

ENHANCED MANAGED SERVICES
拡張マネージドサービス (EMS)
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. SCOPE OF ENHANCED MANAGED SERVICES (EMS)

1. 拡張マネージドサービス (EMS) の範囲

SAP will provide EMS based on the EMS tasks described in the applicable roles and responsibilities Documentation. Only Services marked as “HEC Enhanced Managed Services (“EMS”) that can be performed by customer,” “HEC Enhanced Managed Services (EMS) that can only be performed by SAP” and “Included in HyperCare service package” are performed by SAP under EMS. The delivery of EMS is based on the complete availability of the HEC systems for which EMS is provided.

SAP は、該当する役割と責任分担「文書」に記載された EMS のタスクに基づいて、EMS を提供する。「顧客が実行可能な HEC 拡張マネージドサービス (「EMS」)」、「SAP のみが実行可能な HEC 拡張マネージドサービス (「EMS」)」、及び「HyperCare サービスパッケージに含まれる」と表示された「サービス」のみが、EMS に基づいて SAP により実施される。EMS の提供は、EMS が提供される HEC システムが完全に利用可能であることが前提となる。

2. PROACTIVE RECURRING SERVICES AND EMS REQUEST MANAGEMENT

2. プロアクティブ定期サービス及び EMS リクエストの管理

Customer may request EMS by engaging SAP to deliver EMS via a proactive recurring service plan and/or via an EMS Request, as described herein.

顧客は、この文書に記載のとおり、プロアクティブ定期サービスプランを介して、及び/又は「EMS リクエスト」を介して、EMS を実施するべく SAP と契約することにより、EMS を要求することができる。

a. Proactive Recurring Service Plan. For SAP to provide EMS as a proactive recurring service, 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 and provision EMS to Customer without further triggering an EMS Request or otherwise, by Customer. EMS hours consumed for proactive services will be reported as set forth in Section 4 below.

a. プロアクティブ定期サービスプラン SAP が プロアクティブな定期サービスとして EMS を提供するには、顧客と SAP は、実行のタスク、作業及び頻度を定めた、事前定義のサービスプランに合意する。SAP は、合意された顧客固有のサービスプランを実行し、顧客による「EMS リクエスト」などのさらなる発動なしに、EMS の提供を行う。プロアクティブサービスに関して消費された EMS の時間数は、下記第 4 条に定めるとおり、報告される。

Proactive Recurring Services may include but are not limited to repetitive monitoring activities not included in the HEC Standard Services (proactive Event Management: 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 and, Ticket-based documentation and request involvement of Product Support when necessary).

「プロアクティブ定期サービス」には、HEC Standard Services には含まれない反復的な監視作業が含まれる場合があるが（プロアクティブ「イベント管理」：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。)、これらに限定されない。

b. EMS Requests. All other requests for EMS must be made by Customer (or on the Customer's behalf by the SAP Service Team through an EMS Request. Customer will use the SAP Service Request Platform to submit EMS Requests to SAP for EMS. A Request can be classified as Incident, Request for Change or Service Request. All EMS Requests must be submitted (i) by a Key User, and (ii) with a priority level designation. Customer is responsible for setting up, operating and maintaining its ticketing infrastructure as described in "Customer's additional responsibilities including "Collaboration and Cooperative Duties" section below. SAP does not take any responsibility for ensuring that the Ticket replication from Customer ticketing infrastructure to SAP is functioning properly.

b. EMS リクエスト EMS に関するその他すべての依頼は、「EMS リクエスト」を通じて顧客により（又は顧客に代わって「SAP サービスチーム」により）行う必要がある。顧客は、「SAP サービスリクエストプラットフォーム」を使用して、EMS のための「EMS リクエスト」を SAP に提出する。「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。すべての「EMS リクエスト」は、(i) 「キーユーザ」により、(ii) 優先度レベルを指定して提出する必要がある。顧客は、下記の「顧客のその他の責任（連携及び協力の義務を含む）」項に記載するとおり、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は負わない。

b1. EMS Service Requests: For EMS Requests categorized as "Service Requests" and not included in HEC Standard Services, SAP will perform predefined Services as per HEC Roles and Responsibilities documentation ("HEC Enhanced Managed Services (EMS)"). All EMS Service Requests must be submitted with a Medium priority level designation only. SAP EMS will accept Tickets from Key Users according to defined service levels set forth in Section 3 below, implement Service Requests, Requests for Continuous Operations and agreed Standard Changes and provide Ticket-based documentation.

