SAP ENTERPRISE SUPPORT に関する別紙（以下「別紙」）

「本契約」（「本契約」に添付され、または引用により「本契約」の一部となっている付属書、別表、注文書その他の文書を含む）の規定とこの「別紙」の規定に矛盾または不一致がある場合は、そのそれぞれについてこの「別紙」の規定が優先する。
この「別紙」は、特別のサポート契約が排他的に適用されるソフトウェアを除き、「本契約」に基づき甲に使用許諾されるすべてのソフトウェア（以下総称して「Enterprise Support ソリューション」）を対象として、この「別紙」に詳細が定義される乙によるサポートサービス（以下「SAP Enterprise Support」）の提供に適用される。

1. 定義

1.1 「ゴーライブ」とは、「Enterprise Support ソリューション」の導入後または「Enterprise Support ソリューション」のアップグレード後、「Enterprise Support ソリューション」が、本稼働モードでの実際のデータの処理および「本契約」に従った甲の組織内業務運営のために、甲により使用可能となった時点をいう。

1.2 「甲のソリューション」とは、「Enterprise Support ソリューション」および第三者から甲に使用許諾されたその他のソフトウェアで、「Enterprise Support ソリューション」と連動して稼働するものをいう。

1.3 「本稼働システム」とは、甲の組織内業務を実施するために使用される稼働中の SAP システムであって、甲のデータが記録されるシステムをいう。

1.4 「SAP ソフトウェアソリューション」とは、甲のソリューションを実行し、甲のビジネスに関係のある機能に特化した 1 つまたは複数の「本稼働システム」の集合体をいう。詳細および例については、SAP Service Marketplace （SAP Note 1324027 または SAP Note 1324027 に代わる将来の SAP Note に明記）を参照のこと。

1.5 「サービスセッション」とは、聞き取りまたは「本稼働システム」の分析を通してさらなる情報を収集するためにリモートで行われ、その結果として推奨事項が提供される、一連のサポート活動およびタスクをいう。「サービスセッション」は、セルフサービスでマニュアルにより行われる場合と、完全自動化で行われる場合がある。

1.6 「最重要問題」とは、乙および甲が乙の基準に従って共同で特定し、優先的に対処する問題および/または瑕疵であって、（i）本稼働前のシステムの「ゴーライブ」に支障を来すもの、または（ii）「本稼働システム」に重大なビジネス上の影響を及ぼすものをいう。

1.7 「現地営業時間」とは、乙の登記上の事業所に適用され、かかる事業所が従う公休日に基づく、通常の営業日における通常の営業時間（午前 9 時から午後 6 時まで）をいう。両当事者は、SAP Enterprise Support に関してのみ、相互の同意の下、乙の関連会社のうち 1 社の登記上異なる事業所について、「現地営業時間」を適用し、これに基づき機能させることができる。

2. SAP Enterprise Support の範囲甲は、乙が「指定国」内で通常サービスを提供している限度内で、SAP Enterprise Support のサービスを要請することができ、乙はこれを提供するものとする。SAP Enterprise Support には、現時点において以下のものが含まれる。

継続的な改善およびイノベーション

- 使用許諾された「Enterprise Support ソリューション」の新規ソフトウェアリリースおよびアップグレード用のツールと手順。
- サポートパッケージ - 個別の修正を行う労力を軽減するための修正パッケージ。サポートパッケージには、改正された法規制の要件に既存の機能を適合させるための修正を含む場合もある。
- SAP Business Suite 7 の中核アプリケーションのリリース（2008 年に出荷された SAP ERP 6.0、および SAP CRM 7.0、SAP SCM 7.0、SAP SRM 7.0、および SAP PLM 7.0 から開始）について、乙は、enhancement package により、または利用可能なその他の手段によって、拡張機能および/またはイノベーションを提供する場合がある。乙の現在の慣行では、乙の中核アプリケーションのリリースに対するメインストリームメンテナンスの期間中、1 暦年に 1 回、enhancement package またはその他のアップデートを提供している。
- 第三者のオペレーティングシステムおよ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に利用可能な ABAP ソースコードならびに追加でリリースおよびサポートされる汎用モジュール。
- 変更された構成の設定や「Enterprise Support ソリューション」のアップグレードなどのソフトウェア変更管理は、現在、コンテンツや情報、クライアントコピーおよびエンティティコピー用ツール、ならびにカスタマイズを比較するためのツールなどによってサポートされる。
- 乙は甲に対して、年間最大 5 日の SAP ソリューションアーキテクトによるリモートアドバイスを提供し、
  - 最新の SAP enhancement package の技術革新機能、および甲のビジネスプロセス要件に合わせたその展開方法の評価を支援する。
  - これは、ナレッジトランスファーセッション形式で、甲に対して、乙のソフトウェア/アプリケーションまたは「グローバルサポートバックボーン」のコンポーネントについて 1 日をかけて説明するものである。現在、その内容とセッションのスケジュールは、http://service.sap.com/enterprisesupport に記載されている。スケジュール設定や利用および配信の方法については乙の裁量に基づく。
- 乙は、SAP Solution Manager Enterprise Edition の一部として、甲にガイド付きセルフサービスへのアクセスを提供し、選択された「Enterprise Support ソリューション」の技術的ソリューション管理を甲が最適化するための支援を行う。
- 「Enterprise Support ソリューション」の構成ガイドラインおよびコンテンツは、通常、SAP Solution Manager Enterprise Edition を通じて出荷される。「SAP ソフトウェア」に対する、「SAP システムアドミニストレーション」および「SAP ソリューションオペレーション」のベストプラクティス。
- 乙の構成およびオペレーションのコンテンツは、「Enterprise Support ソリューション」の不可欠な一部としてサポートされる。
- SAP Application Lifecycle Management のコンテンツ、ツールおよびプロセス記述は、SAP Solution Manager Enterprise Edition、「Enterprise Support ソリューション」および/または「Enterprise Support ソリューション」の該当「文書」の一部である。

