Impact Total-MSP Dedicated Instance Package Description

Impact Total-MSP 専用インスタンス Package 仕様書

Impact Total - MSP Dedicated Instance (the "Impact Package") is available only to authorized members of the ServiceNow Service Provider Partner Program ("Participant") solely for access and use for the benefit of a single client of Participant specified in the ServiceNow Order Form (the "Ordering Document") in which Participant acquires the Impact Package ("Client").

Impact Total - MSP 専用インスタンス（以下「Impact Package」という）は、ServiceNow の Service Provider Partner Program の承認されたメンバー（以下「参加者」という）のみ利用可能であり、かつ、参加者が Impact Package を購入するための ServiceNow のオーダーフォーム（以下「注文文書」という）で指定した参加者の 1 クライアント（以下「クライアント」という）の利益のためにのみアクセスおよび利用することができます。

ServiceNow's Impact packages comprise support tools, self-help resources, human-led engagements, and credits, discounts, and additional benefits made available to Participant depending on the level of Impact package procured by Participant. This Impact Package Description ("Description") is subject to the underlying agreement between ServiceNow and Participant (the "Agreement") as referenced in the Ordering Document. This Description supplements and modifies, as applicable, the Agreement with respect to the Impact Package identified in a signed Ordering Document between ServiceNow and Participant. In the event of any conflict between this Description and the Agreement, this Description shall control with respect to the subject matter set forth herein unless otherwise expressly provided in this Description. All terms used but not defined herein have the meaning given in the Agreement. In the event of any discrepancies between the English and the Japanese versions of this Package Description, the English version shall prevail.

ServiceNow の Impact Package には、サポートツール、セルフヘルプリソース、担当者によるサービスの提供、クレジット、ディスカウントおよび追加ベネフィットが含まれ、参加者が購入する Impact Package のレベルに応じて提供されます。この Impact Package 仕様書（以下「本仕様書」という）は、適宜、該当する注文文書において言及される、ServiceNow と参加者との間の契約（以下「本契約」という）の対象となります。本仕様書は、ServiceNow と参加者との間の署名済の注文文書において特定された Impact Package に関して、本契約を適宜補足かつ修正するものです。本仕様書と本契約との間に齟齬がある場合、本仕様書に別段の規定がない限り、本仕様書の記載事項に関しては、本仕様書が優先します。本仕様書に定義されていないすべての用語は、本契約に定められた定義に従います。本仕様書の英語版と日本語版との間に齟齬がある場合、英語版が優先します。

ServiceNow will provide the following components to Participant in accordance with the Impact Package procured by Participant:

ServiceNow は、参加者が購入した Impact Package に従って、参加者に以下のコンポーネントを提供します。

Item 項目	Description 内容
Impact Digital Experience and Increased Access to Support **Impact Digital Experience およびサ**	In addition to access to the Support Portal, Participant may contact Customer Support via telephone at the number(s) listed on ServiceNow'sSupport Portal. Participant may access the Impact Digital Experience [https://impact.service-now.com/] (or such successor site), The Impact Digital Experience is a mechanism to help Participant consume and manage Impact capabilities to which they are entitled, to communicate and work with the Impact Team, and to visualize helpful data.

ポートへのアクセスの向上	Support Portal へのアクセスに加え、参加者は Service Now のサポートポータルに記載の電話番号に電話することによりカスタマーサポートに連絡をすることができます。 参加者は、Impact Digital Experience [https://impact.service-now.com/]（または、その後継サイト）にアクセスすることができます。Impact Digital Experience は、参加者が購入された Impact の機能を利用し、管理することができるようにするとともに、インパクトチームに連絡をとり、インパクトチームと連携の上、有用なデータを可視化することができるようにするための仕組みです。 *Not currently available for NSC DOD IL5 data center.* *現在、NSC DOD IL5 データセンターは利用できません。*
Adoption Toolkit **導入ツールキット**	Participant receives the Adoption Toolkit for each ServiceNow product (including refreshed templates for each Family Release). 参加者には、ServiceNow の各製品についての導入ツールキット（各 Family Release における更新テンプレートを含む）が配布されます。 Adoption Toolkit contains a set of self-service change enablement templates and customizable process user training template sets to help Participant get onboarded to the ServiceNow platform and design/execute their ServiceNow adoption program. The set of templates includes a change enablement kickoff deck, stakeholder/business impact/training needs analysis instructions, communications and internal marketing strategy, and other related materials. 導入ツールキットには、セルフサービス型の変更実現のためのテンプレートおよびカスタマイズ可能なプロセスユーザートレーニングテンプレート一式が含まれ、参加者が ServiceNow のプラットフォームに精通し、ServiceNow の導入プログラムを策定/実行するのに役立ちます。このテンプレート一式には、変更実現のためのキックオフデック、ステークホルダー/ビジネスインパクト/トレーニングニーズの分析指示、コミュニケーションおよび内部マーケティング戦略、ならびにその他関連資料が含まれます。 Adoption Toolkit does not include change enablement services, customization of training content development, or delivery of training. 導入ツールキットには、変更実現のためのサービス、トレーニングコンテンツ開発についてのカスタマイゼーション、またはトレーニングの提供は含まれません。

Training and Certification
 	
トレーニングと認定
	• **On Demand Fundamentals Training Courses –** Participant can access and consume material on-demand through the Now learning portal. Courses are geared towards a technical audience, covering fundamentals training across the ServiceNow product suite.
	• **On Demand Advanced Training Courses** – Participant can access and consume material on-demand through the Now learning portal. Courses are geared towards a technical audience, covering advanced and implementation training across the ServiceNow product suite.
	• **Technical Certification Vouchers –** Once a Participant resource has completed a course with associated Mainline Certification (as defined below), they will receive a voucher to sit for the corresponding exam. Unlimited technical certification exam vouchers, retake vouchers, and maintenance waivers are included with the applicable Impact Packages, as described:
	  o **Unlimited Certification Exam Vouchers:** enables an individual who has completed a training course with an associated Mainline Certification to sit for an exam (does not include the Master certifications).
	  o **Unlimited Certification Exam Retake Voucher:** provides an individual with a single voucher to retake a certification exam (does not include the Master certifications). *Note: an individual may only receive one retake voucher per exam (e.g., 3 retake vouchers for 3 respective exams, but not 3 retake vouchers for 1 exam)*

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

<table>
<tr>
<td></td>
<td>

○ Certification Maintenance Waiver: Waives an individual's annual certification maintenance fee.

