

Integrated Success – MSP Dedicated Package Description

Integrated Success – MSP 専用 Package 仕様書

Integrated Success - MSP Dedicated (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 ("Client") of Participant specified in the ServiceNow Order Form (the "Ordering Document") in which Participant acquires the Impact Package.

Integrated Success – MSP 専用（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, 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、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、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。

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP 専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2025 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.

Item 項目	Description 内容									
Impact Digital Access and Increased Access to Support	Participants consume and manage their entitled Impact deliverables and capabilities electronically primarily via the Impact Application installed directly on the Participant's ServiceNow instance. The Impact Application also allows for a data synchronization ("Data Sync") with a ServiceNow internal Impact instance allowing for real time communication with the Participant's Impact Team. By using the Data Sync, certain data will be shared with the ServiceNow internal Impact instance which may be hosted in a different Data Center Region from the Participant's originating ServiceNow instance. Participant can control if data is shared with the ServiceNow internal Impact instance. In addition, to access the Support Portal, Participants may contact Customer Support via telephone at the number(s) listed on the ServiceNow Support Portal. 参加者は、参加者の ServiceNow インスタンス上に直接インストールされた Impact Application を通じて主に電子的に、購入された Impact の成果物および機能を利用・管理します。Impact Application は、データ同期（以下「データ同期」という）を利用して ServiceNow の内部 Impact インスタンスとリアルタイムで Impact Team との連携を可能にするデータ同期機能も備えています。データ同期を使用することにより、一部のデータが参加者の元の ServiceNow インスタンスとは別のデータセンター地域でホストされている場合がある ServiceNow の内部 Impact インスタンスと共有されます。参加者は、データを ServiceNow の内部 Impact インスタンスと共有するかどうかを管理できます。サポートポータルへのアクセスに加え、参加者は ServiceNow のサポートポータルに掲載されている電話番号に電話してカスタマーサポートに連絡することもできます。									
Case Target Response Times and Target Levels of Effort 目標応答時間と目標の努力レベル	Replaces the Case (Incident) target response times and target levels of effort set forth in the Participant's Agreement as provided in the table below. 以下の表に記載のとおり、参加者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。 <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></table>	Case Priority 優先度	Target Response Time 目標応答時間	Target Level of Effort 目標努力レベル	P1	15 Minutes 15 分	Continuously, 24 hours per day, 7 days per week 常時、1 日 24 時間、週 7 日	P2	1 hour 1 時間	As appropriate, 24 hours per day, 7 days per week, 1 日 24 時間、週 7 日において適宜
Case Priority 優先度	Target Response Time 目標応答時間	Target Level of Effort 目標努力レベル								
P1	15 Minutes 15 分	Continuously, 24 hours per day, 7 days per week 常時、1 日 24 時間、週 7 日								
P2	1 hour 1 時間	As appropriate, 24 hours per day, 7 days per week, 1 日 24 時間、週 7 日において適宜								

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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>P3</td><td>1 Business Day 1 営業日</td><td>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</td></tr><tr><td>P4</td><td>2 Business Days 2 営業日</td><td>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</td></tr></table> “Local Time”, for the purposes of the Target Level of Effort in the table above, means the regional time window of Monday through Friday, 7:00AM to 7:00PM, chosen by Participant from the available options (upon set up) in Now Support when Customer Support personnel are addressing Participant's cases. ServiceNow will provide visibility to Participant's regional Local Time window within the Support Portal. 上記表の目標努力レベルにおいて、「現地時間」とは、カスタマーサポートの担当者が参加者のケースに対応している場合、参加者が（設定時に）Now Support で利用可能なオプションから選択された月曜から金曜の午前 7 時から午後 7 時までの現地時間のサポート時間帯をいいます。ServiceNow は、Support Portal 内で、参加者の地域の現地時間のサポート時間帯を可視化します。	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
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					
Developer Support 開発者サポート	Participant may designate up to ten (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). 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、（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 Support¹: 開発者サポートの範囲¹： ● Must be less than 200 lines of code. ● コード行数が 200 未満であること。 ● Must be on supported version(s) of release/feature/application/ hardware (i.e., n-1).						

