「AMS 環境」内で要望するビジネスプロセス変更の要請及び説明。「変更要請」は、「変更管理」プロセスに従って処理される。</p>
<p>Request Fulfillment Process 要求の履行プロセス</p>	<p>Service Requests are handled using the Request Fulfillment process if they do not match the prerequisites for any other of the predefined AMS processes (Event Management, Incident Management, Problem Management or Change Management). These Service Requests will be further separated into one of the following categories: Standard Change, Request for Continuous Operations, or other Service Request. 「サービスリクエスト」は、その他の事前に定義された AMS のプロセス（「イベント管理」、「インシデント管理」、問題管理」、又は「変更管理」）に関する前提条件に合致しない場合は、「要請の履行」プロセスを使用して処理される。これらの「サービスリクエスト」はさらに、次のカテゴリのいずれかに区分される：「標準的変更」、「継続的運用に関する要請」、又は「サービスリクエスト」。</p>
<p>SAP Support Portal SAP Support Portal</p>	<p>As part of the Global Support Backbone (included in SAP Enterprise Support), the SAP Service Marketplace is SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge sharing on which SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. 「グローバルサポートバックボーン」（SAP Enterprise Support に含まれる）の一部である、SAP Service Marketplace は、SAP が自身の顧客及びパートナーのみにコンテンツ及びサービスを提供する、SAP のナレッジデータベース及びナレッジを共有するための SAP のエクストラネットである。 Thereby, the SAP Support Portal found at https://support.sap.com/home.html is SAP's central portal for all application based support requests via creation of support Tickets. したがって、SAP Support Portal (https://support.sap.com/home.html に掲載) は、サポート「チケット」の作成を通じたアプリケーションベースのすべてのサポート要請のための、SAP の集中ポータルである。</p>

<p>Service Desk サービスデスク</p>	<p>A centralized function servicing the single point-of-entry for all AMS Requests and Tickets. The Service Desk handles Tickets in compliance with the Service Desk process described below: AMS のすべての「要請」及び「チケット」に対する、入口が 1 つの集中型サービス機能「サービスデスク」は、以下に記載する「サービスデスク」手順に準拠して「チケット」を処理する。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket acceptance / rejection (contract, SLA, Key User check), • チケットの受け入れ / 拒否 (契約、SLA、「キーユーザー」のチェック) • Ticket monitoring (see SLA), • チケットのモニタリング (SLA を参照) • Ticket dispatching to the AMS <i>core team</i> consultants. The Service Desk process describes the workflow and tasks of the Service Desk function, including • AMS の中核チームのコンサルタントへの、チケットの差し立て 「サービスデスク」のプロセスでは、次のような「サービスデスク」機能のワークフロー及びタスクを記述する。 • Request / Ticket reception, • リクエスト／チケットの受付け • Ticket creation (received by phone), • チケットの作成 (電話で受け付けた場合) • Ticket monitoring, • チケットの監視 • Ticket dispatching and • 「チケット」の割り当て及び • Reporting. • 報告
<p>Service Level Agreement or SLA サービスレベルアグリーメント (SLA)</p>	<p>The Service Level Agreement describes the quality (e.g. Initial Reaction Time) and quantity (e.g. monthly support volume in hours) of agreed services between the Customer and SAP for AMS. 「サービスレベルアグリーメント」には、AMS について顧客と SAP の間で合意されたサービスの品質 (「初期応答時間」など) と数量 (時間数での毎月のサポート量など) を記載する。</p>
<p>Service Levels サービスレベル</p>	<p>The minimum service level agreed by SAP in this Supplement or applicable Order Form including Priority Levels and SAP Initial Reaction Times. この「補足条件」又は該当する「注文書」において SAP が同意した最低限のサービスレベルで、「優先度レベル」及び SAP の「初期応答時間」が含まれる。</p>
<p>Service Request サービスリクエスト</p>	<p>A Service Request is any Request which is no Request for Change and no Incident. Service Requests are processed in compliance with the Request Fulfillment process. 「サービスリクエスト」は、「変更要請」でも「インシデント」でもない「リクエスト」である。「サービスリクエスト」は、「要求の履行」プロセスに従って処理される。</p>

<p>Service Time / Service Hours サービス時間</p>	<p>Times during which SAP provides Customer with the defined AM Services according to the defined SLA. SAP が、確定した SLA に従って定められた「AM サービス」を顧客に提供する期間。</p>
<p>Solution Time or ST 解決時間 (ST)</p>	<p>The time between when processing of Ticket begins (time stamp of Ticket status "in process") until the first solution is provided to Customer (time stamp of Ticket status "SAP Proposed Solution" (can be set manually in case of a workaround)). The status "SAP Proposed Solution" means SAP has provided a corrective action or a solution proposal. 「チケット」の処理が開始（「チケット」ステータスのタイムスタンプは「処理中」）してから、最初の解決策が顧客に提示される（「チケット」ステータスのタイムスタンプは「SAP が解決策を提案」）までをいう（回避策の場合は手動で設定可能）。「SAP によりソリューション提案済」ステータスは、SAP が、対処方法又は解決策を提案済みであることを意味する。 The Solution Time does not include the time when the Ticket is handed over to Customer (Ticket status "customer action") or SAP's Product Support (Ticket status "Sent to SAP") for processing. 「解決時間」には、「チケット」が顧客に渡されるか（「チケット」ステータスは「顧客の措置」）、又は処理のための SAP による「製品サポート」（「チケット」ステータスは「SAP に送付済」）の時間は含まれない。 The Solution Time SLA only applies to Incident Management Tickets and if specified in the Order Form for AM Services. 「解決時間の SLA」は、「AM サービス」の「注文書」に明記されている場合に、「インシデント管理」の「チケット」に対してのみ適用される。</p>
<p>Standard Change 標準変更</p>	<p>Low-impact changes that are pre-defined and pre-authorized. Standard Changes are processed in compliance with the Request Fulfillment process. 事前に定義され承認されている、影響の小さい変更。「標準変更」は、「要求の履行」プロセスに従って処理される。 See also Service Request, Continuous Operations 「サービスリクエスト」、「連続運用」も参照。</p>
<p>Ticket チケット</p>	<p>The electronic documentation of any support request addressed by Customer to SAP. Each Ticket is given a number at the point of time it is created. The Ticket number will be the single reference to the Customer's request. 顧客から SAP に宛てたサポート依頼の電子文書。各「チケット」には、作成された時点で番号が振られる。「チケット」番号は、顧客のリクエストに対する単一の参照となる。</p>
<p>Workaround 回避策</p>	<p>A workaround is a temporary solution aimed at reducing or eliminating the impact of an Incident for which a full resolution is not yet available 回避策は、完全な解決策がまだ得られていない「インシデント」の影響を軽減するか、又は除去することを目的とした一時的な解決策である。</p>

2. **Application Management Services.** AMS consists of various service components listed and described below. SAP shall provide to Customer only those service components of AMS purchased by Customer as indicated in the applicable Order Form between SAP and Customer. SAP's provision of AMS is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the AM Services Roles and Responsibilities Matrix incorporated into the Agreement by the applicable Order Form.
2. **アプリケーションマネジメントサービス** AMS は、以下に列記されたさまざまなサービス構成要素から成る。SAP は、顧客に対して、SAP と顧客との間の該当する「注文書」に示された、顧客が購入した AMS のサービス構成要素のみを提供するものとする。SAP による AMS の提供は、該当する「注文書」により「本契約」に組みこまれた「AM サービスの役割と責任マトリクス」に記載された責任を顧客が果たすことを条件とする。
- **Incident Management** means accepting Tickets from Key Users according to defined SLA's, analysis and resolution of Incidents according to the defined scope of applications to which AMS applies and agreed SLA's, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and request involvement of product Product Support when necessary.
 - 「インシデント管理」とは、確定した SLA に従った「キーユーザー」からの「チケット」の受け入れ、AMS が適用される確定した適用範囲及び合意された SLA に従った「インシデント」の分析と解決、アプリケーションとシステムの最適化に関する推奨、チケットベースの文書化、並びに必要な場合における「製品サポート」の関与の要請をいう。
 - **Problem Management** means accepting Tickets from Key Users according to defined SLA's, root cause analysis and resolution of Problems according to defined scope of applications to which AMS applies and agreed SLA's, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and request involvement of Product Support when necessary.
 - 「問題管理」とは、確定した SLA に従った「キーユーザー」からの「チケット」の受け入れ、AMS が適用される確定した適用範囲及び合意された SLA に従った「問題」の障害原因分析と解決、アプリケーションとシステムの最適化に関する推奨、チケットベースの文書化、並びに必要な場合における「製品サポート」の関与の要請をいう。
 - **Change Management** means accepting Tickets from Key Users according to defined SLA's, analysis of Requests for Change according to defined scope of applications to which AMS applies and agreed SLA's, scope definition, commercial validation and creation of Requests for Change in collaboration between SAP's Engagement Manager and Customer's Engagement Manager, both defined in section 3 below: planning and deployment of Requests for Change according to defined scope of applications to which AMS applies and agreed SLA's after Customers approval either as part of services described during the Operations Phase or as a Change Request to the Order Form; Ticket-based documentation and request involvement of Product Support when necessary.
 - 「変更管理」とは、確定した SLA に従った「キーユーザー」からの「チケット」の受け入れ、AMS が適用される確定した適用範囲及び合意された SLA に従った「変更要請」の分析、範囲の確定、SAP のエンゲージメントマネージャーと顧客のエンゲージメントマネージャー（いずれも下記第 3 条に定める）間での協力による「変更要請」の商取引上の検証と作成、「運用フェーズ」中に記述されたサービスの一環として若しくは「注文書」に対する「変更要請」として顧客の承認後に行う、AMS が適用される確定した適用範囲及び合意された SLA に従った「変更要請」の計画と実施、チケットベースの文書化、並びに必要な場合における「製品サポート」の関与の要請をいう。
 - **Request Fulfillment** means accepting Tickets from Key Users according to defined SLA's, implementation of Service Request, request for Continuous Operations and agreed Standard Change according to defined scope of applications to which AMS applies and agreed SLA's, Ticket-based documentation.
 - 「要請の履行」とは、確定した SLA に従った「キーユーザー」からの「チケット」の受け入れ、「サービスリクエスト」の実施、AMS が適用される確定した適用範囲及び合意された SLA に従った「継続的運用」及び合意された「標準変更」に関する要請、チケットベースの文書化をいう。