b1. EMS サービスリクエスト：「サービスリクエスト」に分類される、HEC Standard Services には含まれない「EMS リクエスト」について、SAP は、「HEC 役割と責任分担」文書に従って事前定義済みの「サービス」を実施する（「HEC 拡張マネジドサービス (EMS)」）。「EMS サービスリクエスト」はすべて、優先度レベルを「中」のみに指定して提出する必要がある。SAP EMS は、下記第 3 条に定める定義済みのサービスレベルに従って、「チケット」を「キーユーザ」から受領し、「サービスリクエスト」、「継続的運用のリクエスト」、及び合意された「標準変更」を実行し、チケットベースの文書化を提供する。

b2. EMS Incidents: For EMS Requests categorized as "Incident" and not included in HEC Standard Services set forth in the Documentation, SAP will provide troubleshooting of technical/non-functional incidents. SAP EMS will accept Tickets from Key Users according to defined service levels set forth in Section 3 below and, provide analysis and resolution of Incidents according to such service levels. Any trouble-shooting of the technical layer requested by the Customer that is not included as part of the HEC Standard Services will be handled as an EMS service.

b2. EMS インシデント：「文書」に定める、「インシデント」に分類される HEC Standard Services には含まれない「EMS リクエスト」について、SAP は、技術上の/機能以外のインシデントのトラブルシューティングを提供する。SAP EMS は、下記第 3 条に定める定義済みのサービスレベルに従って、「チケット」を「キーユーザ」から受領し、当該サービスレベルに従って「インシデント」の分析及び解決を行う。顧客が要求する、HEC Standard Services には含まれない技術的レイヤーのトラブルシューティングは、EMS サービスとして取り扱われる。

b3. EMS Requests for Change: For EMS Requests categorized as "Request for Change", SAP will provide changes of technical system configuration not included in the HEC Standard Services. All EMS Requests for Change must be submitted with a Medium or Low priority level designation. SAP EMS will accept Tickets from Key Users according to defined service levels set forth in Section 3 below and

provide analysis of Requests for Change according to such service levels. Scope validation is managed jointly in collaboration between SAP's Engagement Manager and Customer's Engagement Manager, including planning and deployment of Requests for Change after Customers approval either as part of the EMS service or under a Change Request to the Order Form.

b3. EMS 変更要請：「変更要請」に分類される「EMS リクエスト」について、SAP は、HEC Standard Services には含まれない技術的なシステム構成の変更を提供する。「EMS 変更要請」はすべて、優先度レベルを「中」又は「低」に指定して提出する必要がある。SAP EMS は、下記第 3 条に定める定義済みのサービスレベルに従って、「チケット」を「キユーザー」から受領し、当該サービスレベルに従って「変更要請」の分析を行う。範囲の検証は、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」が連携して共同で管理する。これには、EMS サービスの一環として、又は「注文書」に対する「変更要請」に基づいて、顧客の承認後に「変更要請」を計画してデプロイすることが含まれる。

All EMS Services are provided remotely by SAP.
すべての「EMS サービス」は、リモートで SAP により提供される。

3. SERVICE LEVELS: EMS - Service Hours; Initial Reaction Time for EMS Requests

3. サービスレベル：EMS - サービス時間、EMS リクエストに対する初期応答時間

3.1. EMS - Service Hours

3.1. EMS - サービス時間

Service Desk サービスデスク	English: 24 x 7 英語：1 日 24 時間、週 7 日 Japanese: Mon-Fri, 9.00 a.m. – 6.00 p.m. JST (UTC +9) 日本語：JST (UTC +9) で、月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 6 時
Service Delivery サービスデリバリー	Systems with PRD: English: 24 x 7 PRD のシステム：英語：週 7 日、1 日 24 時間 Systems with NON PRD: English: 8:00 a.m. – 6.00 p.m. Local Time each Business Day 非 PRD のシステム：英語：各営業日、現地時間の午前 8 時から午後 6 時

3.2. EMS Initial Reaction Time (“EMS IRT”)

3.2. EMS 初期応答時間（「EMS IRT」）

EMS Ticket Priority EMS チケットの優先順位	Service Level – Initial Reaction Time (based on Service Delivery hours set forth in 3.1 above)
Priority Very High (only applicable for PRD) 優先順位「最優先」	20 min 20 分

(PRD のみに適用)	
Priority High 優先順位「優先」	2 hours 2 時間
Priority Medium 優先順位「中」	4 hours 4 時間
Priority Low 優先順位「低」	1 Business Day Local Time 1 営業日現地時間

EMS Ticket Priority Very High and High are reserved for EMS Incidents only.

EMS チケットの優先順位「最優先」及び「優先」は、「EMS インシデント」のみに割り当てられる。

EMS IRT for Service Requests is 4 hours during Service Hours for Service Delivery.

「サービスリクエスト」に対する EMS IRT は、「サービスデリバリー」の「サービス時間」内で 4 時間とする。

EMS IRT will only be measured for EMS Requests created through the SAP Service Request Platform or Tickets created by SAP in SAP's support landscape on behalf of Customer. IRTs do not apply for EMS Requests or Tickets created otherwise.