	- 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。 - Does NOT include troubleshoot/debug of third-party applications or assessment of security vulnerabilities. - 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。 ¹ Developer Support may be unavailable or delivered by modified delivery model for Participants in restricted or self-hosted environments ¹ 開発者サポートは、制限された環境、またはセルフホスト環境の参加者に対して提供されない場合があります、または変更された参加者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。
Instance Observer インスタンスオブザーバー	Participant may designate up to ten (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 ¹ 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¹ 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。 ¹ Not currently available for Participants in restricted or self-hosted environments. ¹ 現在、制限された環境、またはセルフホスト環境の参加者に対しては提供されません。
Support Manager Account	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 – Impact 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、Impact のサブスクリプション期間中、参加者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、https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html 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。
Impact Team	The Impact Team Includes a designated success resource (as described below) and other ServiceNow subject matter experts who, upon Participant's request via the Impact Delivery Instance or the Impact Application and in accordance with Participant's applicable Impact Package, perform and provide the selected Impact Deliverables. The designated success resource is Participant's primary Impact point of contact, providing program management oversight and driving Impact Deliverables. The designated success resource acts as the Impact ambassador, curating the Participant's content and best practices and makes recommendations based on desired goals and product mix. Impact Team には、指定されたサクセスリソース（以下に説明する）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 Delivery Instance または Impact Application 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。指定されたサクセスリソースは、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。指定されたサクセスリソースは、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 Operating Model Impact 運用モデル	The Impact Operating Model will comprise, in accordance with Participant's applicable Impact Package, a catalog of Impact Activities, including but not limited to, Impact Deliverables and Impact Accelerators, designed to assist Participant's utilization and leverage of the ServiceNow platform. Impact 運用モデルは、参加者の該当する Impact Package に従い、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 Impact アクティビティ（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。 Impact Deliverables Impact Deliverables may be provided: Impact Deliverables は、 • by the Impact Team, via the Impact Delivery Instance or via the Impact Application; and • Impact Team から、Impact Delivery Instance を通じて、または Impact Application を通じて、

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

	• as either a one-time activity or on a recurring basis, • 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。 The following are illustrative examples of Impact Deliverables: 以下は、Impact Deliverables の実例です。 • Value Blueprint – A prioritization of objectives, outcomes and metrics based on Participant's strategic imperatives. • バリューブループリント – 参加者の戦略的課題に基づく目標、成果および指標の優先順位付け。 • Customer Impact Plan – A plan to capture the activities, competencies, and applications aligned to the Participant's success goals. • カスタマーImpact プラン – 参加者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 Participant's current application usage, integrations, data model, capabilities, and instance activity. • 機能性マップ – 参加者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 Participant's current strategic plan and program objectives. • 製品導入ロードマップ – 参加者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 Participant'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、参加者の 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/) 上に掲載されています。 Impact Accelerators In addition to one-time and recurring Impact Deliverables,
--	---

	Participants 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、参加者は、Impact Accelerator Catalog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 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 only be utilized as part of an Impact package. Only a Participant Authorized Contact may select Impact Accelerators. 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一定範囲のオファ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。参加者の認定担当者のみが Impact Accelerators を選択できます。 Impact Accelerators are divided into sub-catalogs to support relevant focus areas. Participant may consume 1 Impact Accelerator from the Optimization sub-catalog. Participant may simultaneously consume up to 2 Impact Accelerators from each of the other Impact Accelerator sub-catalogs, in accordance with Participant's procured Impact package. 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。参加者は、Optimization サブカタログから Impact Accelerator を 1 つ利用できます。参加者は、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。 ServiceNow may add to or otherwise modify the availability of offerings comprising the Impact Accelerator Catalog in its sole discretion. Certain Impact Activities may not be available to Participants in restricted or self-hosted environments. ServiceNow は、自己の判断により、Impact Accelerator Catalog を構成するオファリングの可用性への追加その他変更を行う場合があります。Impact アクティビティの中には、制限された環境下やセルフホスト環境の参加者に対して提供できないものもあります。
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。

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

	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使用される場合があります。
Training Discount トレーニングの値引率	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 のトレーニングの購入につき 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. 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
Advisory Services	Participant may consume Advisory Services on up to one Customer Initiative at any given time during the Impact Subscription Term. A Customer Initiative shall be defined as: (i) work to be performed which includes up to 10 ServiceNow applications simultaneously to which Participant holds a current subscription unless otherwise agreed by ServiceNow, (ii) an estimated duration of not less than 6 weeks, as documented in a mutually agreed initiative brief, and (iii) alignment to Participant's Product Adoption Roadmap as mutually agreed between Participant and ServiceNow at the commencement of each Customer Initiative. Each Customer Initiative shall be formally initiated via the Impact Application and further defined and closed through written acknowledgment by both parties. A Customer Initiative may also be used to support a Statement of Work, as applicable in which case the Statement of Work shall prevail with respect to that Customer Initiative. お客様は、Impactサブスクリプション期間中、任意の時点において、最大1件のお客様イニシアチブに関してAdvisory Servicesを利用することができます。「お客様イニシアチブ」とは、以下を意味するものとします。(i) ServiceNowが別途合意する場合を除き、お客様が現在のサブスクリプションを保有する最大10件のServiceNowアプリケーションを同時に対象として実施される業務、(ii) 両当事者が合意したイニシアチブ概要書 (initiative brief) に記載される、6週間以上と見込まれる実施期間、および(iii) 各お客様イニシアチブの開始時点においてお客様とServiceNowが相互に合意した、お客様の製品導入ロードマップ (Product Adoption Roadmap) との整合。各お客様イニシアチブは、Impact Applicationを通じて正式に開始され、両当事者による書面上の確認を経てその内容が詳細に定められ、かつ完了するものとします。また、お客様イニシアチブは、適用される場合、SOWを支援する