- **Event Management** means monitoring activities as specified in the monitoring concept and creation of Incident Tickets for identified issues; monitoring alerts, categorization of alerts according to criticality, and creation of Incident Tickets for critical alerts, taking corrective actions by processing the Incident Tickets, proactive adjustment to relevant parameter to avoid further issues, Ticket-based documentation and request involvement of Product Support when necessary,
- 「イベント管理」とは、監視のコンセプトに明記された監視活動及び特定された問題に対する「インシデントチケット」の作成、アラートの監視、重大度に従ったアラートの分類及び重大なアラートに対する「インシデントチケット」の作成、「インシデントチケット」の処理による是正措置の実施、さらなる問題を回避するための関連パラメーターへの先を見越した調整、チケットベースの文書化、並びに必要な場合は、「製品サポート」の関与の要請をいう。
- **Proactive Services for SAP Applications** means for SAP to proactively perform recurring services, Customer and SAP will agree on a pre-defined service plan defining tasks, efforts and frequency of execution. SAP will execute the agreed Customer specific service plan without further triggering by Customer via a Service Request or otherwise. Proactive services will be documented in a Ticket and will be made transparent via the service reporting. Extension and adjustment of proactive services scope need approval and may require a commercial change requests.
- 「SAP アプリケーションに対するプロアクティブサービス」とは、SAP が先を見越して実施する定期的な「サービス」をいい、顧客と SAP は、タスク、作業及び履行の頻度を定めた、事前定義済みのサービスプランに合意する。SAP は、「サービスリクエスト」その他を通じて顧客がさらに指示をせずとも、合意された顧客固有のサービスプランを実行するものとする。プロアクティブサービスは、「チケット」に記録され、サービス報告により透明性が保証される。プロアクティブサービスの範囲の拡張及び調整については承認が必要であり、取引の変更要請を要する場合がある。
 - **Proactive Solution Maintenance** means management of service plan for customer solution maintenance. Which is including: management and execution as SAP Support Packages Stack (SPS) implementation (management of SPS implementation, build central plan based on contribution of involved parties, technical implementation of SAP SPS (not delivered when already cover by underlying SAP cloud offering), application related validation and adjustments for applications in scope), proactive evaluation of available SAP Security Notes and SAP Legal Change Notes, proposal of relevant scope for customer specific application and implementation in alignment with customer specific requirements
 - 「プロアクティブソリューションメンテナンス」とは、顧客ソリューションのメンテナンスに関するサービスプランの管理をいう。これには以下が含まれる。SAP Support Packages Stack (SPS) 実装の管理及び実行 (SPS 実装の管理、関与する当事者の寄与に基づく中心プランの策定、SAP SPS の技術的実装 (すでに基本となる SAP クラウドオファリングの対象となっている場合は提供されない)、範囲に含まれるアプリケーションについてのアプリケーション関連の検証及び調整)、利用可能な SAP Security Notes 及び SAP Legal Change Notes のプロアクティブ評価、顧客固有の要件に合致した、顧客固有のアプリケーション及び実装に該当する範囲の提案。
 - **Test Management & Execution** means management of testing service plan in operations and performing readjustments on a regular basis. Which is including: Build of test case library for agreed test scenarios, enabling of test automation by scripting test cases, execution of regression test scripts and manual test scenarios (lead time for full & reduced library execution is 2 weeks when not agreed differently), proactive maintenance of test scenarios and scripts for customer solution in scope, including taking corrective actions for test case defects and documenting change logs in Incident Tickets, defect logging and triggering of corrective actions for test findings by creating Incident Tickets for applicable functional area, reporting on test progress during execution

- 「**テストの管理及び実行**」とは、運用されているテストサービスプランの管理、及び定期的な再調整の実行をいう。これには以下が含まれる。合意されたテストシナリオのためのテストケースライブラリーの構築、テストケースのスクリプト作成によるテスト自動化の実現、回帰テストスクリプト及び手動テストシナリオの実行（別途の合意がない場合は、全ライブラリー及び縮小ライブラリー実行のリードタイムは 2 週間である）、範囲に含まれる顧客のソリューションに対するテストのシナリオ及びスクリプトのプロアクティブメンテナンス（これには、テストケースの欠陥に対する是正措置を取り、「インシデントチケット」に変更ログを記録すること、該当する機能分野について「インシデントチケット」を作成することにより、テスト結果について欠陥を記録し、是正措置を開始すること、実行中にテストの進捗状況を報告することが含まれる）。
- **Release & Deployment Management** means management of the release & deployment service plan in operations and performing readjustments on a regular basis. Which is including: definition of release categories, change categories and priorities, provision of customer major and minor release calendar, planning of retrofit activities for dual track landscapes (maintenance and development landscapes), management of release cycles, support the engagement management and coordination of release activities, support of Project Portfolio Management (major releases) and support of Change Request Management (minor releases)
- 「**リリース及びデプロイメント管理**」とは、運用中のリリース及びデプロイメントサービスプランの管理、並びに定期的な再調整の実行をいう。これには以下が含まれる。リリースのカテゴリー、変更のカテゴリー及び優先順位の定義、顧客向けのメジャーリリース及びマイナーリリース予定表の提供、デュアルトラックランドスケープ（メンテナンス及び開発のランドスケープ）に対する改良作業の計画策定、リリースサイクルの管理、エンゲージメント管理及びリリース作業調整の支援、「プロジェクトポートフォリオ管理」の支援（メジャーリリース）、並びに「変更要請管理」の支援（マイナーリリース）。
- **Managed Operations Control Center** The procedure used for provisioning and execution of outsourced Operations Control Center. Which is including: establish critical incident procedures in collaboration with customer business and IT processes, proactive monitoring of pre-defined monitoring metrics, monitoring alerts and exceptions, executing analysis for thresholds that are breached (events), executing documented remediation activities into help mitigate business or operations impact, on demand trigger resolution process for critical incidents on behalf of customer and maintenance of monitoring environment and dashboard capabilities
- **Managed Operations Control Center** 外注される Operations Control Center のプロビジョニング及び実行のために使用される手順。これには以下が含まれる。顧客のビジネス及び IT プロセスと連携した、重大なインシデント手順の確立、事前定義済みの監視メトリクスのプロアクティブモニタリング、アラート及び例外の監視、破られた閾値（イベント）の分析の実行、業務又は運用に対する影響を軽減するための文書化された是正作業の実行、顧客に代わって行う、重大なインシデントに対するオンデマンド開始解決プロセス、並びに監視環境及びダッシュボード機能のメンテナンス。
- **Security Operations** means management of security in operations for contractually agreed scope. Which could including: Security Strategy & Planning (Security Advisory Service, Security Strategy and Planning (Management of effectiveness of security service plan in operations and readjustment on regular basis)), Security Reporting (Segregation on Duty Check, Pre and Post Audit Guidance), Security Operation (Security Risk Assessment, Security Monitoring), Security for Application Operation and Maintenance (External Support Authorization, RFC Security, Kerberos Authentication for SAP GUI, Secure Network Communication, Authorization Upgrade, User and Role Management)

