ＳＡＰスタンダードサポートスケジュール（「本スケジュール」）

www.sap.com/company/licensesに掲載のソフトウェア使用許諾契約(「本契約」)及び本スケジュールは、乙から甲に対するサポートサービスの提供に適用されるものとする。本契約の規定と本スケジュールの規定とが矛盾し、又は抵触する場合には、本スケジュールの規定が優先して適用されるものとする。

本スケジュールは、本契約に基づき甲に使用権許諾されている全てのソフトウェア（以下総称して「スタンダードサポートソリューション」という）に対する、本書において後に定義する、乙によるサポートサービス（「SAP スタンダードサポート」）の提供に適用される。

1. 定義

1.1 「本稼働システム」とは、通常の業務の運用に使用される稼働中の SAP システムであって、甲のデータが記録されるシステムをいうものとする。

1.2 「現地業務時間」とは、乙の登記上の事業所が順守する、該当する祝日に従った、通常の業務日における通常業務時間（午前 9 時から午後 6 時まで）をいう。

2. 「SAP スタンダードサポート」の範囲

乙が「指定国」内で一般的にサービスを提供する限度において、甲は「SAP スタンダードサポート」サービスを要請することができ、乙は提供するものとする。「SAP スタンダードサポート」は、現時点においては以下を含む。

継続的改善及びイノベーション

- 使用権許諾された「スタンダードサポートソリューション」の新ソフトウェアリリース、並びにアップグレードのためのツール及び手順
- サポートパッケージ - 訂正を一つずつ導入する作業を軽減するためのコレクションパッケージ。サポートパッケージは、既存の機能を、変更された法律上及び規制上の要求事項に適合させるための訂正も含む場合がある。
- 第三者のオペレーティングシステム及びデータベースをサポートするための技術アップデート。
- SAP ソフトウェアアプリケーションの利用可能な ABAP ソースコード、及び追加でリリース及びサポートされるファンクションモジュール
- コンフィグレーション設定変更又は「スタンダードサポートソリューション」アップグレードなどの「ソフトウェア」変更管理は、コンテンツ及び情報資料、クライアントコピー及びエンティティコピーのツール、並びにカスタマイジング比較ツール等によって、サポートされる。

メッセージ処理

- SAP Service Market Place 上の SAP Notes は、ソフトウェアエラーを記録し、また不具合を修復、回避及びバイパスする方法に関する情報を含む。SAP Note には、ライセンシーの SAP システムへの導入が可能なコーディングの訂正が含まれることがある。SAP Note では、関連する問題、カスタマの質問、及び推奨されるソリューション（例えば、カスタマイジング設定）も文書化されている。
- SAP Note Assistant - SAP コンポーネントに対して、特定の訂正及び改良をインストールするためのツール
- 「スタンダードサポートソリューション」に関連する問題に対する乙によるグローバルメッセージ処理。甲が不具合の報告を行なった場合、乙は、エラーを修復、回避又はバイパスする方法に関する情報を提供することにより、甲をサポートする。サポートの主要チャネルは、乙により提供されるサポートインフラストラクチャである。甲は、常にエラーメッセージを送信することができる。メッセージ解決プロセスに関与する全ての人は、登録されたメッセージのステータスを常に確認することができる。特別なケースにおいては、甲は電話で乙に問い合わせることもできる。当該問い合わせについては（また別途定める通り）、乙は、甲が、第 3.2 条（iii）で指定されるリモートアクセスを提供することを必要とする。以下に規定する条件が満たされる場合、乙は、24 時間以内に年中無休で優先度が最優先のエラーに関するメッセージの処理を開始する (優先度の定義については、SAP Note 67739 を参照のこと): （ｉ）エラーは英語で報告する必要がある、（ii）乙がエラーメッセージを乙の海外のサポートセンタに割り当てた場合に、甲と乙の連絡を可能とするため、甲は適切な英会話力を保持した従業員を任命する必要がある。その他の場合は、乙は次のようにメッセージの処理を開始する（ｉ）業務を妨げる問題の場合: 問題が「現地業務時間」の午前 12 時より前に報告された場合、遅くとも翌稼働日にメッセージ処理を開始する。「現地業務時間」の午前 12 時より後に報告された場合、遅くとも翌稼働日の翌日にメッセージ処理を開始する;（ii）業務を遅延させる問題の場合: 障害の重要度に従って、妥当な期間内にメッセージ処理を開始する ;（iii）その他のエラーは次のリリースで修正される。
- グローバルでの 1 日 24 時間、1 週間 7 日のエスカレーション手順。
- **日本向け簡易オプション：**甲は、日本語のみを話す従業員を乙に対する担当者として任命するか、又はサポートメッセージを、日本語で作成することを選択できる。