Enhancement Package およびその他の「SAP ソフトウェアアップデート」に対するアドバンスサポート

乙は、乙のソリューションエキスパートによる特別なリモートチェックを提供する。これは、計画されているモディフィケーションまたは既存のモディフィケーションを分析し、甲のカスタムコードと enhancement package やその他の「Enterprise Support ソリューション」アップデートとの間で生じ得る不一致を特定するためのものである。 各々のチェックは、甲の主要ビジネスプロセスの段階の 1 つに存在する特定のモディフィケーションに対して行われる。甲 は、「SAP ソフトウェアソリューション」ごとに、1 暦年につき、以下のカテゴリーのうち 1 つより 2 回のサービスを受ける権利を有する。

- モディフィケーションの妥当性：SAP Solution Manager Enterprise Edition で計画されているまたは既存のカスタムモディフィケーションの範囲および設計について甲が提供する SAP 要件文書に基づき、乙は、甲の要件を満たす「Enterprise Support ソリューション」の標準機能を特定する（詳細は http://service.sap.com/ を参照のこと）。

- カスタムコード保守性チェック：SAP Solution Manager Enterprise Edition で計画されているまたは既存のカスタムモディフィケーションの範囲および設計について甲が提供する SAP 要件文書に基づき、乙は、SAP コードからカスタムコードを分離するために利用される User Exit とサービスを特定する（詳細は http://service.sap.com/を参照のこと）。

グローバルサポートバックボーン

- SAP Service Marketplace - 乙が乙のライセンス取得者およびパートナーのみにコンテンツおよびサービスを提供する、ナレッジを伝達するための乙のナレッジデータベースおよび乙のエクストラネット。
- SAP Service Marketplace 上の SAP Notes には、ソフトウェアの不具合が記録され、エラーの修復、回避、バイパス方法に関する情報が記載されている。SAP Notes には、ライセンス取得者が使用している SAP システムに導入できるコーディング修正が含まれる場合がある。また、SAP Notes には、関連する問題、ライセンス取得者の質問、および推奨されるソリューション（カスタマイジング設定など）も記載されている。
- SAP Note Assistant - SAP コンポーネントに対して特定の訂正および改良をインストールするためのツール。
- SAP Solution Manager Enterprise Edition - 第 2.4 条に記載

ミッションクリティカルサポート

- 「初期応答時間」および「修正措置」に対する「サービスレベルアグリーメント」を含む、「Enterprise Support 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（詳細については第 2.1.1 条を参照のこと）
- SAP サポートアドバイザリーセンター – 第 2.2 条に記載
- 継続的品質チェック – 第 2.2 条に記載
- 下記第 2.1 条に従った 1 日 24 時間、1 週間 7 日のグローバル根本原因分析およびエスカレーション手順
- カスタムコードに対する根本原因分析：SAP 開発ワークベンチで構築された甲のカスタムコードについて、乙は、第 2.1.1 条、第 2.1.2 条および第 2.1.3 条に記載された「グローバルメッセージ処理プロセス」および「サービスレベルアグリーメント」に従い、ミッションクリティカルな根本原因分析サポートを提供する。これは、優先度が「最優先」および「優先」のメッセージに対して適用される。甲のカスタムコードがその時点で最新の標準（詳細については http://service.sap.com/ を参照のこと）に従って文書化されている場合は、乙は、問題解決において甲を支援するためのガイダンスを提供する場合がある。