- 「**セキュリティオペレーション**」とは、契約で合意された範囲の、運用中のセキュリティの管理をいう。これには以下が含まれる場合がある。セキュリティの戦略及び計画策定（セキュリティアドバイザーサービス、セキュリティの戦略及び計画策定（運用中のセキュリティサービスプランの有効性の管理及び定期的な再調整））、セキュリティの報告（職務分掌チェック、監査前及び監査後のガイダンス）、セキュリティオペレーション（セキュリティのリスク評価、セキュリティ監視）、アプリケーションの運用及びメンテナンスに関するセキュリティ（外部サポートの承認、RFC セキュリティ、SAP GUI の Kerberos 認証、セキュアなネットワーク通信、認証のアップグレード、ユーザーと役割の管理）
- **Continuous Improvement** means for SAP to provide continuous improvement services, Customer and SAP will agree on a pre-defined service plan defining tasks, efforts and frequency of execution. SAP will execute the agreed customer specific service plan without further triggering by Customer via a Service Request or otherwise. Continuous improvements services will be documented in a Ticket and will be made transparent via the service reporting. Extension and adjustment of continuous improvement scope need approval and might require commercial change requests.
- 「**継続的改善**」とは、SAP が提供する継続的改善サービスをいい、顧客と SAP は、タスク、作業及び実行の頻度を定めた、事前定義済みのサービスプランに合意する。SAP は、「サービスリクエスト」その他を通じて顧客がさらに指示をせずとも、合意された顧客固有のサービスプランを実行するものとする。継続的改善サービスは、「チケット」に記録され、サービス報告により透明性が保証される。継続的改善の範囲の拡張及び調整については承認が必要であり、取引の変更要請を要する場合がある。
 - **IT Operations Improvement** The procedure used for management of effectiveness of operations improvement service plan in operations and readjustment on regularly basis. Which is including analysis of Customer's current and targeted maturity state in terms of operations, Application Lifecycle Management, IT Service Management and potentially other specific areas of interest as mutually agreed, trigger implementation and adoption of service plan items as approved by customer and execution of scoping, planning and review workshops.
 - 「**IT 運用の改善**」 運用中の運用改善サービスプランの有効性の管理及び定期的な再調整のために使用される手順。これには、以下が含まれる。運用面での顧客の現在及び目標とする成熟度の分析、「アプリケーションライフサイクル管理」、「IT サービス管理」及び相互に合意する潜在的なその他の特定関心分野、顧客により承認されたサービスプラン項目の実装及び採用の開始、並びにワークショップのスコoping、計画策定、及びレビューの実行。
 - **Business Improvement** The procedure used for regular pro-active analysis of customer business requirements for the SAP application environment, providing SAP solution architecture guidance, identification of potential technological and business process related improvement and innovation potentials, development and maintenance of a improvements backlog, propose high-level implementation design, effort estimation and mapping to release & deployment plan and handover release backlog items into further processing within Change Management as well as Release and Deployment Management
 - 「**ビジネスの改善**」 以下のために使用される手順をいう。SAP のアプリケーション環境に関する顧客のビジネス要件の先を見越した定期的な分析、SAP ソリューションアーキテクチャーのガイダンス提供、潜在的な技術的プロセス及びビジネスプロセスに関連する改善及びイノベーションの余地の特定、改善バックログの開発及び管理、ハイレベルの実装設計の提案、作業量見積もりとリリース及びデプロイメントプランへのマッピング、並びにリリースバックログ項目の、「変更管理」及び「リリース及びデプロイメント管理」における以降の処理への引渡し。

SAP may provide some services in either a proactive or reactive mode. When providing services in a reactive mode, it is Customer's responsibility to identify issues, problems or work tasks for SAP to

perform in providing the Services, each Requests have to be addressed to SAP by opening and sending a Ticket to SAP via SAP Support Portal Place with the full documentation of the inquiry. Tickets can be classified as Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfilment. When providing services in a proactive mode, SAP will take the initiative to identify issues, problems or work tasks for SAP to perform in providing the Application Management Services. Unless otherwise agreed in the applicable Order Form, proactive services will only be provided for production systems.

SAP は、一部のサービスについて、事前対応モード又は事後対応モードで提供する場合がある。事後対応モードでサービスを提供する場合、課題や問題、又は「サービス」の提供において SAP が行う作業タスクを明確にすることは顧客の責任であり、各「リクエスト」は、SAP Support Portal Place を介して問合せをすべて文書にし、SAP へ「チケット」をオープンして送信することにより SAP に提出する必要がある。「チケット」は、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要請の履行」に分類することができる。プロアクティブモードでサービスを提供する場合、SAP は、アプリケーション管理サービスを実行する為に課題や問題、または作業タスクを特定するイニシアティブをとりまします。該当する「注文書」において別段の合意がある場合を除き、プロアクティブサービスは本稼動システムに対してのみ提供される。

SLA's will only be measured for tickets created in through SAP Support Portal or Customer's SAP Solution Manager application which has an online support connection to SAP Service and Support established for the SAP installation in scope of this Agreement or tickets created by SAP in SAP's support landscape on behalf of the customer.

SLA は、「本契約」の範囲内の SAP インストールに対して確立された SAP Service Marketplace へのオンラインサポート接続を有する SAP Support Portal 又は顧客の SAP Solution Manager アプリケーションを通じて作成されたチケット、又は顧客に代わって SAP が SAP のサポートランドスケープ全内で作成したチケットについてのみ測定される。

SAP will provide the above AM Service components selected by Customer as documented in the Order Form for up to the agreed upon number of person hours per month designated in the Order Form. As part of the engagement, SAP will provide the selected AM services (as indicated in the Order Form) only for the AMS Environment. The nature and type of AM activities are defined in the Annex AMS Roles and Responsibilities. Some services will require tasks to be performed by both Customer and SAP personnel for completion of the service.

SAP は、「注文書」で指定された、合意された月あたりの工数を上限として、「注文書」に記載される、顧客が選択する上記の「AM サービス」のコンポーネントを提供する。エンゲージメントの一環として、SAP は、「AMS 環境」についてのみ、選択された AM サービス（「注文書」に記載する）を提供する。AM 作業の性質及び種類は、付録「AMS の役割及び責任」に定める。サービスの中には、サービスを完了させるため、顧客と SAP の両者の人員が作業を実行することを必要とするものもある。

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

本稼動運用中のサービスは、SAP によりリモートで提供される。所定の時間要件を超過するオンサイトサービスを顧客が要請する場合は、少なくとも 1 カ月前に通知することが必要で、「別紙 A」に定める「変更要請手順」に従って「変更注文」を提出しなければならない。SAP はこれらのサービスの人員を手配することを保証できない。

The platform to be used to create support Requests to SAP AMS will be SAP Support Portal. Customer is responsible for setting up, operating and maintaining its ticketing infrastructure as described in "Customer's additional responsibilities including Collaboration and cooperative duties" in section 3; unless otherwise agreed in the applicable Order Form. SAP does not take any

responsibility for ensuring that the Ticket replication from Customer ticketing infrastructure to SAP is functioning properly.

SAP AMS に対するサポート「リクエスト」の作成のために使用されるプラットフォームは、SAP Support Portal となる。該当する「注文書」で別段の合意がなされている場合を除き、顧客は、第 3 条の「顧客のその他の責任（連携及び協力の義務を含む）」に記載するとおり、自身のチケット作成インフラストラクチャーをセットアップして運用及び維持管理する責任を負う。SAP は、顧客のチケット作成インフラストラクチャーから SAP への「チケット」の複製が正しく機能していることを確認する責任を負わない。

3. Engagement Approach for Application Management Services

3. アプリケーションマネジメントサービスのエンゲージメント方式

a. Engagement Management

a. エンゲージメント管理

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

顧客と SAP はそれぞれ、「エンゲージメントマネージャー」を指名するものとする。顧客の「エンゲージメントマネージャー」は、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権限を与えられ、顧客の主要な連絡先、連絡担当者の役割、役職、オフィスの電話番号、携帯電話番号、電子メールアドレス等のリストを提供するものとする。かかる「エンゲージメントマネージャー」たちは、この補足条件及び「注文書」の条件を管理するために、互いに緊密に協力するものとする。配属された SAP リソースによって履行されるすべての「アプリケーションマネジメントサービス」については、顧客の「エンゲージメントマネージャー」と調整を行うものとする。

b. Engagement Methodology

b. エンゲージメントの方法論

An AMS engagement consists of four phases with varying duration: Transition, Stabilization, Operations and Closure.