オンデマンドのベーシックトレーニングコース– 参加者は、Now ラーニングポータルにより、オンデマンドで資料にアクセスし、これを購入することができます。本コースは、技術担当者を対象にしており、ServiceNow の製品一式についての基礎的なトレーニングを提供します。
オンデマンドのアドバンストレーニングコース– 参加者は、Now ラーニングポータルにより、オンデマンドで資料にアクセスし、これを購入することができます。本コースは、技術担当者を対象にしており、ServiceNow の製品一式についてのより高度なインプリメンテーショントレーニングを提供します。
技術認定資格バウチャー – 参加者のリソースには、関連するメインライン資格（以下に定義する）付のコースを修了した時点で、対応する試験のバウチャーが与えられます。該当する Impact Packages に含まれる、無制限の技術認定資格試験のバウチャー、再受験バウチャーおよび資格維持費用の免除は以下のとおりです。

○ 無制限の認定資格試験バウチャー: メインライン資格の対象トレーニングコースを修了した者に対して受験資格が与えられます（マスター資格は含まれません）。
○ 無制限の認定資格再受験バウチャー: 1 回限りの再受験資格が与えられます（マスター資格は含まれません）。注:各試験につき 1 度の再受験のみが認められます（例えば、3 つのそれぞれの試験について 3 つの再受験バウチャーが提供されるのであって、1 つの試験について3 回の再受験バウチャーが提供されるわけではありません）。
○ 資格維持費用の免除: 資格の年間維持手数料が免除されます。

* A "Mainline Certification" is a ServiceNow proctored exam resulting in a CSA, CIS, CAD, or CAS certification. Mainline Certifications must then be renewed twice a year with each release through an online delta exam.

* 「メインライン資格」とは、CSA、CIS、CAD または CAS 資格の取得に対応した ServiceNow の試験（監視あり）です。メインライン資格は、オンラインデルタ試験を受けることにより、各リリースに合わせて年 2 回更新しなければなりません。
</td>
</tr>
<tr>
<td>Case Target Response Times and Target Levels of Effort

目標応答時間と目標の努力レベル</td>
<td>
Replaces the target response times and target levels of effort set forth in the Customer Support Addendum ("CSA") as provided in the table below.

以下の表に記載のとおり、カスタマーサポート付属文書（以下「CSA」という）に定める目標応答時間と目標の努力レベルを変更します。
<table>
<tr><th>Case Priority
優先度</th><th>Target Response Time
目標応答時間</th><th>Target Level of Effort
目標努力レベル</th></tr>
<tr><td>P1</td><td>15 Minutes
15 分</td><td>Continuously, 24 hours per day, 7 days per week
常時、1 日 24 時間、週 7 日</td></tr>
<tr><td>P2</td><td>1 hour
1 時間</td><td>As appropriate, 24 hours per day, 7 days per week,
1 日 24 時間、週 7 日において適宜</td></tr>
<tr><td>P3</td><td>1 Business Day
1 営業日</td><td>As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7AM Local Time
現地時間で月曜から金曜、午前 7 時から午前 7 時までの間で適宜</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>P4</td><td>2 Business Days
2 営業日</td><td>As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7AM Local Time
現地時間で月曜から金曜、午前 7 時から午前 7 時までの間で適宜</td></tr>
</table>
"Local Time" is the specified Support window designated for Participant's applicable ServiceNow Customer Support hours of coverage.[1]
「現地時間」とは、参加者に適用される ServiceNow カスタマーサポート時間として指定された特定のサポート時間帯をいいます。[1]</td></tr>
<tr><td>Developer Support

開発者サポート</td><td>Participant may designate up to 10 named individuals who have been trained to administer the Subscription Service to request assistance from ServiceNow support engineers in troubleshooting technical issues with existing customizations on the ServiceNow platform. Developer Support Cases will be subject to a P3 target response time (as defined in the CSA or Impact Package Description, as applicable)
• Scope of Developer Support[2]:
o Must be less than 200 lines of code.
o Must be on supported version(s) of release/feature/application/hardware (i.e., n-1).
o Does NOT include troubleshoot/debug of third-party applications or assessment of security vulnerabilities.
参加者は、ServiceNow プラットフォーム上の既存カスタマイズにおける技術的な問題点を解決する際に ServiceNow のサポートエンジニアによる支援を要求するために、サブスクリプションサービスの管理に関するトレーニングを受けた 10 名までの個人を指定することができます。開発者サポートケースは、P3 の目標応答時間の対象となります（CSA または Impact Package 仕様書に記載のとおり）。
• 開発者サポートの範囲 [2]:
o コード行数が 200 未満であること。
o リリース/機能/アプリケーション/ハードウェアのサポート対象バージョンであること（つまり n-1）。
o 第三者のアプリケーションに関わるトラブルシューティング/デバッグまたはセキュリティ脆弱性の査定は含まれないこと。

