

# Impact Total v2 Package Description

## Impact Total v2 Package 仕様書

ServiceNow's Impact Packages comprise support tools, self-help resources, human-led engagements, discounts, and additional benefits made available to Customer depending on the level of Impact Package procured by Customer. This Impact Package Description ("Description") is subject to the underlying agreement between ServiceNow and Customer (the "Agreement") as referenced in the applicable ServiceNow Order Form or Use Authorization, as applicable (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 Customer. 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、ディスカウントおよび追加ベネフィットが含まれ、お客様が購入する 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 ServiceNow のオーダーフォームまたは使用許諾（以下「注文文書」という）において言及される、ServiceNow とお客様との間の契約（以下「本契約」という）の対象となります。本仕様書は、ServiceNow とお客様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 Customer in accordance with the Impact Package procured by Customer:

ServiceNow は、お客様が購入した Impact Package に従って、お客様に以下のコンポーネントを提供します。

Item 項目	Description 内容
<b>Impact Digital Experience and Increased Access to Support</b> <b>Impact Digital Experience</b> およびサポートへのアクセスの向上	<p>In addition to access to the Support Portal, Customers may contact Customer Support via telephone at the number(s) listed on the ServiceNow Support Portal.</p> <p>Support Portal へのアクセスに加え、お客様は、Service Now 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。</p> <p>Customer may access the Impact Digital Experience [<a href="https://impact.servicenow.com/">https://impact.servicenow.com/</a>] (or such successor site). The Impact Digital Experience is a mechanism to help Customer consume and manage Impact capabilities to which they are entitled, to communicate and work with the Impact Team, and to visualize helpful data.</p> <p>お客様は、Impact Digital Experience [<a href="https://impact.servicenow.com/">https://impact.servicenow.com/</a>]（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、お客様が購入された 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、Impact Team に連絡をとり、Impact Team 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。</p> <p><i>Not currently available in certain restricted environments.</i></p> <p>現在、特定の制限された環境では利用できません。</p>
<b>Training and Certification</b> トレーニングと認定	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>On Demand Fundamentals Training Courses</b> – Customer 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.</li><li>● <b>オンデマンドのベーシックトレーニングコース</b>– お客様は、Now ラーニングポータルから、オンデマンドで資料にアクセスし、これを利用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。</li><li>● <b>On Demand Advanced Training Courses</b> – Customer 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.</li><li>● <b>オンデマンドのアドバンスドトレーニングコース</b>– お客様は、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、これを利用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上級・実装トレーニングを提供します。</li></ul>

<div>Case Response and Target Levels of Effort</div> <div>目標応答時間と目標の努力レベル</div>	Replaces the Case (Incident) target response times and target levels of effort set forth in the Customer's Agreement as provided in the table below. 以下の表に記載のとおり、お客様の本契約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。	
	Case Priority	Target Response Time
	優先度	目標応答時間
	P1	15 Minutes 15 分
	P2	1 hour 1 時間
	Target Level of Effort	
	目標努力レベル	
	Continuously, 24 hours per day, 7 days per week 常時、1 日 24 時間、週 7 日	
	As appropriate, 24 hours per day, 7 days per week, 1 日 24 時間、週 7 日において適宜	
	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time 現地時間で月曜から金曜、午前 7 時から午後 7 時までの間で適宜	
	P3	1 Business Day 1 営業日
	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time 現地時間で月曜から金曜、午前 7 時から午後 7 時までの間で適宜	
	P4	2 Business Days 2 営業日
	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time 現地時間で月曜から金曜、午前 7 時から午後 7 時までの間で適宜	
	“Local Time” is the specified Support window designated for Customer's applicable ServiceNow Customer Support hours of coverage. 「現地時間」とは、お客様に適用される 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。	
<div>Developer Support</div> <div>開発者サポート</div>	Customer 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). お客様は、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 2 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、（CSA または Impact Package 仕様書（いずれか該当する方）に記載のとおり）P3 の目標応答時間の対象となります。 Scope of Developer Support <sup>1</sup> : 開発者サポートの範囲 <sup>1</sup> : <ul style="list-style-type: none"><li>• Must be less than 200 lines of code.</li></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>コード行数が 200 未満であること。</li> <li>Must be on supported version(s) of release/feature/application/hardware (i.e., n-1).</li> <li>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（すなわち、n-1）であること。</li> <li>Does NOT include troubleshoot/debug of third-party applications or assessment of security vulnerabilities.</li> <li>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。</li> </ul> <p><sup>1</sup> Developer support may be unavailable or delivered by a modified delivery model for Customers in certain restricted environments or to Self-hosted Customers.</p> <p><sup>1</sup> 開発者サポートは、特定の制限された環境において、またはセルフホスト型のお客様に対して提供されない場合があります、または変更されたお客様向けのデリバリーモデルにより提供される場合があります。</p>
<b>Instance Observer</b> <b>インスタンスオブザーバー</b>	<p>Customer may designate up to 10 named individuals to access Instance Observer.</p> <p>お客様は、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。</p> <p>Instance Observer <sup>1</sup> provides a rolling 6-month period of performance and availability monitoring of the platform, application, and infrastructure hosting Customer's instance, and the ability to set self-service alerts, notifications and analyze data.</p> <p>インスタンスオブザーバー<sup>1</sup> は、お客様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。</p> <p><sup>1</sup> Not currently available in certain restricted environments or to Self-hosted customers.</p> <p><sup>1</sup> 現在、特定の制限された環境において、またはセルフホスト型のお客様に対しては提供されません。</p>
<b>Support Account Manager</b> <b>Support Account Manager</b>	<p>A Premier Support Account Manager (SAM) will work with Customer 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 – Impact Service Description found at: <a href="https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html">https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html</a> and EXPRESSLY DEEMED INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE.</p> <p>Premier Support Account Manager (SAM)は、Impact のサブスクリプション期間中、お客様と連携してカスタマイズされたサポートを提供します。Premier SAM のアクティビティは、<a href="https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html">https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html</a> に掲載された Support Account Management – Impact Service Description に定める条件に従うものとし、かつここに参照することにより本仕様書に組み込まれるものと明示的にみなされます。</p>