他のコンポーネント、方法論、コンテンツおよびコミュニティーへの参加

- 「Enterprise Support ソリューション」の利用可能なリソースを監視し、システムステータス情報を収集するための、システム用の監視コンポーネントおよびエージェント（SAP EarlyWatch® Alert など）。
- 事前に設定済みのテストテンプレートとテストケースは、通常、SAP Solution Manager Enterprise Edition を介して提供される。加えて、Solution Manager Enterprise Edition には現在、甲によるテスト作業を支援する以下の機能が用意されている。
    - SAP Solution Manager Enterprise Edition の一部として提供されている機能を使用した、「Enterprise Support ソリューション」のテスト管理
    - 「クオリティゲート」の管理のための「品質管理」
    - テストの自動化を目的にして乙が提供するツール
    - 回帰テスト範囲の最適化を支援するために乙が提供するツール。これらのツールは、計画された「SAP ソフトウェアソリューション」の変更によって影響を受けるビジネスプロセスの特定を支援し、テスト範囲の推奨およびテスト計画作成を支援する（詳細については http://service.sap.com/ を参照のこと）。
- 効率化を支援するために設計されたコンテンツおよび補足ツール。導入方法論および標準手順、「導入ガイド（IMG）」、「ビジネスコンフィグレーション（BC）セット」などがこれに含まれる。
- SAP Service Marketplace を介したガイドラインへのアクセス。費用およびリスクの軽減を支援するために設計された導入および業務プロセスとコンテンツなどがこれに含まれる。上記コンテンツには現在、以下のものが含まれる。
    - エンドツーエンドソリューションオペレーション：甲の「SAP ソフトウェアソリューション」のエンドツーエンドオペレーションの最適化について甲を支援する。
    - Run SAP 方法論：甲によるアプリケーション管理、業務プロセス運用、および SAP NetWeaver® 技術プラットフォームの管理を支援する。これには現在以下のものが含まれる。
        - SAP standards for solution operations
        - エンドツーエンドソリューションオペレーションを導入するための Run SAP ロードマップ
        - SAP Solution Manager Enterprise Edition のアプリケーション管理ソリューションを含む各種ツール。Run SAP 方法論に関する詳細については http://service.sap.com/runsap を参照のこと

- 乙の顧客およびパートナーコミュニティーへの参加（SAP Service Marketplace を介する）。ここでは、最良のビジネスプラクティス、サービス提供などに関する情報が提供される。

2.1 「グローバルメッセージ処理」および「サービスレベルアグリーメント」 （SLA） 甲が障害について報告した場合、乙は、その不具合を修復、回避また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支援する。乙が提供するサポートインフラストラクチャを、かかるサポートのメインチャネルとして使用するものとする。甲は、エラーメッセージを任意の時点で送信できるものとする。すべてのメッセージ解決プロセスの関係者が、メッセージのステータスにいつでもアクセスすることができるものとする。メッセージの優先度の定義に関するさらなる詳細については、SAP Note 67739 を参照のこと。

例外的なケースでは、甲は電話で乙に連絡できるものとする。かかる連絡（および定められた別の連絡方法）については、乙は、第 3.2 条（iii）に記載する甲によるリモートアクセスの提供を必要とする。

乙が「優先度 1」または「優先度 2」と認め、かつ、本別紙に定める前提条件を満たすすべての甲のサポートメッセージに対して、以下のサービスレベルアグリーメント（以下「SLA」）が適用されるものとする。かかる SLA は、この「別紙」の「発効日」以降の、最初の完全な「1 四半期」に開始されるものとする。この「別紙」において「四半期」とは、対象となる年の 3 月 31 日、6 月 30 日、9 月 30 日および 12 月 31 日にそれぞれ終了する 3 カ月間をいう。

2.1.1 初期応答時間に関する SLA

a. 優先度 1 サポートメッセージ（「最優先」） 乙は、「優先度 1」のサポートメッセージに対して、かかる「優先度 1」のサポートメッセージを乙が受信した後、1 時間以内（1 日 24 時間、1 週間 7 日間）に応答するものとする。問題が非常に深刻で通常のビジネストランザクションに支障を来しており、業務上重要な緊急の業務を実行できない場合は、メッセージに「優先度 1」が割り当てられる。これは、一般的に以下の状況により引き起こされる：システムの完全停止、「本稼働システム」内の中枢の SAP 機能の不具合または「最重要問題」。

b. 優先度 2 サポートメッセージ（「優先」） 乙は、「優先度 2」のサポートメッセージに対して、かかる「優先度 2」のサポートメッセージを乙の「現地営業時間」中に受信した後、4 時間以内に応答するものとする。「本稼働システム」における通常のビジネストランザクションが重大な影響を受け、必要なタスクを遂行できない場合、そのメッセージに「優先度 2」が割り当てられる。これは、そのようなトランザクションや作業の実行に必要な SAP システムの必要な機能の誤り、または実行不可能な機能が原因となる。

2.1.2 優先度 1 サポートメッセージに対する修正措置応答時間に対する SLA：乙は、甲の「優先度 1」のサポートメッセージに対して、解決のためのソリューション、回避方法またはアクションプラン（以下「修正措置」）を、乙がかかる「優先度 1」のサポートメッセージを受信した後 4 時間以内（1 日 24 時間、1 週間 7 日間）に提供する（以下「修正措置の SLA」）。アクションプランが「修正措置」として甲に提出される場合、かかるアクションプランには以下のものを含むものとする。（i）解決プロセスの状況、（ii）乙の担当リソースの特定を含み、予定されている次のステップ、（iii）解決プロセス支援に必要な甲に求められるアクション、（iv）可能な範囲で、乙によるアクションの日程案、および（v）乙による次回のアップデートの日時。その後の状況のアップデートには、その時点までに取られたアクションの要約、予定されている次のステップおよび次回の状況のアップデートの日時を含むものとする。「修正措置の SLA」は、処理時間のうち、乙によりメッセージが処理されている部分のみを意味する（以下「処理時間」）。「処理時間」には、メッセージが「Customer Action」または「SAP Proposed Solution」のステータスにある時間は含まない。ここで（a）「Customer Action」ステータスとは、サポートメッセージが甲に渡されたことを意味し、（b）「SAP Proposed Solution」ステータスとは、この「別紙」に概説する「修正措置」を、乙が提供済みであることを意味する。「修正措置の SLA」は、処理時間の 4 時間以内に、乙が解決のためのソリューション、回避方法またはアクションプランの提案をした場合、または甲がメッセージの優先度を下げることに同意した場合に履行されたものとみなされる。