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

	ために使用されることがあり、その場合、当該お客様イニシアチブに関してはSOWが優先するものとします。 Advisory Services may include any or all of the following for a Customer Initiative. Advisory Servicesには、お客様イニシアチブに関して、以下のサービスの一部または全部が含まれる場合があります。 Program and engagement management - Provide services expertise, financial management, oversee adherence to the program, document and communicate status, at a minimum, weekly, and act as the single point of contact during the Customer Initiative. Engagement management includes the function of the scrum master to facilitate configuration of the Subscription Services through iterative sprints of work and coaches Participant project manager to assume this role throughout the Customer Initiative. Business process design - Facilitate the definition and alignment of current processes toward improvement and recommended ServiceNow leading practices together with Participant process owners, key Participant sponsors and stakeholders. Advise the product owner(s) throughout the services in story creation and refinement, ranking, adherence to the desired process outcomes, and future roadmap plans. Solution Architecture - Defining, designing, and advising on implementing solutions in specific business process domains. Provide thought leadership and advice to customers on leading practices to realize business objectives by leveraging the capabilities of the Subscription Service based on a capability roadmap. Assess architecture and design of solutions in context of Participant's business problems and provide direction on keeping services aligned to ServiceNow implementation leading practices. プログラム・エンゲージメント管理 — サービス面での専門知識を提供し、財務管理を行い、プログラムへの準拠を監督し、少なくとも週次で進捗状況を文書化および報告するとともに、お客様イニシアチブ期間中の唯一の窓口として機能します。エンゲージメント管理には、反復的なスプリント作業を通じてサブスクリプションサービスのコンフィギュレーションを推進するスクラムマスターとしての機能が含まれるとともに、お客様イニシアチブ全体を通じてこの役割をお客様のプロジェクトマネージャーが担えるよう指導します。 ビジネスプロセス設計 — お客様のプロセスオーナー、主要なお客様スポンサーおよびステークホルダーとともに、現行プロセスの定義と整合を促進し、改善に向けた取り組みおよびServiceNowが推奨するリーディングプラクティスを提案します。サービス提供期間全体にわたり、プロダクトオーナーに対して、ストーリーの作成と改善、優先順位付け、望ましいプロセス成果への準拠、および将来のロードマップ計画について
--	---

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

	で助言します。 ソリューションアーキテクチャ — 特定のビジネスプロセス領域におけるソリューションの実装について定義、設計および助言を行います。ケイパビリティロードマップに基づくサブスクリプションサービスの機能を活用してビジネス目標を実現するためのリーディングプラクティスについて、お客様に対してソートリーダーシップを提供し助言します。お客様のビジネス課題を踏まえたソリューションのアーキテクチャおよび設計を評価し、ServiceNow実装のリーディングプラクティスにサービスが整合し続けるための方向性を示します。 Governance and Methodology May include executing ServiceNow Now Create or partner methodologies as applicable and as needed to support a Customer Initiative including: • Delivery governance: project plan, risk log, status reporting cadence, steering committee. • Agile execution: refined backlog (epics/stories), estimates, sprint plans, burndown, demos, and retrospectives. • Quality and transition: unit testing evidence, user test plan/scripts, go-live/cutover plan, production readiness confirmation. Closeout: outcomes review, lessons learned, and recommended next steps. <u>ガバナンスおよびメソドロジー</u> お客様イニシアチブを支援するために必要に応じて、ServiceNowのNow Createまたはパートナーのメソドロジーの実行が含まれる場合があります、具体的には以下を含みます。 • デリバリーガバナンス：プロジェクト計画、リスクログ、ステータス報告の頻度、ステアリングコミッティ。 • アジャイル実行：詳細化されたバックログ（エピック・ストーリー）、見積もり、スプリント計画、バーンダウン、デモ、およびレトロスペクティブ。 • 品質とトランジション：単体テストのエビデンス、ユーザーテスト計画・スクリプト、本番稼働・カットオーバー計画、本番環境準備の確認。 クローズアウト：成果のレビュー、学んだ教訓、および推奨される次のステップ。
--	---

Consent 同意

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

Certain Impact Deliverables, Impact Accelerators, or other Impact components (as applicable, "Impact Activities" or "Impact Activity") which may require supplemental activities including, but not limited to, the performance of a HealthScan, creation of a Temporary Instance, the use of a ServiceNow Centralized Environment, 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 Delivery Instance or Impact Application. Should Participant select an Impact Activity that requires performance of Supplemental Activities, the supplemental terms will be presented to the Participant either via the Impact Delivery Instance, via the Impact Application and/or 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 Participant.