<p><b>Impact Team</b> <b>Impact Team</b></p>	<p>The Impact Team includes a designated CSM (as defined below) and other ServiceNow subject matter experts who, upon Customer's request via the Impact Digital Experience and in accordance with Customer's applicable Impact Package, perform and provide the selected Impact Deliverables. The Customer Success Manager ("CSM") is Customer's primary Impact point of contact, providing program management oversight and driving Impact Deliverables. The CSM acts as the Impact ambassador, curating the Customer's content and best practices and makes recommendations based on desired goals and product mix.</p> <p>Impact Team 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 を通じたお客様からの要求に応じて、お客様の該当する Impact Package に従って、選択された Impact Deliverables を実施および提供します。カスタマーサクセスマネージャー（以下「CSM」という）は、Impact に関するお客様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、お客様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。</p>
<p><b>Impact Operating Model</b> <b>Impact 運用モデル</b></p>	<p>The Impact Operating Model will comprise, in accordance with Customer's applicable Impact Package, a catalog of initiatives, including but not limited to, Impact Deliverables and Impact Accelerators, designed to assist Customer's utilization and leverage of the ServiceNow platform.</p> <p>Impact 運用モデルは、お客様の該当する Impact Package に従い、お客様による ServiceNow のプラットフォームの利用や活用を支援するためのイニシアチブ（Impact Deliverables および Impact Accelerators を含むがこれらに限定されない）のカタログから構成されます。</p> <p><b>Impact Deliverables</b> <b>Impact Deliverables</b></p> <p>Impact Deliverables may be provided:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• by the Impact Team or via the Impact Digital Experience; and</li> <li>• as either one-time activity or on a recurring basis.</li> </ul> <p>Impact Deliverables は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact Team から、または Impact Digital Experience を通じて、</li> <li>• 1 回限りのアクティビティとして、または継続的に提供される場合があります。</li> </ul> <p>The following are illustrative examples of Impact Deliverables: 以下は、Impact Deliverables の実例です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Value Blueprint</b> – A prioritization of objectives, outcomes and metrics based on Customer's strategic imperatives.</li> <li>• <b>バリューブループリント</b> – お客様の戦略的課題に基づき目標、成果および指標の優先順位付け。</li> </ul>

- **Customer Impact Plan** – A plan to capture the activities, competencies, and applications aligned to the Customer's success goals.
- **カスタマーImpactプラン**—お客様の目標達成に合わせたアクティビティ、コンピテンシーおよびアプリケーションを取得するためのプラン。
- **Capabilities Map** – A reference document created to reflect Customer's current application usage, integrations, data model, capabilities, and instance activity.
- **機能性マップ**—お客様の現在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、機能性およびインスタンスアクティビティを反映して作成された参照文書。
- **Product Adoption Roadmap** – An analysis of key features and functionality for minimum viable product and future phases, against a review of Customer's current strategic plan and program objectives.
- **製品導入ロードマップ**—お客様の現在の戦略プランおよびプログラム目的のレビューに対する、実用最小限の製品および今後のフェーズに関する主な特徴および機能についての分析。

ServiceNow may add to or otherwise modify the catalog at its sole discretion, provided that, during Customer's Impact Subscription Term, ServiceNow shall not materially diminish the overall level of value available through the Impact Deliverables. The current catalog of Impact Deliverables is available on the ServiceNow Product Documentation site (<https://docs.servicenow.com/>).