[2] Not currently available in certain restricted environments. Available to Self-hosted Participants and in Australia IRAP-Protected data center via a modified delivery model.
[2] 現時点で、特定の制限された環境では利用できません。変更されたデリバリーモデルにより、セルフホスト型の参加者およびオーストラリアの IRAP-Protected データセンターに対しては提供されます。</td></tr>
<tr><td>Instance Observer

インスタンスオブザーバー</td><td>Participant may designate up to 10 named individuals to access Instance Observer.
参加者は、インスタンスオブザーバーにアクセスする個人を 10 名まで指定することができます。
Instance Observer[3] provides a rolling 6-month period of performance and availability monitoring of the platform, application, and infrastructure hosting Participant's instance, and the ability to set self-service alerts, notifications and analyze data.
インスタンスオブザーバー[3] は、参加者のインスタンスをホスティングするプラットフォーム、アプリケーションおよびインフラストラクチャーのパフォーマンスおよび可用性につき、6 ヶ月連続の監視サービスを提供し、セルフサービス型のアラート、通知およびデータ分析を設定できるようにします。</td></tr>
</table>

[1] Notwithstanding Customer Support availability in English during the specified Local Time window, ServiceNow may further make available Customer Support in Japanese Monday through Friday, excluding Japanese national holidays, 9:00AM to 5:00PM within such Local Time.

[1] 特定の現地時間の時間帯における英語のカスタマーサポートにかかわらず、ServiceNow は、日本の祝祭日を除き、月曜から金曜、現地時間内の午前 9 時から午後 5 時まで、日本語のカスタマーサポートを提供します。

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

	[3] *Not currently available in the FedRAMP, NSC DOD IL5, or Australia IRAP-Protected data centers, to Self-hosted Participants, or in other restricted environments.* [3] *現時点で、FedRAMP、NSC DOD IL5 またはオーストラリアの IRAP-Protected データセンターにおいて、セルフホスト型の参加者に対して、または他の制限された環境では提供されません。*
Support Account Manager **Support Account Manager**	A Premier Support Account Manager (SAM) will work with Participant during the Impact Subscription Term to provide customized support. The Premier SAM activities are subject to the terms and conditions set forth in the Support Account Management Service Description found at: https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html and EXPRESSLY DEEMED INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. Premier Support Account Manager (SAM)は、カスタマイズされたサポートを提供するために、Impact のサブスクリプション期間中、参加者と連携します。Premier SAM の活動は、https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html に掲載された Support Account Management Service Description に定める条件に従い、参照により本書の一部となります。
Impact Team **インパクトチーム**	The Impact Team Includes a designated CSM (as defined below) and other ServiceNow subject matter experts who, upon Participant's request via the Impact Digital Experience and in accordance with Participant's applicable Impact Package, perform and provide the selected Impact Deliverables. The Customer Success Manager ("CSM") is Participant's primary Impact point of contact, providing program management oversight and driving Impact Deliverables. The CSM acts as the Impact ambassador, curating the Participant's content and best practices and makes recommendations based on desired goals and product mix. インパクトチームには、指定された CSM(以下に定義する)およびその他の ServiceNow の特定分野の専門家が含まれ、これらの者は、Impact Digital Experience を通じた参加者からの要求に応じて、参加者の該当する Impact Package に従って、選択された Impact Deliverables を実施および提供します。Customer Success Manager(「CSM」)は、Impact に関する参加者の主たる連絡窓口であり、プログラムマネジメントを監督し、Impact Deliverables を促します。CSM は、Impact のアンバサダーとなり、参加者のコンテンツやベストプラクティスを収集・整理し、期待された目標および製品構成に基づいた提言を行います。
Impact Deliverables **Impact Deliverables**	Impact Deliverables will comprise, in accordance with Participant's applicable Impact Package, a catalog including assessments, blueprints, reviews, strategy designs, and other functional deliverables designed to assist Participant's utilization and leverage of the ServiceNow platform. Impact Deliverables は、参加者の該当する Impact Package に従い、アセスメント、ブループリント(詳細な計画)、レビュー、戦略設計およびその他の機能的な成果物を含む、参加者による ServiceNow のプラットフォームの利用や活用を支援するための一連の提供物から構成されます。 Impact Deliverables provided by the Impact Team or via the Impact Digital Experience, as applicable, will include a set of fundamental catalog items exemplified by the following: • **Value Blueprint** – A prioritization of objectives, outcomes and metrics based on Participant's strategic imperatives; • **Customer Impact Plan** – A plan to capture the activities, competencies, and applications aligned to the Participant's success goals; • **Health Assessment** – An assessment of platform health for manageability, performance, security, upgradeability, and user experience; • **Capability Map** – A reference document created to reflect Participant's current application usage, integrations, data model, capabilities, and instance activity; • **Product Adoption Roadmap** – An analysis of key features and functionality for minimum viable product and future phases, against a review of Participant's current strategic plan and program objectives;

