

# SAP Concur – サービス説明書

Standard 版/Professional 版

2023 年 10 月

## 所有権に関する言明

本ドキュメントには、SAP SE または SAP 関連会社の排他的な財産である機密情報およびデータが含まれています。本ドキュメントのいかなる部分も、その目的を問わず、SAP SE または SAP 関連会社による事前の同意なく、電子的または機械的、または別の方法や手段で用いる、複製、検索システムへの保存、他言語への翻訳を禁じます。

© Copyright 2023 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

Concur® およびそれぞれのロゴは、SAP SE または SAP の関連会社に帰属します。本書で使用されているすべてのブランド名および製品名は、それぞれの所有者の商標、サービスマーク、商標、または登録商標です。

発行者: SAP SE または SAP 関連会社

## 目次

<b>1</b>	<b>サービス概要</b> .....	<b>6</b>
1.1	サービス名 .....	6
1.2	取引 .....	6
1.3	翻訳 .....	6
1.4	サービス可用性 .....	7
<b>2</b>	<b>TRAVEL &amp; EXPENSE (出張予約 &amp; 経費精算)</b> .....	<b>7</b>
2.1	概要 .....	7
2.2	Smart Expense .....	7
<b>3</b>	<b>EXPENSE</b> .....	<b>7</b>
3.1	概要 .....	7
3.2	Concur Analysis または Analytics Essentials.....	8
3.3	SAP Concur Mobile アプリ.....	10
3.4	トレーニング .....	10
<b>4</b>	<b>TRAVEL</b> .....	<b>10</b>
4.1	概要 .....	10
4.2	SAP Concur Mobile アプリ.....	11
4.3	トレーニング .....	12
<b>5</b>	<b>CONCUR REQUEST (事前申請) – STANDALONE</b> .....	<b>12</b>
5.1	概要 .....	12
5.2	SAP Concur Mobile アプリ.....	13
5.3	トレーニング .....	13
<b>6</b>	<b>CONCUR INVOICE</b> .....	<b>13</b>
6.1	概要 .....	13
<b>7</b>	<b>拡張サービス</b> .....	<b>14</b>
7.1	概要 .....	14
7.2	Concur Business Intelligence.....	14
7.3	Audit Services .....	17
7.4	Guaranteed Compliance Service (保証コンプライアンス サービス) .....	30
7.5	Expense Pay .....	32
7.6	Budget .....	40
7.7	User Support Desk.....	40
7.8	Expertise and Care Services.....	41
7.9	ExpenseIt® .....	47
7.10	Concur TripLink .....	47
7.11	Concur Request – Add-On .....	50

7.12 Central Reconciliation.....	50
7.13 Invoice Management（請求書管理）.....	50
7.14 Company Bill Statements.....	58
7.15 Connectors and Web Services.....	58
7.16 Client Web Services（クライアント Web サービス）.....	63
7.17 Japan Public Transport Module（日本の公共交通機関モジュール）.....	65
7.18 Drive.....	65
7.19 Extract Services.....	65
7.20 RESERVED.....	67
7.21 Analytics.....	67
7.22 Budget.....	68
7.23 Concur FAVR by Motus.....	68
7.24 Managed Rate Administration.....	71
7.25 Concur Tax Assurance by Blue dot.....	72
7.26 Tax Reclaim and Optimization – アドオン.....	73
7.27 Historical Tax Reclaim – アドオン.....	75
7.28 Concur Benefits Assurance by Blue dot.....	75
7.29 Concur Detect by Oversight.....	76
7.30 Concur Detect by Oversight, Company Bill Statements - アドオン.....	76
7.31 Concur Event Management by Groupize.....	77
7.32 Concur User Assistant by WalkMe, Custom Edition.....	77
7.33 Production Sandbox Environment.....	77
7.34 IC Card Integration.....	78
7.35 Data Delivery Service.....	79
7.36 その他のサービス.....	79
<b>8 本サービスのサポート.....</b>	<b>79</b>
8.1 技術サポート.....	79
8.2 サービス設定変更管理プロセス.....	79
8.3 サービス リクエスト.....	80
8.4 作業の実行.....	80
<b>9 サービス レベル アグリーメント (SLA).....</b>	<b>80</b>
9.1 システムの可用性についての SLA.....	81
9.2 サービス応答度.....	81
9.3 夜間業務処理.....	82
<b>10 セキュリティ.....</b>	<b>82</b>
10.1 セキュリティ基準.....	82
<b>11 分析.....</b>	<b>82</b>

---

<b>12</b>	<b>その他のサービス .....</b>	<b>83</b>
12.1	経費の支払 .....	83
<b>13</b>	<b>契約の定義および取引 .....</b>	<b>83</b>
13.1	定義 .....	83
13.2	取引 .....	84
<b>14</b>	<b>追加サービス名称 .....</b>	<b>86</b>

# SAP Concur – サービス説明書

## 1 サービス概要

本サービス説明書は、Concur Technologies, Inc. およびその関連会社（以下、「Concur」または「SAP Concur」と総称）が SAP Concur ソフトウェアを使用するお客様（以下、「お客様」と表記）に提供する、特定の SAP® Concur® オンデマンド ビジネス サービス（以下それぞれ「サービス」と表記）について説明しています。当該のサービスは、SAP Concur がホストおよび管理を行い、お客様がインターネット経由でアクセスするものであり、SAP Concur が合理的な修正を随時実施します。

### 1.1 サービス名

本書で定義されていない用語はすべて契約書の記載に準じます。本サービスの下では、当社とお客様の間の契約に基づいて以下のサービスを注文することができます。

- Travel & Expense
- Expense
- Travel
- Concur Request – Standalone（Professional 版のみ）
- Invoice Processing
- 拡張サービス

以下、これらのサービスについて詳しくご説明します。

旧称や追加の名称（表記）があるサービスは、本書の「その他のサービス名称」セクションに記載しています。

### 1.2 取引

ほとんどのサービスの料金体系は、取引量が基準になっています。各サービスにおける「取引」の定義は、本書の「契約の定義および取引」セクションに記載しています。

### 1.3 翻訳

サービス説明書は英語で作成されています。翻訳版において英語版と矛盾が生じる場合、英語版の内容が優先されます。

## 1.4 サービス可用性

本書に記載しているサービスは、別途記述のない限り、Standard 版と Professional 版のいずれでも利用することができます。本書の Professional 版に関する情報は、Professional 版の導入タイプの一種である Premium にも適用されます。

# 2 Travel & Expense (出張予約 & 経費精算)

## 2.1 概要

Travel & Expense は、出張予約から経費精算までを 1 つのシステムでシンプルな承認プロセスにするソリューションです。以下の機能があります。

## 2.2 Smart Expense

Smart Expense (スマート経費) は、信頼性のある 3 つのソース、つまり予約時のデータ、出張中のクレジット カード取引、そして電子領収書を元に「スマート経費」を作成し、これを出張の経費精算レポートの項目としてそのまま使用できる機能です。この機能によって、SAP Concur の提唱する「パーフェクト エクス Pens」が実現します。つまり、クリックひとつで出張予約と同時に経費精算を開始することにもなるのです。

Concur は、ホテル、鉄道、レンタカーなど 100,000 社以上の支払先と連携しています。そのうちの多くが電子領収書を提供しており、スマート経費はこれを利用して作成されます。

# 3 Expense

## 3.1 概要

Expense (経費精算) の特長は以下の通りです:

- 組織のポリシーとルールに基づいて、経費精算レポートの作成やワークフローの決定、承認、経費処理を自動化。
- グローバル企業における複雑な要件、例えば多言語や複数の通貨、複数のコーポレート カード、多様なユーザー グループや事業ユニットにも対応可能な柔軟性、及び電子領収書のイメージング機能、取引データの分析およびレポート作成 (Concur Analysis または Analytics Essential。お客様の SAP Concur サービス構成に基づいて異なります)。
- お客様がご利用している会計システムや人事管理システムとの間で、データをインポート/エクスポートできる安全なデータ インターフェース。
- コーポレート カード経費の電子決済のサポート。これには、お客様が支払勘定小切手や給与支払の抽出ファイルを通じて行う払戻業務のサポートが含まれます。

- SAP Concur の経費精算レポート ソフトウェアへのリモート アクセス。Expense サービスには、必要最低要件を満たすコンピュータと Web ブラウザを使用して、インターネット経由でアクセスします。
- SAP Concur のホーム ページからシングル サインオンで Analysis または Analytics Essentials にアクセス（お客様の SAP Concur サービス構成に基づいて異なります）。このツールで Web ベースの任意のクエリまたは定型の分析レポートを作成します。
- TripIt から経費精算レポートを作成。（日本未対応）
- SAP Concur Mobile で取り込んだ領収書原本を自動でデジタル化し、領収書のデジタル イメージ ファイルを作成。この機能は、「フランスの Expense サービス構成」用で、管理者が対象のユーザー向けに有効にすることで使用できるようになります（「フランスの Expense サービス構成」とは、ユーザーの拠点国がフランスである、および/またはユーザーが Expense サービスの設定で拠点国としてフランスを設定しているケースを指します）。
- サードパーティー サービスのユーザー アカウントと Concur のユーザー アカウントを連携。Expense のユーザー情報にアクセスできるサードパーティーは指定できます。
- Mobile アプリや Web アプリを通じて SAP Concur から直接エンドユーザーに発信する製品メッセージ。製品メッセージはエンドユーザーに SAP Concur のサービスや機能、関連サービスの利用を促し、ユーザー エクスペリエンスを高めてサービスをサポートします。また、お客様のデータに基づいてターゲットを決めることで効果を高めることができます。この機能は製品設計に固定で組み込まれています。お客様の指示によって、SAP Concur からユーザーに製品メッセージを補完する電子メールを送信する場合があります。
- SAP Concur の Travel サービスを初めてアクティベーションする際の導入サービス。サービス内容の詳細は実装の際に提供する「導入説明書（Standard では英語のみ）」（または該当する場合は Activation Description Guide）に記載されています。
- SAP Concur サポート スケジュール。サービス内容の詳細は、本書に記載されています。
- 本書記載の Travel & Expense に対する SAP Concur の責任。
- Concur ユーザー アシスタント機能 by WalkMe がサービスに含まれます。Concur ユーザー アシスタントは、サービスの導入、オンボーディング、生産的な利用促進のため、製品内でのトレーニングおよび支援を提供します。Concur ユーザー アシスタントは、コンテンツ選択の継続的な改善およびユーザー エクスペリエンスの向上を目的とし、お客様のアクションを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

## 3.2 Concur Analysis または Analytics Essentials

SAP Concur サービスの構成によって、次の 2 つの機能のうち 1 つが Expense に含まれます。それぞれには、以降で説明する基本的なレポート機能があります。

### 3.2.1 CONCUR ANALYSIS

Concur Analysis の内容は以下のとおりです。

- Web ベースのアドホック クエリや定型の分析レポートを作成する機能。これには、SAP Concur のホームページからのシングル サインオン機能、適切なアクセス権やデータ権限をユーザーに付与するための資格情報認証機能、および分析レポートの階層構造を利用した統合セキュリティが含まれます。
- Concur Analysis へのアクセス。必要最低要件を満たすコンピュータと Web ブラウザを使用して、インターネット経由でアクセスします。
- Concur データ ウェアハウス。これはデータ分析のための包括的なデータのソースであり、データを継続的に追加する管理ルーチンのソースでもあります。
- SAP Concur サポート スケジュール。詳しい内容は本書に記載されています。

Concur Analysis へのアクセスは、ユーザー ロールによって制御します。つまり、割り当てられたロールによって実行できるタスクが異なります。ユーザー ロールは別料金で追加購入することができます。以下は、標準で提供するユーザー ロールとその数の一例です：

- **ビジネス オーサー：** 5 名。分析レポートを作成するツール（Query Studio）へのアクセス権、および SAP Concur が提供する定型分析レポートの編集/実行が可能。
- **コンシューマー：** コンシューマーのアクセス権を割り当てるユーザーを 10 名まで指定できます。これは、SAP Concur が提供する定型の標準クエリやレポート、およびビジネス オーサーが保存したレポートを実行するためのロールで、お客様の管理権限者がユーザーに割り当てます。コンシューマーは自分のユーザー インターフェイス設定とフォルダ管理が可能です。
- **マネージャー：** 定型クエリや分析レポート、ビジネス オーサーが作成した分析レポートにアクセス可能。ただし、アクセスは自分の直属のユーザー、または間接的に所属するユーザーに関するデータに限定されます。

### 3.2.2 ANALYTICS ESSENTIALS

Analytics Essentials は、Standard 版でのみ利用可能です。サービスの内容は以下の通りです：

- Web ベースのアドホック ダッシュボードや定型の分析レポート機能。これには、SAP Concur のホームページからのシングル サインオン機能、適切なアクセス権やデータ権限をユーザーに付与するための資格情報認証機能、および分析レポートの階層構造を利用した統合セキュリティが含まれます。
- Analytics Essentials へのアクセス。必要最低要件を満たすコンピュータと Web ブラウザを使用して、インターネット経由でアクセスします。
- SAP Concur サポート スケジュール。詳しい内容は本書に記載されています。

Analytics Essentials へのアクセスは、ユーザー ロールによって制御します。つまり、割り当てられたロールによって実行できるタスクが異なります。Analytics Essentials には次のロールがあります。

- **レポート ロール：** Analytics Essentials では、レポート ロールに割り当て可能なユーザー数の制限はありません。管理権限者はこのロールを使用して、SAP Concur の標準の照会やレポートを実行します。

- **マネージャー ロール:** お客様が指定したすべてのマネージャーは SAP Concur の定型クエリやレポートを実行できます。ただし、アクセスは自分の直属のユーザー、または間接的に所属するユーザーに関するデータに限定されます。

### 3.3 SAP Concur Mobile アプリ

Expense サービス タイプ には、現在追加料金なしで SAP Concur Mobile アプリ の機能が含まれています。SAP Concur は将来この機能に対する追加料金を徴収する権利を保持しています。

#### 3.3.1 領収書のデジタル化

フランスの Expense サービス構成を使用しているユーザーに対して、領収書のデジタル化機能を有効にすることができます: Expense サービスには、領収書原本のデジタル イメージ ファイルを作成する機能があります。領収書のデジタル化機能は、モバイル クイック経費の作成中（プレースホルダとして。経費精算レポートには追加されません）、既存の経費精算レポートの経費の編集時、または ExpenseIt 拡張サービスの使用時に適用されます。

### 3.4 トレーニング

お客様の Concur 管理者を対象とした Expense（経費精算）サービスのトレーニング サービスには、以下の項目が含まれます。

- 本サービスの社内展開をサポートするテンプレート集とカリキュラムを揃えた [導入から運用までの手引き]
- 経費精算レポートの作成方法など、主なタスクの手順を解説するクイックスタート ガイド
- 経費精算レポートの作成方法など、主なタスクの手順をエンド ユーザーが自習できるようにするためのオンライン デモンストレーションへのアクセス
- Concur Analysis および Intelligence、または Analytics Essentials および Analytics について講師が指導するオンライン コースへのアクセス（対象サービスは、お客様のサービス構成に応じて異なります）。

上記以外のトレーニング サービスについては、追加料金が必要となります。

## 4 Travel

### 4.1 概要

Travel（出張予約）サービスの内容は以下の通りです:

- 組織のポリシーとルールに基づいて、出張予約（飛行機、宿泊、鉄道、レンタカーなど）、ワークフロー、承認、処理を自動化。

- グローバル企業の複雑な要件、例えば言語、通貨、多様なユーザー グループ、事業ユニットに対応可能な柔軟性。さらに、複数のコーポレート カードにも対応。取引データの分析レポート機能（「Analysis」）。
- 複数のグローバル ディストリビューション システム（「GDS」）、直接接続、その他のソースから空き情報を検索する機能。
- お客様の交渉価格に対応する割引コードを読み込む機能。
- 優先設定やマイレージ会員プログラムなど、ユーザーは自分の出張プロフィール情報を管理することができます。
- SAP Concur Travel サービスへのアクセス。Travel（出張予約）サービスの必要最低条件を満たすコンピュータ、モバイル デバイス、Web ブラウザを使用し、インターネットを経由でアクセスします。
- SAP Concur Travel と TripIt アカウントを自動同期できます。旅程に変更や更新があれば、TripIt にメールを送らなくても自動的に同期されます。
- サード パーティ サービスのユーザー アカウントと Concur のユーザー アカウントを連携。Travel のユーザー情報にアクセスできるサードパーティーは指定できます。
- Mobile アプリや Web アプリを通じて SAP Concur から直接エンドユーザーに発信する製品メッセージ。製品メッセージはエンドユーザーに SAP Concur のサービスや機能、関連サービスの利用を促し、ユーザー エクスペリエンスを高めてサービスをサポートします。また、お客様のデータに基づいてターゲットを決めることで効果を高めることができます。この機能は製品設計に固定で組み込まれています。お客様の指示によって、SAP Concur からユーザーに製品メッセージを補完する電子メールを送信する場合があります。
- SAP Concur の Travel サービスを初めてアクティベーションする際の導入サービス。サービス内容の詳細は実装の際に提供する「導入説明書（Standard では英語のみ）」（または該当する場合は Activation Description Guide）に記載されています。
- SAP Concur サポート スケジュール。詳しい内容は本書に記載されています。
- 本書記載の SAP Travel & Expense レベルに対する SAP Concur の責任。
- Concur ユーザー アシスタント機能 by WalkMe がサービスに含まれます。Concur ユーザー アシスタントは、サービスの導入、オンボーディング、生産的な利用促進のため、製品内でのトレーニングおよび支援を提供します。Concur ユーザー アシスタントは、コンテンツ選択の継続的な改善およびユーザー エクスペリエンスの向上を目的とし、お客様のアクションを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

## 4.2 SAP Concur Mobile アプリ

Travel サービスには、SAP Concur Mobile アプリが含まれています。現在、追加料金なしで提供されていますが、SAP Concur は将来この機能に対する追加料金を徴収する権利を保持しています。

## 4.3 トレーニング

お客様の Concur 管理者を対象とした Travel（出張予約）サービスのトレーニング サービスには、以下の項目が含まれます：

- 本サービスの社内展開をサポートするテンプレート集とカリキュラムを揃えた [導入から運用までの手引き]
- 出張予約の方法など、主なタスクの手順を解説するクイックスタート ガイド
- 出張予約の方法など、主なタスクの手順をエンド ユーザーが自習できるようにするためのオンライン デモンストラーションへのアクセス

上記以外のトレーニング サービスについては、追加料金が必要となります。

# 5 Concur Request（事前申請） – Standalone

## 5.1 概要

Concur Request – Standalone は、Professional 版でのみご利用いただけます。

Concur Request – Standalone サービスの内容は以下のとおりです。

- 組織のポリシーとルールに基づいて、事前申請の作成、提出の経路、承認および処理を自動化する機能。
- 言語、通貨、多様なユーザー グループや事業ユニットなどの、グローバル企業の複雑な要件をサポートする柔軟性。
- Expense サービス および Travel & Expense サービスと統合し、事前申請や経費精算レポートを自動的に作成する機能。
- SAP Concur の事前申請ソフトウェアへのリモート アクセス。Concur Request（事前申請）サービスの必要最低要件を満たすパーソナル コンピュータと Web ブラウザを使用し、インターネット経由でアクセスします。
- Concur Analysis へのリモート アクセス。取引データと分析レポートを取得します（先述の [Concur Analysis](#) または [Analytics Essentials](#) に記載）。
- Concur Request サービスを初めてアクティベーションする際の導入サービス。サービス内容の詳細は実装の際に提供する「導入説明書（Standard では英語のみ）」（または該当する場合は Activation Description Guide）に記載されています。
- SAP Concur サポート スケジュール。サービス内容の詳細は、本書に記載されています。
- 本書記載の Travel & Expense サービスに対する SAP Concur の責任。