2.1.3 前提条件および除外規定

2.1.3.1 前提条件 SLA は、サポートメッセージに対して以下の前提条件が満たされた場合にのみ適用されるものとする。（i）第 2 条に基づく「カスタムコード」に対する「根本原因分析」を除くすべてのケースにおいて、サポートメッセージが、乙が出荷ステータスを“一般出荷”に分類した「Enterprise Support ソリューション」のリリースに関連していること、（ii）サポートメッセージが、その時点で最新であり、かつ乙が報告されたエラーに対してアクションを取るために必要な関連詳細情報（SAP Note 16018 または SAP Note 16018 に代わる将来の SAP Note に記載されているもの）が含まれているサポートメッセージ処理ログイン手順に従って SAP Solution Manager Enterprise Edition を介して、甲により英語で提出されていること、（iii）サポートメッセージが、「メインストリームメンテナンス」または「延長保守」に該当する「Enterprise Support ソリューション」の製品リリースに関連していること。

「優先度 1」のサポートメッセージについては、以下の追加前提条件が甲により満たされなくてはならない。（a）問題およびそのビジネスへの影響について、乙が問題を評価するために十分な詳細が記載されていること、（b）甲は、1 日 24 時間、1 週間 7 日間で乙と連絡できるように、甲がこの「別紙」に基づく義務に基づいて「優先度 1」のメッセージを解決する過程で支援を与えるために十分なトレーニングおよび知識を備えた、英語を話すことができる担当者を提供すること、および（c）システムへのリモート接続を開始するため、また必要なログオンデータを乙に提供するための甲の担当者を提供すること。

日本向けの便宜オプション：甲は、SAP 担当者として日本語を話す担当者を提供するか、SAP Solution Manager を通じて日本語によるサポートメッセージを作成することができる。いずれの場合も、上記 2.1.2 に明記された SLA の期限は、日本語から英語（および英語から日本語）に翻訳するために必要とされる時間延長されるものとする。この場合、SLA に関する期限は通常 1 時間延長される。

2.1.3.2 除外規定特に SAP Enterprise Support について、以下のタイプの「優先度 1」メッセージは、SLA の対象から除外される。（i）SAP 開発ワークベンチが作成したカスタムコードを除き、甲のためにのみ開発された「Enterprise Support ソリューション」のリリース、バージョンおよび/または機能（「SAP カスタムデベロップメント」および/または乙の子会社により開発された場合を含むがこれに限らない）に関するサポートメッセージ。（ii）「Enterprise Support ソリューション」の一部ではなく、パートナーのアドオン、機能強化またはモディフィケーションにより実現可能な国別バージョンに関するサポートメッセージは、たとえそれらの国別バージョンが乙またはその関連会社により作成されたものであっても明確に除外される。（iii） サポートメッセージの背景にある根本的原因が不具合ではなく機能の欠如であるもの（以下“開発リクエスト”）、またはサポートメッセージがコンサルティング依頼に起因するもの。

2.1.4 サービスレベルクレジット

2.1.4.1 「四半期」におけるすべての SLA について、許容される期限内に、案件の総数の 95% に対応した場合、乙は、上記の SLA に従った自らの義務を果たしたものとみなされるものとする。Enterprise Support 期間中の任意の「四半期」において、甲が提出した上記の SLA に従ったメッセージが 20 件未満（すべての SLA に対する合計）の場合、甲は、当該「四半期」において、乙が規定された SLA の期限を超過したサポートメッセージが 1 件以下であれば、乙は上記 SLA に従った自己の義務を果たしたものとみなされることに合意する。

2.1.4.2 上記第 2.1.4.1 条を条件として、SLA に対する期限が満たされなかった場合（以下それぞれ「不履行」）は、以下の規定および手順を適用する。（i）甲は、申し立てる「不履行」を書面で乙に通知するものとする。（ii）乙は、かかる申立てを調査し、甲の主張の正確さを認容または却下する報告を甲に提供するものとする。（iii）甲は、乙の SLA 達成の可能性を妨げる問題またはプロセスを是正するための乙の努力に対して、合理的な支援を提供するものとする。（iv）本 2.1.4 条の規定に従うことを条件として、報告に基づき乙の「不履行」が立証された場合、乙は、甲の次回の「SAP Enterprise Support 料金」請求において、それぞれの「不履行」が報告され証明された当該「四半期」に対する甲の「SAP Enterprise Support 料金」の 0.25% 相当額のサービスレベルクレジット（以下「SLC」）を適用するものとする。ただし「四半期」ごとの SLC の上限は、かかる「四半期」に対する甲の「SAP Enterprise Support 料金」の 5% とする。甲は、「不履行」が発生した「四半期」の終了後 1 カ月以内に、乙に対して SLC についての通知を行う責任を負う。乙が甲から SLC について根拠の明確な申立ての書面を受領しない限り、違約金は支払われない。本 2.1.4 条に記載する SLC が、申し立てられたまたは実際の「不履行」に関する甲にとっての唯一かつ排他的な救済策である。