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

	• **Operational Review** – A review of Participant's cases, problems, changes, ideas, upcoming patching, and release and upgrade information; • **Performance Management & Recommendations** – An analysis of performance metrics of Participant's production instance, comparison to benchmarks, and recommendation of ways to improve instance performance and system response. • **Quarterly Impact Review** – A review of the outcomes that Impact is delivering against Participant's business priorities, including holistic support and value realization reviews; • **Outcome Performance Review** - A quarterly review of outcomes from the Value Blueprint against set targets. Trends are analyzed to identify insights to propose recommendations; and • **Business Value Report** - A report that highlights realized value against objectives and outcomes being tracked in Value Blueprint. インパクトチームから、または Impact Digital Experience を通じて適宜提供される Impact Deliverables には以下に例示されるカタログアイテムのセットが含まれます。 • **Value Blueprint** – 参加者の戦略的な必要性に基づいた目標、成果および基準の優先度の設定 • **Customer Impact Plan** – 参加者の目標達成に合わせたアクティビティ、資格およびアプリケーションを手に入れるための計画 • **Health Assessment** – 管理能力、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード可能性およびユーザーエクスペリエンスについてのプラットフォームの健全性の査定 • **Capability Map** – 参加者の現時点でのアプリケーションの使用状況、インテグレーション、データモデル、容量およびインスタンス使用状況を反映して作成された参照文書 • **Product Adoption Roadmap** – 参加者の最新の戦略計画およびプログラムの目的を検討した上で、実用最小限の製品(MVP)および今後の段階における重要な性能や機能性についての分析 • **Operational Review** – 参加者の事例、問題点、変更、アイデア、今後のパッチの適用、リリースおよびアップグレード情報についての検討 • **Performance Management & Recommendations** – 参加者の本番インスタンスの性能メトリクスについての分析、ベンチマークとの比較、およびインスタンスの性能やシステムのレスポンスの改善策についての提言 • **Quarterly Impact Review** – 包括的なサポートや価値実現のレビューを含む、参加者のビジネス優先事項に対して Impact が提供した成果のレビュー • **Outcome Performance Review** - 設定された目標に対する Value Blueprint による成果の四半期レビュー。傾向を分析し、洞察を特定し、推奨事項を提案します。 • **Business Value Report** - Value Blueprint で追跡された目標および結果に対して実現された価値に焦点をあてたレポート ServiceNow may add to or otherwise modify the catalog at its sole discretion, provided that, during Participant's Impact Subscription Term, ServiceNow shall not materially diminish the overall level of Impact Deliverables. The current catalog of Impact Deliverables is available upon request and can be accessed from the Impact Digital Experience or via an Impact Team member. Participant acknowledges that, should it select an Impact Deliverable that requires performance of a Healthscan, then the Healthscan Terms set forth at https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html and EXPRESSLY INCORPORATED HEREIN BY REFERENCE, will apply, solely with respect to delivery of the applicable Impact Deliverable to Participant. Impact Deliverables requiring a Healthscan will be denoted, as applicable, in the Impact Deliverable catalog.

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

	ServiceNow は、自己の判断により、カタログに追加または変更することができます。ただし、参加者の Impact サブスクリプション期間中、ServiceNow は、Impact Deliverables の総合的な基準を著しく低減しないものとします。Impact Deliverables のカタログの最新版は、要求に応じて提供され、Impact Digital Experience から、またはインパクトチームのメンバーを通して閲覧することができます。参加者は、Healthscan の実行を必要とする Impact Deliverables を選択した場合、参加者への該当する Impact Deliverable の提供のみに関して、https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html に掲載され、参照により本書の一部となる Healthscan 契約条項が適用されることに同意します。Healthscan を必要とする Impact Deliverables は、Impact Deliverable の一覧に適宜表示されます。
Product Strategy Sessions **製品戦略セッション**	Participant will be granted early access to ServiceNow product roadmaps and will have the opportunity to participate in exclusive sessions to give feedback. Participant feature requests receive prioritization without guarantee. 参加者は、ServiceNow の製品ロードマップに早期にアクセスすることができ、フィードバックを行うための限定セッションに参加する機会が与えられます。参加者の機能リクエストは優先されますが、保証はされません。
Advisory Sessions **アドバイザリーセッション**	Participant may request workshops hosted by ServiceNow product and domain experts on topics that are relevant to Participant's ServiceNow product portfolio and their digital transformation journey. 参加者は、参加者の ServiceNow 製品ポートフォリオおよびデジタルトランスフォーメーション戦略に関連する事項について、ServiceNow の製品・ドメインエキスパートが主催するワークショップを依頼することができます。 Participant may consume Advisory Sessions in half-day (4 hour) increments, and will receive 6 days each quarter of the calendar year for the length of their Impact Subscription Term. Any Advisory Session days that remain unused at the end of the applicable calendar quarter or partial calendar quarter shall expire at the end of that calendar quarter and shall not carry forward into a new calendar quarter. Participant may not consume a future quarter's Advisory Session days in the current quarter. 参加者は、半日（4 時間）単位で Advisory Sessions を購入することができ、Impact サブスクリプション期間中、暦四半期毎に 6 日間のセッションを受けることができます。暦四半期末または暦四半期の途中で未消化のアドバイザリーセッションは、当該暦四半期末時点で失効し、次の暦四半期に繰り越すことはできません。参加者は、現行の暦四半期にて将来の暦四半期のアドバイザリーセッションの日数を使用することはできません。 The CSM will coordinate Advisory Session requests, and Participant should allow ~4-6 weeks of lead time to request a session. CSM は、アドバイザリーセッションの要求を調整します。セッション要求の対応には、4 週間から 6 週間の時間を要します。 The number of ServiceNow resources present in the workshop is commensurate with the number of days consumed (e.g., if 2 ServiceNow resources are present for a 1 day Advisory Session, this constitutes 2 days' worth of sessions are considered consumed). ワークショップに参加する ServiceNow のリソース数は、使用された日数と同数になります（例えば、1 日のアドバイザリーセッションに 2 名のリソースが参加した場合、2 日分のセッションが使用されたことになります）。 Advisory Session days granted for less than a full calendar quarter will be prorated accordingly with respect to the applicable Impact Package. 暦四半期を満たさないアドバイザリーセッションは、該当する Impact package に応じて按分されます。
Learning Credits **Learning Credits**	This feature provides Participant with Learning Credits each year of their Impact Subscription Term. Learning Credits are the currency used to purchase training solutions provided by ServiceNow Training & Certification.