- Concur ユーザー アシスタント機能 by WalkMe がサービスに含まれます。Concur ユーザー アシスタントは、サービスの導入、オンボーディング、生産的な利用促進のため、製品内でのトレーニングおよび支援を提供します。Concur ユーザー アシスタントは、コンテンツ選択の継続的な改善およびユーザー エクスペリエンスの向上を目的とし、お客様のアクションを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

## 5.2 SAP Concur Mobile アプリ

Expense サービス タイプ には、現在追加料金なしで SAP Concur Mobile アプリ の機能が含まれています。SAP Concur は将来この機能に対する追加料金を徴収する権利を保持しています。

## 5.3 トレーニング

お客様の Concur 管理者を対象とした Request（事前申請）サービスのトレーニング サービスには、以下の項目が含まれます。

- 本サービスの社内展開をサポートするテンプレート集とカリキュラムを揃えた [導入から運用までの手引き]
- 事前申請のレビュー、作成、承認、および必要に応じて経費精算レポートへ関連付ける方法などの最も重要なタスクについて、手順を追って解説するクイックスタート ガイド。
- 事前申請のレビュー、作成、承認、および必要に応じて経費精算レポートへ関連付ける方法などの、本サービスの主要機能をエンド ユーザーが学習できるようにするためのオンライン デモンストレーションへのアクセス。

上記以外のトレーニング サービスについては、追加料金が必要となります。

# 6 Concur Invoice

## 6.1 概要

Concur Invoice は支払申請の作成、キャプチャ、送信、承認、および支払処理を自動化します。本サービスでは、請求書や書類のレビュー、本サービスで使用する情報の抽出、分類などの信頼性と有効性を継続的に向上させることを目的として、お客様データを含むデータおよび情報に機械学習技術を適用しています。

Concur ユーザー アシスタント機能 by WalkMe がサービスに含まれます。Concur ユーザー アシスタントは、サービスの導入、オンボーディング、生産的な利用促進のため、製品内でのトレーニングおよび支援を提供します。Concur ユーザー アシスタントは、コンテンツ選択の継続的な改善およびユーザー エクスペリエンスの向上を目的とし、お客様のアクションを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

## 7 拡張サービス

### 7.1 概要

拡張サービスとは、注文に応じて追加料金で提供する各種付加価値サービスの総称です。利用可能なサービスはお客様の設定によるものであり、以下に詳細が記載されています。

### 7.2 Concur Business Intelligence

Concur Business Intelligence とは、Travel & Expense、Expense、Concur Request – Standalone（Professional 版でのみ利用可能）、あるいは Invoice Processing サービスで Concur Analysis をご利用のお客様に追加料金にて提供される拡張サービスの総称です。Concur Business Intelligence モジュールには、以下の拡張サービス オプションが含まれます。

#### 7.2.1 INTELLIGENCE

Intelligence サービスは、お客様の SAP Concur サービスの構成に応じてご利用いただけます。

Intelligence サービスは、Concur Analysis の範囲を超える分析レポートの機能（Concur Analysis）を提供します。サービスの内容は以下の通りです：

- Web ベースのアドホック クエリや定型の分析レポートを作成する機能。これには、SAP Concur のホームページからのシングル サインオン機能、適切なアクセス権やデータ権限をユーザーに付与するための資格情報認証機能、および分析レポートの階層構造を利用した統合セキュリティが含まれます。
- Travel & Expense（出張予約 & 経費精算）サービス全体の分析レポートを通じて、予約データと請求金額のデータ、そして使用された経費のデータを比較する機能
- 高度なレポート（より複雑な形式や計算、数式を含む）を作成するツール、Cognos Report にアクセスする機能
- 1 つの分析レポートに複数のクエリを組み込んで、ダッシュボード形式の表示を作成する機能
- 分析レポートを受信者ごとに自動的にカスタマイズし、個別に配分することができるバースティング機能
- SAP Concur が提供するその他の標準レポートの利用
- Intelligence へのアクセス。必要最低要件を満たすコンピュータと Web ブラウザを使用し、インターネットを経由します
- SAP Concur が承認した業者のデータと SAP Concur のデータ ソースの間に追加の参照関係、一致や不一致を確立するためのお客様のデータへのコーディング、スクリプトまたはアルゴリズム（機能強化とクレンジング）の適用
- Concur データ ウェアハウス。これはデータ分析のための包括的なデータのソースであり、データを継続的に追加する管理ルーチンのソースでもあります

- SAP Concur サポート スケジュール。詳しい内容は本書に記載されています

ユーザー ロールによってアクセスを制御し、ユーザーを Intelligence の様々な機能に割り当てることができます。ユーザー ロールは別料金で追加購入することができます。以下は、Intelligence サービス（または Concur Analysis から Intelligence へサービス拡張した結果）の一環として提供されるユーザー ロールおよび指定ユーザー数の一例です：

- **プロフェッショナル オーサー：**非常に高度な分析レポートを作成する Cognos Report へのアクセス権と、Query Studio へのアクセス権を持つ指定ユーザー
- **ビジネス オーサー：**分析レポートを作成する Query Studio へのアクセス権、および定型分析レポートの編集および実行権限を持つ指定ユーザー 20 名。
- **コンシューマー：**Intelligence にコンシューマーのアクセス権を割り当てるユーザーを 40 名まで指定できます。これは、SAP Concur が提供する定型の標準クエリやレポート、およびビジネス オーサーが保存したレポートを実行するためのロールで、お客様の管理権限者がユーザーに割り当てます。コンシューマーは自分のユーザー インターフェイス設定とフォルダ管理が可能です。
- **マネージャー：**定型クエリや分析レポート、ビジネス およびプロフェッショナル オーサーが作成した分析レポートにアクセス可能。ただし、アクセスは自分の直属のユーザー、または間接的に所属するユーザーに関するデータに限定されます。

## 7.2.2 MANAGED REPORTING

Managed Reporting (分析レポートの管理)は、Intelligence サービスをお申込みのお客様のみが利用できます。これにはデータ モデルを熟知した SAP Concur の担当者との接触が含まれます。担当者はお客様の組織に必要なカスタム レポートを検討し、適切なレポート セットを作成します。具体的には、SAP Concur の担当者はお客様と協同して以下の事柄を実行します：

- お客様の購入したレポート 取引数に基づく分析レポート取引の作成。購入した各レポート取引は、SAP Concur の最大開発時間である 8 時間を超えることはできません。レポート取引には次のいずれかが含まれます：
  - 標準レポートのカスタマイズ
  - 新しいカスタム レポートの開発
  - SAP Concur が作成した既存のカスタム レポートの編集や開発の支援。
  - 定期的な自動レポートのスケジュール設定、およびレポート受信者向けに内容を調整したバースティング設定の支援
- 電話や電子メールを通じてお客様が要求されたサービスに対応するためのアクセス（先述）を提供。対応時間は担当者の該当する時間帯における月曜から金曜の午前 9 時から午後 5 時まで（SAP Concur の休日を除く）です。

- 上記のサービスを英語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、中国標準語、韓国語、日本語で電話、E メールまたは SAP Concur サポート ポータルを通じて遂行します。

### 7.2.3 CONSULTATIVE INTELLIGENCE

Consultative Intelligence は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスで追加料金にて提供される拡張サービスです。

主な内容は以下のとおりです：

- ユーザー ロールなど、上記の Intelligence に該当するすべてのサービス。
- 1 名以上のコンサルタントとのコンタクト。SAP Concur のレポートینگ コンサルタントは、出張や経費のデータを収集するのに必要な SAP Concur Intelligence の機能やお客様の設定に精通しています。初回のコールの後、継続的にお客様と協働しながらサポートいたします。サポートの例は以下のとおりです。
  - お客様の組織に合わせた分析レポート戦略
  - 出張と経費のポリシーをレビューし、お客様の目標達成に関連するデータを使用するようアドバイス
  - SAP Concur Intelligence 機能（スケジューリングと自動データ配信など）の入門トレーニング
  - 標準レポートのカスタマイズ
  - 新規カスタム レポートの作成
  - 必要に応じて、分析レポートについてお客様固有のビジネス ケースを解決するためのアドバイス
  - 定期的なレポートのスケジュール設定や、レポート受信者向けのバースティング設定を支援
  - 一般的な画面遷移や操作、および基本的なレポート機能の説明
  - 分析レポートのベスト プラクティスに関するご相談
  - お客様のビジネスケースを解決するために、分析レポートの要件に関して実績のあるソリューションを提案
  - 分析レポート戦略の進捗を確認するため、必要に応じてミーティングをスケジュール
- 電話や電子メールを通じてお客様が要求されたサービスに対応するためのアクセス（先述）を提供。対応時間は担当者の該当する時間帯における月曜から金曜の午前 9 時から午後 5 時まで（SAP Concur の休日を除く）です。
- 上記のサービスを電話、メールまたは SAP Concur サポート ポータルを通じて遂行します（英語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、標準中国語、韓国語、および日本語）。

### 7.2.4 REPORTING SERVICES

Reporting Services は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。Intelligence サービスをお申込みのお客様にのみ、ご利用いただけます。

サービスの内容は以下の通りです：

- 1 名以上のコンサルタントとのコンタクト。SAP Concur のレポーティング コンサルタントは、出張や経費のデータを収集するのに必要な SAP Concur Intelligence の機能やお客様の設定に精通しています。初回のコールの後、継続的にお客様と協働しながらサポートいたします。サポートの例は以下のとおりです。
  - お客様の組織に合わせた分析レポート戦略
  - 出張と経費のポリシーをレビューし、お客様の目標達成に関連するデータを使用するようアドバイス
  - SAP Concur Intelligence 機能（スケジューリングと自動データ配信など）の入門トレーニングの指揮
  - 標準レポートのカスタマイズ
  - 新規カスタム レポートの作成
  - 必要に応じて、分析レポートについてお客様固有のビジネス ケースを解決するためのアドバイス
  - 定期的なレポートのスケジュール設定や、レポート受信者向けのバースティング設定を支援
  - 一般的な画面遷移や操作、および基本的なレポート機能の説明
  - 分析レポートのベスト プラクティスに関するご相談
  - お客様のビジネスケースを解決するために、分析レポートの要件に関して実績のあるソリューションを提案
  - 分析レポート戦略の進捗を確認するため、必要に応じてミーティングをスケジュール
- 電話や電子メールを通じてお客様が要求されたサービスに対応するためのアクセス（先述）を提供。対応時間は担当者の該当する時間帯における月曜から金曜の午前 9 時から午後 5 時まで（SAP Concur の休日を除く）です。
- 上記のサービスを英語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、中国標準語、韓国語、日本語で電話、E メールまたは SAP Concur サポート ポータルを通じて遂行します。

## 7.3 Audit Services

Audit Services（監査サービス）は、Travel & Expense または Expense サービスの下で、お客様の注文に応じて追加料金にて提供する拡張サービスの総称です。Audit Services には、個別に注文できる以下の拡張サービスが含まれます：

### 7.3.1 RECEIPT AUDIT

Receipt Audit は、基本的な領収書の実証および照合監査を行うために専用のリソースを提供します。 サービスの内容は以下の通りです:

- 本サービスを通じて提出された経費精算レポートのうち選択されたものに対し、マネージャーの承認前または承認後に行う、もしくはユーザーへの払戻またはカード送金の前に行う監査。これには、本サービスが特定する経費精算レポートの監査が含まれます。具体的には、常に監査対象として本サービスで特定されているレポート提出者の監査などです。ただし、監査免除対象として本サービスで特定されているレポート提出者の監査は除外します。各監査には、次のアクションが含まれます:
  - 経費タイプの妥当性の確認。指定された経費タイプが正しく経費精算レポートに分類されているかどうか確認します。
  - 領収書の実証。Expense の中核サービスでサポートされているすべての Tier 1 言語で経費精算レポートに表示される経費と領収書が一致するかどうか検証します: 検証される項目: 日付、支払先 (必須フィールドの場合)、金額、経費タイプ、支払方法。
  - 現金 (立替払)。現金に対する補足文書が経費精算レポートに含まれているかどうか確認します。
- 当社とお客様の間の契約に基づき、Analytics Essentials または Analysis (お客様の SAP Concur サービス構成に基づいて異なります)、Intelligence または Analytics を使用する月次レポート。
- 提出者への返却。所定の規定外フラグを含む経費精算レポートの再提出をさせます (配偶者の旅費などの課税品目は監査レポートの一部としてお客様に報告されますが、必ずしも経費精算レポートの返却とはなりません)。
- 提出者に返却されたが、完璧に修正することができない審議中の経費精算レポートをすべてお客様の領収書監査サービス管理者へエスカレートします。
- 監査人のレビュー コメントは経費管理アプリケーションの中核にあり、経費管理の中核サービスでサポートされているすべての Tier 1 言語で利用できます。
- お客様の各エンド ユーザーに対して、各エンド ユーザーと監査サポート サービスとの間で問題の特定と解決のためにメール (SAP Concur のメール エイリアス経由) による英語 (のみ) での第一レベル サポートが利用できます。「問題」とは、監査に関する質問または疑いのあるエラー、トラブルシューティングや解決策に対する懸念などに関して監査サポート サービスに寄せられる問い合わせのことです。
- SAP Concur サポート スケジュール。詳しい内容は本書に記載されています。
- 本サービスでは、領収書や経費の確認、本サービスで使用する情報の抽出、分類、照合、異常の特定など、信頼性や有効性を継続的に向上させる目的で、お客様データを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

### 7.3.2 AUDIT 48 HOUR SLA FOR RECEIPT AUDIT

Audit 48 Hour SLA for Receipt Audit は、Receipt Audit 拡張サービスと関連して追加料金にて注文できる拡張サービスです。

このサービスでは、Receipt Audit 拡張サービスの下で監査される経費精算レポートに以下のサービス レベル アグリーメントが適用されます（英語のみ）。

#### 7.3.2.1 Audit 48 Hour SLA for Receipt Audit のサービス レベルに対する責任

##### 7.3.2.1.1 定義

Audit 48 Hour SLA for Receipt Audit 拡張サービスでは、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「**実際の日次取引**」とは、特定の日にサービスに実際に送信された Receipt Audit の取引を意味します。
- 「**監査完了時間**」とは、Receipt Audit の対象として選択されたすべての経費精算レポートにおいて、SAP Concur が監査トリガー イベントから領収書監査を開始して実行を完了するまでの時間を意味します（許容休止時間を除く）。
- 「**監査トリガー イベント**」とは、次のいずれかを意味します：
  - マネージャーによる経費精算レポートの承認（マネージャーの承認後に監査を実施するように設定している場合）
  - 従業員による経費精算レポートの提出（従業員が経費を提出した後に監査を実施するように設定している場合）
- 「**平均日次取引**」とは、過去 30 日間に送信された Receipt Audit 取引の平均数を意味します。
- 「**請求サイクル**」とは、該当の発注書で規定されている請求頻度を意味します。
- 「**営業時間**」とは、米国太平洋標準時で SAP Concur の休日を除く月曜日の午前 0 時 00 分 01 秒から金曜日の午後 11 時 59 分 59 秒までの 120 時間を意味します（Audit 48 Hour SLA for Receipt Audit 拡張サービスにおける休日とは、米国太平洋標準時のクリスマス、新年、イースター休暇が該当します）。
- 「**許容休止時間**」とは、SAP クラウド サービスのサービス レベル アグリーメントで定められている「許容休止時間」の定義と同じです。
- 「**ランダム監査ターゲット選択パーセント値**」は、特定の請求サイクルにおける Receipt Audit の基本取引数を同一の請求サイクルの Expense または Travel & Expense サービス タイプの基本取引数で割った比率を意味します。

### 7.3.2.1.2 Receipt Audit のサービス パフォーマンス

Receipt Audit の最初の請求サイクル以降、お客様の発注書に記載されている Receipt Audit の条件に従い、なおかつアグリーメントにおける義務をお客様が順守することによって、SAP Concur は、規定された監査完了時間を達成します。つまり、各暦月において Receipt Audit の合計トランザクションの 95% を、監査トリガー イベントの発生後 48 営業時間以内で監査完了します（「Audit SLA」）。SAP Concur は、Audit SLA の順守状況を監視および追跡するために、商取引上の合理的な努力を行います。

お客様の唯一の法的救済および Audit SLA を実現する SAP Concur の全責任については、以下のとおりとします。

- お客様の書面による要求に応じて、SAP Concur は以下を実施します。
  - 問題の根本的原因を速やかに調査を実施して、その根本的原因を特定する通知をお客様に送信します
  - 商業的に合理性のある努力により問題を修正して可能な限り速やかに Audit SLA を満たします
  - その修正措置の状況をお客様に報告します
- 連続する 12 か月間のいずれか 2 か月間において SAP Concur がこの Audit SLA を満たさない場合、お客様は Audit SLA への不適合の 30 日以内に、書面による通知をもって Receipt Audit および Audit 48 Hour SLA for Receipt Audit 拡張サービスを停止する権利を有します。このサービスの停止はアグリーメントを終了させるものではなく、他の SAP Concur サービスの注文にも影響しません。

### 7.3.2.1.3 Audit サービス レベル アグリーメントの例外

特定の請求サイクルにおいて次のいずれかの状況が存在する場合、SAP Concur が Audit SLA を満たしているかどうかにかかわらず、お客様は前述の唯一の法的救済を求めることはできません。

- お客様が特定の請求サイクル中にランダム監査ターゲット選択パーセント値を増加した。
- お客様が、本サービスの構成に対して大幅に「監査ポリシーのカスタマイズ」を実行した。つまり、SAP Concur の合理的な見解において、Receipt Audit の正味のトランザクション量が大幅に増加したか、または SAP Concur による Receipt Audit の提供に重大な影響を及ぼした。
- 実際の日次トランザクションが、平均日次トランザクションを 200%以上超過した。

## 7.3.3 POLICY AUDIT

Policy Audit（ポリシー監査サービス） - Policy Audit は選択した経費精算レポートが本サービスで設定されたとおりにお客様の監査ポリシーを遵守しているかどうかを判断するサービスです。サービスの内容は以下の通りです：

- 上記 Receipt Audit（領収書監査）に適用されるすべてのサービス。

- Policy Audit 拡張サービスは、お客様の出張および経費ポリシーと組み合わせて、または SAP Concur が同意する、合理的に提案される設定と組み合わせて構成されます。経費精算レポートは、SAP Concur が Policy Audit 拡張サービスの一貫として提供する包括的な監査チェック セットに従って監査されます。
- お客様が購入する国に応じて、以下が適用されます。
  - お客様の SAP Concur サービスの構成に応じてご利用いただけます。
    - ◆ **英国およびオーストラリアのお客様**（Standard 版）：Policy Audit 拡張サービスの税基準に基づいて、付加価値税の表示のある有効な領収書であることを検証します。
    - ◆ **英国、ドイツ、フランス、ニュージーランド、オーストラリア、またはインド**（Professional 版）：Policy Audit 拡張サービスの税基準またはお客様が提供する合理的な税領収書基準に基づいて、領収書が有効な付加価値税領収書であることを検証します。SAP Concur は、サービス内で証明用の領収書の項目や領収書内の付加価値税額の表示位置について、サービスのオンボーディング プロセス中にお客様の基準をレビューして承認します。
  - 個々の取引金額が領収書上の付加価値税額を正確に特定するものであることを前提として、このサービスは取引に記録された付加価値税額が領収書の実際の表示額であることを検証します。
- 本サービスでは、領収書や経費の確認、本サービスで使用する情報の抽出、分類、照合、異常の特定など、信頼性や有効性を継続的に向上させる目的で、お客様データを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

### 7.3.3.1 Policy Audit および Concur Detect by AppZen

お客様が Concur Detect 拡張サービスも購入して、Concur Detect by AppZen 拡張サービスによって特定される各種のリスクをフォローアップするために Policy Audit ベース トランザクション量のパーセンテージ（%）を使用する場合（お客様の Expense サービス基準トランザクション数量の 30%以上）、次の条件が適用されます。

- Policy Audit は、経費精算レポートの従来の Policy Audit（上記参照）を実施する代わりに、Concur Detect 拡張サービスで「高リスク」としてフラグ付けされている経費精算レポートのエスカレーションを調査します。