ServiceNow は、自己の判断により、カタログに追加または変更を行う場合があります。ただし、お客様の Impact サブスクリプション期間中、ServiceNow は、Impact Deliverables を通じて利用可能な値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、ServiceNow の Product Documentation サイト(<https://docs.servicenow.com/>)上で閲覧することができます。

## Impact Accelerators

### Impact Accelerators

In addition to one-time and recurring Impact Deliverables, Customer will also have access to Impact Accelerators as described in the Impact Accelerator Catalog.

1 回限りの Impact Deliverables、および継続的な Impact Deliverables に加え、お客様は、Impact Accelerator Catalogue に記載のとおり、Impact Accelerators にもアクセスすることができます。

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



	<p>separate purchase and may only be utilized as part of an Impact Package. Only a Customer Authorized Contact may request Impact Accelerators.</p> <p>Impact Accelerator Catalog は、ServiceNow の Product Documentation サイト (<a href="https://docs.servicenow.com/">https://docs.servicenow.com/</a>) 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お客様を支援する一定範囲のオフリングに関する所定のリストです。Impact Accelerators は単独で購入することはできず、Impact Package の一部としてのみ利用できます。お客様の認定担当者のみが Impact Accelerators を要求できます。</p> <p>Impact Accelerators are divided into sub-catalogs to support relevant focus areas. Customer may simultaneously consume up to 2 Impact Accelerators from each Impact Accelerator sub-catalog, in accordance with Customer's procured Impact package.</p> <p>Impact Accelerators 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。お客様は、購入した Impact Package に従い、Impact Accelerator 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。</p> <p>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 certain restricted environments, to Self-hosted customers, or to customers who opt-in to region-specific support offerings. See the Impact Accelerator Catalog for details on services and restrictions.</p> <p>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の可用性への追加その他変更を行う場合があります。Impact Accelerators の中には、特定の制限された環境下やセルフホスト型のお客様に対して、あるいは地域固有のサポートに同意したお客様に対して提供できないものもあります。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。</p>
<p><b>Product Strategy Sessions</b> 製品戦略セッション</p>	<p>Customer will be granted early access to ServiceNow product roadmaps and will have the opportunity to participate in exclusive sessions to give feedback. Customer feature requests receive prioritization without guarantee.</p> <p>お客様は、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。お客様の機能リクエストは優先されますが、保証はされません。</p>
<p><b>Advisory Sessions</b> アドバイザリーセッション</p>	<p>Customer may request workshops hosted by ServiceNow product and domain experts on topics that are relevant to Customer's ServiceNow product portfolio and their digital transformation journey.</p> <p>お客様は、お客様の 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。</p> <p>Customer 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</p>

	<p>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.</p> <p>お客様は、半日（4 時間）単位でアドバイザリーセッションを利用でき、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。暦四半期またはその一部の期間の終了時点で未使用のアドバイザリーセッションの日数は、当該暦四半期末時点で失効し、次の暦四半期には繰り越されません。</p> <p>Customer may not consume a future quarter's Advisory Session days in the current quarter.</p> <p>お客様は、現行の暦四半期におい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。</p> <p>The CSM will coordinate Advisory Session requests, and Customer should allow ~4-6 weeks of lead time to request a session.</p> <p>CSM は、アドバイザリーセッションの依頼の調整を行います。お客様は、セッション依頼の対応に 4 週間から 6 週間の時間を要することを考慮に入れる必要があります。</p> <p>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).</p> <p>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 ServiceNow のリソースが 2 名参加した場合、2 日分のセッションが利用されたことになります）。</p> <p>Advisory Session days granted for less than a full calendar quarter will be prorated accordingly with respect to the applicable Impact Package.</p> <p>暦四半期に満たない期間について付与されるアドバイザリーセッションの日数は、該当する Impact Package に応じて按分されます。</p>
<p><b>Expert Services Discount</b> <b>Expert Services の値引率</b></p>	<p>This feature provides Customer when purchasing directly from ServiceNow (or to Customer's selected authorized ServiceNow reseller when purchasing indirectly) with a 15% discount on purchases of ServiceNow Expert Services engagements.</p> <p>この機能は、ServiceNow から直接購入した場合はお客様に対して（または間接的に購入した場合はお客様が選択した ServiceNow の認定パートナーに対して）、ServiceNow の Expert Services の購入につき 15%の値引率を提供します。</p> <p>The discount is applied to the commercially available price of the Expert Services engagement and may not be combined with any Customer pre-</p>