2.2 SAP サポートアドバイザリーセンター「Enterprise Support ソリューション」に直接関連する「優先度 1」および「最重要問題」について、乙は、ミッションクリティカルなサポート関連の要請のために、乙のサポート組織内にグローバル部門（以下「サポートアドバイザリー センター」）を設けるものとする。「サポートアドバイザリーセンター」は、以下のミッションクリティカルなサポート業務を遂行する。（i）「最重要問題」に対するリモートサポート。「サポートアドバイザリーセンター」は、問題を特定するための 24 時間体制での根本原因分析を可能とする

追加のエスカレーションレベルとして機能する。（ii）甲の IT 部門と協力した「継続的品質チェック」サービスの提供計画（その日程および提供の調整を含む）。（iii）要請により 1 暦年に 1 回の SAP Enterprise Support レポートの提供。(iv)甲が要請した場合の、SAP Customer Center of Expertise のリモートでの主たる認定。（v）「継続的品質チェック」（下記第 2.3 条に定義）、乙のアクションプランおよび/または乙の提案書が「Enterprise Support ソリューション」のクリティカルな状況を示した場合の指針（レッド CQC レポートなど）の提供。

SAP Solution Manager Enterprise Edition を通じた「継続的品質チェック」の実施の準備のために、甲の「連絡担当者」と乙は、共同で「Enterprise Support ソリューション」について必須のセットアップサービス（以下「初回アセスメント」）を実施するものとする。「初回アセスメント」は乙の基準および文書に基づくものとする。

指定された乙の「サポートアドバイザリーセンター」に任命された者は英語を話す者とし、甲の「連絡担当者」（以下に定義）または権限を与えられたその代理人は、1 日 24 時間、1 週間 7 日間のミッションクリティカルなサポート関連要請のために、連絡を取ることができる。利用可能な現地または国際ダイヤルイン番号は、SAP Note 560499 に記載されている。

日本向けの便宜オプション：日本の顧客については、上記に加えて、指定された乙の 「サポートアドバイザリーセンター」に任命された者は、日本語を話す者とし、甲の「連絡担当者」（以下に定義）または権限を与えられた代理人は、（推奨）電子メールにて、または電話にて、1 日 12 時間（9:00-21:00（日本時間））、1 週間 7 日間連絡を取ることができる。

「サポートアドバイザリーセンター」は、上記のミッションクリティカルなサポート関連の業務について、これらの業務が直接「Enterprise Support ソリューション」に関する問題またはエスカレーションに関連する範囲においてのみ責任を負う。

2.3 SAP 継続的品質チェック「SAP ソフトウェアソリューション」に関連するクリティカルな状況（「ゴーライブ」、アップグレード、マイグレーションまたは「最重要問題」など）の場合、乙は、各「SAP ソフトウェアソリューション」について、1 暦年に少なくとも 1 回「継続的品質チェック」（以下「継続的品質チェック」または「CQC」）を提供する。

CQC は、1 つまたは複数のマニュアルまたは自動のリモート「サービスセッション」で構成される。SAP EarlyWatch Alert により重大な警告が報告された場合、または甲と「SAP サポートアドバイザリーセンター」が「最重要問題」に対処するためのサービスが必要であると合意した場合、乙は追加の CQC を提供する場合がある。CQC の厳密な種類および優先度ならびに乙のタスクおよび甲の協力義務などの詳細については、両当事者間で合意されるものとする。乙は、CQC の終了時に、甲にアクションプランおよび/または提案書を提出する。

甲は、CQC セッションの全部または一部が、乙および/または乙のベンダーとして行動する乙の認定パートナーにより提供され、かつ、乙の CQC の基準および方法論に基づくことを了承する。甲は、この「別紙」に基づく CQC の提供を円滑にするために、適切なリソース（機器、データ、情報および適切かつ協力的な人員を含むが、これらに限らない）を提供することに同意する。
甲は、乙が CQC の再日程調整を 1 年につき最大 3 回に限定することを了承する。日程変更は、実施予定日の少なくとも 5 営業日前に行わなければならない。甲がこれらのガイドラインに従わない場合、乙は年次 CQC を甲に提供する義務を負わない。

2.4 SAP Enterprise Support に基づく SAP Solution Manager Enterprise Edition

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition（およびこの「別紙」に基づき提供されるその後継版）は、「本契約」が適用されるものとし、SAP Enterprise Support に基づく以下の目的のみに使用することができるものとする。（i）ソフトウェアの納入およびインストレーションならびに「SAP Enterprise Support ソリューション」の技術メンテナンスを含む、SAP Enterprise Support および「甲のソリューション」のためのサポートサービスの提供。および、(ii) 「甲のソリューション」ならびに甲が第三者から使用許諾された、または別の形態で取得するその他のソフトウェアコンポーネントおよび IT 資産のためのアプリケーションライフサイクルマネジメント。ただし、これらの第三者のソフトウェア、ソフトウェアコンポーネントおよび IT 資産は「Enterprise Support ソリューション」と関連して稼働しなければならず、さらに SAP Solution Manager Enterprise Edition のソリューションドキュメンテーションに記載されている甲のビジネスプロセスの完了に必要なものでなければならない（以下「追加サポート対象資産」）。かかるアプリケーションライフサイクルマネジメントは、以下の目的にのみ限定される。