Concur Detect 拡張サービスで「高リスク」に識別された結果として発生した Policy Audit レビューの場合、お客様の Concur Detect 構成における定義に従って、Policy Audit レビューは、Concur Detect によって特定されたリスクを下記のとおり調査、評価、およびフォローアップします。

- 「高リスク」のエスカレーションを個別にレビューします。
- 特定されたリスクの精度を検証するために、フォローアップ調査を実施します。
- 該当する経費精算レポートをお客様のユーザーに返却するか、経費精算レポートを承認します。

### 7.3.4 AUDIT 48 HOUR SLA FOR POLICY AUDIT

Audit 48 Hour SLA for Policy Audit は、Policy Audit 拡張サービスと関連して追加料金でご注文いただける拡張サービスです。

Audit 48 Hour SLA for Policy Audit 拡張サービスは、Policy Audit 拡張サービスで監査された経費精算レポート（英語版のみ）に以下のサービス レベル アグリーメントを適用します。

#### 7.3.4.1 Audit 48 Hour SLA for Policy Audit のサービス レベルに対する責任

##### 7.3.4.1.1 定義

Audit 48 Hour SLA for Policy Audit 拡張サービスでは、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「**実際の日次トランザクション**」とは、特定の日にサービスに実際に送信された Policy Audit のトランザクションを意味します。
- 「**監査完了時間**」とは、Policy Audit の対象として選択されたすべての経費精算レポートにおいて、SAP Concur が監査トリガー イベントからポリシー監査を開始して実行を完了するまでの時間を意味します（許容休止時間を除く）。
- 「**監査トリガー イベント**」とは、次のいずれかを意味します：
  - マネージャーによる経費精算レポートの承認（マネージャーの承認後に監査を実施するように設定している場合）
  - 従業員による経費精算レポートの提出（従業員が経費を提出した後に監査を実施するように設定している場合）
- 「**平均日次トランザクション**」とは、過去 30 日間に送信された Policy Audit トランザクションの平均数を意味します。
- 「**請求サイクル**」とは、該当の発注書で規定されている請求頻度を意味します。
- 「**営業時間**」とは、米国太平洋標準時で SAP Concur の休日を除く月曜日の午前 0 時 00 分 01 秒から金曜日の午後 11 時 59 分 59 秒までの 120 時間を意味します（Audit 48 Hour SLA for Policy Audit 拡張サービスにおける休日とは、米国太平洋標準時のクリスマス、新年、イースター休暇が該当します）。
- 「**許容休止時間**」とは、SAP クラウド サービスのサービス レベル アグリーメントで定められている「許容休止時間」の定義と同じです。
- 「**ランダム監査ターゲット選択パーセント値**」は、特定の請求サイクルにおける Policy Audit の基本取引数を同一の請求サイクルの Expense または Travel & Expense サービス タイプの基本取引数で割った比率を意味します。

#### 7.3.4.1.2 Policy Audit のサービス パフォーマンス

Policy Audit の最初の請求サイクル以降、お客様の発注書に記載されている Policy Audit の条件に従い、なおかつアグリーメントにおける義務をお客様が順守することによって、SAP Concur は、規定された監査完了時間を達成します。つまり、各暦月において Policy Audit の合計トランザクションの 95% を、監査トリガー イベントの発生後 48 営業時間以内で監査完了します（「Audit SLA」）。SAP Concur は、Audit SLA の順守状況を監視および追跡するために、商取引上の合理的な努力を行います。お客様の唯一の法的救済および Audit SLA を実現する SAP Concur の全責任については、以下のとおりとします。

- お客様の書面による要求に応じて、SAP Concur は以下を実施します。
  - 問題の根本的原因を速やかに調査を実施して、その根本的原因を特定する通知をお客様に送信します
  - 商業的に合理性のある努力により問題を修正して可能な限り速やかに Audit SLA を満たします
  - その修正措置の状況をお客様に報告します
- 連続する 12 か月間のいずれか 2 か月間において SAP Concur がこの Audit SLA を満たさない場合、お客様は Audit SLA への不適合の 30 日以内に、書面による通知をもって Policy Audit および Audit 48 Hour SLA for Policy Audit 拡張サービスを停止する権利を有します。このサービスの停止はアグリーメントを終了させるものではなく、他の SAP Concur サービスの注文にも影響しません。

#### 7.3.4.1.3 Audit サービス レベル アグリーメントの例外

特定の請求サイクルにおいて次のいずれかの状況が存在する場合、SAP Concur が Audit SLA を満たしているかどうかにかかわらず、お客様は前述の唯一の法的救済を求めることはできません。

- お客様が特定の請求サイクル中にランダム監査ターゲット選択パーセント値を増加した。
- お客様が、本サービスで構成されているカスタム監査ポリシーに重大な変更を実行した。その結果、SAP Concur の合理的な見解において Policy Audit の正味のトランザクション量が大幅に増加したか、または SAP Concur による Policy Audit の提供に重大な影響を及ぼした。
- 実際の日次トランザクションが、平均日次トランザクションを 200%以上超過した。

### 7.3.5 AUDIT – ELITE

Audit – Elite はユーザー数 500 人未満のお客様がポリシー監査の拡張サービスと関連して追加料金にて注文できる拡張サービスです。

サービスの内容は以下の通りです：

- 監査の設定や監査サービスを熟知した SAP Concur の担当者とのコンタクト。SAP Concur の担当者はお客様と協同して以下の事柄を実行します：

- 四半期ごとのセッションで以下を履行します：
  - ◆ お客様の Travel & Expense ポリシーの遵守を最適化する、クラス最高の監査ルールや推奨設定。
  - ◆ 傾向や問題領域、再提出を減らす方法を特定する、監査サービス レポート レビューおよび分析。
  - ◆ SAP Concur 月次リリース ノートのレビュー、および新機能によってポリシー遵守がさらに強化される場合または監査ワークベンチやルール構成に影響がある場合のアドバイス。
- お客様のユーザーに経費精算レポートの提出方法をトレーニングするベスト プラクティスの案内や推奨。
- 必要に応じて、SAP Concur が提供する四半期ごとのセッションの間に浮上した懸念点や傾向に対処することができるトレーニング資料の使用を提案。
- お客様の要求に応じて、必要であれば SAP Concur トレーニングサービスを紹介。
- お客様の出張経費ポリシーの変更をレビュー、およびお客様のポリシー監査プロファイルを変更に合うよう更新。
- 既存の SAP Concur 監査サービス レポートの機能強化と新しい監査サービス レポートについてお客様のフィードバックと提案を収集。

### 7.3.6 PAPER RECEIPT HANDLING

Paper Receipt Handling は専用のリソースを提供して紙に印刷された領収書を画像イメージの領収書に変換します。そして領収書イメージを(PDF の添付ファイルとして)本サービスで作成した適切な経費精算レポートに追加します。

Paper Receipt Handling は次のアクションで構成されます：

- 提出者（お客様のユーザー）は領収書原本を、SAP Concur が特定のお客様およびそのユーザーや代理店からの郵便物を受け取るためだけに設置した私書箱に送ります。特定の経費精算レポートに関連する領収書原本については、提出者は次のものを同封する必要があります：
  - お客様の名前、ユーザーの名前（該当する経費精算レポート上の名前）および本サービスが提供する経費精算レポートの識別番号を記載した標準サイズの用紙
  - 経費精算レポートに対してすべて揃った、判読可能な領収書
- SAP Concur は領収書一式の到着日時を記録します。
- 上記の情報を受け取ったら、SAP Concur は領収書原本を一枚ずつ画像として取り込み、その領収書画像を（PDF の添付ファイルとして）本サービスの適切な経費精算レポートに追加します。

- 領収書を画像ファイル化したら、SAP Concur は領収書画像が本サービスの適切な経費精算レポートに関連付けられているかを検証します。
- Paper Receipt Handling サービスの実装期間中、SAP Concur はお客様の要望に応じて、イメージ後に領収書原本を約定期間、保存します。約定期間、あるいは契約期間の終了または満了のうち早い方のいずれか（保存期間）の後、SAP Concur はお客様から受領した領収書原本を次のいずれかの方法で処分します：
  - 保存期間の終了から 3 営業日以内に細断します。
  - 最終処分のため、領収書原本を国ごとにすべて 1 つの封筒または箱に梱包し、Paper Receipt Handling サービスを実装期間中に指定した 1 か所のお客様の管理者宛に送ります。お客様はすべての発送と発送に関わる費用を負担します。また、運送業者が直接お客様に請求できるよう、関連するすべての口座番号を SAP Concur に提供します。
  - 最終処分のため、領収書原本を国ごとにすべて 1 つの封筒または箱に梱包し、Paper Receipt Handling サービスを実装期間中に指定した複数のお客様の管理者宛に送ります。お客様はすべての発送と発送に関わる費用を負担します。また、運送業者が直接お客様に請求できるよう、関連するすべての口座番号を SAP Concur に通知します。Paper Receipt Handling サービスの実装期間中、発送元と返送先はすべて識別されている必要があります。Paper Receipt Handling サービスの実装期間中、発送元と返送先はすべて識別されている必要があります。

### 7.3.6.1 Paper Receipt Handling - Envelopes

Paper Receipt Handling - Envelopes サービスは、紙の領収書を適切な経費精算レポートに関連するオンラインの領収書画像に変換するための専用のリソースを提供します。領収書は画像化され、経費精算レポートのヘッダー レベルに PDF イメージとして添付されます。請求者や承認者、およびその他の監査機関はこれを見ることが可能です。Paper Receipt Handling – Envelopes は、Paper Receipt Handling – Envelopes 拡張サービスを導入済みのお客様にのみご利用いただける、英国にオフィスがあるお客様向けのサービスです。

Paper Receipt Handling - Envelopes サービスは、次のことを網羅しています；

- お客様のリクエストに応じて約 6 か月間、SAP Concur は契約の下に注文された Paper Receipt Handling のトランザクション数に応じた標準の封筒をお客様の指定する連絡先に提供します（つまり、6 か月間に契約の下で注文された Paper Receipt Handling トランザクションにつき 1 封筒）。追加料金により、追加の封筒を要求することができます。
- Expense サービスの経費精算レポートに含まれる領収書の経費還付要求に従って、提出者（お客様のユーザー）は領収書の画像処理レポートを A4 用紙に印刷し、すべての領収書原本と一緒にあらかじめ宛先が記入されている標準の封筒に同封する必要があります。

- 提出者は標準の封筒の裏面にすべての情報を記入し、SAP Concur ヨーロッパ監査センターに送付します。
- SAP Concur は封筒の領収書を受け取ると、受信メールを記録し、領収書原本をそれぞれ領収書画像に変換します。次に領収書画像を（添付 PDF ファイルとして）領収書処理レポートとともに提出者の経費精算レポートのレポート ヘッダーレベルに追加します。
- 領収書を画像ファイル化したら、SAP Concur は領収書画像が本サービスの適切な経費精算レポートに関連付けられているかを検証します。
- SAP Concur はお客様が返却または廃棄を要求する時点まで、受け取った領収書をすべて安全な保存設備に最長 7 年間保存します。領収書の保存設備は HMRC 保存要件に従った格納施設に設けられます。
  - この期間、お客様は領収書を 5 箱まで、最大で 2 回、送付の要求をすることができます。お客様の要望に応じた追加の箱に対して料金を請求する権利は、SAP Concur が保持します。
  - 封筒の超過分、またはコンプライアンスに準じていない分（つまり処理することができない領収書）に対して追加料金を請求する権利は、SAP Concur が保持します。
- SAP Concur は保存期間の終了時にすべての領収書原本を安全に処分します。Paper Receipt Handling サービスの実装期間中にお客様から要望があった場合、SAP Concur が、最終的処理のため、領収書原本を国ごと（最大 3 か所）にすべて 1 つの封筒または箱に梱包し、Paper Receipt Handling サービスを実装期間中に指定した複数の場所にいるお客様の管理者宛てに送ります。お客様はすべての発送と発送に関わる費用を負担します。また、運送業者が直接お客様に請求できるよう、関連するすべての口座番号を SAP Concur に提供します。Paper Receipt Handling サービスの実装期間中、発送元と返送先はすべて識別されている必要があります。

### 7.3.6.2 Paper Receipt Handling – Pre-Paid Envelopes

Paper Receipt Handling - Pre-Paid Envelopes は、Paper Receipt Handling – Pre-Paid Envelopes 拡張サービスを導入済みのお客様にのみご利用いただけます。

Paper Receipt Handling - Pre-Paid Envelopes サービスは次のとおりに構成されています。

- 前述の Paper Receipt Handling - Envelopes に適用されるサービスのすべて。
- あらかじめ宛先が記入されている封筒を提供します。これには、英国の国内郵便として分類される郵便物に限られた、料金前払いの 2 等郵便の封筒が含まれます。

### 7.3.6.3 Paper Receipt Handling – International Envelopes

Paper Receipt Handling – International Envelopes は、Paper Receipt Handling – International Envelopes 拡張サービスを導入済みのお客様にのみご利用いただけます。

Paper Receipt Handling - International Envelopes サービスは次の通りに構成されています：

- 前述の Paper Receipt Handling - Envelopes に適用されるサービスのすべて。
- あらかじめ宛先が記入されている封筒を提供します。これには、2 等郵便で料金前払いの国際航空郵便用の封筒が含まれます。

### 7.3.7 INTELLIGENT AUDIT, ESSENTIAL EDITION

Intelligent Audit, essential edition は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。このサービスは、選択された経費精算レポートに対し、経費タイプ検証のための領収書確認、領収書の立証、および補助ドキュメントのレビューを含む、領収書監査サービスを提供します。またこのサービスは、選択された経費精算レポートと顧客の監査ポリシーの遵守を判断するための、ポリシー監査 (policy audit) サービスも提供します。サービスの一部として、お客様はサポート ケース、設定/管理に関するリクエスト、またベスト プラクティスのガイダンスへの最初のコンタクトを提供するため、1 人以上のコンサルタントにアクセスすることができます。

このサービスには以下の追加条件が適用されます。

- カスタム コンプライアンス チェックはサポートされていません。
- お客様の設定により、レポートの機能は異なります。
- 監査サポートは英語でのみ提供されています。
- ポリシー監査機能は、お客様の Travel および Expense のポリシー、および SAP Concur に特定された合理的ベスト プラクティスとの連携により設定されなければなりません。
- 本サービスは、領収書や経費のレビュー、本サービスで使用する情報の抽出・分類・照合、異常の発見など、信頼性と有効性を継続的に向上させることを目的として、お客様データを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

### 7.3.8 INTELLIGENT AUDIT, ADVANCED EDITION

Intelligent Audit, advanced edition は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。このサービスは、選択された経費精算レポートに対し、経費タイプ検証のための領収書確認、領収書の立証、および補助ドキュメントのレビューを含む、領収書監査サービスを提供します。またこのサービスは、選択された経費精算レポートと顧客の監査ポリシーの遵守を判断するための、ポリシー監査サービスも提供します。サービスの一部として、お客様はサポート ケース、設定/管理に関するリクエスト、またベスト プラクティスのガイダンスへの最初のコンタクトを提供するため、1 人以上のコンサルタントにアクセスすることができます。本サービスは、カスタム コンプライアンス チェック用に設定することが可能です。

このサービスには以下の追加条件が適用されます。

- お客様の設定により、レポートの機能は異なります。

- 監査サポートは英語でのみ提供されています。
- ポリシー監査機能は、お客様の Travel および Expense のポリシー、および SAP Concur に特定された合理的ベスト プラクティスとの連携により設定されなければなりません。
- SAP Concur サービスの構成に応じて、支出に対する VAT 領収書の有効性の判断には、オンボーディングおよび設定プロセス内でお客様より提供され、SAP Concur により承認されたお客様基準が含まれる場合があります。
- 本サービスは、領収書や経費のレビュー、本サービスで使用する情報の抽出・分類・照合、異常の発見など、信頼性と有効性を継続的に向上させることを目的として、お客様データを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

### 7.3.9 INTELLIGENT AUDIT EXPEDITED SERVICE アドオン

Intelligent Audit expedited service は、Intelligent Audit, essential edition または Intelligent Audit, Advanced Edition に関連して提供されるアドオン サービスで、Intelligent Audit, essential edition または Intelligent Audit, advanced edition において監査される経費精算レポート（英語のみ）に対し、以下のサービスレベル アグリーメントを適用するものです。

Intelligent Audit Expedited Service では、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「実際の日次取引」とは、特定の日にサービスに実際に送信された Audit の取引を意味します。
- 「監査完了時間」とは、Intelligent Audit の対象として選択されたすべての経費精算レポートにおいて、SAP Concur が監査トリガー イベントから領収書またはポリシー監査（該当する場合）を開始して実行を完了するまでの時間を意味します（許容休止時間を除く）。
- 「監査取引」とは、該当する期間中の Intelligent Audit の領収書およびポリシー監査の取引数を意味します。
- 「監査トリガー イベント」とは、次のいずれかを意味します：
  - マネージャーによる経費精算レポートの承認（マネージャーの承認後に監査を実施するように設定している場合）、または
  - 従業員による経費精算レポートの提出（従業員が経費を提出した後に監査を実施するように設定している場合）。
- 「平均日次取引」とは、過去 30 日間に送信された Audit 取引の平均数を意味します。
- 「請求サイクル」とは、該当の発注書で規定されている請求頻度を意味します。
- 「営業時間」とは、米国太平洋標準時で SAP Concur の休日を除く月曜日の午前 0 時 00 分 01 秒から金曜日の午後 11 時 59 分 59 秒までの 120 時間を意味します（Audit 48 Hour SLA for Intelligence Audit 拡張サービスにおける休日とは、米国太平洋標準時のクリスマス、新年、イースター休暇が該当します）。

- 「許容休止時間」とは、SAP クラウド サービスのサービス レベル アグリーメントで定められている「許容休止時間」の定義と同じです。
- 「ランダム監査ターゲット選択パーセント値」は、特定の請求サイクルにおける Intelligent Audit の基本取引数を同一の請求サイクルの Expense または Travel & Expense サービス タイプの基本取引数で割った比率を意味します。

Intelligent Audit の最初の請求サイクル以降、お客様の発注書に記載されている Intelligent Audit の条件に従い、なおかつアグリーメントにおける義務をお客様が順守することによって、SAP Concur は、規定された監査完了時間を達成します。つまり、各暦月において Intelligent Audit の合計トランザクションの 95% を、監査トリガー イベントの発生後 48 営業時間以内で監査完了します（「Audit SLA」）。SAP Concur は、Audit SLA の順守状況を監視および追跡するために、商取引上の合理的な努力を行います。

お客様の唯一の法的救済および Audit SLA を実現する SAP Concur の全責任については、以下のとおりとします：お客様の書面による申請により、問題の根本的原因を速やかに調査を実施し、その根本的原因を特定する通知をお客様に送信します。商業的に合理性のある努力により問題を修正して可能な限り速やかに Audit SLA を満たします。また、その修正措置の状況をお客様に報告します。

連続する 12 か月間のいずれか 2 か月間において SAP Concur がこの Audit SLA を満たさない場合、お客様は Audit SLA への不適合の 30 日以内に、書面による通知をもって Intelligence Audit および Intelligent Audit expedited service 拡張サービスを停止する権利を有します。このサービスの停止はアグリーメントを終了させるものではなく、他の SAP Concur サービスの注文にも影響しません。

特定の請求サイクルにおいて次のいずれかの状況が存在する場合、SAP Concur が Audit SLA を満たしているかどうかにかかわらず、お客様は前述の唯一の法的救済を求めることはできません：お客様が特定の請求サイクル中にランダム監査ターゲット選択パーセント値を増加した。「サービス」の設定に従った「カスタマイズされた監査ポリシー」に対するお客様による重要な変更。SAP Concur の合理的な見地から、Intelligent Audit の取引量の大幅な増加、又は SAP Concur による Intelligent Audit の提供への重大な影響。または実際の日次トランザクションが、平均日次トランザクションを 200%以上超過した。