AMS のエンゲージメントは、期間が異なる次の 4 フェーズで構成される：「移行」、「安定化」、「運用」及び「終了」。

b1. Transition

b1. 移行

The Transition phase precedes the Stabilization and Operations phases and has the objective to cooperatively establish all roles, processes and tools required for a successful delivery of the Application Management Services in the next phases. No Tickets are processed during this phase.

「移行」フェーズは「安定化」及び「運用」のフェーズに先行し、続く各フェーズにおける「アプリケーションマネジメントサービス」の円滑な実施に必要なすべての役割、プロセス及びツールを協力して確立することを目標とする。このフェーズでは「チケット」の処理は行われない。

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

SAP は、「アプリケーションマネジメントサービス」を提供するために必要な人員が確保され、それらの人員が使用されるサポート対象アプリケーションについて必要な顧客固有の知識を備えるべく、サポート体制を整えるものとする。

This includes in particular:

これに特に、以下が含まれる。

- Appointing SAP's Engagement Manager
- SAP の「エンゲージメントマネージャー」の指名
- Integration into the processes of SAP's Service Desk
- SAP の「サービスデスク」プロセスへの統合
- Knowledge transfer to the SAP support team concerning the Customer-specific AMS Environment.
- 顧客固有の「AMS 環境」に関する専門知識の SAP サポートチームへのナレッジトランスファー

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

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

One key activity of Transition phase is the knowledge transfer to make the SAP AMS team familiar with the specifics of the Customer's solution. The intensity and manner of the knowledge transfer depends on the Customer's IT organization or implementation partner of Customer, if applicable, and the complexity of Customer supported AMS Environment (number of systems, application scenarios, business processes and modifications within the AMS Environment, the number of non-SAP applications and interfaces, and so on).

「移行」フェーズの重要な作業の 1 つは、SAP AMS チームに顧客のソリューションについての詳細事項を熟知させるための、ナレッジトランスファーである。ナレッジトランスファーの程度及び方法は、顧客の IT 組織又は顧客の導入パートナー（該当する場合）、及び顧客がサポートする「AMS 環境」の複雑性（システム数、アプリケーションシナリオ、「AMS 環境」に含まれるビジネスプロセス及び修正、SAP 以外のアプリケーション及びインターフェースの数など）により異なる。

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

ナレッジトランスファーフェーズは、顧客又は顧客の担当窓口パートナー（該当する場合）、さらに導入を担当するプロジェクトマネージャー（該当する場合）の緊密な協力の下、SAP の「エンゲージメントマネージャー」がコーディネートする。ナレッジトランスファーでは、「注文書」に記載されたビジネスプロセスに重点が置かれる。

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

ナレッジトランスファーでは、サービスの提供に必要な知識が SAP チームに提供されるが、これには必要に応じて、範囲に含まれたサービスを SAP が顧客に提供することに関する情報、記録、文書、テストスクリプト、及びデータ、並びにライブのデモセッションが含まれる場合がある。

The Transition phase is a project in itself and consists of 2 primary steps: Transition Planning and Transition Execution (including final service validation and test). The duration of this phase varies depending on the complexity of the AMS engagement

「移行」フェーズは、それ自体が 1 つのプロジェクトであり、「移行計画」及び「移行実施」（最終的なサービスの検証とテストを含む）の、主たる 2 つのステップで構成されるこのフェーズの期間は、AMS エンゲージメントの複雑性により異なる。

The main steps in the Transition phase are as follows:

「移行」フェーズの主要なステップは以下のとおりである。

Transition Planning 移行計画	Planning and Preparation 計画及び準備	Detailed workshops between Customer and SAP (including skills requirements gathering for staffing, knowledge transfer planning, etc.), team on-boarding (Customer related, cultural, etc.), defining responsibility matrix and governance models. 顧客と SAP 間の詳細なワークショップ（要員配属のためのスキル要件収集、知識移転の計画立案などを含む）、チームのオンボーディング（顧客関連、文化面など）、責任マトリクス及びガバナンスモデルの定義
	Setup セットアップ	Request and provisioning of infrastructure and application accesses and other resources necessary to support Customer. Setting up and testing of ticketing tool. 顧客をサポートするために必要な、インフラストラクチャー、アプリケーションへのアクセス、及びその他リソースの要請及びプロビジョニングチケット発行ツールのセットアップ及びテスト
Transition Execution 移行の実行	Knowledge Acquisition 知識の取得	SAP to attend expertise transfer sessions led by Customer or responsible contact partner of Customer, if applicable, gather, update and/or prepare documentation, if necessary. Review of documentation provided by Customer. 顧客又は顧客の担当窓口パートナー（該当する場合）が主導する専門知識移転セッションに SAP が出席し、必要な場合、文書を収集、更新、及び／又は作成する。顧客が提供したドキュメンテーションのレビュー。
	Shadow Support シャドーサポート	Optional Step: SAP to observe and assist Customer team on-site or remotely (locations to be determined). オプションのステップ：SAP がオンサイト又はリモート（場所は未定）で顧客のチームを観察し支援する。
	Reverse Shadowing リバースシャドーイング	Optional Step: SAP to perform services while Customer team to support, as escalation contacts. オプションのステップ：SAP がサービスを実行し顧客のチームがサポート（エスカレーションの連絡先として）。
	Finalize Transition Phase 移行フェーズの完了	Service Test on SLA Management, Reporting and Monitoring. SAP to perform final Operations Readiness checks and move on to coordinate cutover activities Sign off of the Transition phase by Customer and SAP. SLA の「管理」、「報告」及び「監視」の「導入テスト」。SAP は、最終的な「運用準備態勢」の確認を行い、顧客と SAP による「移行」フェーズのカットオーバー作業のサインオフのコーディネートに進む。

In addition to Customer Responsibilities and Obligations regarding Application Management Services listed in this Service Description is required to provide the following during the Transition phase:

この「サービス内容説明」に記載する「アプリケーションマネジメントサービス」に関する顧客の「責任」及び「義務」に加えて、顧客は、「移行」フェーズ中に以下を提供する必要がある：

- Detailed system documentation for the supported systems
- サポート対象システムに関する詳細なシステム文書。

- Ensure that SAP Personnel receive all necessary usage rights for Customers systems. During the planning phase, it will be determined which authorizations have to be assigned to these users.
- SAP の「要員」が、顧客のシステムに関する必要なユーザー権限をすべて与えられるようにすること。計画フェーズ中に、どの権限をどのユーザーに割り当てるかが決定される。
- Customer's Key Users will support the SAP AMS team in acquiring the necessary knowledge for supporting the business processes in scope. In addition, Customer will provide the relevant documentation required for Application Management Services, and other documents if required.
- 顧客の「キーユーザー」は、SAP AMS チームが対象のビジネスプロセスをサポートするために必要とされる知識の習得を支援する。また、顧客は、「アプリケーションマネージメントサービス」に必要な関連文書、及び必要であればその他の文書を提供する。

b2. Stabilization

b2. 安定化

The Stabilization phase precedes the Operations phase and has the objective to mature all aspects of solution operations to a steady state when productive SLA measurement starts in the Operations phase. This phase is optional and depending on Customer's specific situation.

「安定化」フェーズは「運用」フェーズに先行し、ソリューション運用のすべての側面を、「運用」フェーズで本稼動 SLA の測定が始まる際に安定した状態にまで仕上げることを目標とする。このフェーズはオプションであり、顧客固有の状況による。

During the Stabilization Phase the services described in section 2 will be provided remotely in accordance with the agreed scope, but without SLA's. Tickets are processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfilment Process. During this phase application landscapes shall be stabilized and the consultants' intimacy with the system landscape increased.

「安定化」フェーズでは、合意されたスコープに従って、ただし SLA なしで第 2 条に記載されたサービスが提供される。チケットは、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要求の履行」プロセスに従って処理される。このフェーズではアプリケーションのランドスケープが安定化され、システムランドスケープに関するコンサルタントの精通度が高まる。

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

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

The duration of this phase varies depending on the complexity of the AMS engagement.

このフェーズの期間は、AMS エンゲージメントの複雑性により異なる。

The main steps in the Stabilization phase are as follows:

「安定化」フェーズの主要なステップは以下のとおりである。

Stabilization 安定化	Kick-off Operations キックオフ作業	Conduct a kick-off meeting with the Customer organization (e.g. key users). 顧客組織（キーユーザーなど）とのキックオフミーティングを実施。
	Finalize documentation and ITSM procedures ドキュメンテーション及び ITSM 手順の確定	Business processes and technical documentation by Customer and AMS Procedural Manual by SAP will be updated along the experiences made in the stabilization phase to complete relevant documentation to provide the services. 顧客によるビジネスプロセス及び技術的なドキュメンテーションと、SAP による AMS の「手順マニュアル」が、安定化フェーズでの経験に合わせてアップデートされ、サービスを提供するための関連ドキュメンテーションを完成する。

b3. Operations

b3. 運用

The Operations Phase is the main phase of the AMS engagement.