リモートサービス

- 「SAP スタンダードサポート」では、現時点で 1 本稼動インストレーションにつき、1 年に 1 回、以下のサービスから 1 つ選択できる。

- o GoingLive Check を 1 回： 新しい SAP「ソフトウェア」を導入し、本稼働運用すると決定した場合；
- o GoingLive Functional Upgrade Check を 1 回：上位リリースにアップグレードする場合； 又は
- o GoingLive OS/DB Migration Check を 1 回；この「OS/DB マイグレーションチェック」は、甲のオペレーティングシステムまたはデータベースのマイグレーションについての準備を支援する。マイグレーションは、甲の責任で行うものとする。

- 「SAP EarlyWatch® Alert」で重要な警告が報告された場合、必要に応じ 1 つの本稼働システムに対して暦年 2 回を限度として「SAP EarlyWatch® Check」を実施できるものとする。
- サービスは、1 つ以上のサービスセッション（「サービスセッション」）から構成される。「サービスセッション」は、一連のサポート活動及びタスクにより構成され、リモートによる「本稼働システム」への聞き取り調査及び分析によって詳細情報を収集し、推奨事項の一覧を生成する。「サービスセッション」は、マニュアルでセルフサービスとしてまたは、完全自動化して、実行することができる。
- リモートサービスを希望日に実施するためには、サービス実施希望日の、少なくとも 2 カ月前に当該サービスが申請される必要がある。サービスの権利は特定のインストレーションに対してのみ存在し、他のインストレーションへの譲渡はないものとする。
- 乙により提供される個々のサービスの追加・詳細情報については、「SAP Service Marketplace」(http://service.sap.com/standardsupport) を参照のこと。

SAPスタンダードサポートに基づくSAP Solution Manager Enterprise Edition

- SAP Solution Manager Enterprise Edition（及び本スケジュールに基づき提供されるSAP Solution Manager Enterprise Editionの後継）は、本契約に従い、「SAPスタンダードサポート」の下で以下の目的のみに使用することができるものとする。（ｉ）ソフトウェアの引渡し、インストレーション、及び「スタンダードサポートソリューション」に対する技術メンテナンスを含み、「SAPスタンダードサポート」の提供及び（ii）「スタンダードサポートソリューション」、及び「スタンダードサポートソリューション」のみに関連する変更依頼の管理のみを対象とする、プロジェクトレポート、ビジネス設計及び設定、Early Watch Alert、SAP NetWeaverベースのコンポーネント監視、サポートデスクの運営。
- SAP Solution Manager Enterprise Editionは、甲の「ソフトウェア」について許諾されたライセンス使用権限を前提とし、本スケジュールの有効期間中にのみ使用され、及び甲のSAPに関連する社内業務運用のサポートのみを目的として使用されるものとする。上記に列挙された以外の「SAPスタンダードサポート」に基づくSAP Solution Manager Enterprise Editionのいかなる機能を使用する権利は、たとえ当該機能がSAP Solution Manager Enterprise Editionによってアクセス可能である、又は関連するものであっても、追加料金を前提として、乙との別途の書面による合意に従うものとする。
- 乙は、「SAPスタンダードサポート」で規定されるSAP Solution manager Enterprise Editionの使用条件を随時更新できるものとする。乙は、更新した使用条件をSAP Service Marketplace (http://service.sap.com/solutionmanager)又は乙のその時点で最新のサポートポータルに掲示するものとする。掲示された使用条件は甲によるSAP Solution Manager Enterprise Editionの使用に将来的に適用されるものとする。