### 7.3.10

### VERIFY (照合)

検証 は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。照合はお客様管理の領収書の検証、経費ポリシーの遵守、および異常検知を提供します。照合には、以下の追加条件が適用されます。

- ヘッダーレベルの領収書およびカスタム質問には対応していません。
- 本サービスでは、領収書と経費精算レポートの分析およびレビュー、本サービスで使用する情報の抽出、分類などの信頼性と有効性を継続的に向上させることを目的として、お客様データを含むデータおよび情報に機械学習技術を適用しています。

## 7.4 Guaranteed Compliance Service (保証コンプライアンス サービス)

Guaranteed Compliance Service は、Travel & Expense サービスまたは Expense サービスの下で、お客様の注文に応じて、追加料金にて提供される拡張サービスです。Guaranteed Compliance Service は、Travel & Expense または Expense サービス タイプの初注文と同時に注文する必要があります。また、SAP Concur が定義する税構成が必要です。お客様が構成を変更することはできません。Guaranteed Compliance Service は、単一の法域でサポートされている税に適用されます。追加料金により、SAP Concur が追加の法域を有効にすることができます。Guaranteed Compliance Service の内容は以下のとおりです：

- 経費精算レポートの提出プロセスの一部として、後述の「サポートされる税」に挙げた法域向けに SAP Concur が設計・構成した事前定義の経費タイプをお客様に提供します。
- この拡張サービスでは、SAP Concur が税率の更新を行ってその法域の税務局が制定する該当の税に反映させます。
- 請求項ごとに SAP Concur はコンプライアンス監査（下記のとおり）を提供します。
- 該当する適格債権の保証（下記のとおり）を提供します。

### 7.4.1 COMPLIANCE AUDIT

お客様が提供する請求関連の証明書類が適用法域で税務回収に有効な税領収書または請求書であることを保証するため、保証コンプライアンス サービスにはすべての請求のコンプライアンス監査が含まれています。請求者は、正しい還付請求に適切な証明書類が関連付けられていることを確認しなければいけません。

コンプライアンス監査の内容は以下のとおりです。

- 証明書類と請求リストの経費との一致を照合します。
- 証明書類の該当する税法およびガイドラインへの適合を照合します。スキャンしたイメージは、もともと複写されたものでない限り、請求書の原本として扱われます。
- 証明書類に含まれるデータが請求者の入力した還付請求データと一致していることを確認するため、以下の項目について証明書類をレビューします：
  - 日付
  - 経費タイプ
  - 購入国

- 還付請求金額
  - 税番号
  - 領収書ステータス
  - 通貨
  - サプライヤーの詳細
  - お客様詳細、必要に応じて
  - 税額
  - 該当する税務当局が制定した、適用される税制変更についての SAP Concur の判断に応じて、税金に関する変更に従って必要となるまたは適用されるその他の項目
- 証明書類が還付請求を実証するのに充分でない場合、還付請求を却下して請求者に差し戻し、レビューと修正を求めます。

コンプライアンス監査中、以下について判断し、対処します。

- 還付請求が証明書類に照らして不正確であると判断した場合、証明書類に従って還付請求を修正します。または、
- SAP Concur は、還付請求のステータスの種類が不正確であると判断した場合、ステータスを修正します。この場合、例えば請求者が「領収書」を選択したものの SAP Concur が「税領収書」であると判断した場合には、SAP Concur はそれを修正します。
- SAP Concur は、本サービスにより計算された税額が還付請求およびその証明書類により実証されないと判断した場合、当該還付請求および証明書類により裏付けられる正しい金額を反映するために税額を調整します。例えば、12 ポンドの食費の還付請求の場合、本サービスは税金を 2 ポンドと自動計算します（税引後金額が 10 ポンドで、その 20%）。しかしながら、当該領収書の個別の内訳が、課税対象の 6 ポンドと課税対象でない 6 ポンドを含む場合、SAP Concur は申告課税金額を 2 ポンドから 1 ポンドに変更します（課税対象の純額が 5 ポンドで、その 20%）。

#### 7.4.1.1 保証

SAP Concur は該当する適格還付請求について下記の保証を提供します：

- SAP Concur は、債権について本サービスが作成するレポートに記載の税金が、債権データおよび証明書類に従って正しく計算されたものであることを保証します。不正確な計算の結果としてお客様が罰金や過料を科された場合、SAP Concur は、本セクション「[Guaranteed Compliance Service \(保障コンプライアンス サービス\)](#)」の要件に従い、該当する税務当局が科す罰金または過料の金額をお客様に補償します。お客様は、罰金や過料を SAP Concur に補償させるためには、科されてから 30 日以内に SAP Concur に通知しなくてはなりません。お客様はいかなる場合でも、税務上の罰金または過料が科

された場合や、税務当局に対して支払うべき過大申告の税額があった場合、それらを支払う責任を負います。

- お客様またはお客様の代理人が以下を行った場合、保証は適用されないものとします：
  - 税率に関連して本サービスの設定を修正したおよび/またはコンプライアンス監査において提出した還付請求について税関連の変更を行った
  - SAP Concur が定義した経費タイプを修正した
  - SAP Concur が定義した経費タイプ以外を使用して還付請求を提出した
- これと異なる規定があっても、法律により許容される最大の範囲において、保証に従って SAP Concur がお客様に補償する責任を負う罰金または過料についての、取引基本契約書に基づく SAP Concur の総責任額は、通常の金銭的損害賠償に限定されるとともに、いかなる場合においても、当該罰金または過料の発生時点の過去 12 か月間に保証コンプライアンス サービスの対価としてお客様が SAP Concur に対して実際に支払ったまたは支払い義務のあるすべての料金の総額の 3 倍を上回らないものとします（ただし、当該拡張サービスの注文の発効日から最初の 1 年間に支払い義務が生じている当該拡張サービスの継続的料金を下回らないものとします）。

#### 7.4.1.2 定義

Guaranteed Compliance Service サービスでは、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「**還付請求**」は、請求者が本サービスを介して提出するそれぞれの経費精算レポートを意味します。
- 「**請求者**」は、お客様の従業員またはユーザーのうち、還付請求を作成した者を意味します。
- 「**保証**」は、上述の税額の正確性についての保証を意味します。
- 「**法域**」は、後述の「サポートされる税」に定められており、保証コンプライアンス サービスの範囲に含まれる、当該国または地域を意味します。
- 「**サポートされる税**」とは、各法域に適用される税を意味します。英国の場合は付加価値税（VAT）です。
- 「**証明書類**」は、還付請求の裏付けとして提供される領収書、請求書などの証明書類を意味します。
- 「**税**」は、上記の「サポートされる税」に定める法域において適用される税であって、保証コンプライアンス サービスの範囲において該当する税務当局からお客様が回復する対象である税を意味します。

## 7.5 Expense Pay

Expense Pay は、Travel & Expense サービスまたは Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。立替払いに対するお客様のユーザーへの支払いや、サポートするコーポレート カード会社への支払いをする機能を提供します。Expense Pay サービスには、個別に注文できる以下の拡張サービスが含まれます。

### 7.5.1 EXPENSE PAY GLOBAL

Expense Pay Global - The Expense Pay Global 拡張サービスは以下に挙げる SAP Concur の処理で構成されます お客様の経費精算レポート提出者への払戻、および/または お客様のコーポレート カード会社へのコーポレート カード請求および料金の定期的な支払（下記の通り）。サポートされている通貨は EUR（単一ユーロ支払領域（SEPA）に限る）、USD、CAD、および GBP に限られます。支払に対応する国は、お客様の支払処理パートナーの設定、SAP Concur の設定、および本サービス内で選択可能な国によって異なり、随時更新されます。支払は、その国の通貨により拠出および支払われます（EUR SEPA は 1 つにまとめられています）。

#### 7.5.1.1 SAP Concur が実行すること

以下は SAP Concur の責任です：

- 本サービスから支払申請を受けること。
- 支払申請が Expense Pay Global 拡張サービスによってサポートされていて、かつお客様が適切な支払処理パートナーと有効な関係を持っている場合、各支払申請を支払処理パートナーに送信して実行すること。
- SAP Concur が原因の誤りや、支払申請に従っていない支払、あるいは逆にお客様や該当する支払先に承認されていない支払に対し、その誤りを書面で通知された日から 30 日以内に是正されていないかなる支払にも SAP Concur は責任を負います（「SAP Concur の誤り」）。SAP Concur が負う責任は、以下を条件とします：お客様は（1）SAP Concur の誤り発生から 30)日以内にこれを書面によって通知すること、（2）SAP Concur が請求を行えるよう、SAP Concur への適正な請求権の譲渡を行うこと、（3）誤った支払を回復するために SAP Concur や支払処理のパートナー、法執行機関、銀行当局の要求に充分協力するよう最大限の努力をすること。SAP Concur とお客様の契約書に定める直接の損害に対する賠償責任の制限対象とはなりません。

支払は、支払処理パートナーと合意した支払方法を利用し、支払処理パートナーと直接決済されます。上記に限らず、口座引き落としによる支払処理は、支払処理のパートナーがお客様の銀行口座からの口座引き落とし、および支払申請で指定された支払先の銀行口座への入金開始などパートナーのプロセスに沿って実行されます。支払処理パートナーは、処理できたもの、何らかの理由で処理できなかったもの含めクレジットの状況を SAP Concur に直接伝える責任を負います。SAP Concur は、お客様と支払処理パートナーの間で合意された条件に基づき支払処理パートナーにより提供されたサービスについて、責任を負いません。同様に SAP Concur は支払処理パートナーに起因する可用性、機能性の欠如について責任を負わず、支払処理パートナーと追加の機能や統合機能を開発する義務を負いません。

### 7.5.1.2 お客様が実行すること

お客様は Expense Pay Global 拡張サービスに関連した支払を行うため、支払実施前に 1 社以上の支払処理パートナーと独立した契約の確率および維持をすることに単独で責任を負います。SAP Concur は、お客様と支払処理パートナー間で合意された項目について責任を負いません。以下はお客様の責任です：

- それぞれの支払申請は、お客様に代わり SAP Concur が支払処理パートナーに対し口座振替を含む支払いを開始することを、お客様が承認するものです。この承認には、お客様の銀行口座から、支払請求を全額支払うための口座振替を支払スケジュールに合わせて開始すること、また、所定の支払申請に対応する特定の受取人の銀行口座から口座振替を開始することを含みます。
- お客様の支払処理パートナーが必要とする場合のある、支払請求の決済プロセスの設定および検証。
- 支払先への支払スケジュールを決定すること。
- 支払先から必要かつ適切な許諾（「支払の委任状」と呼びます）を支払先銀行口座への最初の支払に先立ってすべて入手すること。委任によって支払先の口座への入金開始が許可されます。
- 支払に関するすべての収支報告書、通知、その他の報告書を調査し、誤りや相違、不正取引、または不適切な入力があった場合は書面によって直ちに SAP Concur に通知すること。
- SAP Concur または支払処理のパートナーの要請に応じて、Expense Pay Global 拡張サービスを通して誤って支払われた資金を、最善の努力を以て施行に必要なすべての措置を講じ、支払先それぞれに対して速やかに返済すること。
- 銀行口座情報を本サービスに入力し、その情報の精度を確保し続けるためのお客様の担当者と支払先による作為と不作為。
- お客様の銀行口座に、支払申請に対して全額を支払える十分な資金を支払スケジュールに合わせて適時に提供すること。

### 7.5.1.3 その他の条件

その他の条件は次のとおりです。

- 双方が以下に合意すること。
  - Expense Pay Global 拡張サービスの各パフォーマンスおよびその責任に適用される、Expense Pay Global 拡張サービスに関連するすべての銀行取引の規則および規制、すべての法律に従うこと。
  - Expense Pay Global 拡張サービスの利用に関連して、資金洗浄やテロ活動などの不正行為や犯罪に関与しないこと。
  - サービスの利用にあたって、不正行為や犯罪を阻止するために、あらゆる適切かつ合理的な手順を取ること。

- Expense Pay Global 拡張サービスは、お客様に信用力があると SAP Concur が判断する限り、またお客様が Expense Pay Global 拡張サービスのためのすべての前提条件を完了し提供する場合に限り利用可能です。

#### 7.5.1.4 定義

Expense Pay Global 拡張サービスでは、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「**コーポレートカード支払先**」とは、お客様が SAP Concur に指定するサードパーティーのコーポレートカード会社を意味し、SAP Concur は、当該カード会社が Expense Pay Global 拡張サービスの下でクレジットカード請求と手数料の支払を受ける資格があると合理的に判断します。
- 「**入金**」とは、支払処理のパートナーが支払先の銀行口座に資金を送金する仕組み、または、該当する場合は、この仕組みを使用して送金された資金を意味します。
- 「**お客様の銀行口座**」とは、支払処理のパートナーが Expense Pay Global 拡張サービスの下で引き落としを行うためにサービス対象国におけるお客様指定のお客様の銀行口座を意味します。
- 「**お客様の銀行**」とは、お客様の銀行口座がある金融機関であり、お客様が支払処理のパートナーの金融機関を意味します。
- 「**口座引き落とし**」とは、支払処理のパートナーが支払資金を準備するためのお客様の銀行口座から引き落とししたり請求したりする仕組み、または、該当する場合は、この仕組みを使用して送金された資金を意味します。
- 「**経費の払戻先**」とは、Expense Pay Global 拡張サービスの下で、本サービスが特定する経費の払戻額の受取人としてお客様が SAP Concur に指定するユーザーを意味します。
- 「**支払先**」とは、経費の払戻先またはコーポレートカードの支払先を意味します。
- 「**支払先の銀行口座**」とは、Expense Pay Global 拡張サービスの下で、お客様またはかかる支払先が SAP Concur に指定する支払先の銀行口座であり、サービス対象国における支払処理のパートナーが入金するための口座を意味します。
- 「**支払先の銀行**」とは、支払先が銀行口座を持つ金融機関であり、お客様または支払先が SAP Concur に指定するサービス対象国における金融機関を意味します。
- 「**支払処理のパートナー**」とは、Expense Pay Global 拡張サービスに関する支払を処理することができるとして SAP Concur が特定する、かつお客様と支払先の代わりとなって支払処理を行う目的で、お客様に直接従事する組織を意味します。
- 「**支払処理のパートナーの銀行口座**」とは、お客様の銀行口座と支払先の銀行口座との間で資金を送金する手段として、支払処理のパートナーが使用する銀行口座を意味します。
- 「**支払申請**」とは、支払スケジュールに従って、該当する支払先に支払うために本サービスが指定したお客様の銀行口座からの各資金移動に対する、支払の金額を意味します。

- 「**支払スケジュール**」とは、次の通りに支払を行うスケジュールを意味します：
  - Expense Pay Global 拡張サービスの実装期間中に、経費の払戻先へ払戻金を支払うスケジュール。お客様が経費の払戻先グループごとに指定します（毎日、毎週、半月ごと、または毎月など）。
  - Expense Pay Global 拡張サービス実装期間中に、コーポレートカード支払先への入金またはクレジットカードの請求や会費を支払うスケジュール。お客様がコーポレートカード支払先グループごとに指定します（毎日、毎週、半月ごと、または毎月など）。
- 「**支払**」とは、Expense Pay Global 拡張サービスの下で、該当する場合に、お客様の銀行口座から支払処理のパートナーの銀行口座を介して支払先の銀行口座に資金を送金する過程で行われる口座引き落としと入金を意味します。
- 「**決済**」とは、支払処理パートナーが、支払を決済するためにお客様の銀行口座より資金を受け取るプロセス、またはこのプロセスを利用して送金された資金のことを意味します（該当する場合）。

### 7.5.2 EXPENSE PAY, FLEX EDITION

Expense Pay, flex edition 拡張サービスは、以下を行うための SAP Concur のプロセスで構成されます：

(1) お客様の経費精算レポート提出者への払戻、および/または (2) お客様のコーポレートカード会社へのコーポレートカード請求および会費の定期的な支払い。これについては下記で詳しく定めます。サポートされる通貨は、EUR、SEK、DKK、CHF、GBP、USD、CAD、MXN、AUD、HKD、INR、NZD、SGD および JPY に限られます。

#### 7.5.2.1 SAP Concur が実行すること

以下は SAP Concur の責任です：

- 本サービスから支払申請を受けること。
- 支払申請が Expense Pay, Flex Edition に 拡張サービスによってサポートされていて、かつお客様が該当する支払処理パートナーと有効な関係を持っている場合、各支払申請を該当する通貨で支払処理パートナーに送信して実行すること。
- SAP Concur が原因の誤りや、支払申請に従っていない支払、あるいは逆にお客様や該当する支払先に承認されていない支払に対し、その誤りを書面で通知された日から 30 日以内に是正されていないかなる支払にも SAP Concur は責任を負います（「SAP Concur の誤り」）。SAP Concur が負う責任は、以下を条件とします：(1) SAP Concur の誤り発生から 30 日以内にお客様からこれを書面によって通知すること、(2) SAP Concur が請求を行えるよう、お客様から SAP Concur への適正な請求権の譲渡を行うこと、(3) 誤った支払を回復するために SAP Concur や支払処理のパートナー、法執行機関、銀行当局の要求に充分協力するよう最大限の努力をすること。SAP Concur とお客様の契約書に定める直接の損害に対する賠償責任の制限対象とはなりません。

支払は、支払処理パートナーと合意した支払方法を利用し、支払処理パートナーと直接決済されます。支払処理パートナーは、処理できたもの、何らかの理由で処理できなかったものを含む支払状況について、お客様と直接コミュニケーションを取る責任があります。SAP Concur は、お客様と支払処理パートナーの間で合意された条件に基づき支払処理パートナーにより提供されたサービスについて、責任を負いません。同様に SAP Concur は支払処理パートナーに起因する可用性、機能性の欠如について責任を負わず、支払処理パートナーと追加の機能や統合機能を開発する義務を負いません。

### 7.5.2.2 お客様が実行すること

お客様は Expense Pay, flex edition 拡張サービスに関連した支払を行うため、支払実施前に 1 社以上の支払処理パートナーと独立した契約の確率および維持をすることに単独で責任を負います。SAP Concur は、お客様と支払処理パートナー間で合意された項目について責任を負いません。以下はお客様の責任です：

- それぞれの支払申請は、(a) 支払スケジュールに従い、支払請求の全額を賄うための資金の決済 および (b) 所定の支払申請に対応する指定の支払先銀行口座に対し、入金を開始すること。
- お客様の支払処理パートナーが必要とする場合のある、支払請求の決済プロセスの設定および検証。
- 支払マネージャー内での、お客様の必要な支払スケジュールの決定。
- 支払先から必要かつ適切な許諾（「**支払の委任状**」と呼びます）を支払先の銀行口座への最初の支払に先立ってすべて入手すること。委任によって支払先の口座への入金開始が許可されます。
- 支払に関するすべての収支報告書、通知、その他の報告書を調査し、誤りや相違、不正取引または不適切な入力があった場合は書面によって直ちに SAP Concur および関連する支払処理パートナーに通知すること。
- SAP Concur または支払処理のパートナーの要請に応じて、Expense Pay, flex edition に 拡張サービスを通して誤って支払われた資金を、最善の努力を以て施行に必要なすべての措置を講じ、支払先それぞれに対して速やかに返済すること。
- 銀行口座情報を本サービスに入力し、その情報の精度を確保し続けるためのお客様の担当者と支払先による作為と不作為。
- 支払申請に対し、全額支払える十分な資金を支払スケジュールに合わせて適時に提供すること。

### 7.5.2.3 その他の用語

(1) Expense Pay, flex edition 拡張サービスに関わるそれぞれのパフォーマンスおよび責任に適用されるすべての銀行適用法、ならびに Expense Pay, flex edition 拡張サービスに関連するすべての法律を遵守すること、(2) Expense Pay, flex edition サービスを使って無制限の資金洗浄活動やテロ活動を含むいかなる不正や犯罪行為に従事しないこと、(3) 不正や犯罪行為のための操作の利用を適切で合理的かつ