「運用」フェーズは、AMS エンゲージメントの主たるフェーズである。

The services described in section 2 during live operation are provided remotely by SAP and will be documented in a Ticket which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process. All Tickets are processed in accordance with the agreed SLA's and solution scope as defined in the applicable Order Form.

第 2 条に記載する本稼働中のサービスは、SAP によりリモートで実施され、「チケット」に記録される。この「チケット」は、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要求の履行」プロセスに従って処理されなければならない。すべての「チケット」は、合意された SLA 及び該当する「注文書」に定めたソリューション範囲に従って処理される。

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

必要な場合、SAP は、AMS の「注文書」で指定されるとおりイベントごとに合意された日数を上限として、オンサイトで「AM サービス」も提供する。オンサイトで提供されるサービスについては、対象の問題の優先順位にかかわらず、事前の通知が必要である。オンサイトのサービスは「チケット」に記録され、この「チケット」は、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要求の履行」プロセスに従って処理されなければならない。

Onsite services at Customer's request that exceed the given time requirements require at least one month's notice and must be submitted in a Change Order in accordance with the Change Order Procedure. SAP cannot guarantee that it will be able to provide resources for these services. 所定の時間要件を超えるオンサイトサービスを顧客が要請する場合は、少なくとも 1 カ月前までの通知を必要とし、「変更注文手順」に従って「変更注文」を提出しなければならない。SAP は、かかるサービスのためにリソースを提供できることは保証できない。

The main steps in the Operations phase are as follows:

「運用」フェーズの主要なステップは以下のとおりである。

Operations 運用	Service delivery サービスの実施	Perform day-to-day monitoring and support 日常の監視とサポートを実施
	SLA monitoring SLA の監視	Perform SLA monitoring to prevent SLA violations SLA 違反の防止を目的とした SLA 監視の実施
	Governance meetings ガバナンスミー ティング	Perform regular internal meetings and meetings with the customer to ensure quality of service delivery and to discuss and agree on proactive tasks as well as continuous improvements サービス実施の品質を達成するため、並びに事前対応のタスク及び継続的改善について協議して合意するために、定期的な内部ミーティング及び顧客とのミーティングを実施する。
	Reporting and Invoicing 報告及び請求	Provide regular reporting 定期報告の実施
	Update documentation about ITSM procedures ITSM 手順に関する ドキュメンテー ションのアップ デート	Regularly review and update of business processes and technical documentation by Customer as well as the AMS Procedures Manual by SAP. 顧客によるビジネスプロセス及び技術的なドキュメンテーション並びに SAP による AMS の「手順マニュアル」を定期的にレビュー及びアップデート

b4. Closure

b4. 終了

The Closure Phase is the last phase of the AMS engagement. The start and end of this phase is not planned at the time of contracting but agreed on once either Customer or SAP provide termination notice, the duration of this phase varies depending on the finalization of activities.

「終了」フェーズは、AMS エンゲージメントの最終フェーズである。このフェーズの開始と終了は、契約締結の時点では予定されず、顧客又は SAP のいずれかが終了通知を提出した場合に合意される。このフェーズの期間は作業の完了状況により異なる。

The objective of the Closure Phase is to jointly ramp down the AMS service at SAP by handing back responsibilities to the Customer.

「終了」フェーズの目標は、AMS サービスを共同で廃止し、SAP から顧客に責任を戻すことである。

SAP will return all Customer documents received and provide support to the knowledge transition sessions as may be requested by the Customer during this engagement Closure Phase.

SAP は、このエンゲージメント「終了」フェーズの間に、すべての顧客文書を返却し、顧客からの要請があればナレッジトランスファーセッションに対するサポートを提供する。

During the Closure phase service delivery continues as described in Operations Phase, i.e. this particularly includes Ticket processing in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process. Additional activities are managed in a project. A joint project plan (Exit Plan) will be drafted in detailed discussions with Customer during the initial stages of the Closure Phase and will be used to track all services throughout this phase.

「終了」フェーズの間、サービス実施は「運用」フェーズに記載するとおり継続される。つまり、これにはとりわけ、「イベント管理」、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」又は「要求の履行」プロセスに従った「チケット」処理が含まれる。追加の作業はプロジェクト内で管理される。「終了」フェーズの初期段階で、共同プロジェクト計画（廃止計画）の原案が顧客との間の詳細な協議により作成され、このフェーズを通じてすべてのサービスをトラッキングするために使用される。

The main steps in the Closure Phase are as follows:

「終了」フェーズの主要なステップは以下のとおりである。

Knowledge Transfer ナレッジトランスファー	Knowledge Transfer sessions ナレッジトランスファーセッション	Customer to attend knowledge transfer sessions led by SAP. 顧客が、SAP が主導するナレッジトランスファーセッションに出席
	Handover meeting and sign-off 引き渡しミーティング及びサインオフ	Customer and SAP verify that if all closure action items have been executed and customer signs off the official end of the engagement. 顧客と SAP が、すべての終了作業項目が実行されたかどうかを検証し、顧客が、エンゲージメントの正式な終了を承認
Engagement Closure エンゲージメントの終了	Ticket handling チケットの処理	Ticket processing and confirmation by the Customer before Services end 「サービス」の終了に先立つ、顧客による「チケット」の処理と確認
	Deactivation 使用停止	Termination of processes, meetings, final reporting and invoicing プロセス、ミーティング、最終報告及び請求の終了
	Setup セットアップ	Deactivation of users, infrastructure and tool environment ユーザー、インフラストラクチャー、及びツール環境の使用停止

c. Service Levels

c. サービスレベル

Service Levels for Application Management Services can be defined as following

- Initial Reaction Time
- Solution Time (if agreed in the Order Form)
- Service Time

「アプリケーションマネージメントサービス」の「サービスレベル」は、以下のように定義される

- 初期応答時間
- 解決時間（「注文書」で合意されている場合）
- サービス時間

The specific values for each of the above Service Levels will be specified in the relevant Order Form and will apply based per the definition for Ticket priorities below.

上記「サービスレベル」の具体的な値は、関連する「注文書」に明記され、下記の「チケット」の優先度の定義に基づいて適用される。

Solution Time SLA is met if – within the Service Level – SAP provides a solution proposal for resolving the issue or a workaround. If the solution proposal is based on a workaround, SAP and Customer will agree on an action plan for creating and implementing a permanent resolution. This action plan includes a timeline, action items and persons responsible. Solution Time SLA is measured in the SAP AMS Ticket tool.

「解決時間」の SLA は、「サービスレベル」内で、問題解決のための解決案又は回避策を SAP が提供した場合に満たされる。解決案が回避策に基づく場合、顧客と SAP は、恒久的解決策を策定し実施するためのアクションプランについて合意する。このアクションプランには、タイムライン、作業項目及び担当が含まれる。「解決時間」の SLA は、SAP の「AMS チケット」ツール内で測定される。

If Customer changes the priority of a Ticket, the service levels “Initial Reaction Time” and “Solution Time” restarts from this point.

顧客が「チケット」の優先度を変更した場合、サービスレベル「初期応答時間」と「解決時間」は、その時点から再開となる。

The Solution Time starts when the Ticket status is set to "In Process". Solution time stops when the Ticket is on status "Customer Action" and continues to count when it is on status "In Process" at SAP. Solution Time also stops if SAP sets the status "On Hold" and only continues to count when the status is set to "In Process" by SAP. The status "On Hold" may be set in the following situations:

「解決時間」は、「チケット」のステータスが「処理中」に設定されたときに開始となる。「解決時間」は、「チケット」が「カスタマーアクション」のステータスにあるときは停止し、SAP で「処理中」のステータスになったときに引き続き計測される。また「解決時間」は、SAP がステータスを「保留中」に設定した場合も停止し、SAP がステータスを「処理中」に設定したときのみ引き続き計測される。「保留中」のステータスは、次の状況で設定される可能性がある。

- Returning Ticket to Customer to request additional information
- 追加の情報を求めるために「チケット」を顧客に返却中
- Returning Ticket to Customer to request a solution approval
- 解決の承認を求めるために「チケット」を顧客に返却中
- Circumstances that are beyond the control of the SAP AMS team (see more below)
- SAP AMS チームでは対応できない（下記参照）
- Delays caused by 3rd Parties (i.e. not by SAP AMS team). In this context other SAP units than SAP AMS are also considered "3rd Parties".
- 第三者に起因する（つまり、SAP AMS のチームによるものではない）遅延。この文脈では、SAP AMS 以外の他の SAP 部門も「第三者」とみなされる。

Solution Time SLA is only applicable under the following circumstances:

「解決時間」の SLA は、以下の状況下でのみ適用される。

- Ticket is classified as "Incident".
- 「チケット」が「インシデント」に分類されている
- Issue occurs in a productive system
- 問題が本稼働システムに発生している
- Ticket priority is set in accordance with the priority definitions
- 「チケット」優先度が、優先度の定義に従って設定されている

Those times that a Ticket is with Product Support are excluded from the Solution Time calculation.