- 導入、構成、テスト、運用、継続的改善および診断
- SAP Solution Manager Enterprise Edition に統合された SAP CRM テクノロジーを用いて可能となるインシデント管理（サービスデスク）、問題管理および変更依頼管理
- SAP Solution Manager Enterprise Edition に統合された SAP NetWeaver テクノロジーを用いて可能となる管理、監視、報告およびビジネスインテリジェンスビジネスインテリジェンスが履行される場合もあるが、これは適切な SAP BI ソフトウェアが「Enterprise Support ソリューション」の一部として甲に使用許諾されていることを条件とする。
  上記第 2.4.1（ii）条に概説したアプリケーションライフサイクルマネジメントについては、甲は SAP CRM に対する別の「パッケージ」ライセンスを必要としないものとする。甲は、SAP Solution Manager を使用するための適切な登録ユーザーライセンスを保持しなければならない。

2.4.2 上記以外の目的で SAP Solution Manager Enterprise Edition を使用することはできない。また、前述の制限に加えて、甲は以下の目的で SAP Solution Manager Enterprise Edition を使用してはならない。（i）サービス計画、契約、サービス確認管理などの CRM シナリオ（ただし第 2.4.1 条に明記されている CRM シナリオを除く）、（ii）上記以外の種類の SAP NetWeaver の使用法、または（iii）「甲のソリューション」および「追加サポート対象資産」のために行う場合を除くアプリケーションライフサイクルマネジメントおよび、特にインシデント管理（サービスデスク）、ならびに（iv）「人事」、「財務経理」、「調達」など（ただしこれらに限らず）、IT 共有サービス以外のため。

2.4.3 乙は、その独自の裁量により、SAP Service Marketplace （http://service.sap.com/solutionmanager）に掲載されている、本第 2.4 条に定める SAP Solution Manager Enterprise Edition のユースケースを随時更新することができる。

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition は、この「別紙」の有効期間中に、甲により使用許諾された「登録ユーザー」のみが、「ソフトウェア」の使用許諾権に基づき、甲の組織内業務の支援のための甲による SAP 関連サポートの目的にのみ、使用することができる。上記を除いて、SAP Enterprise Support に基づく SAP Solution Manager Enterprise Edition の機能の使用権は、かかる機能が SAP Solution Manager Enterprise Edition を通して、またはこれに関連して使用できる場合であっても、乙との別途書面による合意を必要とする。「登録ユーザー」に関する上記の制限にかかわらず、甲は、この「別紙」の有効期間中、サポートチケットの作成、サポートチケット状況のリクエストおよび「甲のソリューション」お

よび「追加サポート対象資産」に直接関連する情報のクロージングのみを目的として、自らの従業員に SAP Solution Manager Enterprise Edition において Web セルフサービスを利用させる権利を有する。

2.4.5 甲が、SAP Enterprise Support を終了し、第 6 条に従って SAP Standard Support を受ける場合、SAP Enterprise Support に基づく甲による SAP Solution Manager Enterprise Edition の使用は終了する。それ以降、甲による SAP Solution Manager Enterprise Edition の使用は、「SAP Standard Support に関する別紙」の諸条件に従うものとする。

2.4.6 甲は、第三者が「SAP ソフトウェア」の使用許諾を受け、「登録ユーザー」を有する場合であっても、かかる第三者に対するサービスとして SAP Solution Manager Enterprise Edition の使用を申し出てはならない。ただし、「本契約」に基づき「SAP ソフトウェア」へのアクセス権を与えられた第三者は、この「別紙」の諸条件に従って、甲の組織内業務の支援のための SAP 関連サポートの目的にのみ、 SAP Solution Manager Enterprise Edition にアクセスすることができる。

3. 甲の責任

3.1 SAP Enterprise Support プログラムマネジメントこの「別紙」に基づく SAP Enterprise Support を受けるために、甲は、「サポートアドバイザリーセンター」用に、自己の SAP Customer Center of Expertise 内で英語を話せる適格な担当者（以下「連絡担当者」）を指定するものとし、かかる「連絡担当者」またはその「連絡担当者」から権限を与えられた代理人への連絡を常に可能にするための連絡先の詳細情報（特に電子メールアドレスおよび電話番号）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。

日本向けの便宜オプション：甲は、日本語を話す「連絡担当者」を提供することを選択することができる。この場合において、上記 2.1.2 に明記された SLA の期限は、必要な日本語と英語間の翻訳に要する時間分延長されるものとする。この場合、SLA に関する期限は通常 1 時間延長される。