必要な手順で防止すること。Expense Pay, flex edition 拡張サービスは、お客様に信用力があると SAP Concur が判断する限り、またお客様が Expense Pay, flex edition 拡張サービスのためのすべての前提条件を完了する場合に限り利用可能です。

#### 7.5.2.4定義

Expense Pay, flex edition 拡張サービスでは、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- **「コーポレート カード支払先」**とは、お客様が SAP Concur に指定するサードパーティーのコーポレートカード会社を意味し、SAP Concur は、当該カード会社が Expense Pay, flex edition 拡張サービスの下でクレジットカード請求と手数料の支払を受ける資格があると合理的に判断します。
- **「入金」**とは、支払処理のパートナーが支払先の銀行口座に資金を送金する仕組み、または、該当する場合は、この仕組みを使用して送金された資金を意味します。
- **「経費の払戻先」**とは、Expense Pay, flex edition 拡張サービスの下で、本サービスが特定する経費の払戻額の受取人としてお客様が SAP Concur に指定するユーザーを意味します。
- **「支払先」**とは、経費の払戻先またはコーポレート カードの支払先を意味します。
- **「支払先の銀行口座」**とは、Expense Pay, flex edition 拡張サービスの下で、お客様またはかかる支払先が SAP Concur に指定する支払先の銀行口座であり、サービス対象国における支払処理のパートナーが入金するための口座を意味します。
- **「支払先の銀行」**とは、支払先が銀行口座を持つ金融機関であり、お客様または支払先が SAP Concur に指定するサービス対象国における金融機関を意味します。
- **「支払処理のパートナー」**とは、Expense Pay, flex edition 拡張サービスに関する支払を処理することができるとして SAP Concur が特定する、かつお客様と支払先の代わりとなって支払処理を行う目的で、お客様に直接従事する組織を意味します。
- **「支払処理のパートナーの銀行口座」**とは、お客様の銀行口座と支払先の銀行口座との間で資金を送金する手段として、支払処理のパートナーが使用する銀行口座を意味します。
- **「支払」**とは、Expense Pay, flex edition 拡張サービスの下で、該当する場合に、お客様の銀行口座から支払処理のパートナーの銀行口座を介して支払先の銀行口座に資金を送金する過程で行われる資金決済と入金を意味します。
- **「支払申請」**とは、支払スケジュールに従って、該当する支払先に支払うために本サービスが指定したお客様の銀行口座からの各資金移動に対する、支払の金額を意味します。
- **「支払スケジュール」**とは、次の通りに支払を行うスケジュールを意味します：（1）Expense Pay, flex edition 拡張サービス実装期間中に、経費の払戻先へ払戻金を支払うスケジュールをお客様が経費の払戻先グループごとに指定します（毎日、毎週、半月ごと、または毎月など）；（2）Expense Pay, flex edition 拡張サービス実装期間中に、コーポレート カード支払先への入金またはクレジットカードの

請求や会費を支払うスケジュールをお客様がコーポレートカード支払先グループごとに指定します（毎日、毎週、半月ごと、または毎月など）。

- 「決済」とは、お客様と支払処理パートナーが、受取人クレジットに資金を拠出することを合意し、支払のため支払処理パートナーがお客様の銀行口座より資金を受け取る仕組みを意味します。また、このプロセスにより振り込まれた資金のことを意味する場合があります（該当する場合）。

### 7.5.3 EXPENSE PAYMENT MANAGER

Expense Payment Manager では、第三者支払プロバイダに対する、コーポレートカードへの経費払戻および支払のタイミングと支払方法に対し、設定可能なコントロールを行います。利用可能な支払方法 (Payments) はお客様の設定により異なります。利用可能な通貨は文書にて定められています。その他の条件は次のとおりです：

- お客様は文書に定められた支払申請処理を遵守する必要があります。
- お客様は支払申請の前に承認済支払処理者と独立した契約が必要となります。SAP Concur はお客様と支払処理者間のいかなる条件についても責任を負いません。同様に SAP Concur は支払処理パートナーに起因する可用性、機能性の欠如について責任を負わず、支払処理パートナーと追加の機能や統合機能を開発する義務を負いません。お客様と SAP Concur の双方が、Payments に関するすべての NACHA 適用規則および適用法を遵守する必要があります。
- サービス内に入力、維持する銀行口座およびその他の支払処理情報の正確性に対し、お客様が単独で責任を負うものとします。
- SAP Concur とお客様の間では、SAP Concur は、(a) お客様が文書に従って支払請求を行った場合、(b) お客様が支払いを承認しなかった場合、及び (c) お客様が当該エラー発生から 30 日以内に書面で SAP Concur に通知し、SAP Concur が当該通知から 30 日以内に支払処理エラーを是正しない場合に限り、エラー処理された支払に責任を負います。お客様は、SAP Concur が要求する場合、SAP Concur に対して適切な債権譲渡を行うか、または SAP Concur、支払処理者、法執行機関および銀行当局の誤支払の回復に関連する要求に完全に協力するために最善の努力を払うものとします。SAP Concur とお客様の契約書に定める直接の損害に対する賠償責任の制限対象とはなりません。
- これと異なる規定があっても、次に挙げる条件に当てはまる場合は、支払の発信を保留あるいは遅延させるいかなる決定、または支払予定に影響するいかなる決定から生じる損害に対しても、SAP Concur は責任を負いません。： (A) 必要なセキュリティ手続きによって、それらのエントリーを検証するために行った合理的な努力が失敗した後、(B) The お客様の弁済能力に起因する場合。当事者は次の項目に同意します。支払に関連して無制限の資金洗浄を含むいかなる不正や犯罪行為に従事しないこと、不正や犯罪行為のための操作の利用を適切で合理的かつ必要な手順で防止すること。

## 7.6 Budget

Budget は、Professional 版でのみご利用いただけます。

Budget は、Travel & Expense、Expense または Concur Request – Stand-Alone サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。予算管理機能がアクティブ化されると、サービスが利用可能になります。

Budget の機能は以下の通りです：

- お客様の計画予算データを期間ごとに入力し、実際に使用した予算に対して比較追跡する
- Concur Requests および経費精算レポートのための予算承認ワークフローを作成する（場合に応じて）
- 承認ワークフロー、およびレポートやダッシュボードにお客様の予算情報を表示する

## 7.7 User Support Desk

User Support Desk は、Travel & Expense、Expense、Invoice、Request サービス下で追加料金にて提供される拡張サービスです。

サービスの内容は以下のとおりです：

- 電話（フリーダイヤル電話番号）、ライブチャット、またはお客様のエンドユーザー向け SAP Concur サポートポータルを介したケース提出による、以下のレベル 1 サポート サービスを実施すること。
  - お客様固有の設定における操作や機能についての質問に回答します；
  - ユーザーサポートデスクサービスの実装期間中にあらかじめ定義したパラメータに従った本サービスのお客様固有の設定に関するユーザーの質問に回答し、かつ、かかるあらかじめ定義したパラメータ以外の質問をお客様の Service Administration 担当者に速やかにエスカレートすること。その後、お客様の Service Administration 担当者は、該当するエンドユーザーに必要な返信を行います。
  - ユーザーから報告されたエラー、またはエラーの可能性、あるいはサービスに関する問題の特定、トラブルシューティング、解決についてしかるべき担当部署にインシデントを引き継ぎます。
- 上記のレベル 1 サポート サービスを以下の通りにします：
  - Travel & Expense、Expense および Invoice Processing サービスについて、英語にて SAP Concur の休日を含む 1 日 24 時間、年中無休。
  - **ヨーロッパにおけるサポート:** Travel & Expense または Expense をご利用のお客様のみ、ドイツ語、フランス語、イタリア語、スペイン語にて SAP Concur の休日を除く月曜日の午前 8 時 00 分から金曜日の午後 5 時 00 分（グリニッジ標準時）まで。

- **北米および南米におけるサポート:** Travel & Expense または Expense をご利用のお客様のみ、フランス語、スペイン語にて SAP Concur の休日を除く月曜日の午前 6 時 00 分から金曜日の午後 2 時 00 分（太平洋時間）まで。
- **アジアにおけるサポート:** Travel & Expense または Expense をご利用のお客様、中国標準語にて SAP Concur の休日を除く月曜日の午前 9 時 00 分から金曜日の午後 6 時 00 分（中国標準時）まで。
- Invoice Processing の User Support Desk の言語サポートは、英語のみにて、月曜日から金曜日の午前 7 時から午後 4 時（太平洋標準時）まで提供されます。
- 一般的な質問と回答を検索できる SAP Concur Knowledge Base へのアクセス;
- お客様が SAP Concur サポート ポータルで生成できるサービス レポートへのアクセス。次の項目が含まれます。
  - メール アドレス
  - ケース番号
  - トピック
  - 件名
  - ステータス
  - 作成日
  - 最終コメント日
  - 終了日

## 7.8 Expertise and Care Services

Expertise and Care Services は、Travel & Expense、Expense、Travel、Invoice Processing、および/または Request サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです（以下で説明）。

### 7.8.1 CONCUR ESSENTIAL CARE

Concur Essential Care の内容は以下の通りです:

- 1 名以上のコンサルタントへのアクセス。SAP Concur コンサルタントは、お客様の第一連絡先となっている方と協力して以下を遂行します:
  - サポート ケースと設定リクエストの窓口
  - 管理上の依頼に対する支援
  - 月次リリース ノートのレビュー、および目標達成に最適な設定と戦略を提供

- コンサルタントとは、SAP Concur サポート ポータル（推奨）、電話、またはメールにより、通常の営業時間内に連絡が可能です。
- サポートは主に英語で行います。一部の地域では、スペイン語、フランス語およびドイツ語のサポートも利用可能です（ただし、他のチームに引き継がれたサポート タスクは英語で対応される場合があります）。Professional 版では、日本語、標準中国語でも可能です。

Concur Essentials Care をご注文いただくと、お客様は次の行為を SAP Concur に許可することになります：

- お客様の代わりとなって、設定変更プロセスを開始すること
- サービス リクエストに対応するため、お客様指定の旅行会社がある場合は、お客様の代わりに当該会社と連絡を取ること

### 7.8.2 SERVICE ADMINISTRATION – ELITE

Service Administration – Elite は、Travel & Expense、Expense または Travel サービスの下で、Concur Essential Care に付随して注文できる拡張サービスです。Service Administration – Elite に含まれる上記のサービスは、下記のサービスとともに Concur Essential Care に適用されます。

- お客様の Travel および/または Expense サービスの構成の年次レビュー。コンサルタントとお客様は、お客様にとって関心がある構成の要素にフォーカスしたレビューについて、合意に基づく計画を策定します。このレビューには、以下の項目が含まれる場合があります：
  - 未使用だがお客様に有益である可能性がある機能
  - お客様の出張と経費についてのポリシーを SAP Concur のサービスにおいてより効果的に実施するための機会
  - 出張経費に関するお客様の目標について、および SAP Concur が目標達成をどのようにサポートできるかについての協議
- 場合に応じて複数の地域、事業ユニットまたは子会社を代表するお客様の連絡担当者との、4 回までの月次ステータス確認コールの促進。
- Concur Expense または Travel & Expense を他の拠点に展開する場合、または TMC を変える場合のサポート。コンサルタントは、背景説明とガイダンスを提供するために実装確認コールに参加するとともに、SAP Concur の実装チームとお客様との間のパートナーシップにおいて活動します。
- 標準またはカスタムの構成およびレートのための、既存の Travel Allowance の構成の年次メンテナンス。
- Custom Travel Allowance サービスが導入されている場合、同サービスのメンテナンスのために必要な Custom Travel Allowance ワークシートの記入についてのサポートとガイダンスの提供。

### 7.8.3 高等教育機関向けの CONCUR ESSENTIAL CARE

高等教育機関向けの Concur Essential Care は、Professional 版でのみご利用いただけます。

高等教育機関向けの Concur Essential Care は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスの下で、注文に応じて提供する拡張サービスです。

高等教育機関向けの Concur Essential Care の内容は以下の通りです：

- 1 名以上のコンサルタントへのアクセス。SAP Concur コンサルタントは、お客様の第一連絡先となっている方と協力して以下を遂行します：
  - サポート ケースと設定リクエストの窓口。
  - 管理上の依頼に対する支援。
- 担当者とは、SAP Concur サポート ポータル、電話、またはメールにより、通常の営業時間内に連絡が可能です。
- 英語のみサポートしています。
- お客様のサービス構成の年次レビュー。Service Administration 担当者とお客様は、お客様の関心がある構成要素にフォーカスしたレビューについて、合意に基づく計画を策定します。このレビューには、以下の項目が含まれる場合があります：
  - 未使用だがお客様に有益である可能性がある機能
  - お客様の出張と経費についてのポリシーを SAP Concur のサービスにおいてより効果的に実施するための機会
  - 出張経費に関するお客様の目標について、および SAP Concur が目標達成をどのようにサポートできるかについての協議
- Travel および/または Expense Service 間の整合を保つために必要とされる際の、お客様の旅行会社との共同。

高等教育機関向けの Concur Essential Care 拡張サービスを注文すると、お客様は次の行為を SAP Concur に許可することになります。

- お客様の代わりとなって、設定変更プロセスを開始すること
- サービス リクエストに対応するため、お客様指定の旅行会社がある場合は、お客様の代わりに当該会社と連絡を取ること

### 7.8.4 サービス アシスタント

サービス アシスタントは、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。

サービスの内容は以下の通りです:

- 1名以上の SAP Concur サービス アシスタント コーチへのアクセス。SAP Concur サービス アシスタント コーチは、お客様の第一連絡先となっている方と協力して以下を遂行します:
  - 管理上の依頼に対する支援
  - 標準設定と標準レート（利用可能な場合）を使用した既存設定の年次メンテナンス
  - リクエストに応じたコーチング セッション
- サービス アシスタント コーチとは、SAP Concur サポート ポータル、専用電話回線、チャットまたはメールにより、通常の営業時間内に連絡が可能です。
- 英語および日本語でサポートしています。

サービス アシスタント拡張サービスを注文すると、お客様は次の行為を SAP Concur に許可することになります。

- お客様の代わりとなって、設定変更プロセスを開始すること
- サービス リクエストに対応するため、お客様指定の旅行会社がある場合は、お客様の代わりに当該会社と連絡を取ること

### 7.8.5 CONCUR ADVANCED CARE

Concur Advanced Care は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスの下で、注文に応じて提供する拡張サービスです。Concur Advanced Care には、以下が含まれます。

- 1人以上の SAP Concur 担当者による以下の提供:
  - サポート ケースと設定リクエストの窓口
  - 管理上の依頼に対する支援
  - 管理者に対するトレーニング
- サポートは主に英語で行います。一部の地域では、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語、中国標準語のサポートも利用可能です。ただし、他のチームに引き継がれたサポート タスクは英語で対応される場合があります。
- SAP Concur サポート ポータル、電話、または E メールにより、営業時間内に SAP Concur 担当者への連絡が可能です。
- お客様が導入されているサービス構成の年次レビュー SAP Concur 担当者は、お客様と一緒に、未使用だがお客様に有益である可能性がある機能や、より効果的にサービスをご活用いただく機会、またお客様の目標を達成するためにどのように SAP Concur がお手伝いできるかなどについてレビューをします。
- Travel および/または Expense Service 間の整合を保つために必要とされる際の、お客様の旅行会社との協力。

- 重要業績評価指標 (KPI) を測定するスコアカード

Advanced Care を注文すると、お客様は次の行為を SAP Concur に許可することになります：

- お客様の代わりに、SAP Concur とお客様の間で合意されたサービス構成を変更すること。
- サービス リクエストに対応するため、お客様指定の旅行会社がある場合は、お客様の代わりに当該会社と連絡を取ること。

### 7.8.6 CONCUR SELECT CARE

Concur Select Care は、Travel & Expense、Expense、Travel に対して提供可能な拡張サービスです。Concur Select Care には、以下が含まれます。

- 担当の Select Care マネージャーによる以下の提供：
  - サポート ケースと設定リクエストの窓口
  - ビジネスの優先順位と主要なマイルストーンに基づいてカスタマイズされたサポート
  - Concur ポートフォリオの機能拡張計画を含む、2 年ごとのロードマップ プレゼンテーション
  - 特定の技術及び機能専門家へのアクセス。Select Care マネージャーは必要に応じて、適切な専門家との打合せを設定します。
- サポートは主に英語で行います。一部の地域では、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語、中国標準語のサポートも利用可能です（ただし、他のチームに引き継がれたサポート タスクは英語で対応される場合があります）。
- サポート ケースの優先的処理
  - (i) P2 (高) - 2 時間以内の初期応答、3 営業日以内の解決目標（解決、ワークアラウンド、またはアクション プラン）
  - (ii) P3 (中) - 4 時間以内（営業時間内）の初期応答
  - (iii) P4 (低) - 8 時間以内（営業時間内）の初期応答
- 導入を開始する前の、新規及び継続的な導入に関する部門横断的レビュー。
- 主要なジョブとインターフェースの監視
- お客様が導入されているサービス構成の年次レビュー。Select Care マネージャーは、お客様と一緒に、未使用だがお客様に有益である可能性がある機能や、より効果的にサービスをご活用いただく機会、またお客様の目標を達成するためにどのように SAP Concur がお手伝いできるかなどについてレビューをします。
- 導入プロジェクトを必要としない、システム構成変更の定期的な調整
- Travel および/または Expense Service 間の整合を保つために必要とされる際の、お客様の旅行会社との協力。

- 重要業績評価指標 (KPI) を測定するスコアカード
- 重大なインシデント及び大規模なシステム停止状態が起こった際の優先的なコミュニケーション

Concur Select Care をご注文いただくと、お客様は次の行為を SAP Concur に許可することになります：

- お客様の代わりに、SAP Concur とお客様の間で合意されたサービス構成を変更すること。
- サービス リクエストに対応するため、お客様指定の旅行会社がある場合は、お客様の代わりに当該会社と連絡を取ること。

### 7.8.7 PREMIUM ASSISTANT

Premium Assistant は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。Premium Assistant には以下が含まれます：

- 1 人以上の SAP Concur 担当者による以下の提供：(a) サポート ケースと設定リクエストの窓口、(b) 管理上の依頼に対する支援、(c) 月次リリースノートのレビュー、および目標達成に最適な設定と戦略を提供、(d) 月次定例コーチング
- サポートは英語で行います。
- SAP Concur サポート ポータル、電話、または E メールにより、営業時間内に SAP Concur 担当者への連絡が可能です。

Premium Assistant 拡張サービスを注文すると、お客様は次の行為を SAP Concur に許可することになります。

- お客様の代わりに、SAP Concur とお客様の間で合意されたサービス構成を変更すること。
- サービス リクエストに対応するため、お客様指定の旅行会社がある場合は、お客様の代わりに当該会社と連絡を取ること。

### 7.8.8 CONFIGURATION SERVICES

Configuration Services は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。

その他の条件は次のとおりです。

- 実施される作業は、12 か月で 60 時間（または 1 年未満の場合は月に 5 時間）を超えないものとします。追加時間は別途購入することが可能です。お客様が初期タームまたは更新ターム内ではない場合、四半期につき単位当たり 15 時間の Configuration Services を使用することが可能です。使用されなかった時間は次の四半期に延長されません。
- 利用可能な Configuration Services、例外および制限、サービスの完了に必要なプロセスと共に文書にて示されます。範囲および時間枠は、お客様の要件によって異なります。お客様は、SAP Concur が

サービスを提供するために必要な情報を提供する責任を負います。お客様はご自身のトレーニングと変更管理に責任を負います。

- 通常の営業時間内、SAP Concur サポート ポータルへのアクセスが提供されます。サポートは主に英語で行います。一部の地域では、スペイン語、フランス語、ドイツ語、中国標準語のサポートも利用可能です。ただし、他のチームに引き継がれた構成リクエストは英語で対応される場合があります。