「チケット」が「製品サポート」を伴っている時間は、「解決時間」の計算から除外される。

Solution Time is only applicable if the prerequisites for Solution Time SLA are met and if Customer performs his collaborative and cooperative duties. That means in particular:

「解決時間」は、「解決時間」の SLA の前提条件が満たされ、顧客が自身の協力義務を果たしている場合のみ、適用される。それは特に、以下のことを意味する。

- Customer provides working remote access for SAP.
- 顧客が SAP に、実用的なリモートアクセスを提供すること。
- Customer ensures system availability of SAP Systems described in the applicable Order Form, especially hardware and network.
- 顧客が、該当する「注文書」に記載された「SAP システム」のシステムの可用性を保証すること（特にハードウェア及びネットワーク）。
- Customer provides all authorizations required for SAP to provide the described and agreed services. This includes in particular technical authorizations needed to work in SAP Systems described in the applicable Order Form.
- 顧客が、記載され合意されたサービスを SAP が提供するために必要なすべての権限を与えること。これには特に、該当する「注文書」に記載された「SAP システム」内で作業するのに必要な、技術的権限が含まれる。
- Customer ensures that changes in the SAP Systems, which were not implemented by SAP, will be made known to SAP ex ante. This is done by handing over a documentation describing all technical and process aspects of the change. These changes will be added to the scope based on mutual agreement.
- 顧客が、「SAP システム」内の、SAP が実施したものではない変更が、事前に SAP に知らされるようにすること。これは、変更のすべての技術的及びプロセスの面を記載した文書を引き渡すことで行われる。これらの変更は、相互の合意に基づいてスコープに追加される。
- Customer ensures that all required information is given to investigate the issue. That means, that a Ticket must include at least the following:
- 顧客が、問題の調査のためにすべての必要な情報が与えられるようにすること。すなわち、「チケット」には最低限次の情報が含まれていなければならない。
 1. step by step instructions for reproducing the issue,
 1. 問題を再現するための手順を説明
 2. a set of data to reproduce the issue
 2. 問題を再現するためのデータ一式
 3. a precise description of the issue (including comparison of actual and expected system behaviour).
 3. 問題の精確な説明（実際と予測されるシステム挙動との比較を含む）
- Customer ensures that Key Users with sufficient functional and technical expertise as well as decision making authorization are available and reachable (including contact data such as phone number).
- 顧客が、十分な機能面及び技術面の専門知識並びに意思決定権限を有する「キーユーザー」が対応可能かつ連絡可能であるようにすること（電話番号などの連絡用データを含む）。
- Customer creates Tickets in SAP Support Portal.
- 顧客が、SAP Support Portal 内で「チケット」を作成すること。
- Customer actively supports the resolution process. That means in particular that Customer without delay validates the proposed solution,
- 顧客が、解決プロセスを積極的にサポートすること。すなわち、顧客が遅滞なく解決案を検証することを意味する。
- Customer provides all required information without delay, and
- 顧客が、遅滞なくすべての必要な情報を提供すること、並びに
- Customer ensures that all provided data and information are correct.
- 顧客が、すべての提供されたデータと情報が正確であることを保証すること。

The following time windows are explicitly excluded from Solution Time SLA:

以下の時間帯は、「解決時間」の SLA から明示的に除外される。

- Maintenance windows according to the Customer requirements
- 顧客の要求に従った保守時間帯

- Time windows which can be attributed to technical unavailability of the software solution (hardware, network, infrastructure or other)
- ソフトウェアソリューション（ハードウェア、ネットワーク、インフラストラクチャーその他）の技術的な利用不可に起因する時間帯
- Time windows which can be attributed to issues caused by the Hosting Provider
- 「ホスティングプロバイダー」が原因で発生した問題に起因する時間帯
- Time windows which can be attributed to issues with software products that are not included in the scope.
- スcopeに含まれないソフトウェア製品の問題に起因する時間帯

In case of events of force majeure and other Incidents not caused by SAP, which prevent a smooth and uninterrupted resolution process, Solution Time will not be applicable until normal operations can be re-established.

不可抗力その他の SAP が原因ではない「インシデント」が発生し、円滑かつ中断のない解決プロセスが妨げられる場合、「解決時間」は、通常の運用が回復可能となるまで適用されない。

If Customer fully or partially fails to comply with one or multiple of the listed prerequisites or only fulfils one or multiple of the listed prerequisites in the required quality or not within the required time and if there are delays caused by that SAP will not be in default even if the Solution Time expired. The onus for noncompliance of business process availabilities, the fulfilment of requirements, the reaction times and resolution times lies with Customer.

顧客が、上記の前提条件のいずれか若しくはいくつかを十分に若しくは部分的に守らなかった、又は上記の前提条件のいずれか若しくはいくつかのみを求められる品質で満たした、又は求められる時間内に満たさなかった、又はそれに起因する遅延があった場合、SAP は、「解決時間」が時間切れになったとしても、不履行とはならないものとする。ビジネスプロセスの可用性、要件の履行、応答時間及び解決時間の不遵守に関する責任は、顧客に帰される。

d. Ticket Priorities

d. チケットの優先度

The following priority levels (Ticket priorities) apply to all Tickets (such priority to be assigned by Customer and may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

以下の優先順位（「チケット」優先順位）が、すべての「チケット」に適用される（かかる優先順位は顧客が指定するが、下記の基準に基づいて合理的な判断のもと SAP により再指定が行われる場合がある）。

Very High: An Incident should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes, and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:

最優先: 報告されたインシデントが非常に深刻で、通常のビジネスプロセス又は中核的なビジネスプロセスに関連する IT プロセスに支障を来しており、重要な作業が実行できない場合、「インシデント」の優先度は「最優先」に分類される。これは一般に、以下のような状況が原因となる。

- A production system is completely down.
- 本稼動システムが完全に停止している。
- The imminent go-live or upgrade is jeopardized.
- 差し迫ったゴーライブ又はアップグレードが危機的状態にある。
- The core business processes of Customer are seriously affected.
- 顧客の主要なビジネスプロセスが重大な影響を受けている。
- A workaround is not available.
- 回避策が利用できない。

The incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses. 不具合が重大な損失をもたらす可能性があるため、インシデントをただちに処理しなければならない。

High: An Incident should be categorized with the priority "High" if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the AMS Environment that are required immediately. The Incident is to be processed

as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.

優先：通常のビジネスプロセスが重大な影響を受ける場合、「インシデント」の優先度は「優先」に分類される。必要な作業が実行できない。これは、直ちに必要な「AMS 環境」内の機能の誤作動や動作不良が原因となる。この「インシデント」は、不具合が継続すれば全体的な本稼働の業務フローを著しく混乱させるおそれがあるため、可能な限り速やかに処理する必要がある。

Medium: An Incident should be categorized with the priority "Medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the AMS Environment. The Customer orders a change to or an service for an existing critical business process.

中：通常のビジネスプロセスが影響を受ける場合は、「インシデント」の優先順位は「中」に分類される。この問題は、「AMS 環境」内の機能の誤動作や動作不良が原因となる。顧客は、既存の重要なビジネスプロセスに対する変更又はサービスを指図する。

Low: An incident should be categorized with the priority "Low" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the AMS Environment that are not required daily, or are rarely used. This priority is also used for any other service request.

低：通常のビジネスプロセスに対する問題の影響がほとんどないか、全くない場合、インシデントの優先度は「低」に分類される。この問題は、日常的には不要であるか、使用頻度が非常に低い「AMS 環境」内の機能の誤作動や動作不良が原因となる。この優先順位は、その他のサービスリクエストにも使用される。

e. Service Reporting for AMS

e. AMS に関するサービス報告

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

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

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

In addition a real time Ticket reporting is available online via the AMS Reporting Dashboard providing detailed information (including ticket ID, priority, application, service category, status) on tickets for AMS.