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

	この機能は、Impact サブスクリプション期間中、毎年、参加者に対して Learning Credits を提供するものです。Learning Credits は、ServiceNow のトレーニングと認定により提供されるトレーニングソリューションの購入に使用できる通貨です。 One Learning Credit is the equivalent value of $1 USD. For more information on Learning Credits, please see the Learning Credits Service Description found at: https://www.servicenow.com/upgrade-schedules .html and EXPRESSLY DEEMED INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. If the Participant's Impact Subscription Term is not in full year increments (e.g., 2.5 years rather than 3 years), the allotted Learning Credits will be prorated accordingly for the final months of the Impact Subscription Term. Learning Credits cannot be applied to Master certification or expert programs, nor to Knowledge conference tickets or Now Learning Live. 1 Learning Credit は、1 米国ドル相当です。詳細は、https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html に掲載され、参照により本書の一部となる Learning Credits Service Description をご確認ください。参加者の Impact サブスクリプション期間が 1 年単位でない場合（例えば、3 年ではなく 2 年半）、割り当てられる Learning Credits は、Impact サブスクリプション期間の残月数に応じて按分されます。Learning Credits をマスター認定、エキスパートプログラム、Knolwdge カンファレンスチケットまたは Now Learning Live に使用することはできません。 Notwithstanding anything herein to the contrary, Learning Credits will be allotted in the Impact Digital Experience in accordance with the Impact fees or allocated units, as applicable, in any Ordering Document and expire 12 months from date of allocation without further value or credit. 本書のいかなる規定にもかかわらず、Learning Credits は、注文文書の Impact 料金または割当ユニットに応じて Impact Digital Experience に割り当てられ、何らの価値またはクレジットなく、割当日から 12 ヶ月後に失効します。
Expert Services Discount **Expert Services の値引率**	This feature provides Participant with a 15% discount on purchases of ServiceNow Expert Services engagements. この機能は、参加者に対して、ServiceNow の Expert Services の購入につき 15%の値引率を提供します。 The discount is applied to the commercially available price of the Expert Services engagement, and may not be combined with any Participant pre-negotiated rates; in the event of the latter, the lower of the two rates may be used. この値引率は、Expert Services の商用価格に適用され、参加者の事前交渉による値引率とは併用できません。値引率の事前交渉が行われた場合、2 つの値引率のうち低い方の値引率が適用されます。
Training Discount **Training の値引率**	This feature provides Participant with a 20% discount on purchases of ServiceNow Training offerings. この機能は、参加者に対して、ServiceNow の Training の購入につき 20%の値引率を提供します。 This discount is applied to the commercially available price of the Training offering. Some exclusions apply. Discounts cannot be applied to Expert Programs (Master certifications) and Custom Training services. この値引率は、Training の商用価格に適用されますが、いくつか適用除外があります。値引率は、エキスパートプログラム（マスター認定）およびカスタムトレーニングサービスには適用されません。

Impact Accelerator Catalog

Impact Accelerator Catalog

The Impact Accelerator Catalog is a pre-determined list of fixed-scope offerings that may assist the Participant in maximizing time to value as described on the ServiceNow Product Documentation site (https://docs.servicenow.com/). Impact Accelerators are not available for separate purchase, and may

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

only be utilized as part of an Impact Package. Only a Participant Authorized Contact may request Impact Accelerators.

Accelerators are divided into sub-catalogs to support relevant focus areas. Participant may simultaneously consume up to 2 Impact Accelerators from each Impact Accelerator sub-catalog, in accordance with Participant's procured Impact package.

Participant acknowledges that, should it select an Impact Accelerator that requires performance of a Healthscan, or creation of a temporary instance or cloned instance for the performance of such Impact Accelerator, then the applicable Impact Accelerator Description set forth at https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html and EXPRESSLY INCORPORATED HEREIN BY REFERENCE, will apply, solely with respect to delivery of the applicable Impact Accelerator to Participant. Impact Accelerators requiring a Healthscan or creation of a temporary instance or cloned instance will be denoted, as applicable, in the Impact Accelerator Catalog.

ServiceNow may add to or otherwise modify the availability of engagements comprising the Impact Accelerator Catalog in its sole discretion. Certain Impact Accelerators may not be available in the FedRAMP, NSC DOD IL5, or Australia IRAP-Protected data centers, to Self-hosted Participants, or in other restricted environments, or to Participants who opt-in to region-specific support offerings. See the Impact Accelerator Catalog for details on services and restrictions.

Impact Accelerator Catalog は、Servicenow の Product Documentation サイト(https://docs.servicenow.com/)に掲載される、タイムトゥーバリュー(TTV)を最大限高める上で参加者を支援する所定範囲内のオファーリストです。Impact Accelerators は単独で購入することはできず、Impact Guided、Advanced または Total Package の一部としてのみ提供されます。参加者の認定担当者のみが Impact Accelerators を要求することができます。

Impact Accelerator は、サポート対象の重点領域に応じたサブカタログに分割されています。参加者は、購入した Impact パッケージに従い、Impact Accerelator の各サブカタログから Impact Accelerator を最大 2 つまで同時に利用できます。

Healthscan の実行または Impact Accelerator の実行のために暫定インスタンスやクローンインスタンスの作成が必要な Impact Accelerator を選択した場合、参加者は、参加者に適用される Impact Accelerator の提供のみに関して、https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html に掲載され、参照により本書の一部となる該当する Impact Accelerator Description が適用されることに同意します。Healthscan または暫定インスタンスやクローンインスタンスの作成が必要な Impact Accelerators は、適宜、Impact Accelerator Catalog に記載されます。