SAP Concur はお客様に代わり、お客様と SAP Concur 間で同意された通り、お客様の出張管理会社と連携し、お客様からのサービス リクエストに応じるためサービス構成の変更を行う権限を有します。

## 7.9 ExpenseIt®

ExpenseIt は、Travel & Expense および Expense サービスで追加料金にて提供される拡張サービスです。ExpenseIt 拡張サービスは、これらのサービスを購入済みのお客様にのみご利用いただけます。

これらの拡張サービスには、次の機能が含まれています。

- サポートされているモバイル デバイスで撮影した領収書の写真を SAP Concur に送信して利用する。
- 経費取引を SAP Concur サービスで自動作成する。SAP Concur は、権限のある ExpenseIt ユーザーから受信した領収書イメージから、領収書情報を読み取ります。
- ExpenseIt の自動一致機能により、コーポレート カード取引および出張の取引を生成する。
- 権限のある ExpenseIt ユーザーから受信したホテル フォリオから、明細を自動作成する。
- 本サービスでは、請求書や書類のレビュー、本サービスで使用する情報および値などの信頼性と有効性を継続的に向上させることを目的として、お客様データを含むデータおよび情報に機械学習技術を適用しています。

## 7.10 Concur TripLink

Concur TripLink は、Travel & Expense、Expense、および Travel サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。

Concur TripLink には、以下が含まれます：

- 複数のソースから旅程をインポートする機能
- 代理店による予約とインポートされた予約を単一の SAP Concur 旅程にまとめて確認する機能
- Concur Travel Trip Library に統合された旅程を手動で操作する機能
- Expense における旅程ベースの監査ルール
- Concur TripLink 出張データを Cognos で利用する機能
- サードパーティ予約プロバイダから集約した旅程データを統合する機能

- アグリゲーター向けの Concur Request と統合されたワークフロー機能
- ユーザーが自分のアカウントを参加サプライヤーにリンクする機能。参加サプライヤーに、自分のアカウントへのアクセス権限を付与できます。
- SAP Concur サービスで、提携サプライヤーまたはアグリゲーター経由で予約した出張の出張予約データをキャプチャする機能。
- SAP Concur サービス プロファイルを提携サプライヤーのロイヤルティ口座とリンクする機能。
- 参加サプライヤー経由で予約する際にお客様の企業割引に自動的にアクセスする機能。
- 出張旅程の詳細を SAP Concur サービスおよび SAP Concur Mobile アプリからアクセス可能にする機能。TripIt アカウントを持ち、SAP Concur に接続しているユーザーの旅程詳細は TripIt で利用することができます。

### 7.10.1

### その他の条件

その他の条件は次のとおりです:

- Concur Request との統合したワークフロー機能は、予約ツールを提供している限られたサードパーティーから集約された旅程データを扱い、Concur Request をご利用のお客様にのみ提供されます。
- 予約ツールを提供している限られたサードパーティーから集約された旅程データの統合機能は、追加の導入サービスが必要となり、追加料金が発生します。お客様は、サードパーティ プロバイダへのアクセス権を保持する責任を負います。
- この機能は、中国または日本のお客様は対象外となります。

### 7.10.2

### TRIPIT PRO

SAP Concur 米国（北米）データセンターまたは EMEA データセンターを使用し Concur TripLink 拡張サービスを購入済みの、米国、カナダ、英国、ベルギー、オランダ、ルクセンブルク、デンマーク、フィンランド、アイスランド、ノルウェー、スウェーデン、ドイツ、スイス、オーストリア、フランスオランダ、スペイン、オーストラリア、シンガポール、マレーシア、日本、香港に所在するお客様は、TripIt Pro の無料サブスクリプションを利用できます。

- 無料の TripIt Pro サブスクリプションのアクティベーションには、以下が必要です。
  - TripIt アカウントがないお客様は、TripIt アカウントを作成して TripIt のユーザー同意書に合意します。
  - TripIt ユーザーが、自身の SAP Concur アカウントを TripIt アカウントにリンクします。
- この無料サブスクリプションは、お客様が Concur TripLink を使用していて、かつユーザーがお客様のユーザーである限り、引き続き使用されます。以後、ユーザーは TripIt アカウントを自分の有料サブスクリプションで引き続き使用するか、基本の無料版に戻ることができます。

TripIt Pro のサポート言語は、英語、フランス語、ドイツ語、日本語、スペイン語のみです。

TripIt Pro のサブスクリプションには、以下が含まれます：

- SAP Concur と TripIt 間の旅程の同期。
- メール、プッシュ通知、または（利用可能な場合）SMS 通知のいずれか、ユーザーが指定した方法によりユーザーに送信される、以下に関するリアルタイムのフライト アラート。
  - フライトの遅延および欠航
  - 搭乗ゲートの変更
  - 24 時間チェックイン通知
  - 出発 4 時間前確認
  - 乗り継ぎ時間、ゲートおよび現在のフライト状況を含む乗り継ぎ便情報
  - ターミナルおよびゲートの情報
  - 手荷物受取情報
  - 空港への上陸時刻をユーザーに知らせる Go Now 機能
- 代替フライト検索機能。リアルタイムの座席状況など、同じ航空会社や他の航空会社のフライトのオプションを表示します。航空会社や旅行会社に連絡してフライトを再予約する責任はユーザーにあります。
- ポイント トラッカー機能。残高や有効期限などの TripIt 指定のロイヤルティ プログラム アカウント情報を追跡できます。
- 他の TripIt ユーザーを指定して出張プランの共有と通知することができる Inner Circle 機能。ただしユーザーがプライベートとして指定した旅行を除きます。(この機能はアメリカ合衆国でのみご利用できます。)
- ユーザーが好みの座席を設定し、条件に合う座席が利用可能になったときに通知を受け取る座席トラッカー機能。
- TripIt に指定した航空会社の米国路線のエコノミークラスの航空運賃を、航空券の購入後に監視します。割引を取得するため、ユーザーに電子メール、プッシュ、または（利用可能な場合）SMS 通知のいずれか、ユーザーが指定した方法によりを送信します。航空会社に払戻または振込を要求する責任はユーザーにあります。
- TripIt のサードパーティーの旅行パートナーが提供する出張の便益は、そのパートナーの利用規約に従うものとします。

## 7.11 Concur Request – Add-On

Concur Request – Add-on は、Professional 版でのみご利用いただけます。

Concur Request – Add-On は、Travel & Expense または Expense サービスの下で、追加料金にてお客様が購入できる拡張サービスです。

Concur Request – Add-On の拡張サービスを構成する機能は以下の通りです：

- 定義済みの企業ポリシーとルールに基づき、Concur Requests の作成、送信、承認および処理を自動化する機能
- Expense サービス および Travel & Expense サービスと統合し、事前申請や経費精算レポートを自動的に作成する機能

## 7.12 Central Reconciliation

Central Reconciliation は、Professional 版でのみご利用いただけます。

Central Reconciliation は、Travel & Expense、Expense または Concur Request – Standalone サービスの下で、注文に応じて追加料金で提供する拡張サービスです。

Central Reconciliation サービスは、以下から構成されます：

- 会社のロジックカードにより生成された請求書の一元的突合せを自動化する機能。Concur Request と合わせて購入された場合、請求書を Concur Request の事前承認経費と突合することができます。
- Concur Request（事前申請）サービスと統合し、Concur Request ヘッダーの従業員 ID と配賦率に基づいて請求書を配賦することができます。

## 7.13 Invoice Management（請求書管理）

### 7.13.1

### INVOICE PAYMENT MANAGER

Invoice Payment Manager では、対象の支払先に対する請求書バッチのタイミングと支払方法に対し、設定可能なコントロールを行います。サポートされている支払方法は小切手または ACH 支払（支払）です。利用可能な支払方法はお客様の設定により異なります。利用可能な通貨は文書にて定められています。その他の条件は次のとおりです：

- お客様は文書に定められた支払申請処理を遵守する必要があります。
- Concur Invoice サービスを SAP Concur のパートナーより購入した場合、請求書 ACH 支払はご利用いただけません。
- ACH 支払を ACH 支払申請の前に、お客様は承認済支払処理者と独立した契約が必要となります。SAP Concur はお客様と支払処理者間のいかなる条件についても責任を負いません。同様に SAP

Concur は支払処理パートナーに起因する可用性、機能性の欠如について責任を負わず、支払処理パートナーと追加の機能や統合機能を開発する義務を負いません。お客様と SAP Concur の双方が、Payments に関するすべての NACHA 適用規則および適用法を遵守する必要があります。

- SAP Concur とお客様の間では、SAP Concur は、(a) お客様が文書に従って支払請求を行った場合、(b) お客様が支払いを承認しなかった場合、及び (c) お客様が当該エラー発生から 30 日以内に書面で SAP Concur に通知し、SAP Concur が当該通知から 30 日以内に支払処理エラーを是正しない場合に限り、エラー処理された支払に責任を負います。お客様は、SAP Concur が要求する場合、SAP Concur に対して適切な債権譲渡を行うか、または SAP Concur、支払処理者、法執行機関および銀行当局の誤支払の回復に関連する要求に完全に協力するために最善の努力を払うものとします。SAP Concur とお客様の契約書に定める直接の損害に対する賠償責任の制限対象とはなりません。
- これと異なる規定があっても、次に挙げる条件に当てはまる場合は、支払の発信を保留あるいは遅延させるいかなる決定、または支払予定に影響するいかなる決定から生じる損害に対しても、SAP Concur は責任を負いません。： (A) 必要なセキュリティ手続きによって、それらのエントリーを検証するために行った合理的な努力が失敗した後、(B) The お客様の弁済能力に起因する場合。当事者は次の項目に同意します。支払に関連して無制限の資金洗浄を含むいかなる不正や犯罪行為に従事しないこと、不正や犯罪行為のための操作の利用を適切で合理的かつ必要な手順で防止すること。

### 7.13.2

### INVOICE CAPTURE

Invoice Capture は、請求書、小切手請求、貸方票、借方票（以後、まとめて「請求書」と呼びます）の受領と画像キャプチャ、および Invoice Processing サービスにおいてワークフロー処理を開始するための支払申請のアップロード、検証および割り当てで構成されます。Invoice Capture は、Invoice Processing サービスで定義されるすべての通貨をサポートしています。Invoice Capture は、以下の言語をサポートします：英語、オランダ語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、デンマーク語、フィンランド語、ノルウェー語、スウェーデン語、イタリア語、チェコ語、リトアニア語、ラトビア語、エストニア語、トルコ語、スロベニア語、ルーマニア語、ハンガリー語、中国語、日本語、ポーランド語。

Invoice Capture は次のアクションで構成されます：

- 請求者（お客様のユーザー、支払先、または代理店）が支払申請を E メール、もしくは写しを下記に記載の方法で送ります：
  - E メールで請求書を送る場合、請求者がお客様専用のメール アドレス宛に請求書を送信することにより、請求書画像は自動的に Invoice Capture サービスにアップロードされます。件名には、請求書番号および/または支払先名を含める必要があります。

- 領収書の写しの場合は、請求者は指定の私書箱番号に送付します。SAP Concur が写しを受け取ると、開封して分別します。次に、それぞれの写しをスキャンし、その画像を Invoice Capture サービスにアップロードします。
- 受領された請求書は、光学式文字認識（OCR）ソフトウェアにより処理されます。SAP Concur は、Invoice Processing サービスに次のデータ フィールドを照合または入力します：支払先、請求書番号、請求日、発送情報、請求総額、発注番号。
- Professional 版のお客様：
  - SAP Concur は、Invoice Processing サービスに次のデータ フィールドの照合または入力も行います：通貨、請求総額。
  - お客様は、以下の追加フィールドをキャプチャすることを選択できます：請求税総額、請求税フィールド、請求書出荷総額、請求書の所有者、発注番号。
  - お客様は、サービスに 1 つの追加のカスタム データ要素を処理させることを選択できます。
- Invoice Line Item Capture を購入していない場合、請求書 1 件の総額に対し 1 つの行項目が作成されます。Invoice Processing サービスでその行項目をコード化、またはそれを複数の行項目に分割することは、お客様の責任となります。
- 照合が完了すると、請求書を Invoice Processing サービスのワークフローの処理開始待ちに割り当てます。次にお客様は適切な経費コードを割り当て、支払申請を適切な承認者に割り当てます。お客様は請求書所有者の自動キャプチャ機能を有効にすることができます。自動キャプチャが有効で、請求書上で正常に所有者を特定できる場合、その請求書はコード化のため自動的にその個人へ転送されます。
- Invoice Capture サービスで認識されていない支払先に関連する請求書は、「暫定 - 新規支払先」に割り当てられます。Invoice Processing サービスにおいて承認済みの支払先レコードを作成し、請求書をその承認支払先に割り当てることは、お客様の責任です。
- SAP Concur が電子的に請求書を受領した場合、Invoice Capture サービス全体に関する平均処理時間（請求書が SAP Concur に受領された時点からお客様の処理開始待ちに入るまで）は、通常、SAP Concur の休日を除いた 2 営業日以内です。
- SAP Concur がハード コピーの郵送で請求書を受領した場合、Invoice Capture サービス全体に関する平均処理時間は、電子的に受領した標準の処理時間である SAP Concur の休日を除いた 2 営業日に 1 営業日追加されます。
- お客様から受領した請求書が何らかの理由（例：受領した文書が請求書ではない）で支払申請に添付できない場合、SAP Concur は問題解決のため当該請求書をお客様に返送します。お客様は、郵送とメールのどちらで返送されるかを選択することができます。郵送を選択した場合、お客様は各返送に関連するすべての発送と発送に関わる費用の責任を負い、運送業者が直接お客様に請求できるよう、関連するすべての口座番号を SAP Concur に提示する必要があります。Invoice Capture の実装期間中、

発送元と返送先はすべて識別されている必要があります。請求書以外の文書とは、領収書、取引明細書、支払先の明細書、経費払戻フォーム、徴収通知書、調査書、チラシ、広告、価格表、カタログ、移転通知などが挙げられます。

- SAP Concur はお客様の要望に応じて、Invoice Capture サービスの構成中、お客様から提供されたすべてのハードコピーおよび電子情報を、次のいずれかの方法に従って月次単位で廃棄します。
  - 前述のとおり、請求書のアップロード後 30 日以内に、ハードコピーを細断し、電子情報を完全に削除します。
  - 最終処分のため、各国のお客様ごとに梱包し、お客様の管理者宛に送ります。すべての発送と発送に関わる費用はお客様が負担します。また、運送業者が直接お客様に請求できるよう、関連するすべての口座番号を SAP Concur に提示します。Invoice Capture の実装期間中、発送元と返送先はすべて識別されている必要があります。
- 本サービスでは、請求書や書類のレビュー、本サービスで使用する情報および値などの信頼性と有効性を継続的に向上させることを目的として、お客様データを含むデータおよび情報に機械学習技術を適用しています。
- 上記の記述に関わらず、Concur は 2022 年 12 月 31 日以降、請求書を物理的/ハードコピー形式で処理しなくなります。またその時点で、請求書の物理的処理に関連する上記の義務および属性は、クラウドサービスに適用されなくなります。

### 7.13.2.1 定義

Invoice Capture では、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「**カスタム データ要素**」とは、請求書ヘッダー上のデータ要素のうち、Invoice Capture サービスで処理される標準的データ要素（例：支払先名、請求書番号、請求日、通貨、請求総額、請求税総額、税額、請求書出荷総額、請求書所有者、発注番号）ではなく、システムが認識可能なデータ要素または人が認識可能なデータ要素であるものを意味しています。
- 「**請求書ヘッダー**」とは、請求書に記載されており、その請求書全体を定義するデータ要素を意味しています。
- 「**認識不能なデータ要素**」とは、請求書ヘッダー上のデータ要素のうち、システムが認識可能なデータ要素でも人が認識可能なデータ要素でもないものを意味しています。これらは Invoice Capture サービスの一環として処理することはできません。
- 「**人が認識可能なデータ要素**」とは、請求書ヘッダーに一貫して含まれているデータ要素であって、明確にまたは一貫して表示されてはいないものの、SAP Concur 宛ての書面にパターンまたは識別子が記載されており、SAP Concur がそれらのユーザーが特定可能であると判断するものを意味しています。

- 「システムが認識可能なデータ要素」とは、請求書ヘッダーに一貫して含まれているデータ要素であって、明確に表示されており、記述フィールドのような文字列の中に埋め込まれていないデータ要素を意味します。

### 7.13.3

### INVOICE CAPTURE, EXPEDITED

#### SERVICE アドオン

Invoice Capture, Expedited Service アドオンは、Invoice Capture 拡張サービスの下で、お客様が購入できる拡張サービスで、Invoice Capture で取り込まれた請求書には以下のサービス レベル アグリーメント が適用されます。

Invoice Capture, expedited service アドオン では、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「実際の日次取引」とは、特定の日にサービスに実際に送信された Invoice Capture の取引を意味します。
- 「Invoice Capture 完了時間」とは、Invoice Capture に提出された全ての請求書（英語版のみ）について、Concur が請求書提出時から Invoice Capture を実行するまでの時間を意味し、免除されたダウンタイムを除く。
- 「平均日次トランザクション」とは、過去 30 日間に送信された Invoice Capture トランザクションの平均数を意味します。
- 「営業時間」とは、米国太平洋時間の月曜日 00:00:01 から金曜日 23:59:59 までの 120 時間を意味し、Concur の休日を除きます（Invoice Capture SLA においては、米国太平洋時間でのクリスマス、クリスマス、大晦日、元旦を意味します）。
- 「許容休止時間」とは、SAP クラウド サービスのサービス レベル アグリーメントで定められている「許容休止時間」の定義と同じです。

Invoice Capture の最初の請求サイクル以降、お客様の発注書に記載されている Invoice Capture の条件に従い、なおかつアグリーメントにおける義務をお客様が順守することによって、SAP Concur は、規定された監査完了時間を達成します。つまり、各暦月において Invoice Capture の合計トランザクションの 95% を、監査トリガー イベントの発生後 48 営業時間以内に監査完了します（Invoice Capture SLA）。Concur は、Invoice Capture SLA の順守状況を監視および追跡するために、商取引上の合理的な努力を行います。

お客様の唯一の法的救済および Invoice Capture SLA を実現する SAP Concur の全責任については、以下のとおりとします：お客様の書面による申請により、問題の根本的原因を速やかに調査を実施し、その根本的原因を特定する通知をお客様に送信します。商業的に合理性のある努力により問題を修正して可能な限り速やかに Invoice Capture SLA を満たします。また、その修正措置の状況をお客様に報告します。

連続する 12 か月間のいずれか 2 か月間において Concur がこの Invoice Capture SLA を満たさない場合、お客様は Invoice Capture SLA への不適合の 30)日以内に、書面による通知をもって Invoice Capture extended service および Invoice Capture, expedited サービス アドオンを停止する権利を有します。このサービスの停止はアグリーメントを終了させるものではなく、他の Concur サービスの注文にも影響しません。

特定の請求サイクルにおいて次のいずれかの状況が存在する場合、SAP Concur が Invoice Capture SLA を満たしているかどうかにかかわらず、お客様は前述の唯一の法的救済を求めることはできません: 本サービスで設定された「カスタマイズされた Capture ガイドライン」に対するお客様による重要な変更。SAP Concur の合理的な見地から、Invoice Capture の取引量の大幅な増加した場合、または SAP Concur による Invoice Capture の提供への重大な影響を与えた場合。または実際の日次トランザクションが、平均日次トランザクションを 200%以上超過した場合。

#### 7.13.4

#### INVOICE LINE ITEM CAPTURE

Invoice Line Item Capture は、Invoice Capture 拡張サービスに関連して注文いただけるサービスで、領収書や請求書、小切手請求、貸方票、借方票（以後、まとめて「請求書」と呼ぶ）のスキャンまたは入力および検証、および Invoice Processing サービスにおいてワークフロー処理を開始するためのアップロード、検証および割り当てで構成されます。Invoice Line Item Capture は、Invoice Processing サービスで定義されるすべての通貨をサポートします。Invoice Line Item Capture は、Invoice Capture がサポートする言語と同じ言語をサポートします。