	<p>negotiated rates; in the event of the latter, the lower of the two rates may be used.</p> <p>この値引率は、Expert Services の商用価格に適用され、お客様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使用される場合があります。</p>
<b>Training Discount</b> <b>トレーニングの値引率</b>	<p>This feature provides Customer when purchasing directly from ServiceNow (or to Customer's selected authorized ServiceNow reseller when purchasing indirectly) with a 20% discount on purchases of ServiceNow Training offerings.</p> <p>この機能は、ServiceNow から直接購入した場合はお客様に対して（または間接的に購入した場合はお客様が選択した ServiceNow の認定パートナーに対して）、ServiceNow のトレーニングの購入につき 20%の値引率を提供します。</p> <p>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.</p> <p>この値引率は、トレーニングの商用価格に適用されますが、一部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できません。</p>

## Consent

### 同意

Certain Impact Deliverables, Impact Accelerators, or other Impact components (as applicable, "Impact Activities" or "Impact Activity") which may require supplemental activities including the performance of a HealthScan, creation of a Temporary Instance, and/or demonstration of certain ServiceNow products on a Temporary Instance ("Supplemental Activities"), are subject to supplemental terms. Such Supplemental Activities will be denoted in the applicable catalog and/or in the Impact Digital Experience. Should Customer select an Impact Activity that requires performance of Supplemental Activities, the supplemental terms will be presented to Customer either via the Impact Digital Experience or via other electronic means in certain circumstances for acceptance and will apply, solely to the extent and with respect to delivery of the applicable Supplemental Activity to Customer.

ヘルススキャンの実行、暫定インスタンスの作成、および暫定インスタンス上での特定の ServiceNow 製品のデモンストレーション、またはそのいずれかを含む、補足的なアクティビティ（以下「補足アクティビティ」という）を必要とする特定の Impact Deliverables、Impact Accelerators、またはその他の Impact コンポーネント（以下適宜、「Impact アクティビティ」という）には、補足条件が適用されます。補足アクティビティは、該当するカタログおよび Impact Digital Experience またはそのいずれかに記載されます。お客様が補足アクティビティの実行を必要とする Impact アクティビティを選択した場合、その補足条件は Impact Digital Experience を通じて、または受諾のために特定の状況においてその他の電子手段を通じてお客様に提示され、該当する補足アクティビティの配信に関連する範囲でのみお客様に適用されます。

Customer can manage its users' ability to select such Impact Activities that require Supplemental Activities using permissions management functionality through Impact.

お客様は、Impact による許可管理機能を使用して、補足アクティビティを必要とする Impact アクティビティを選択できるユーザー機能を管理することができます。

## 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 Customer acknowledges that such third-party service provider (referred to as a "Sub-Processor" in the Agreement or applicable data protection law) may process Customer 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, Customer 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 Customer 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, Customer must grant ServiceNow-provided resources access to Customer'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 Customer.

ServiceNow は、本仕様書に基づく ServiceNow の義務の全部また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、お客様は、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、お客様のデータ（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、お客様は、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ー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、お客様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、お客様は、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、お客様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、委託業者はお客様に対して（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。

## Customer Provided Resources

### お客様が提供するリソース

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

お客様は、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するものとします。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。

Customer Resource お客様のリソース	Responsibilities 責任
<b>Business Analyst</b> 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の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。
<b>Enterprise Architect</b> 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。
<b>Executive Sponsor</b> 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
<b>Platform Owner</b> 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。
<b>Business Owner(s)</b> 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
<b>Process Owner(s)</b> 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
<b>System Administrators</b>	Maintains the stability and usability of the ServiceNow platform by performing application maintenance, managing support for cases related

システムアドミニ ストレーター	<p>to ServiceNow applications, and contributing to ServiceNow software releases by delivering configuration tasks and features.</p> <p>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。</p> <p>Minimum of two (2) system administrators must complete the ServiceNow Administrator Training course and be identified as points of contact.</p> <p>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）</p>
--------------------	--

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, Customer's Impact Package shall include onsite visits at Customer's headquarters (as determined by the "Ship To" entity and address on the applicable Ordering Document, referred to below as Customer's "Domestic Location") by the Impact Team. Reasonable travel expenses incurred for visits to destinations outside of the Domestic Location will be reimbursed by Customer.