ServiceNow は、自己の判断により、Impact Accelerator Catalog を構成するエンゲージメントを追加または変更することができます。Impact Accelerator の中には、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP-Protected データセンターにおいて、またはセルフホスト型の参加者に対して、あるいはその他制限を受けた環境や地域固有のサポートオファリングに同意された参加者に対して提供できない場合があります。サービスや制限に関する詳細は、Impact Accelerator Catalog をご確認ください。

ServiceNow Provided Resources

ServiceNow が提供するリソース

ServiceNow may at any time engage any a third-party service provider to fulfill all or part of ServiceNow's obligations under this Description and Participant acknowledges that such third-party service provider (referred to as a "Sub-Processor" in the Agreement or applicable data protection law) may process Participant Data, including any Personal Data contained therein, in order to provide the Impact Package. Notwithstanding anything else to the contrary in the Agreement, including with regards to notification of new Sub-Processors, Participant hereby authorizes ServiceNow to engage third-party service providers in the delivery of ServiceNow's obligations, provided that ServiceNow shall require that such Sub-Processors maintain data protection obligations consistent with ServiceNow's under the Agreement, and Participant may at any time request reasonable additional information regarding such provider's data protection practices. Before ServiceNow can provide the Impact Package, except as otherwise instructed and to the extent necessary, Participant must grant ServiceNow-provided resources access to Participant's instances for the purposes of providing the Impact Package during the period of performance. ServiceNow is solely responsible for the acts or omissions of subcontractors to the same extent as if such acts and omissions were its own. ServiceNow is solely responsible for the payment of any compensation due or allegedly due to subcontractors, and subcontractors may not seek payment (either directly or indirectly) from Participant.

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

ServiceNow は、本仕様書に基づくServiceNow の義務の全部もしくは一部の履行につき、第三者のサービスプロバイダーにいつでも委託することができ、参加者は、この第三者のサービスプロバイダー（本契約または適用されるデータ保護法においては「代理処理者」という）が、Impact Package を提供するために、顧客データ（当該データに含まれる個人データを含む）を処理することに同意します。新たな代理処理者の通知に関する規定を含み、本契約中に相反する規定があるとしても、参加者は、ServiceNow に対し、ServiceNow の義務の履行につき第三者のサービスプロバイダに委託することを許諾します。ただし、ServiceNow は、代理処理者に対し、本契約に基づくServiceNow のデータ保護義務と同等の保護義務を維持するよう要求し、また、参加者が、いつでもかかるサービスプロバイダーのデータ保護状況に関する合理的な追加情報を要求できることが条件となります。別途指示がある場合および必要な範囲を除き、ServiceNow が Impact Package を提供する前に、参加者は、ServiceNow から提供されるリソースに対して、履行期間中に Impact Package を提供するために、参加者のインスタンスへのアクセスを許可しなければなりません。ServiceNow は、委託業者の作為や不作為につき、自らの作為や不作為と同様に一切の責任を負います。ServiceNow は、委託業者に支払うべき、または支払うべきであると主張される対価の支払いにつき責任を負い、委託業者は参加者に対して（直接的にも間接的にも）支払いを求めることはありません。

Participant Provided Resources

参加者が提供するリソース

Participant will provide the following resources throughout the duration of any applicable engagement during the Impact Subscription Term. The same personnel may fill multiple responsibilities:

参加者は、Impact のサブスクリプション期間中の該当するエンゲージメント期間中、以下のリソースを提供します。同一のリソースが複数の職務を兼任することも可能です。

Participant Resource 参加者のリソース	**Responsibilities** **責任**
Business Analyst **ビジネスアナリスト**	Works with key project stakeholders to capture business and user requirements as stories to ensure stories are understood, developed, tested, and delivered to specification. プロジェクトの主要関係者と連携し、ビジネス上のニーズやユーザー要求をストーリーとして捉え、これを理解し、具体化し、検査し、かつ要件を定義します。
Enterprise Architect **エンタープライズアーキテクト**	Provides a holistic view of the organization's strategy, processes, and other systems, including any necessary policy or organizational requirements. Helps guide the Platform Owner to align with technical or functional standards. 必要な方針や組織上の要件を含み、組織の戦略、プロセスおよびその他システムについての概観を提示します。技術上または機能上の要件に適合するよう、プラットフォームオーナーに指針を与えます。
Executive Sponsor **エグゼクティブスポンサー**	Primary strategic contact for ServiceNow. ServiceNow と連携する主たる戦略担当者
Platform Owner **プラットフォームオーナー**	Responsible for the overall accountability of the ServiceNow platform. Provides leadership and oversight to the System Administrators, ensures team alignment to business strategy and the ServiceNow roadmap, and is actively involved in the overarching governance of the platform. ServiceNow のプラットフォームに関する全体的な説明責任を負います。リーダーとしてシステムアドミニストレーターを監督し、ビジネス戦略および ServiceNow のロードマップに向けてチームの連携を確保すると共に、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に取り組みます。
Business Owner(s) **ビジネスオーナー**（複数名の場合あり）	Line of business service owner(s) outside of IT. IT を除く、ビジネスサービスのオーナーとしての一連の職務