Invoice Line Item Capture は次のアクションで構成されます:

- 上記 Invoice Capture サービスの説明の通り、請求書の受領後 OCR でスキャンされ次第、SAP Concur は Invoice Processing サービスに以下のデータ フィールドを照合または入力します:
  - **ヘッダー レベル:** 支払先名、請求書番号、請求日、請求書合計、請求書の所有者、税フィールドおよび発注番号。

Professional 版のお客様:

- ◆ SAP Concur は、Invoice Processing サービスに次のデータ フィールドの照合または入力を行います: 通貨
- ◆ お客様は、以下の追加フィールドをキャプチャすることを選択できます: 請求税総額、請求書出荷総額、請求書の所有者、税フィールド、発注番号。
- **行項目レベル:** 単価、数量、説明、行の合計、税フィールド。

Professional 版では、Invoice Processing サービスに次のデータ フィールドを照合または入力します: 品番、説明、数量、税フィールド、単価。

- Invoice Line Item Capture には請求書 1 件につき平均 5 つの行項目が含まれます。それを超える行項目には追加料金が発生します。追加料金は、以下の超過について計算されます。
  - Invoice Line Item Capture の基準請求書数を超過した実際の請求書数、または
  - 定められた請求期間における実際の請求書数に対して Invoice Line Item Capture に含まれる総行項目数を超える実際の行項目数。たとえば、以下のようになります。
  - 請求期間中の基本請求書数が 1,000 件のお客様が 500 件の請求書を使用すると、5,000 までの行項目が Line Item Capture の基本料金に含まれ、5,000 を超える数の行項目については増分で追加料金が発生します。
  - 請求期間中の基本請求書数が 1,500 件のお客様が 1,500 件の請求書を使用すると、7,500 までの行項目が Line Item Capture の基本料金に含まれ、7,500 を超える数の行項目については増分で追加料金が発生します。
- 行項目が 40 を超える請求書は 1 つの行項目として処理され、請求総額のみが取り込まれます。すべての公共料金（電気、ガス、ケーブルなど）の請求書も、1 つの行項目として処理されます。
- Invoice Capture について説明されているその他のすべてのアクションは、Invoice Line Item Capture にも適用されます。

### 7.13.5 EXPEDITED SERVICE アドオン

### INVOICE LINE ITEM CAPTURE,

Invoice Line Item Capture, expedited Service は、Invoice Capture 拡張サービスの下で、お客様が購入できる拡張サービスで、Invoice Capture で取り込まれた請求書には以下のサービス レベル アグリメント が適用されます。

Invoice Line Item Capture Service では、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「実際の日次取引」とは、特定の日にサービスに実際に送信された Invoice Line Item Capture の取引を意味します。
- 「Invoice Line Item Capture 完了時間」とは、Invoice Line Item Capture に提出された全ての請求書（英語版のみ）について、Concur が請求書提出時から Invoice Line Item Capture を実行するまでの時間を意味し、免除されたダウンタイムを除く。
- 「平均日次トランザクション」とは、過去 30 日間に送信された Invoice Line Item Capture トランザクションの平均数を意味します。
- 「営業時間」とは、米国太平洋標準時で Concur の休日を除く月曜日の午前 0 時 00 分 01 秒から金曜日の午後 11 時 59 分 59 秒までの 120 時間を意味します（Invoice Line Capture SLA において休日とは、米国太平洋標準時のクリスマスイヴ、クリスマス、大晦日、正月が該当します）。

- 「許容休止時間」とは、SAP クラウド サービスのサービス レベル アグリーメントで定められている「許容休止時間」の定義と同じです。

Invoice Line Item Capture の最初の請求サイクル以降、お客様の発注書に記載されている Invoice Line Item Capture の条件に従い、なおかつアグリーメントにおける義務をお客様が順守することによって、SAP Concur は、規定された監査完了時間を達成します。つまり、各暦月において Invoice Capture の合計トランザクションの 95% を、監査トリガー イベントの発生後 48 営業時間以内で監査完了します (Invoice Line Item Capture SLA)。Concur は、Invoice Line Item Capture SLA の順守状況を監視および追跡するために、商取引上の合理的な努力を行います。

お客様の唯一の法的救済および Audit SLA を実現する SAP Concur の全責任については、以下のとおりとします：お客様の書面による申請により、問題の根本的原因を速やかに調査を実施し、その根本的原因を特定する通知をお客様に送信します。商業的に合理性のある努力により問題を修正して可能な限り速やかに Audit SLA を満たします。また、その修正措置の状況をお客様に報告します。

連続する 12 か月間のいずれか 2 か月間において Concur がこの Invoice Capture SLA を満たさない場合、お客様は Invoice Capture SLA への不適合の 30)日以内に、書面による通知をもって Invoice Capture extended service および Invoice Capture, expedited サービス アドオンを停止する権利を有します。このサービスの停止はアグリーメントを終了させるものではなく、他の Concur サービスの注文にも影響しません。

特定の請求サイクルにおいて次のいずれかの状況が存在する場合、SAP Concur が Invoice Line item Capture SLA を満たしているかどうかにかかわらず、お客様は前述の唯一の法的救済を求めることはできません：お客様が特定の請求サイクル中にランダム監査ターゲット選択パーセント値を増加した。「サービス」の設定に従った「カスタマイズされたキャプチャー ガイドライン」に対するお客様による重要な変更。SAP Concur の合理的な見地から、Invoice Line Item Capture の取引量の大幅な増加、又は SAP Concur による Invoice Line Item Capture の提供への重大な影響。または実際の日次トランザクションが、平均日次トランザクションを 200%以上超過した場合。

### 7.13.6

### PURCHASE REQUESTS FOR INVOICE

Purchase Requests for Invoice はユーザーの購入申請に関する情報を記録し、それを承認フローに回すことができます。そして、その購入申請は発注情報へと移行することができます。Concur Invoice Payment Manager のシステムの中で請求書を受け取り、また作成した際、システムはその請求書と適切な発注書を照合します。

## 7.14 Company Bill Statements

Company Bill Statements は、Professional 版でのみご利用いただけます。

Company Bill Statements は、Travel & Expense サービスまたは Expense サービスの下で、注文に応じて追加料金で提供する拡張サービスです。アクティブな時は経費精算レポートのその他の種類である取引明細レポートが利用可能になります。取引明細レポートは、期間をあらかじめ定義することができます。支払カード取引は、取引明細書日付に基づく突合せのために提供されるタイム スタンプに基づいて自動的に取引明細レポートに関連付けられます。

## 7.15 Connectors and Web Services

コネクタおよび Web サービスは、個別に注文することができる以下の拡張サービスを含む拡張サービスです。

### 7.15.1

### CONCUR SALESFORCE CONNECTOR

Salesforce Connector は Expense または Travel & Expense サービス タイプの下で注文できる、既存の SAP Concur および Salesforce インスタンスのための非カスタムのリアルタイム インテグレーションです。Salesforce Connector は、個人の Salesforce アクセスを使用して、アクティブなオポチュニティと連絡先を経費入力と連携させ、そのデータを分析レポートで利用可能にすることができます。Chatter を経由して出張計画を共有する能力も提供します。Salesforce インスタンスにおけるお客様のパフォーマンスはコネクタの処理速度の決定要因です。

### 7.15.2

### PROCUREMENT NETWORK

#### INTEGRATION

Procurement Network Integration は、Invoice Processing サービスで追加料金にて提供する拡張サービスです。Procurement Network Integration は、お客様の SAP Concur サービスと Ariba Network 調達・購買システム間でデータを受け渡すためのコネクタを提供します。非カスタムのリアルタイム統合をサポートしており、Ariba Network から SAP Concur サービスに請求書データをインポートすることができます。

Procurement Network Integration は、データ交換に Ariba Network を使用します。定期保守、計画外停止、またはその他の原因により Ariba Network を使用できない場合、データ交換を実行できなくなったり、コネクタの処理速度が低下したりすることがあります。

### 7.15.3

### CUSTOM CONNECTOR – HOSTED

Custom Connector – Hosted は、Expense または Travel & Expense において追加料金にて提供する拡張サービスです。Custom Connector – Hosted 拡張サービスは、お客様に代わって SAP Concur がカスタム コネクタのホスティングを提供します。

#### 7.15.4 INVOICE PROCESSING

#### CUSTOM CONNECTOR – HOSTED FOR

Custom Connector – Hosted for Invoice Processing は、Invoice Processing サービスで追加料金にて提供される拡張サービスです。Custom Connector – Hosted for Invoice Processing 拡張サービスは、お客様に代わって SAP Concur がカスタム コネクタのホスティングを提供します。

#### 7.15.5 QUICKBOOKS® OR QUICKBOOKS® INTEGRATION

#### CONCUR CONNECTOR FOR

Concur Connector for QuickBooks® または QuickBooks® Integration コネクタは、Standard 版でのみご利用いただけます。

Concur Connector for QuickBooks® または QuickBooks® Integration コネクタは、Expense、Travel & Expense および Invoice Processing サービスでご注文いただけます。各コネクタは、米国、カナダ、および英国の一部においてお客様のデータと QuickBooks Pro®、Premier、Enterprise のデスクトップ版、および QuickBooks Essentials、Plus オンライン版との統合を提供する、非カスタムのパッケージ会計コネクタです（カナダのお客様は QuickBooks 米国版が必要です）。データ交換にはコネクタに Intuit Partnership Platform が必要です。予定のメンテナンス、あるいは予定外の停止などにより Intuit Partnership Platform が利用できない場合は、お客様のデータ交換能力やコネクタの処理速度に影響します。

#### 7.15.6

#### SAGE® ACCOUNTING INTEGRATION

Sage® Accounting Integration は、Standard 版でのみご利用いただけます。

Sage® Accounting Integration は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。Sage Accounting Integration コネクタは、SAP Concur サービスと Sage Business Cloud Accounting Platform の統合を提供する、非カスタムのパッケージ会計コネクタです（お客様が構成することはできません）。このコネクタは、SAP Concur サービスと Sage Business Cloud Accounting Platform 間でカスタム データを交換するために Sage Business Cloud Accounting Platform を使用します。定期メンテナンスや計画外停止などにより Sage Business Cloud Accounting Platform を使用できない場合は、コネクタを介したデータ交換および処理速度が低下することがあります。

#### 7.15.7 FOR INVOICE PROCESSING

#### SAGE® ACCOUNTING INTEGRATION

Sage® Accounting Integration for Invoice Processing は、Standard 版でのみご利用いただけます。

Sage® Accounting Integration for Invoice Processing は、Invoice Processing サービスタイプでお客様の注文に応じて追加料金にて提供される拡張サービスです。Sage Accounting Integration for Invoice Processing コネクタは、SAP Concur サービスと Sage Business Cloud Accounting Platform の統合を提供する、非カスタムのパッケージ会計コネクタです（お客様が構成することはできません）。このコネクタは、SAP Concur サービスと Sage Business Cloud Accounting Platform 間でカスタム データを交換するために Sage Business Cloud Accounting Platform を使用します。定期メンテナンスや計画外停止などにより Sage Business Cloud Accounting Platform を使用できない場合は、コネクタを介したデータ交換および処理速度が低下することがあります。

### 7.15.8

### SAGE® INTACCT INTEGRATION

Sage® Intacct Integration は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。Professional Edition ではご利用できません。Sage Accounting Integration コネクタは、SAP Concur サービスと Sage Intacct Platform の統合を提供する、非カスタムのパッケージ会計コネクタです（お客様が構成することはできません）。このコネクタは、SAP Concur サービスと Sage Intacct Platform 間でカスタム データを交換するために Sage Intacct Platform を使用します。予定のメンテナンス、あるいは予定外の停止など Sage Intacct Platform が利用できない場合は、お客様のデータ交換能力やコネクタの処理速度に影響します。

### 7.15.9

### SAGE® INTACCT INTEGRATION FOR

### INVOICE PROCESSING

Sage® Intacct Integration for Invoice Processing は、Invoice Processing サービスタイプでお客様の注文に応じて追加料金にて提供される拡張サービスです。Sage Intacct Integration for Invoice Processing コネクタは、SAP Concur サービスと Sage Intacct Platform の統合を提供する、非カスタムのパッケージ会計コネクタです（お客様が構成することはできません）。このコネクタは、SAP Concur サービスと Sage Intacct Platform 間でカスタム データを交換するために Sage Intacct Platform を使用します。予定のメンテナンス、あるいは予定外の停止などにより、Sage Intacct Platform が利用できない場合は、お客様のデータ交換能力やコネクタの処理速度に影響します。

### 7.15.10

### XERO™ ACCOUNTING INTEGRATION

The Xero™ Accounting Integration は、Standard エディションのお客様のみご利用可能です。

Xero™ Accounting Integration は、Expense または Travel & Expense サービスで追加料金にて提供される拡張サービスです。Xero Accounting Integration コネクタは、SAP Concur サービスと Xero Accounting Platform の統合を提供する、非カスタムのパッケージ会計コネクタです（お客様が構成することはできません）。このコネクタは、SAP Concur サービスと Xero Accounting Platform 間でカスタム データを交換するために Xero Accounting Platform を使用します。予定のメンテナンス、あるいは予定外の

停止などにより Xero Accounting Platform が利用できない場合は、お客様のデータ交換能力やコネクタの処理速度に影響します。

### 7.15.11

### XERO™ ACCOUNTING INTEGRATION

#### FOR INVOICE PROCESSING

Xero™ Accounting Integration for Invoice Processing は、Standard 版でのみご利用いただけます。

Xero™ Accounting Integration for Invoice Processing は、Invoice Processing サービスで追加料金にて提供される拡張サービスです。Xero Accounting Integration for Invoice Processing コネクタは、SAP Concur サービスと Xero Accounting Platform の統合を提供する、非カスタムのパッケージ会計コネクタです（お客様が構成することはできません）。このコネクタは、SAP Concur サービスと Xero Accounting Platform 間でカスタム データを交換するために Xero Accounting Platform を使用します。予定のメンテナンス、あるいは予定外の停止などにより Xero Accounting Platform が利用できない場合は、お客様のデータ交換能力やコネクタの処理速度に影響します。

### 7.15.12

### CONCUR INTEGRATION WITH ADP

#### (HR コネクタのみ)

Concur Integration for ADP は、Expense サービス タイプでお客様の注文に応じて、追加料金にて提供される拡張サービスです。Concur Integration for ADP は、カスタマイズ不可のパッケージ化されたファイナンシャル コネクタであり、SAP Concur サービス及び HR ADP Workforce Now、Vantage システムの調整をします。コネクタ は、SAP Concur サービスとお客様の ADP Workforce Now 及び/または Vantage システム間でお客様のデータを交換するため、お客様の ADP Workforce Now 及び/または Vantage システムを使用する必要があります。定期メンテナンスや計画外停止などにより ADP Workforce Now 及び/または Vantage システムを使用できない場合は、コネクタを介したデータ交換および処理速度が低下することがあります。

### 7.15.13

### CONCUR INTEGRATION FOR ADP

Concur Integration for ADP は、Expense サービス タイプでお客様の注文に応じて、追加料金にて提供される拡張サービスです。Concur Integration for ADP はカスタマイズ不可な、SAP Concur サービス及び文書に説明された ADP システム間の、HR および給与計算統合のパッケージ化されたファイナンシャル コネクタです。どちらのコネクタも、SAP Concur サービスとお客様の ADP システム間でお客様のデータを交換するため、お客様の ADP システムを使用する必要があります。定期メンテナンスや計画外停止などにより ADP システムを使用できない場合は、コネクタを介したデータ交換および処理速度が低下することがあります。

## 7.15.14

## CONCUR FINANCIAL CONNECTOR

Concur Financial Connector は、Expense または Travel & Expense、Invoice Processing サービス タイプの下で注文できる拡張サービスです。コネクタはそれぞれ構成可能で、パッケージ化された会計コネクタ（「ファイナンシャル コネクタ」）が、お客様の SAP Concur サービスとサポートされている財務会計システム間のデータ転送を提供します。

- 適用されるお客様の財務会計システムの各インスタンスについて、別個のファイナンシャル コネクタが必要です。
- 各ファイナンシャル コネクタは、適時のデータ同期を目的として、経費精算レポートを本サービスからお客様の適用される財務会計システムへと毎日複数回投稿するよう予定することができます。
- SAP Concur は、必要に応じてお客様と協力し、本サービスからお客様の適用される財務会計システムへの経費精算レポートの投稿に関連するエラーを監視し、その解決を支援します。
- SAP Concur は、SAP Concur サービスについて以下の理由によりファイナンシャル コネクタに変更を加えます。
  - SAP Concur が行った、または
  - お客様が行った修正を SAP Concur が書面で承認した場合にその修正に対応するため、そして、お客様の当該財務会計システムに対する構成変更またはシステム アップグレードに対応するため。ただし、ファイナンシャル コネクタの変更は、当該コネクタの機能の継続性に関連しており、かつそれに必要なものであることを条件とします。
- 以下のファイナンシャル コネクタが、Concur Financial Connector 拡張サービスの下で注文できます：
  - **Concur Connector for NetSuite®:** SAP Concur は、お客様の SAP Concur サービスとお客様の NetSuite 財務会計インスタンスとの間でデータの移動を行うため、ファイナンシャル コネクタを提供します。ファイナンシャル コネクタは、承認済みの経費精算レポート（該当する経費および会計取引を含む）を Expense Report の記録または Vendor Bill の記録として、本サービスから NetSuite システムへ投稿します。Standard 版では、NetSuite インスタンスごとに個別のコネクタが必要になります。コネクタは、適時のデータ同期を目的として、経費精算レポートを本サービスからお客様の NetSuite システムへと毎日複数回投稿するよう予定することができます。
  - **その他の財務システムとの統合:** SAP Concur は、事前に資格認定されたお客様に対して、SAP Concur が指定するその他のサポートされる財務システムに関連する追加のファイナンシャル コネクタを提供する場合があります。

## 7.16 Client Web Services (クライアント Web サービス)

Client Web Services は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスの下で、注文に応じて提供する拡張サービスです。本サービスでは、お客様がカスタム ソリューションを構築するために SAP Concur 開発者 API およびツールキットへのアクセスを提供します。

### 7.16.1

### 定義

- **「API キー」**とは、SAP Concur サービスへのアクセスおよび SAP Concur API の使用のために SAP Concur がお客様に発行する Concur API キー、アクセス トークン、口座番号およびその他のアクセス 認証情報を意味します。
- **「コードライブラリ」**とは、本契約に基づいてお客様のソフトウェアに組み込まれる、各 Concur API に関連して SAP Concur がお客様に提供する実行コードまたはソース コードを意味します。
- **「Concur API」**とは、SAP Concur がお客様に提供する SAP Concur のアプリケーション プログラミング インターフェース、および書面による仕様書、指示書、手順書その他のドキュメントを意味します（サンプルコードを除く）。これらは、お客様の機能、データ、ビジネス ロジックを SAP Concur サーバーと交換する SAP Concur サービス機能、データ、ビジネス ロジックへのプログラム アクセスをお客様に提供します。
- **「お客様のビジネス ロジック」**とはお客様のソフトウェアによって SAP Concur サーバーに提供されるビジネス ロジックを意味します。
- **「お客様の機能」**とはお客様のソフトウェアによって SAP Concur サーバーに提供される機能を意味します。
- **「お客様のソフトウェア」**とは、SAP Concur サーバーにアクセスして Concur API を使用するためにお客様が所有（またはサードパーティーのライセンスを受けている）、使用およびホストするソフトウェアを意味します。
- **「CWS インシデント」**とは、Concur API における再現可能なエラー、問題または不具合を意味します。
- **「修正したコード」**とは、お客様によって、または代わりに作成された、SAP Concur ソフトウェア開発キットのサンプル コード、コード ライブラリ、あるいはその他のツールの改良、派生物およびその他の修正を意味します。
- **「サンプル コード」**とは、本契約の下で SAP Concur がお客さまに提供する、各 Concur API に関連するサンプル ソース コード、スクリプト、およびその他のソフトウェアを意味します。
- **「SAP Concur サーバー」**とは、Concur API を使用するために SAP Concur がお客様に提供する、SAP Concur のインターネット サーバーとネットワークを意味します。
- **「SAP Concur ソフトウェア開発キット」**とは、Client Web Services に関連して、Concur API を使用するためのお客様によるコード開発やデバッグを支援するために SAP Concur が契約に基づいてお客様に提供する、サンプル コード、コード ライブラリ、およびその他のツールを意味します。