ヘルスルキヤンの実行、暫定インスタンスの作成、ServiceNow の集約環境の使用、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、またはそれらのいずれかを含む（ただしこれらに限定されない）、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 Delivery Instance もしくは Impact Application またはそのいずれかに記載されます。参加者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 Delivery Instance を通じて、もしくは Impact Application を通じて、もしく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、またはそのいずれかにより参加者に提示され、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参加者に適用されます。

Participant can manage its users' ability to select such Impact Activities that require Supplemental Activities using permissions management functionality through the Impact Delivery Instance and/or Impact Application.

参加者は、Impact Delivery Instance および Impact Application またはそのいずれか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 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

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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'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.

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、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、参加者のデータ（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、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、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。

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。
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
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.

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

	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ケース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 two (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、Impact Team 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、参加者の排他的な救済措置として、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。

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

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.
- 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。
- Participant shall be responsible for submitting requests to ServiceNow related to the Impact Package on behalf of Client.
- 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。
- Participant must administer the ServiceNow Impact Delivery Instance.
- 参加者は、ServiceNow の Impact Delivery Instance を管理しなければなりません。
- Participant is responsible for management of consent across Impact Activities and providing Client with access to ServiceNow Impact Delivery Instance.
- 参加者は、すべてのImpactアクティビティについての同意を管理し、クライアントに対して ServiceNowのImpact Delivery Instanceへのアクセスを提供する責任を負います。
- Participant must designate a qualified System Administrator who will be the primary interface for the Impact Activities.
- 参加者は、Impact アクティビティのプライマリインターフェースとなる、資格を有するシステムアドミニストレーターを指定しなければなりません。
- ServiceNow shall only be obligated to correspond directly with Participant, and not directly with Client.
- 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。
- To the extent Participant grants Client access, as applicable, to the ServiceNow Impact Delivery Instance, training courses, or other ServiceNow Impact components, materials, or resources:
- 参加者が必要に応じて、ServiceNow Impact Delivery Instance、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、
 - Any supplemental terms, including but not limited to any terms applicable to Impact Accelerators, shall apply to Client's access to such resources.
 - 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。
 - Participant shall be responsible for ensuring Client's compliance with any applicable terms of the Description.
 - 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。

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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 consents to ServiceNow facilitating such access as granted by Participant.
- 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.
- 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 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.
- 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。
- 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 Participant, Client, or any third party (excluding ServiceNow subcontractors).
- 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。
- 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.
- 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。

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

- 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.
- 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、参加者にサービスを提供します。
- Impact components 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.
- 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。
- Participant will receive communications from ServiceNow via email, phone, through the Impact Delivery Instance or through the Impact Application regarding the Impact Package and acknowledges that access to the Impact Delivery Instance may require multi-factor authentication by Participant.
- Impact Package に関する ServiceNow からの伝達事項は、E メール、電話、Impact Delivery Instance を通して、または Impact Application を通して行われ、参加者は、Impact Delivery Instance 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 Participant'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、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.
- 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利用することができます。
- Impact Packages are not available for domain separated instances that Service Provider partners use to support Clients. Impact packages can only be applied to paid production

Integrated Success - MSP Dedicated Package Description

Integrated Success - MSP専用 Package 仕様書

Updated June 11, 2026

改定日 2026年6月11日

© 2026 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.

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.

- Impact Package は、サービスプロバイダーパートナーがクライアントをサポートするために使用する、ドメインセパレーションインスタンスのマネジドサービスプロバイダーでは利用できません。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。
- 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。
 - ServiceNow products governed by product-specific support, services, or related terms.
 - 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 ServiceNow の製品
 - Participants hosted in certain restricted environments.
 - 特定の制限された環境でホストされている参加者
 - Participants with self-hosted instances
 - セルフホスト型インスタンスの参加者
 - 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
 - Participants 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参加者
 - Participants with domain separated instance under certain conditions.
 - 特定の条件下でドメインセパレーションインスタンスの参加者
 - Participants with instances hosted across multiple hosting environments.
 - 複数のホスティング環境でインスタンスをホストされている参加者
- Except as expressly described in any Impact Package, Description, including Impact Add-on Package Description or Impact Accelerator, the Impact Team will not perform implementation, configuration, staff augmentation, or training.

いずれかの Impact Package、仕様書（Impact Add-on Package 仕様書または Impact Accelerator を含む）に明示的に別段の定めがある場合を除き、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。