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Process Owner(s) **プロセスオーナー**（複数名の場合あり）	Subject matter experts responsible for the correct and complete definition of each of the processes implemented within the ServiceNow applications. ServiceNow のアプリケーション内において実装される各プロセスの正確かつ完全な定義について担当する特定分野の専門家
System Administrators **システムアドミニストレーター**	Maintains the stability and usability of the ServiceNow platform by performing application maintenance, managing support for cases related to ServiceNow applications, and contributing to ServiceNow software releases by delivering configuration tasks and features. アプリケーションの保守を実施し、ServiceNow のアプリケーションに関連する事例のサポートを管理し、かつコンフィギュレーションのタスクや機能を提供することにより ServiceNow のソフトウェアリリースに寄与することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と有用性を維持します。 Minimum of 2 system administrators must complete the ServiceNow Administrator Training course and be identified as points of contact. ServiceNow の管理者トレーニングコースを修了し、連絡窓口として認定されるシステム管理者（最低 2 名）

Travel & Expenses

旅費・経費

Except as otherwise specified, ServiceNow will provide the Impact Package components remotely. In the event that ServiceNow personnel are required to travel in support of Impact, Participant's Impact Package shall include onsite visits at Participant's headquarters (as determined by the "Ship To" entity and address on the applicable Ordering Document, referred to below as Participant's "Domestic Location") by the Impact Team. Reasonable travel expenses incurred for visits to destinations outside of the Domestic Location will be reimbursed by Participant.

別段の定めがない限り、ServiceNow は、Impact Package のコンポーネントをリモートで提供します。ServiceNow のリソースが Impact Package をサポートするために出張が必要な場合、参加者の Impact Package には、インパクトチームによる参加者の本社（「納入先」の事業者の所在地により判断され、住所は該当する注文文書に記載され、参加者の「国内拠点」として下記に示されます）におけるオンサイト訪問が含まれます。国内拠点以外のサイトへの訪問にかかる合理的な旅費は、参加者が負担します。

Impact Package Warranty

Impact Package の保証

If, within 30 days after the provision of any non-conforming Impact Package component, Participant notifies ServiceNow of such non-conformity then, ServiceNow at its option will, as Participant's exclusive remedy, either use commercially reasonable efforts to correct the non-conformity in conformance with the material requirements of this Description or terminate the Impact Package and refund to Participant any prepaid subscription fees covering the remainder of the applicable Impact Subscription Term for the non-conforming Impact Package after the date of termination.

参加者が、適合しない Impact Package のコンポーネントの提供を受けてから 30 日以内に、ServiceNow に当該不適合を知らせた場合、ServiceNow は、自らの選択で、参加者の唯一の救済として、本仕様書に記載の重要な要件につき、当該不適合を是正するよう商業上の合理的な努力を行うか、Impact Package を終了し、終了日以降の適合しない Impact Package における Impact サブスクリプション期間の残余期間に応じた前払済のサブスクリプション料金を参加者に払い戻します。

Managed Service Provider Specifications and Requirements

マネジドサービスプロバイダーの仕様と要件

- Participant may only access and utilize the components of the Impact Package solely for the benefit of Client;

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

- Participant shall be responsible for submitting requests to ServiceNow related to the Impact Package on behalf of Client;
- ServiceNow shall only be obligated to correspond directly with Participant, and not directly with Client;
    - To the extent Participant grants Client access, as applicable, to the ServiceNow Impact Digital Experience, training courses, or other ServiceNow Impact componentsmaterials, or resources:Any supplemental terms, including but not limited to any terms applicable to Impact Accelerators, shall apply to Client's access to such resources;
    - Participant shall be responsible for ensuring Client's compliance with any applicable terms of the Description; and
    - Participant consents to ServiceNow facilitating such access as granted by Participant.

- 参加者は、クライアントの利益のためだけに Impact Package のコンポーネントにアクセスおよび利用することができます。
- 参加者は、クライアントに代わって、Impact Package に関連するリクエストを ServiceNow に送信する責任を負います。
- ServiceNow は、クライアントと直接やり取りする義務を負わず、参加者と直接やり取りする義務のみを負います。
- 参加者が必要に応じて、ServiceNow Impact Digital Experience、トレーニング コース、またはその他の ServiceNow Impact のコンポーネント、資料、またはリソースへのアクセスをクライアントに付与する場合、
    - かかるリソースへのクライアントのアクセスについて、Impact Accelerators に適用される条件を含むがこれに限定されない補足条件が適用されます。
    - 参加者は、クライアントが本仕様書の適用条件の遵守を確保する責任を負います。
    - 参加者は、ServiceNow が参加者によって付与されたアクセスを管理することに同意します。

Additional Specifications and Requirements

追加の仕様と要件

- The Impact Package may include advice and recommendations from ServiceNow, but Participant agrees that all decisions in connection with the implementation of such advice and recommendations will be the sole responsibility of Participant. Participant expressly acknowledges and agrees that any advice or recommendations provided by ServiceNow does not constitute legal advice and is not a representation regarding compliance with any law or regulation.
- ServiceNow will use commercially reasonable efforts to confirm the mobilization plan and composition of the full engagement team with Participant within 4 weeks from the date the parties mutually agreed to commence deployment of the Impact Package.
- Unless otherwise specified by ServiceNow, the Impact Package and any resulting deliverables will be in English.
- ServiceNow is not responsible for delays caused by Participant, Client, or any third party (excluding ServiceNow subcontractors).
- Participant is solely responsible for the performance of Participant's employees,agents, and the employees and agents of Client, including any modification they make to the Impact Package deliverables, and for the accuracy and completeness of all data, materials and information provided to ServiceNow.
- With the exception of Customer Support (as applicable), the Impact Team will engage with Participant during a ServiceNow standard business day which is any eight (8) hour period between the hours of 8 a.m. and 6 p.m., Monday through Friday Local Time, excluding ServiceNow or local public holidays.
- Activities not consumed within Participant's Impact Subscription Term will not rollover to the subsequent annual term and will expire with no further credit or refund.