EMS IRT は、「SAP サービスリクエストプラットフォーム」、又は顧客に代わって SAP により SAP のサポートランドスケープ内で作成された「チケット」を通じて作成された「EMS リクエスト」に関してのみ測定される。IRT は、その他の方法で作成された「EMS リクエスト」又は「チケット」には適用されない。

4. SERVICE REPORTING FOR EMS

4. EMS に関するサービス報告

SAP will create a monthly report providing Customer with information about the EMS activities provided in the previous month. A PDF document for prior last twelve (12) reporting periods will be provided upon request. The EMS service report will include the following information for the respective reporting period:

SAP は、月次レポートを作成し、前月に提供された EMS の作業に関する情報を顧客に提供する。直近の 12 カ月間の報告期間に対する PDF 文書が、要求に応じて提供される。EMS サービスレポートには、各報告期間についての以下の情報が含まれる。

- Total number of EMS hours consumed, EMS Rollover Hours
- 消費された EMS 時間数、「EMS 繰り越し時間」
- List of Tickets received including break down per service category and per priority
- 受領した「チケット」のリスト（サービスカテゴリー、優先順位別の明細を含む）
- Total hours for Tickets processed per month
- 処理された「チケット」の月ごとの合計時間

In addition, a real time Ticket reporting dashboard is available online providing detailed information on tickets for EMS.

さらに、EMS のチケットに関する詳細情報を提供する、リアルタイムの「チケット」報告ダッシュボードがオンラインで利用できる。

5. CUSTOMER'S RESPONSIBILITIES INCLUDING COLLABORATIVE AND COOPERATIVE DUTIES

5. 顧客の責任（連携及び協力の義務を含む）

In addition to the Customer responsibilities set forth in the HEC Supplement, the following Customer responsibilities apply for the provision of EMS:

「HEC の補足条件」に定める顧客の責任に加えて、以下の顧客責任が EMS の提供に適用される。

- a) Except for EMS provided under a proactive recurring service plan, EMS will be provided only after an EMS Request has been issued to SAP detailing the request in the SAP Service Request Platform.
- a) プロアクティブ定期サービスプランに基づいて提供される EMS を除いて、EMS は、「SAP サービスリクエストプラットフォーム」内で依頼の詳細を記した「EMS リクエスト」が SAP に提出された後にのみ、提供される。
- b) 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.
- b) 顧客は、SAP 以外の製品のサポート当事者が、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。
- c) Customer is responsible for all data stored in the systems.
- c) 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。
- d) 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.
- d) 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 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、顧客の移送管理が監査目的でチェックできること、また情報が各監査人にも提供されることを確認する。これは、セットアップフェーズ時に、SAP が PRD への移送について責任を負うことが合意された場合にのみ適用される。
- e) 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, SAP can request adjustments of the schedule and/ or charge additional fees to address increased SAP costs resulting from the Customer's non-compliance.
- e) 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。
- f) Customer is responsible for adaptations or extensions to the solution, for example, ones caused by Customer's changing requirements or structures (Organizational Change Management).
- f) 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。
- g) SAP's provision of the EMS is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC R&R Documentation and Agreement. Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure.
- g) SAP による EMS の提供は、顧客が「HEC R&R ドキュメンテーション」及び「本契約」に記載された自らの責任を果たすことが条件となる。顧客は、かかる責任を速やかに履行し、プロジェクトフェーズに必要な従業員とリソースを十分に提供することに同意する。

6. DEFINITIONS

6. 定義

Business Day: any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer's Primary Access Location.

営業日: 顧客の「一次的アクセス場所」における公休日を除く、月曜日から金曜日。

Change Management Process: A process that defines the procedure through which a change of technical system configuration is authorized, planned and deployed into the supported systems. All changes in the supported systems 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 Customer approval level is required.

変更管理プロセス: 技術的なシステム構成の変更を承認し、計画を策定したうえでサポート対象システムにデプロイする手順を定めたプロセス。「インシデント」若しくは「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、サポート対象システム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、顧客の一定レベルの承認が必要とされる。

Continuous Operations: The Request category Continuous Operations is intended for all Tickets that contain some kind of continuous support for a longer time period. As a rule these will be periodical / recurring Tickets. They can be used to record Proactive Recurring Services (except monitoring) based on the Customer contract or separate agreements, continued 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.