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、お客様の Impact Package には、Impact Team によるお客様の本社（「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、お客様の「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、お客様が負担します。

Impact Package Warranty

Impact Package の保証

If, within 30 days after the provision of any non-conforming Impact Package component, Customer notifies ServiceNow of such non-conformity then, ServiceNow at its option will, as Customer'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 Customer any prepaid subscription fees covering the remainder of the applicable Impact Subscription Term for the non-conforming Impact Package after the date of termination.

お客様が、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、お客様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お客様に払い戻します。

## Additional Specifications and Requirements

### 追加の仕様と要件

- The Impact Package may include advice and recommendations from ServiceNow, but Customer agrees that all decisions in connection with the implementation of such advice and recommendations will be the sole responsibility of Customer. Customer 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.
- 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、お客様は、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、お客様のみが責任を負うことに同意します。お客様は、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 will use commercially reasonable efforts to confirm the mobilization plan and composition of the full engagement team with Customer within 4 weeks from the date the parties mutually agreed to commence deployment of the Impact Package.
- ServiceNow は、Impact Package の提供開始についてお客様との間で相互に合意した日から 4 週間以内に、お客様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。
- Unless otherwise specified by ServiceNow, the Impact Package and any resulting deliverables will be in English.
- 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 is not responsible for delays caused by Customer or any third party (excluding ServiceNow subcontractors).
- ServiceNow は、お客様または第三者（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。
- Customer is solely responsible for the performance of Customer's employees and agents, 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.
- お客様は、お客様の従業員や代理人が Impact Package の成果物に加えた変更を含む、お客様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。
- With the exception of Customer Support (as applicable), the Impact Team will engage with Customer 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.



- 適用されるカスタマーサポートを除き、Impact Team 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 時までのうちの 8 時間）に、お客様にサービスを提供します。
- Impact components not consumed within Customer's Impact Subscription Term will not rollover to the subsequent annual term and will expire with no further credit or refund.
- Impact サブスクリプション期間内に利用されなかったコンポーネントは、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。
- Customer 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 Customer.
- 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、お客様は、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。
- The above components 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 Customer's Impact Subscription Term.
- 上記のコンポーネントは、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、お客様の Impact サブスクリプション期間中、Impact Package オフ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

- Only the Customer entity procuring the Impact Package as specified on the Ordering Document, may utilize the Impact Package.
- Impact Package を購入したお客様のみが、注文文書に明示のとおり、Impact Package を利用することができます。
- An individual Impact Package applies to a single hosting environment and may not be used across multiple hosting environments (i.e., Customer may not utilize a single Impact Package for instances hosted in a FedRAMP and a conventional commercial data hosting environment).
- 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利用することはできません（すなわち、お客様は、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 1 つの Impact Package を利用することができません）。
- Impact packages can only be applied to paid production and non-production instances, including the initial production and non-production instances included with Customer's



subscription. Impact packages do not apply to unpaid instances such as temporary, demo, POV, or other instances issued to Customer without an associated fee.

- Impact Package は、お客様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お客様に提供される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。
- Impact Packages do not apply to ServiceNow products governed by product-specific support, services, or related terms.
- 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 Packages are not available for:
- Impact Package は、以下について利用できません。
  - Domain-separated instances.
  - ドメイン分離インスタンス
  - Managed Service Providers (except for their internal use)
  - マネジドサービスプロバイダー（内部で利用する場合を除く）
- Certain Impact components may be limited for the following:
- Impact の特定のコンポーネントは、以下に関して制限される場合があります。
  - Customers hosted in certain restricted environments.
  - 特定の制限された環境でホストされているお客様
  - Self-hosted customers
  - セルフホスト型のお客様
  - Offerings not deployed in a ServiceNow data center.
  - ServiceNow データセンターで提供されていないオファリング
  - Customers who opt-in to region-specific support offerings.地域固有のサポート提供に同意しているお客様
- Except as expressly described, the Impact Team will not perform implementation, configuration, staff augmentation, or training.
- 別段の定めがない限り、Impact Team 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。