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

- Participant will receive communications from ServiceNow via email, phone, or through the Impact Digital Experience regarding the Impact Package and acknowledges that access to the Impact Digital Experience may require multi-factor authentication by Participant.
- The above offerings may be augmented by ServiceNow as described in the Product Documentation at https://docs.servicenow.com/, provided, however, that ServiceNow will not materially diminish the overall level of Impact Package offerings during Participant's Impact Subscription Term.

- Impact Package には、ServiceNow からのアドバイスや推奨事項が含まれる場合がありますが、参加者は、当該アドバイスや推奨事項を実施するか否かに関するすべての決定について、参加者のみが責任を負うことに同意します。参加者は、ServiceNow が提供するアドバイスや推奨が、法的なアドバイスを構成するものではなく、また、いかなる法規の遵守に関する表明でもないことを明示的に了解し、これに同意します。
- ServiceNow は、Impact Package の提供開始について参加者との間で相互に合意した日から 4 週間以内に、参加者とエンゲージメントチーム（サービス担当チーム）全体の動員計画および構成を確認するために商業上の合理的な努力を行うものとします。
- ServiceNow が特に指定しない限り、Impact Package およびその結果として生じる成果物は英語で作成されます。
- ServiceNow は、参加者、クライアントまたは第三者（ServiceNow の委託業者を除く）を原因として生じた遅延に対して責任を負いません。
- 参加者は、参加者の従業員や代理人およびクライアントの従業員や代理人が Impact Package の成果物に加えた変更を含む、参加者の従業員や代理人およびクライアントの従業員や代理人の業務遂行、ならびに ServiceNow に提供したすべてのデータ、資料および情報の正確性と完全性について一切の責任を負います。
- 適用されるカスタマーサポートを除き、インパクトチームは、ServiceNow の標準営業日（ServiceNow または現地の祝祭日を除く、月曜日から金曜日までの午前 8 時から午後 6 時までのうち 8 時間）に、参加者にサービスを提供します。
- Impact サブスクリプション期間内に使用しなかったアクティビティは、次年度に繰り越すことはできず、期限切れとなり、追加のクレジットが付与されることなく、返金もされません。
- Impact Package に関する ServiceNow からの伝達事項は、E メール、電話または Impact Digital Experience を通して行われ、参加者は、Impact Digital Experience にアクセスするために多要素認証が必要となる場合があることを了解します。
- 上記のオファリングは、Product Documentation サイト（https://docs.servicenow.com/）に記載のとおり、ServiceNow によって補充される場合があります。ただし、ServiceNow は、参加者の Impact サブスクリプション期間中、Impact Package オファリングの全体的なレベルを著しく低減するようなことはありません。

Exclusions

適用除外

- Except as described in the Managed Service Provider Specifications and Requirements above, only the Participant entity procuring the Impact Package as specified on the Ordering Document, may utilize the Impact Package, and Participant may only use it to support the environments for the Client specified on the Ordering Document.
- An individual Impact Package applies to a single hosting environment, and may not be used across multiple hosting environments (i.e., Participant may not utilize a single Impact Package for instances hosted in a FedRAMP and a conventional commercial data hosting environment).
- Impact Packages do not apply to ServiceNow products governed by product-specific support, services, or related terms.
- Impact Packages are not available for domain-separated instances.
- Impact packages can only be applied to paid production and non-production instances, including the initial production and non-production instances included with Participant's subscription. Impact Packages do not apply to unpaid instances such as temporary, demo, POV, or other instances issued to Participant without an associated fee. Certain Impact offerings may be limited for (i) Participants hosted in ServiceNow's FedRAMP, NSC DOD IL5, or Australia IRAP-Protected data centers, to Self-hosted Participants, or in other restricted environments; (ii) managed service providers (except as expressly provided herein); or (iii) Participants who opt-in to region-specific support offerings.

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

- Except as expressly described, the Impact Team will not perform implementation, configuration, staff augmentation, or training.

- 上記のマネジドサービスプロバイダーの仕様と要件に記載された点を除き、Impact Package を購入した参加者のみが、注文文書に明示のとおり、Impact Package を利用することができ、参加者は、注文文書に明示されたクライアントの環境をサポートするためにのみ使用することができます。
- 個々の Impact Package は、単一のホスティング環境に適用されるものであって、複数のホスティング環境を通じて使用することはできません（すなわち、参加者は、FedRAMP および従来の商用データホスティング環境にホスティングされた複数のインスタンスについて一つの Impact Package を利用することができません）。
- Impact Package は、ServiceNow の製品につき、製品固有のサポート、サービスまたは関連条項が適用されるものについては適用されません。
- Impact Package は domain-separated instances のためには利用できません。
- Impact Package は、参加者のサブスクリプションに含まれる最初の本番および非本番インスタンスを含む、有償の本番および非本番インスタンスにのみ適用することができます。Impact Package は、暫定、デモ、POV、または関連する料金なしで参加者に提供されるその他のインスタンスなどの無償のインスタンスには適用されません。
- 特定の Impact オファリングは、(i) ServiceNow の FedRAMP、NSC DOD IL5、もしくはオーストラリア IRAP-Protected データセンターにホスティングされている参加者、セルフホスト型の参加者に対して、または他の制限された環境において、(ii)マネジドサービスプロバイダー（本書に明示された場合を除く）、または(iii) 地域固有のサポートオファリングに同意された参加者に対して制限される場合があります。
- 別段の定めがない限り、インパクトチームは、インプリメンテーション、コンフィギュレーション、スタッフ増強またはトレーニングを行いません。

© 2022 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.