継続的運用: 「リクエスト」のカテゴリ「継続的運用」は、より長い期間に、何らか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」であるこれらは、顧客契約又は別途の合意に基づく「プロアクティブ定期サービス」（監視を除く）や、顧客が作業ごとに「チケット」を作成することを望まない場合に、顧客の要求に応じて提供される、継続する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。

EMS Request: A request for Enhanced Managed Services as described in Section 2b above. All EMS requests are processed through the SAP Process Management control framework via the SAP Service Request Platform.

EMS リクエスト: 上記第 2b 条に記載する、「拡張マネージドサービス」に対する依頼。「EMS リクエスト」はすべて、「SAP サービスリクエストプラットフォーム」を通じて、SAP のプロセスマネージメント管理フレームワークによって処理される。

Incident: An unplanned interruption of a technical system function of the supported systems. Incident requests are processed in compliance with the Incident Management Process.

インシデント: サポート対象システムにおける技術的なシステム機能の予定外の中断。「インシデント」のリクエストは、「インシデント管理プロセス」に従って処理される。

Incident Management Process: 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.

インシデント管理プロセス: 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。

Initial Reaction Time: The time between the receipt of an EMS Ticket (time stamp of Ticket status "open") and the first action taken by SAP personnel (time stamp of Ticket status "in process"), to respond to an EMS Request.

初期応答時間：「EMS 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、「EMS リクエスト」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。

Key User: A Customer's designated contact person who has the responsibility for a special business process and knowledge of SAP products/services. A Key User is authorized to initiate EMS Requests and provide approvals according to SAP's Process Management control framework.

キーユーザー：特別なビジネスプロセスに関する責任を有し、SAP の製品やサービスの知識を有する、顧客の指定連絡担当者。「キーユーザー」は、「EMS リクエスト」を開始し、SAP の「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。

Local Time: The time zone in Customer's Primary Access Location.

現地時間：顧客の「一次的アクセス場所」における時間帯。

Request: A question or a task that is submitted to EMS via a Ticket. A Request can be classified as Incident, Request for Change or Service Request.

リクエスト：「チケット」を通じて EMS に提出さ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。

Request for Change: A request for and description of a desired business process change within the supported systems. Requests for Change are processed in compliance with the Change Management process.

変更要請：サポート対象システム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。

Request Fulfillment Process: Service Request process used if the Service Request does not match the prerequisites for any other of the predefined EMS processes (Event Management, Incident 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.

要求の履行プロセス：「サービスリクエスト」が、その他の事前に定義された EMS のプロセス（「イベント管理」、「インシデント管理」、又は「変更管理」）に関する前提条件に合致しない場合に用いられる「サービスリクエスト」の処理。これらの「サービスリクエスト」はさらに、次のカテゴリーのいずれかに区分される：「標準変更」、「継続的運用に関する要請」、又は「サービスリクエスト」。

SAP Service Request Platform: A portal provided by SAP where Customer can enter EMS Requests. This can be either the SAP Support Portal (<https://support.sap.com/home.html>) or a dedicated Portal for EMS Requests.

SAP サービスリクエストプラットフォーム：顧客が「EMS リクエスト」を入力することができる、SAP が提供するポータル。これは、SAP Support Portal (<https://support.sap.com/home.html>) 又は「EMS リクエスト」専用のポータルのいずれかとなる。

Service Desk: A centralized function servicing the single point-of-entry for all EMS Requests and Tickets. The Service Desk handles Tickets in accordance with the Service Desk process described below:

サービスデスク：すべての「EMS リクエスト」及び「チケット」に対する単一の窓口の役割を担う、集中化された職務。「サービスデスク」は、以下に記載する「サービスデスク」手順に従って「チケット」を処理する。

- 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 EMS *core team* consultants.
- EMS 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

The Service Desk process describes the workflow and tasks of the Service Desk function, including 「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
 - Ticket monitoring,
 - チケットの監視
 - Ticket dispatching and reporting.
- 「チケット」の差し立て及び報告

Service Hours: Hours during which SAP provides Customer with the defined Enhanced Managed Services.

サービス時間: 確定した「拡張マネージドサービス」を SAP が顧客に提供する時間。

Service Request: A Service Request is any Request as described in section 2.b1 above which is not a Request for Change and not an Incident. Service Requests are processed in compliance with the Request Fulfillment Process.

サービスリクエスト: 「サービスリクエスト」は、上記第 2. b1 条に記載された、「変更要請」及び「インシデント」に該当しない「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。

Standard Change: Low-impact changes that are pre-defined and pre-authorized. Standard Changes are processed in compliance with the Request Fulfillment Process. See also Service Request, Continuous Operations

標準変更: 事前に定義され、事前に承認されている、影響度の低い変更。「標準変更」は、「要求の履行プロセス」に従って処理される。「サービスリクエスト」、「継続的運用」も参照。

Ticket: The electronic documentation of any 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.

チケット: 顧客から SAP に宛てに送られる「リクエスト」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。