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

f. SAP and Customer Roles and Responsibilities

f. SAP と顧客の役割と責任分担

SAP and Customer will execute the key engagement activities as follows:

顧客と SAP は、以下のとおり主要なエンゲージメント活動を実施する。

Key Engagement Tasks 主要なエンゲージメントタスク	SAP Role SAP の役割	Customer Role 顧客の役割
Prepare Engagement エンゲージメントの準備	A/R	C
Kick-off Workshop キックオフワークショップ	A/R	C
Transition and hand over (in accordance with XXX) 移行及び引き継ぎ (XXX に従う)	C	A/R
Application Management Services (as scoped in this document) 「アプリケーションマネジメントサービス」 (この文書の範囲に従う)	R	A/C
Operate Application アプリケーションの運用	C	A/R

(R) Responsible (R) 作業を担当する	Has responsibility, at a tactical level, for the execution of the task. This is the "Doer". Answers to the 'Accountable' party. タスクの実行に対して、方策レベルで責任を負う。これは「実行者」である。「結果に責任を負う」当事者に回答する。
(A) Accountable (A) 結果に責任を負う	Has approval authority. Provides guidance and strategic direction in the execution of a task through delegation to the 'Responsible' party; may contribute, but does not necessarily execute the task. 承認する権限を有する。「作業を担当する」当事者への委任を通じて、タスクの実行においてガイダンス及び方策の方向性を提供する。タスクに貢献することができるが、必ずしもタスクを実行しない。
(C) Consulted (C) 活動と意思決定を支援する	Has the opportunity to provide input when a decision affects his/her area. Will be conferred with prior to decisions being made or approval being granted, but does not make the final decision or grant approval. 意思決定が自らの領域に影響を及ぼす場合、情報を提供する機会を有する。意思決定又は承認を付与する前に相談を受けるが、最終的な意思決定及び承認を実施しない。
(I) Informed	Is notified after any decision has been made, yet before action

(I) 情報提供を受ける	has been taken. 意思決定後、アクションが実行される前に通知を受ける。
(A/R) Accountable/Responsible (A/R) 結果に責任を負う/作業を担当する	Has approval authority and tactical responsibility. Provides guidance and strategic direction in the execution of a task and executes the task. The "Doer" as well as the "Approver" 承認権限を有し、方策の責任を負う。タスク実行においてガイダンス及び方策の指示を提供し、タスクを実行する。「承認者」であるだけでなく「実行者」でもある。

g. Engagement Governance

g. エンゲージメントのガバナンス

To support effective communication between SAP and the Customer, SAP and Customer will regularly conduct a status meeting, to clarify open issues and answer questions, according to the frequency defined in the table below:

SAP と顧客の間の効果的な連絡を支援するため、SAP と顧客は、未解決の問題を明らかにするとともに質問に答えるために、下記表に定める頻度に従って定期的にステータスマーケティングを開催する。

Event イベント	Attendees 参加者	Time & Date 日時	Purpose 目的	Frequency 頻度	Typical Method 一般的方法
Customer and SAP weekly meeting 顧客と SAP の週次会議	<ul style="list-style-type: none"> Customer SME, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 顧客の SME 顧客の「提供マネージャー」及び SAP の「エンゲージメントマネージャー」 	1 hour 1 時間 date and time TBD 日時未定	<ul style="list-style-type: none"> Weekly status update 週次ステータス更新 Review open items 未解決事項の確認 Discuss risks & issues and agree resolutions リスクと問題を協議し、解決策に合意 Review open or breached incidents/problems or configuration requests 未解決若しくは違反インシデント/問題、又はコンフィグレーション依頼のレビュー 	Weekly 週ごと	Face to Face and/or Tele conference or Video Conference 対面及び/又は電話会議若しくはビデオ会議
SAP provides monthly Service Reporting SAP による月次「サービス報告」の実施	<ul style="list-style-type: none"> N/A 該当なし 	Monthly event 月次で実施	<ul style="list-style-type: none"> Provide transparency on actual service delivery and SLA performance of the last month 前月のサービスデリバリー実績と SLA のパフォーマンスにおける 	Monthly 毎月	Monthly Service Report 月次サービスレポート

			透明性を提供		
Customer and SAP Steering Committee Meeting 顧客と SAP のステアリングコミッティ	<ul style="list-style-type: none"> Steering Committee ステアリングコミッティ Management, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 管理職 顧客の「提供マネージャー」及び SAP の「エンゲージメントマネージャー」 	2 hours 2 時間 date and time TBD 日時未定	<ul style="list-style-type: none"> Review Transition progress 移行の進捗を確認 Review financials, timelines & outputs 財務、タイムライン、成果の確認 Review risks and issues リスク及び課題の確認 Resolve action items アクションアイテムの解決 Gather feedback フィードバックの収集 	Quarterly 四半期ごと	Face to Face 対面
Customer and SAP Contract Review session 顧客と SAP の契約レビューセッション	<ul style="list-style-type: none"> Management Customer Delivery Manager & SAP Engement Manager 管理職 顧客の「デリバリーマネージャー」及び SAP の「エンゲージメントマネージャー」 	1 day 1 日 Date and time TBD 日時未定	<ul style="list-style-type: none"> Review Scope Document timeline, scope, service hours, number of resources 「範囲に関する文書」のスケジュール、範囲、サービス時間帯、リソースを確認 Review SLA SLA の確認 Review performance review deliverables 成果物実績の確認 	Yearly 年ごと	Face to Face 対面
<p>When the AM Service scope items "Business Improvement" and/or "IT Operations Improvement" have been chosen, the following additional governance events will be typically conducted by SAP and Customer.</p> <p>「AM サービス」の範囲項目「ビジネスの改善」及び/又は「IT 運用の改善」が選択された場合は、通常、以下の追加的なガバナンスイベントが、SAP と顧客により実行される。</p>					
Business Improvement - Planning meeting ビジネスの改善 - 計画策定ミーティング	<ul style="list-style-type: none"> Customer management and SME (business owner, architects, customer's engagement manager) 	2 days 2 日 Date and time TBD 日時未定	<ul style="list-style-type: none"> Set business priorities and focus areas for improvements and innovations 改善及びイノベーションのための、ビジネスの優先順位及び重点分野の設定 	yearly 年ごと	Service Planning Workshop (Face to Face and/or Tele conference or Video Conference)

	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の経営陣及びSME（業務責任者、アーキテクト、顧客のエンゲージメントマネージャー） SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect SAP のエンゲージメントマネージャー、SAP のソリューションアーキテクト 		<ul style="list-style-type: none"> Validate provide business requirements and maintain backlog 提供されたビジネス要件を検証し、バックログを維持管理する Define action items and link to solution release calendar アクションアイテムを定義し、ソリューションのリリース日程に関連付ける Creation of yearly business improvement service plan and initiate sign-off by customer 年ごとのビジネス改善サービスプランを作成し、顧客のサインオフを促す 		サービス計画策定ワークショップ（対面及び/又は電話会議若しくはビデオ会議）
Business Improvement - Operational Review & planning session ビジネスの改善 - 運用の確認及び計画策定セッション	<ul style="list-style-type: none"> Customer SME 顧客の SME SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect SAP のエンゲージメントマネージャー、SAP のソリューションアーキテクト 	2 hour 2 時間 Date and time TBD 日時未定	<ul style="list-style-type: none"> Review of business improvement activities and delivered value ビジネスの改善作業及び生み出された価値の確認 Review of on-going activities and open action items 継続的な作業及び未解決のアクションアイテムの確認 Update of business improvement service plan and initiate sign-off by customer ビジネスの改善サービスプランをアップデートし、顧客のサインオフを促す 	TBD (quarterly/monthly) 未定（四半期ごと/月ごと）	Review & planning session (Tele conference or Video Conference and/or Face to Face) レビュー及び計画策定セッション（電話会議若しくはビデオ会議及び/又は対面）
IT Operations Improvement -	<ul style="list-style-type: none"> Customer management and SME (IT process) 	2 days 2 日 Date and	<ul style="list-style-type: none"> Baseline assessment of current operations efficiency 	yearly 年ごと	Service planning workshop (Face to