甲が、「SAPスタンダードサポート」を終了し、第6条に従ってSAPエンタープライズサポートを受ける場合、甲によるSAP Solution Manager Enterprise Editionの使用は、SAPエンタープライズサポートスケジュールの諸条件に従うものとする。

他のコンポーネント、方法論、コンテンツ及びコミニュティへの参加

- 「スタンダードサポートソリューション」の利用可能なリソースとシステムステータス情報を監視するためのモニタリングコンポーネント及びシステムのエージェント(Early Watch Alert等)。
- SAP Solution Manager Enterprise Editionによる分散システムの管理的統合。
- 効率化を支援するために設計されたコンテンツ及び補足ツール。導入の方法論及び標準手順、導入ガイド(IMG)、ビジネスコンフィグレーション(BC)セット等がこれに含まれる。
- コスト及びリスクを軽減するようにデザインされた、導入、運用プロセスのコンテンツを含む、SAP Service Marketplaceを介したガイドラインへのアクセス。
- 乙のカスタマ及びパートナコミニュティへの参加(SAP Service Marketplaceを介する)。ここでは、最良のビジネスプロセス、提供サービス等に関する情報が提供される。

3. 甲の義務

3.1 「SAPスタンダードサポート」プログラムマネジメント

本書に基づく「SAPスタンダードサポート」を受けるために、甲は、英語を話すことができる適切な担当者（「連絡担当者」）を、自己のCustomer COE内に任命するものとし、「連絡担当者」又は当該「連絡担当者」から権限を与えられた代行者への連絡を常に可能にするための連絡先の詳細情報（特にeメールアドレス及び電話番号）を提供するものとする。甲の「連絡担当者」は、甲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、権限を与えられた甲の代表者とするものとする。

連絡担当者氏名	郵便宛先	Emailアドレス	デスク電話番号	携帯電話番号

日本向け簡易オプション：甲は、日本語のみを話す「連絡担当者」を任命することができる。

3.2 その他の要件

甲は以下の要件を更に満たさなくてはならない：

（ｉ）本契約及び本スケジュールに従い全てのスタンダードサポート料を継続して支払う。

（ii）その他、本契約及び本スケジュールに基づく自己の義務を履行する。

（iii）乙により定められるテクニカル標準手順を介してリモートアクセスを提供及び維持し、必要な全ての権限、特にメッセージ処理の一部としての問題解析に必要な権限、を乙に付与する。当該リモートアクセスは、サポートメッセージを処理する乙の従業員の国籍又は所在する国に関する制限を設けることなく付与されるものとする。甲は、アクセス権限を付与しない場合、メッセージ処理及び訂正の提供に遅延が生じることがあり、また、乙が効率的に支援を提供できないことがあることに同意する。サポートサービスを受けるために、必要なソフトウェアコンポーネントもインストールされなければならない。詳細については、SAP Note 91488 を参照するものとする。

（iv）本スケジュールの発効日から 12 ヶ月以内に、第 4 条で特定された要件を満たす、乙により認定された「Customer COE」を設立し維持する。

（v）ベーシス、ABAP の最新パッチレベル、及び最新の SAP Solution Manager Enterprise Edition サポートパッケージを適用した SAP Solution Manager Enterprise Edition ソフトウェアシステムをインストールし、設定し、本稼動する。

（vi）「本稼働システム」に対して SAP EarlyWatch Alert を稼働し、データを甲の本稼働 SAP Solution Manager Enterprise Edition システムに送信する。サービスのセットアップについての情報は SAP Note 1257308 を参照するものとする。

（vii）甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition インストレーションと乙との間、及び「スタンダードサポートソリューション」と甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition インストレーションとの間に接続を確立する。

(viii)甲は、少なくとも「本稼働システム」及び「本稼働システム」に接続されたシステムに関する、「スタンダードサポートソリューション」のランドスケープ及び重要なビジネスプロセスを、甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition システムに保持するものとする。甲は、導入又はアップグレードプロジェクトを甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition システムに文書化するものとする。