3.2 その他の要件この「別紙」に基づく SAP Enterprise Support を受けるため、甲はさらに以下の要件を満たさなくてはならない。

（i）「本契約」およびこの「別紙」に従い、「Enterprise Support サービス料金」の全額を継続して支払うこと。

（ii）その他、「本契約」およびこの「別紙」に基づく自己の義務を履行すること。

（iii）乙が定義する技術標準手順に従ってリモートアクセスを提供および維持し、必要なすべての権限、特にメッセージ処理の一環としてのリモートでの問題分析の権限を乙に与えること。かかる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またはその従業員の居住国に関する制限なく提供されるものとする。甲は、アクセスを提供できない場合、メッセージ処理および修正の提供に遅延が生じる可能性があること、または乙が効率よく支援を提供できない可能性があることを了解する。また、サポートサービスのために必要なソフトウェアコンポーネントがインストールされていなければならない。詳細については SAP Note 91488 を参照のこと。

（iv）乙が認定する、下記第 4 条に定める要件を満たす Customer Center of Expertise を設立し、維持すること。

（v）「ベーシス」の最新パッチレベルを備えた SAP Solution Manager Enterprise Edition システムおよび最新の SAP Solution Manager Enterprise Edition サポートパッケージをインストールし、設定し、本稼働運用していること。

（vi）SAP EarlyWatch Alert を「本稼働システム」に対して有効にし、データを甲が本稼働運用する SAP Solution Manager Enterprise Edition システムに送信すること。このサービスのセットアップに関する情報は SAP Note 1257308 を参照のこと。

（vii）第 2.2 条に記載の通りに「初回アセスメント」を実施し、乙が必須と分類するすべての推奨事項を導入すること。

（viii）甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition のインストレーションと乙との間の接続、および「Enterprise Support ソリューション」と甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition 間の接続を確立すること。甲は、すべての「本稼働システム」および「本稼働システム」に接続されたシステムのための甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition システムに、ソリューションランドスケープおよび重要なビジネスプロセスを維持するものとする。甲は、導入プロジェクトまたはアップグレードプロジェクトを甲の SAP Solution Manager Enterprise Edition システム内に文書化するものとする。

（ix）SAP Solution Manager Enterprise Edition を完全に適用および有効化するために、甲は、該当する文書の記載内容を遵守するものとする。

（x）甲は、十分かつ最新のすべてのモディフィケーションに関する記録を保持し、必要に応じてかかる記録を速やかに乙に提供することに同意する。

（xi）すべてのエラーメッセージを、乙がアップデート、アップグレードまたはアドオンを通して随時提供するその時点で最新の SAP サポートインフラストラクチャを介して送信すること。

（xii） 甲のインストレーション、「登録ユーザー」および「Enterprise Support ソリューション」に関連するその他すべての情報に対する変更を遅滞なく乙に通知すること。

4. Customer Center of Expertise

4.1 Customer Center of Expertise の役割 甲には、SAP Enterprise Support の一環として提供される潜在価値を最大限に引き出すため、Customer Center of Expertise（以下「Customer Center of Expertise」または「Customer COE」）の設立が求められる。Customer COE は、乙のサポート組織との相互連絡のための甲の集中窓口として、甲により指定される。 Customer COE は、常設の専門センターとして、乙が提供する Run SAP 方法論（詳細は http://service.sap.com/runsap を参照のこと）に基づき、「SAP ソフトウェアソリューション」に関連する甲のビジネスプロセスおよびシステムの効率的な導入、イノベーション、運用および品質をサポートする。Customer COE は、重要なビジネスプロセスの運営をすべて対象に含めなければならない。乙は、機能的および技術的な導入プロジェクトと並行して、Customer COE の導入を 1 つのプロジェクトとして開始することを推奨する。

4.2 Customer COE の基本機能 Customer COE は以下の基本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および関連するアプリケーションについて、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、および通常の現地営業時間（少なくとも 1 日 8 時間、週 5 日間（月曜日から金曜日））におけるその運営。甲のサポートプロセスおよびスキルは、サービス計画プロセスおよび認定監査の枠組みの中で、共同で見直しが行われる。
- 契約管理：乙との連携による契約処理およびライセンス処理（ライセンス監査、保守料金の請求、リリースオーダー処理、ユーザーマスター管理およ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：甲および/またはその関連会社（ただし、かかる関連会社については、「本契約」に基づき「Enterprise Support ソリューション」の使用が許されている場合に限る）のいずれかからの開発要請のとりまとめと調整。この役割において、Customer COE は、「Enterprise Support 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なすべてのアクションおよび決定を行うため、ならびに、計画されたモディフィケーションが乙のソフトウェアおよびリリース方針と確実に一致するようにするため、乙とのインターフェイスとして機能する権限も与えられるものとする。
- 情報管理：甲の組織内における「Enterprise Support ソリューション」および Customer COE に関する情報（社内デモンストレーション、情報提供イベント、マーケティングなど）の配布。
- CQC およびその他のリモートサービス計画：甲は、乙と共に、定期的にサービス計画プロセスに従事する。このサービス計画は、初期導入中に開始され、その後定期的に継続する。