<p>Assessment & planning meeting IT 運用の改善 - 評価及び計画策定ミーティング</p>	<p>owner, architects, engagement manager) <ul style="list-style-type: none"> 顧客の経営陣及び SME (IT プロセスの責任者、アーキテクト、エンゲージメントマネージャー) SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect SAP のエンゲージメントマネージャー、SAP のソリューションアーキテクト </p>	<p>time TBD 日時未定</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現行の運用効率のベースライン評価 Determination of operations improvement KPIs 運用改善 KPI の決定 Review of previous period improvement KPIs 前期の改善 KPI の確認 Creation/update of rolling operations improvement service plan 継続的な運用改善サービスプランの策定/アップデート 		<p>Face and/or Tele conference or Video Conference) サービス計画策定ワークショップ (対面及び/又は電話会議若しくはビデオ会議)</p>
<p>IT Operations Improvement - Operational Review & planning session IT 運用の改善 - 運用の確認及び計画策定セッション</p>	<ul style="list-style-type: none"> Customer SME 顧客の SME SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect SAP のエンゲージメントマネージャー、SAP のソリューションアーキテクト 	<p>2 hour 2 時間 Date and time TBD 日時未定</p>	<ul style="list-style-type: none"> Review of continuous operations improvement activities and delivered value 継続的な運用改善作業及び生み出された価値の確認 Review of current operations improvement KPIs 現行の運用改善 KPI の確認 Open action items and on going activities 未解決のアクションアイテム及び継続的な作業 Adjustment of rolling operations improvement service plan 継続的な運用改善サービスプランの調整 	<p>TBD (quarterly/monthly) 未定 (四半期ごと/月ごと)</p>	<p>Review & planning session (Tele conference or Video Conference and/or Face to Face) レビュー及び計画策定セッション (電話会議若しくはビデオ会議及び/又は対面)</p>

h. Customer's additional responsibilities including Collaboration and cooperative duties

h. 顧客のその他の責任（連携及び協力の義務を含む）

- (i) Customer is responsible to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities.
- (i) 顧客は、SAP がその責任を履行することができるように、顧客のビジネスプロセスに関する妥当かつ十分な文書を SAP に提供する責任を負う。
- (ii) AM Services will be provided only after a Ticket has been issued to SAP detailing the request in the SAP Support Portal.
- (ii) 「AM サービス」は、リクエストについて詳述した「チケット」が SAP Support Portal で SAP に対して発行された後、初めて提供される。
- (iii) Customer will ensure that SAP has access to the supported systems within Customer's AMS Environment and will bear any expenses required for this purpose.
- (iii) 顧客は、SAP が顧客の「AMS 環境」内にあるサポート対象システムにアクセスできるようにし、この目的のために必要な費用をすべて負担する。
- (iv) Customer is responsible to ensure that non-SAP Product Support parties reasonably cooperate in their timely receipt and handling of queries and Tickets forwarded from SAP.
- (iv) 顧客は、SAP 以外の「製品サポート」の当事者が、SAP から転送された質問及び「チケット」の適時の受領及び処理について、妥当な範囲で協力するようにする責任を負う。
- (v) Customer is responsible for all data stored into the systems. Customer is responsible for backing up its data. Except where otherwise expressly indicated in writing by Customer, SAP is always entitled to act on the assumption that all of Customer Data is backed up.
- (v) 顧客は、システムに格納されるすべてのデータに対して責任を負う。顧客は、自身のデータのバックアップについて責任を負う。顧客が書面で別途明示的に示す場合を除いて、SAP は常に、「顧客データ」のすべてについてバックアップがとられているという前提に基づいて行動することができる。
- (vi) Customer will ensure that the release of any new or upgrade to Software complies with the interface requirements of the scope of applications that are the subject of the AMS services and will notify SAP at least eight (8) weeks prior to the release of any new or upgrade to the Software.
- (vi) 顧客は、「ソフトウェア」の新規若しくはアップグレードのリリースが、AMS サービスの対象であるアプリケーションの範囲に含まれたインターフェース要件に準拠していることを確認し、「ソフトウェア」の新規若しくはアップグレードのリリースの遅くとも 8 週間前までに、SAP に通知するものとする。
- (vii) During the Term, Customer names and maintains a representative who will be Customers' primary point of contact in dealing with SAP and will have the authority and power to make decisions with respect to any action to be taken by Customer under this contract.
- (vii) 「期間」中、顧客は、SAP との対応において顧客の主たる連絡先となり、この契約に基づいて顧客がとる措置に関する決定を行う権限を有する担当者を指名し、維持するものとする。
- (viii) The Customer Key Users are capable of providing 1st Level Support to the end-user community. Customers 1st Level Support gathers Customer's information on a disruption of service or on a Service Request. For a disruption of service, Customers 1st Level Support will try analyze the issue, figure out a solution or work-around or pass it to SAP AMS.
- (viii) 顧客の「キーユーザー」は、エンドユーザーのコミュニティに「レベル 1 サポート」を提供することが可能である。顧客の「レベル 1 サポート」では、サービスの中断や「サービスリクエスト」

に関する顧客の情報を収集する。サービスが中断した場合、顧客の「レベル 1 サポート」では、問題の分析と、解決策又は回避策の解明を試みるか、又は SAP AMS へ引き渡す。

- (ix) Customer and SAP will replace inappropriately skilled team members or vacated team slots as deemed necessary during the engagement without undue delay.
- (ix) 顧客と SAP は、エンゲージメント中、必要に応じて遅滞なく、適切なスキルを持たないチームメンバーを交代させるか、又は空席を埋めるものとする。
- (x) In due time before start of the Transition Phase, Customer will make technical documentation, end-user documentation and business process documentation available to SAP in English language (exceptions may be specified in the applicable Order Form). In case Customer fails to provide this documentation on time or if the documentation does not have the required level of detail, the AMS start might be delayed and support efforts by SAP and fees chargeable to Customer might increase.
- (x) 「移行」フェーズの開始までに、顧客は技術的なドキュメンテーション、エンドユーザーのドキュメンテーション、及びビジネスプロセスのドキュメンテーションを、英語で SAP に提供するものとする（該当する「注文書」に例外が明記される場合がある）。顧客が予定どおりこの文書を提供できなかったか、文書が詳細において必要なレベルに達していなかった場合は、AMS の開始が遅延し、SAP のサポート作業が増大し、顧客に請求される料金が増額される可能性がある。
- (xi) Customer informs SAP in a timely manner, i.e. with a minimum lead time of three (3) months about changes to the required AM services in terms of volume, languages and service times.
- (xi) 顧客は、必要な AM サービスの量、言語、及びサービス期間に関する変更について、適時に（すなわち、最低限 3 カ月のリードタイムをもって）SAP に通知する。
- (xii) Customer provides SAP, free of charge, for the semi-annual audits a user with all necessary authorizations. This is required for all systems in which SAP has responsibility for transportation management (managing the technical deployment of changes from DEV systems to PRD systems). Customer also confirms that its transportation management can be checked for audit purposes and that information is also made available to the respective auditors. This is only applicable if during the set up phase it is agreed that SAP will be responsible for transports to PRD.
- (xii) 顧客は、半年ごとの監査に対して、すべての必要な権限を有するユーザーを無償で SAP に提供する。これは、SAP が移送管理（DEV システムから PRD システムへの変更の技術的デプロイメントの管理）に責任を負うすべてのシステムについて必要である。顧客はまた、移送管理が監査目的でチェックできること、またその情報が各監査人にも提供されることを確認する。これは、セットアップフェーズ時に、SAP が PRD への移送について責任を負うことが合意された場合のみ適用される。
- (xiii) During the agreed service times Customer will ensure the availability of a sufficient number of Key Users who have the required technical-, application and business process knowledge and sufficient skills to communicate with SAP's AMS Consultants in the agreed support language and will provide to SAP a list of the Key Users and any third party resources assigned by Customer, including name, function, phone number, fax number and email address. Customer will ensure that all Key Users are familiar with the support process including Ticket creation and processing via the SAP Support Portal or Customers SAP Solution Manager Application.
- (xiii) 合意されたサービス期間中、顧客は、技術、アプリケーション、及びビジネスプロセスに関する必要な知識、並びに合意されたサポート言語で SAP の「AMS コンサルタント」と意思疎通する十分なスキルを備えた十分な人数の「キーユーザー」が配置されるようにし、「キーユーザー」及び顧客が任命した第三者リソースのリスト（氏名、職務、電話番号、ファックス番号、及び電子メールアドレスを含む）を SAP に提供するものとする。顧客は、すべての「キーユーザー」が、SAP Support Portal 又は顧客の SAP Solution Manager アプリケーションを介した「チケット」の作成や処理を含む、サポートプロセスに精通しているようにするものとする。

- (xiv) If Customer fails or partially fails to comply with these collaborative and cooperative duties or if Customer fails to comply with these collaborative and cooperative duties in the right quality or if Customer fails to comply on, SAP can request adjustments of the schedule and/ or charge additional fees to address increased SAP costs resulting from the Customer's non-compliance.
 - (xiv) 顧客がこれらの連携及び協力の義務に従わなかったか、若しくは部分的に従わなかった場合、又は顧客が、適正な品質においてこれらの連携及び協力の義務に従わなかった場合、SAP は、スケジュールの調整を要求し、及び/又は顧客の非遵守に起因する SAP の費用の増額分に対応するために、追加料金を請求することができる。
 - (xv) Customer is responsible for adaptations or extensions to the solution, for example, ones caused by Customer's changing requirements or structures (Organizational Change Management).
 - (xv) 顧客は、ソリューションに対する調整又は拡張について責任を負う。この例には、顧客が要件又は体制（「組織変更管理」）を変更したことに起因するものがある。
-