（ix）SAP Solution Manager Enterprise Edition を十分に稼働し、動作させるために、甲は関連資料を重視するものとする。

（x）甲は、全モディフィケーションの十分かつ最新の記録を保持し、必要となる場合、当該記録を速やかに乙に提供することに合意する。

（xi）全てのエラーメッセージは、乙により提供されるその時点で最新のサポートインフラストラクチャを介し、アップデート、アップグレード又は機能追加時に随時送信されるものとする。

（xii）甲のインストレーション、「登録ユーザー」及び「スタンダードサポートソリューション」に関連するその他の全ての情報に対する変更を遅滞なく乙に通知する。

4. Customer Center of Expertise

4.1 Customer COE の役割

甲は、本スケジュールの「発効日」から 12 カ月以内に以下の特定要件を満たす Customer COE の設立が必要となる。甲は「Customer COE」を、乙のサポート組織との相互連絡のための甲の主要コンタクトポイントとして指定する。

4.2 「Customer COE」の基本機能

「Customer COE」は以下の基本的機能を満たさなければならない。

- サポートデスク：インフラストラクチャ／アプリケーションプラットフォーム及び関連するアプリケーションについての、十分な人数のサポートコンサルタントが配置された、サポートデスクの開設、及び通常の現地業務時間（少なくとも 1 日 8 時間、1 週間 5 日間（月曜日から金曜日））における運営。甲のサポートプロセス及びスキルは、認定監査の枠組みの中において、見直される。
- 契約管理：乙との連携による契約及びライセンスの処理（ライセンス監査、保守料の請求、リリースオーダー処理、ユーザーマスタ及びインストレーションデータ管理）。
- イノベーション要請の調整：甲及び／若しくは甲の関連会社（但し当該関連会社が本契約に基づいて「スタンダードサポートソリューション」の使用権を付与されていることを条件とする。）からの開発要請の収集及び調整。本機能において、「Customer COE」は、「スタンダードサポートソリューション」に対する不必要な修正を避けるために必要となる全てのアクション及び決定を行うため、並びに予定されている修正が SAP ソフトウェア及びリリースストラテジと一致していることを保証するための乙とのインターフェースとしての機能も含まれるものとする。「Customer COE」は、また、甲のモディフィケーション通知及び開示要件の調整も行う。
- 情報管理：甲の組織内での「スタンダードサポートソリューション」及び「Customer COE」に関する情報の配布（例えば、社内デモンストレーション、情報提供イベント及びマーケティング）。

4.3 「Customer COE」認定

「発効日」時点で「Customer COE」が未認定の場合、甲は「発効日」から 1 年以内に認定を受けた「Customer COE」を設立しなければならない。乙は、甲からの要請を受けて当該期間の延長を承諾することができる。乙による「Customer COE」の認定又は再認定を取得するには、「Customer COE」は基本機能に関する監査を受けなければならない(プライマリー認定)。初回認定及び再認定プロセス及び条件の詳細情報は、http://service.sap.com/coe に掲載される、SAP Service Marketplace より入手可能である。

5. スタンダードサポート料

「SAP スタンダードサポート」料は毎年事前に支払われるものとし、本契約に対する付属書又は注文書に特定されるものとする。初年度経過後の「SAP スタンダードサポート」料及び値上げに関する制限は、上記に記載された「Customer COE」要件の甲による順守を条件とする。

6. 終了

6.1 いずれの当事者も、（ｉ）初回期間の終了前、及び（ⅱ）それ以後は、次回更新期間の開始前、90 日の書面による通知で、「SAP スタンダードサポート」を終了させることができるものとする。終了は、乙により終了通知が受領されたその時点で有効な「SAP スタンダードサポート」期間の末日に有効となる。上記にかかわらず、甲が「SAP スタンダードサポート」料を支払わない場合、乙は 30 日の書面による事前通知により「SAP スタンダードサポート」を終了することができる。