4.3 Customer COE 認定甲は、（i）「発効日」から 12 カ月以内、または（ii）甲が通常のビジネスを行うために少なくとも 1 つの「Enterprise Support ソリューション」をライブモードで使い始めてから 6 カ月以内のいずれか遅い時期までに、認定を受けた Customer COE を設立しなければならない。乙によるその時点で最新の主たる Customer COE 認定または再認定を取得するために、Customer COE は監査を受ける。初回認定プロセスおよび再認定プロセスならびにその条件に関する詳細情報、ならびに入手できる認定レベルに関する情報は、SAP Service Marketplace（http://service.sap.com/coe）から入手可能である。

5. **Enterprise Support 料金** 「SAP Enterprise Support 料金」は毎年前払いとし、「本契約」の「付属書」または注文書に記載するものとする。「初回期間」（対象の付属書またはその他の文書に定義する）経過後、「SAP Enterprise Support 料金」の値上げに関する制限は、上記 Customer COE 要件を甲が遵守することを条件とする。

6. **解除**

6.1 いずれの当事者も、（i）「初回期間」の終了から 3 カ月前まで、および（ii）それ以降は次回更新期間の開始から 3 カ月前までの書面通知により、SAP Enterprise Support を解除することができる。上記に従って行われた解除は、各当事者が解除通知を受領した時点における現 SAP Enterprise Support 期間の終了日に有効となる。上記にかかわらず、甲が「Enterprise Support 料金」を支払わない場合、乙 は、その旨の書面通知から 1 カ月後に SAP Enterprise Support を解除することができる。

6.2 第 6.1 条に基づく甲の権利にかかわらず、また甲が「本契約」に基づく義務の不履行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すべてのオーダーについては、甲による SAP Enterprise Support の最初のオーダー時に開始された「初回期間」に続く更新期間の開始前に、または（ii）完全に暦年更新ベースではないサポートに対するすべてのオーダーに関して、甲による SAP Enterprise Support の最初のオーダー時に開始された「初回期間」に続く任意の暦年の初回更新期間の開始前に、乙に対して 3 カ月前までに書面で通知することにより SAP Standard Support を選択することができる。かかる選択は、甲が通知書にて表明するものとし、SAP Standard Support の開始をもって SAP Enterprise Support は終了するものとする。かかる選択はすべての「Enterprise Support ソリューション」に適用されるものとし、価格設定を含むがこれに限らず、SAP Standard Support に関するその時点で有効な乙の条件に従うものとする。 乙および甲は、甲による選択および乙のその時点で有効な条項を記録する、「本契約」に対する修正契約またはその他の文書を締結するものとする。

6.3 疑義回避のため、「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 Entperprise Support の終了または別の種類の「SAP サポートサービス」への登録の選択は、「本契約」ならびにその付属書、別紙、補遺および注文書に基づくすべてのライセンスに対して厳密に適用され、甲による SAP Enterprise Support の部分的終了または SAP Enterprise Support の部分的選択は、「本契約」ならびにその付属書、別紙、補遺、注文書またはこの「別紙」のいかなる部分に関しても認められないことをここに明記する。

7. **検証** この「別紙」の条件の遵守状況を調査するため、乙は定期的に（少なくとも 1 年に 1 回、乙の標準手順に従い）、（i）甲が提供した情報の正確性、および（ii）第 2.4 条に定める権利および制限に従った甲による Solution Manager Enterprise Edition の使用について監査する権利を有する。

8. **再開** 甲が、SAP Enterprise Support を「Enterprise Support 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、またはその他甲により SAP Enterprise Support が上記の第 6 条に従って解除され、または甲が一定期間これを中断し、その後要請があった場合または再開される場合、乙は、甲に対し、かかる中断期間に対して発生した「SAP Enterprise Support 料金」に再開料金を加えて請求する。

9. **その他の条項**

9.1 乙は、3 カ月前までに書面で通知することにより毎年、乙が提供する SAP Enterprise Support の範囲をいつでも変更することができる。

9.2 甲は、甲が「甲のソリューション」に関する使用許諾をすべて取得していることを確認する。

9.3 甲が 1 暦年につき 1 件以上のサービスを受ける権利を与えられている場合、（i）この「別紙」の「発効日」が 9 月 30 日より後の場合は、甲は初暦年にはそのサービスを受ける権利を有さず、（ii）甲がかかるサービスを利用しなかった場合に、翌年にサービスを持ち越すことはできないものとする。

9.4 乙が提供する「SAP ENTERPRISE SUPPORT」を利用しない場合、乙による潜在的な問題の特定および修正の支援が妨げられる場合があり、その結果、ソフトウェアの性能が不満足な状態に陥ったとしても、乙はその責任を負わない。

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許諾する場合、当該第三者により乙がかかるサポートを利用可能とされる限りにおいて、乙はかかる第三者ソフトウェアに対する SAP Enterprise Support を提供するものとする。甲は、SAP Enterprise Support を受けるために、自己のオペレーティングシステムおよびデータベースをより最新の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。各ベンダーが自己の製品に対するサポートの延長を提供する場合、乙は追加料金の支払いに関する別途書面契約に基づき、かかるサポート延長を提供する場合がある。

9.6 SAP Enterprise Support は、http://service.sap.com/releasestrategy に掲載されている 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フェーズに応じて提供される。