6.2 第 6.1 条における甲の権利にかかわらず、また甲が本契約の下で義務の不履行の状態にないことを条件として、甲は、（ｉ）完全に暦年更新ベースであるサポートに対する全てのオーダーに関して、歴月の初日前に、又は（ⅱ）完全に暦年更新ベースではないサポートに対する全てのオーダーに関して、当該更新の応答日前に、乙に対する 90 日前の通知をもって「SAP エンタープライズサポート」を選択することができる。当該選択は、甲により通知状にて表明されるものとし、「SAP エンタープライズサポート」の開始をもって「SAP スタンダードサポート」は終了するものとする。当該選択は、全ての「スタンダードサポートソリューション」に適用されるものとし、甲が「SAP エンタープライズサポート」を選択する場合、当該サービスは、価格設定を含むがこれに限定されない乙の「SAP エンタープライズサポート」のその時点で有効な条件に従うものとする。甲及び乙は、甲の選択及び乙のその時点で有効な条件を記録するために、本契約に対する修正契約又はその他の文書を締結するものとする。

6.3 なお、本契約に基づくサポートサービス選択条項に従った甲による「SAP スタンダードサポート」の終了、又は別のタイプの SAP サポートサービスへの登録の選択は、本契約、付属書、スケジュール、追加契約書及び注文書に基づく全てのライセンスに対して一括して行うことのみ可能であり、甲による「SAP スタンダードサポート」の部分終了又は「SAP スタンダードサポート」の部分選択は、本契約、付属書、スケジュール、追加契約書、注文書又は本スケジュールのいかなる部分に関しても認められないものとする。

7. 監査

本スケジュールの条件の順守を調査するため、（少なくとも暦年に 1 回、乙の標準手続きに従い）乙は定期的に、（ｉ）甲により提供された情報の正確性、及び（ⅱ）本スケジュールに規定された権利及び制限に従った甲による Solution Manager Enterprise Edition の使用、を監査することができるものとする。

8. 再開

甲が、「SAP スタンダードサポート」を「スタンダードサポートソリューション」の初回引渡後の翌月の初日から開始しないことを選択し、又はその他甲により「SAP スタンダードサポート」が第 6.2 条に基づく権利を行使することなく、上記の第 6.1 条に従って終了された場合、若しくは一定期間中止された後に要請又は再開される場合には、乙は、甲に対し当該中止期間の「SAP スタンダードサポート」料及び再開費の請求を行う。

9. その他の条件

9.1 「SAP スタンダードサポート」の範囲は、3 ヶ月の書面による事前通知でいつでも、乙により変更される場合がある。

9.2 甲は、甲が「スタンダードサポートソリューション」に対して使用権を全て保持していることを確認する。

9.3 甲が暦年につき、1 つ以上のサービスを受領する権利を付与されている場合、（ｉ）「発効日」が 9 月 30 日以降の場合、初回暦年において甲は当該サービスを受領する権利は付与されない、及び（ⅱ）甲が当該サービスを利用しなかった場合、翌年にサービスを持ち越すことはできない。

9.4 **乙によって提供される「SAP スタンダードサポート」を利用しない場合、乙による潜在的な問題の特定及び訂正の支援が妨げられ、その結果「ソフトウェア」が不満足な性能に陥ったとしても、乙はその責任を負担しない。**

9.5 乙が本契約に基づき、第三者のソフトウェアを甲に使用権許諾する場合、該当する第三者が当該「SAP スタンダードサポート」を乙が提供できるようにする限度において、乙は当該第三者ソフトウェアに対して「SAP スタンダードサポート」を提供するものとする。甲は、「SAP エンタープライズサポート」を受けるために、自己のオペレーティングシステム及びデータベースを更に新しいバージョンにアップグレードすることが必要となる場合がある。各ベンダーが該当製品に対してサポート延長を提供する場合、乙は追加料金により、別途の書面契約に基づいて、当該サポート延長を提供することができる。乙と第三者ベンダーとの間のライセンス契約が終了した場合、乙は、乙と第三者ベンダーとの間で合意された段階的縮小期間が終了するまで、定義されたサポートプロセスに従って、当該ベンダーの第三者ソフトウェアに対するサポートを継続して提供するものとする。

9.6 「SAP スタンダードサポート」はhttp://service.sap.com/releasestrategyに掲載される、SAP ソフトウェアリリースのその時点におけるメンテナンス段階に応じて提供される。ソフトウェアの特定のリリースの延長サポートは、追加ライセンス料に応じて可能となる。