## 7.16.2

## その他の用語

Client Web Services は以下のその他の条件が適用されます。

- SAP Concur はお客様に、(a) Concur API を使用してお客様ソフトウェアを開発し、Concur サーバーとのインターフェースに必要な場合に限り、お客様のシステムとネットワークをカスタマイズして設定すること、(b)修正コードを作成し、サンプルコード、コードライブラリまたは修正コードをお客様ソフトウェアに組み込むこと、(c)お客様ソフトウェアに組み込まれたサンプルコード、コードライブラリまたは修正コードを使用して、Concur サーバーとインターフェースすること。(d) Concur サーバーにアクセスし、お客様データ、お客様機能、お客様ビジネス ロジックを Concur サーバーとの間で送受信すること。お客様は、Concur API を他の目的で使用したり、Concur API の改良、派生物の作成、その他の変更を行うことはできません。
- お客様は、すべての API キーを SAP Concur の機密情報として扱い、お客様による、またはお客様を代理して当該 API キーを使用した Concur API のすべての使用について単独で責任を負うものとします。
- 一般的な概要、アクティベーション、および初期の標準セットアップ サービスのため、最大 10 時間の初期オンボーディング サービスがお客様に提供されます。このような初期オンボーディング サービスは、サービスを注文の最初の発行日から 6 か月以内に予定されなければなりません。
- 本サービスまたはその他のサービスの初期オンボーディングおよびお客様のサポート サービスに以下は含まれません。(a) 修正コードまたはカスタム統合ソリューションの構築、プログラム、コーディング、完成の約束、(b) お客様による Concur API の使用に関連する専用リソース、(c) SAP Concur の製品またはサービス以外の外部 API またはサードパーティのソリューションに対するコンサルティング、アドバイス、修正などお客様は、ご自身の修正コードとカスタム統合ソリューションを開発することに全責任を負います。ただし、お客様のご要望に応じて追加のコンサルティングサービスを提供することが可能であり、SAP Concur の様々なサービス チームがスコープ、見積、提供を行います。
- SAP Concur は、Concur API の重要な変更について、変更の少なくとも 6 か月前にお客様に通知します。ただし、SAP Concur は、SAP Concur が随時合理的に更新できる Concur API のライフサイクルや廃止ポリシー（現在は <https://developer.concur.com/tools-support/reference/deprecation-policy.html> にあります）に従って、Concur API の一部またはすべてを修正、中断またはキャンセルすることができます。廃止ポリシーは、SAP Concur によってその時々合理的に更新される場合があります。実際の、または合理的疑いのあるセキュリティ違反や脅威が発生した場合、SAP Concur は Concur API の一部またはすべてを、お客様に通知するかどうかにかかわらず、直ちに停止または取り消すことができます。
- Concur API への接続のコーディング、および Concur API の新しいリリースをサポートするために必要なインタフェースの変更については、お客様が単独で責任を負うものとします。SAP Concur は、お客様が Concur API の改訂および新リリースをサポートするために適切な修正コードの更新を行っていないことによって生じる、Concur API 機能に関する制限に責任を負いません。

- お客様は、Concur API に、修正されたコードを介して、あるいは他の方法で、またはお客様のソフトウェア内に、無効化コード（SAP Concur サービスの通常の動作を妨害するよう設計されたコンピュータ コード）あるいはプログラム ルーチン、デバイス、またはその他未公開の機能（時限爆弾、ウイルス、マルウェア、スパイウェア、ソフトウェアロック、ドロップデッド デバイス、悪意のあるロジック、ワーム、トロイの木馬、トラップドアなどが含まれるが、これらに限定されない） またはその他の破壊的なソフトウェア、またはコンピュータシステム上での削除、無効化、無効化、破壊、損害、または不正行為を行うために設計されたソフトウェアコードを含まないこと。
- お客様は、Concur API を介してお客様のデータ以外のデータにアクセスしたり、アクセスを試みてはなりません。

## 7.17 Japan Public Transport Module（日本の公共交通機関モジュール）

Japan Public Transport Module は、Travel & Expense サービスまたは Expense サービスの下で、注文に応じて追加料金で提供する拡張サービスです。

Japan Public Transport Module の内容は以下の通りです。

- 日本の公共交通機関に関連する経費を簡単にキャプチャする機能。
- 経費の入力機能には、手入力、複数行入力、日本の公共交通機関からのデータ転送が含まれます。また、経路検索を使用して特定の経路の経費を取り込むこともできます。

## 7.18 Drive

Drive は、Expense または Travel & Expense サービスで提供される、SAP Concur Mobile 拡張サービスです。

Drive サービスの内容には、以下が含まれます。

- 業務上の走行距離の追跡。ユーザーが Drive をアクティブ化すると、SAP Concur Mobile アプリを介してモバイル デバイス上のさまざまな経路をキャプチャできます。ユーザーの業務上の走行距離は変換され、経費精算レポートに含めて提出できるようになります。
- 経路の地図情報は一部の地域では制限される場合があります。

## 7.19 Extract Services

Extract Services は Professional Edition 及び Standard Edition 両方で利用可能であり、お客様の SAP Concur サービスの設定を条件とします。

Extract Services は、Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。お客様がこの拡張を購入した後、SAP Concur は最大 15 個の

「非歴史的」抽出ファイル レイアウトを作成します。お客様が Extract Services を購入すると、SAP Concur は以下を行います。

- お客様の対象システム向けのインポート用ファイルを作成および提供するために、お客様の仕様に従って抽出ファイルを構築します。お客様は、財務会計システム、支払、送金、同席者の支出、およびその他のサービスに、このファイルを使用できます。
- SAP Concur サービスへの修正の理由が以下の場合にのみ、お客様の要求に基づいて抽出ファイルを修正します。
  - SAP Concur が行った、または
  - お客様が行った修正を SAP Concur が事前に書面で承認した場合にその修正に対応するため、そして、お客様の当該システムに対する構成変更またはシステム アップグレードに対応するためである場合のみ、お客様の要求に基づいて抽出ファイルを修正します。ただし、抽出ファイルの変更は、SAP Concur の独自の判において当該抽出ファイルの機能の継続性に関連しており、かつそれに必要なものであることを条件とします。
- 次の条件が満たされた場合、お客様の必要な統合に対応するために、新しい抽出ファイル レイアウトを作成します。
  - お客様の書面による要求を SAP Concur が受領した。
  - そのような新規統合に関する要求が以下に基づくものであること。
    - ◆ 新しい対象システム、
    - ◆ SAP Concur サービスの拡張、または
    - ◆ 追加の統合シナリオに対応するための対象システムの拡張

### 7.19.1

### その他の条件

その他の条件は次のとおりです。

- SAP Concur は、お客様の対象システムに抽出ファイルを使用する上での助言や提案を含めて、どのような種類のコンサルティング サービスも提供しません。お客様の対象システムで抽出ファイルを使用するためのサポートについては、お客様の社内またはサード パーティのリソースを活用してください。対象システムの仕様の定義およびエラー対応のサポートは、お客様の社内またはサード パーティのリソースを活用してください。
- SAP Concur がお客様の対象システムに抽出サービスを提供するために使用するすべての必須ライセンスを含め、必要な権限または許可の取得については、お客様が単独で責任を負うものとします。

## 7.19.2

## 定義

Extract Services では、用語の意味は下記のとおり指定されます：

- 「**抽出ファイル**」とは、経費精算レポートや請求書について、当該の SAP Concur サービスと、（履歴データではなく）その時点で最新の取引データを使用して SAP Concur が作成する、インポート用データ ファイルを意味します。抽出ファイルの形式は、固定幅、区切り文字付きフラット ファイル、または構造化ファイルです。抽出ファイルには、画像（.jpeg など）を含めたり、.pdf を使用したりすることはできません。
- 「**非歴史的**」とは抽出ファイルに含まれるデータが、以前に勘定抽出されていないデータであることを意味します。抽出の実行ごとに、以前に同じ抽出ジョブを実行して以来のすべての取引を生成します。

## 7.20 RESERVED

## 7.21 Analytics

Analytics は、Standard 版でのみ利用可能です。

Analytics は、Expense、Travel & Expense、Invoice Processing サービスで Analytics Essentials を使用している場合、追加料金にて提供される拡張サービスです。Analytics 拡張サービスは、Analytics Essentials などの各サービス タイプに含まれる標準のレポート機能を超える拡張機能をお客様に提供します。

Analytics 拡張サービスの内容は以下のとおりです。

- サービス内のデータにアクセスするための Expense および Invoice Processing サービスに組み込みの分析機能
- パーソナル ダッシュボード
- リアルタイム アラート
- 既存のレポートおよびダッシュボードのカスタマイズ機能
- レポートのスケジュール機能

### 7.21.1

### ANALYTICS REPORTING SERVICES

Analytics Reporting Services は、Standard 版でのみ利用可能です。

Analytics Reporting Services は、Analytics 拡張サービスに関連して Travel & Expense サービス、Expense、Invoice Processing サービスの下で、お客様の注文に応じて追加料金にて提供される拡張サービスです。Analytics Reporting Services は、SAP Concur のベスト プラクティスを分析戦略に統合することにより、お客様がデータの価値を最大化できるように支援します。

Analytics Reporting Services の内容は以下のとおりです。

- コンサルタントとのコンタクト。SAP Concur の分析コンサルタントは、出張、経費、請求書のデータを収集するのに必要な Analytics 拡張サービスの知識やお客様の設定に精通しています。初回のコールの後、継続的にお客様と協働しながらサポートいたします。サポート内容には以下が含まれます。
  - 以下を考慮したベスト プラクティスに基づいた、お客様の組織向けの分析戦略の作成。
    - ◆ 出張および支出管理プログラムに対するお客様の使用経験
    - ◆ お客様の業種、所在地、事業規模、ビジネス要件
  - お客様のデータの価値を最大化し、主要なステークホルダーに対する意思決定をサポートするための、Analytics 拡張サービスの推奨機能。
  - 出張と支出管理のポリシーをレビューし、お客様の目標達成に向けてのデータ分析の提案。
  - Analytics 拡張サービスの基本機能、操作、機能に関する、対象を選定したトレーニングの提供。
  - 標準のレポートおよびダッシュボードのカスタマイズ。
  - 新規カスタム レポートの作成。
  - お客様の分析要件に関して、お客様のビジネス ケースを解決するために実行可能な SAP Concur のベスト プラクティスの推奨。
  - 分析戦略の進捗を確認するため、必要に応じてミーティングをスケジュール。

## 7.22 Budget

Budget は、Expense、Travel & Expense、Invoice Processing サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。

サービスの内容は以下の通りです：

- お客様が Excel スプレッドシートまたは Concur Budget API を使用して予算情報をインポートするための機能。Client Web Services を購入していただく必要があります。
- お客様の計画予算データを期間ごとに入力し、実予算に対して比較追跡する機能。
- Web およびモバイル上のダッシュボードにお客様の予算情報を表示する機能。

## 7.23 Concur FAVR by Motus

Concur FAVR by Motus（以下、「Concur FAVR」）は、Expense または Travel & Expense サービスの下で、お客様の注文に応じて追加料金にて提供される拡張サービスです。Concur FAVR には、Concur のサード パーティ プロバイダ Motus Operations, LLC（以下、「Motus」）が提供するサービスが含まれます。

自家用車の出張で年間 5,000 マイルを超えるユーザーは、Concur FAVR を使用すると、Internal Revenue Service (IRS) ガイドラインおよび関連する米国の税法に従って、走行距離による払戻プログラム FAVR (fixed and variable rate) に参加できます。

Concur FAVR では、以下を管理できます。

- Motus モバイル アプリケーション (以下、「Motus アプリ」) を使用して、FAVR の払戻用走行距離を追跡する。
- FAVR 走行距離払戻レートは、可変のレートが定期的に更新される個別化したローカライズ済みのコストデータに基づき、各ユーザーに固有です。
- 保険を照合する。
- FAVR 走行経費を月次で Expense サービスに計上する。

Motus のユーザー アカウントをまだ持っていないお客様のユーザーが Concur FAVR を使用するには、Motus オンラインの利用条件が適用される Motus アプリをダウンロードし、必須の情報 (年間の車両登録情報や保険の証書) を入力して登録する必要があります。お客様のユーザーの Motus アプリ アカウントは、Concur Expense アカウントに関連付けられます。Motus の登録およびセットアップ手順 (ユーザー ベースの作成と保守、払戻パラメータおよびポリシーなど) を完了する必要もあります。Motus アプリと共に、Motus が運用するサービスで適用される払戻レートの計算は、「Motus サービス」と呼ばれます。

Concur および Motus は共同で、初期導入の一部として最終のドライバー レートおよび各ドライバーの影響分析を提供します (最大 6 時間のプロジェクト管理および最大 4 レートの分析レポート)。追加のプロジェクト管理時間は別料金で購入することができます。

### 7.23.1

### その他の条件

Concur FAVR に含まれる Motus サービスの使用の一部として、以下の条件が適用されます。

- お客様が、Motus サービスの特定の払戻パラメータ (以下、「パラメータ」) を選択します。パラメータおよびそれらのパラメータに従ったユーザーへの払戻に関するお客様の書面による承認は、お客様によるパラメータの承認と見なされます。
- お客様が Motus にパラメータまたはサービスの修正を要求した場合、SAP Concur により請求される Motus の追加料金が必要になることがあります。
- Motus は、お客様のユーザーごとに、可変の払戻レートを日次で計算して、各ユーザーの地区における平均の燃料価格、保守、ガソリン、タイヤおよびその他の可変費用を継続的に反映します。
  - 固定費用は、お客様のユーザーごとの現在の国および地方の税率、ライセンス、タイトル、登録および保険費用に基づきます。
  - 減価償却費の計算は、関連する保持サイクルの有効期限前に生成され、ユーザーの年間の走行距離の傾向に基づいて定期的に更新されます。

- お客様が指定した管理者は、Motus サービスの「Report Center」でレポートを実行できます。Report Center で利用可能なレポートは、パラメータに応じて決定します。お客様の Report Center で指定されていないレポートのリクエストには、Motus による追加の料金が発生する可能性があります。
- プログラムの開始時およびそれ以降は年 1 回、お客様のユーザーが、自動車保険証書および営業車両の情報を Motus に送信する必要があります。パラメータによっては、Motus がお客様のユーザーの追加情報（ライセンス、登録ドキュメント、車両の年式、購入価格、走行距離など）を収集する必要があります。
- 場合によっては、お客様のユーザーが、IRS のガイドラインを逸脱することもあります。Motus は、ガイドラインを逸脱したユーザーを特定し、お客様に提出する月次レポートに記載します。該当する場合、年税レポートに、ガイドラインを逸脱した各ユーザーの払戻（IRS ガイドラインに従って課税収入扱いになるもの）が記載されます。
- 各ユーザーの払戻レートは毎年更新され、その時点のパラメータが反映されます。保険料の更新、標準車両に対する RS 必須のモデル年式の変更など、パラメータのベースになる情報の変更は、Motus からお客様に通知されます。上記のとおり、Motus は、自動車保険のドキュメントおよび営業車両の情報も年 1 回収集します。
- Motus アプリは、GPS ベースのネイティブ アプリケーションです。Apple デバイス用は Apple iStore から、Android デバイス用は Google Play ストアから、それぞれダウンロードします。Motus アプリは、指定した営業日のユーザーの実際の経路／走行距離を、場所、アカウント名、停止時間によって自動キャプチャする、自己起動式アプリケーションです。お客様のユーザーの走行距離は、日次で走行距離ログに自動的にアップロードされます。Motus アプリでは、会社の管理要件および承認に基づいて追加の走行距離調整をキャプチャするために、手動で入力することもできます。

### 7.23.2 トサポートサービス

### CONCUR FAVR BY MOTUS のクライアント

本ガイドの SAP クラウド サービス向けサポート スケジュールに関して、Concur FAVR には以下の例外が適用されます。

- Motus サービスのカスタマー サポートは、以下の通りに Motus から直接提供されます。
  - このプログラムおよび Motus サービスに関する質問（お客様のパラメータ、ポリシー、技術的なトラブルシューティングなど）に回答するため、お客様のユーザーに Motus「メンバー サービス チーム」へのアクセス情報が提供されます。プログラム管理および Motus サービスに関する質問に回答するため、お客様が指定したプログラム管理者に、Motus Customer Care Team へのアクセス情報が提供されます。お客様の管理者は、パラメータの変更が必要になった場合も、Customer Care Team と連携して対応します。パラメータへの変更はすべて、お客様が指定したプログラム管理者の承認が必要です。お客様のユーザーの停止、追加、ユーザー固有の情報の変更はすべて、Motus

Administrator Portal または自動データフィード（追加の統合料金が必要です）経由で、Motus に電子的に送信する必要があります。

- SAP Cloud サービスのサポート スケジュールに基づいて P1（極めて重大）または P2（重大）に分類されたすべてのサポート ケースには、以下のサポート標準が適用されます。
  - ◆ Motus アプリ内のヘルプ センター経由での 24 時間 365 日のオンライン サポート
  - ◆ 電話によるサポート（東部標準時で月曜から金曜の午前 9 時から午後 6 時）
  - ◆ メールによるサポート（2 営業日以内に応答）
  - ◆ Customer Care Team の指定されたカスタマー ケア管理者が応答
    - 標準のリクエストの場合は 2 営業日以内
    - エスカレートされたリクエストは 1 営業日以内

## 7.24 Managed Rate Administration

Managed Rate Administration は、Professional 版でのみご利用いただけます。

Managed Rate Administration は、Travel & Expense サービスまたは Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。

Managed Rate Administration には、1 名以上の SAP Concur 担当者へのアクセスが含まれます。SAP Concur 担当者は、お客様と協働しながら次の機能の最適化を支援します（これらの機能が Travel & Expense または Expense の一部として実装済みである場合）：

- 出張手当
- 走行距離単価
- 消費税設定
- 課税および控除

サポートは、このサービス説明書に記載されている SAP Cloud サービスのサポート スケジュールに従って提供されます。言語は、英語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、中国語（北京語/広東語）、韓国語、および日本語でサポートされています。

SAP Concur の担当者は、以下の事柄をサポートします。

- Expense または Travel & Expense サービスのお客様の運用環境での、上記の機能に関する国のレポートの更新。
- Expense または Travel & Expense サービスのお客様の運用環境での、上記の機能に関する国の構成に対する更新および新しい設定の追加（40 構成以下）。
- Expense サービスのお客様の運用環境（または、該当する場合はテスト環境）で実行された新しいレポートや構成の更新。

Managed Rate Administration を注文すると、お客様は次の行為を SAP Concur に許可することになります：

- お客様の代わりとなって、Expense または Travel & Expense サービス内の出張手当、走行距離単価、消費税設定、課税および控除機能の設定変更を開始すること。出張手当、VAT、課税および控除に対し、契約年間 40 件までの設定変更が可能です。また、走行距離単価は無制限に設定変更ができます。
- サービス リクエストに対応するため、お客様指定の旅行会社がある場合は、お客様の代わりに当該会社の担当者と連絡を取ること。

## 7.25 Concur Tax Assurance by Blue dot

Concur Tax Assurance by Blue dot は、Travel & Expense または Expense サービスの下で、追加料金にてお客様が購入できる拡張サービスです。Concur Tax Assurance には、SAP Concur のサードパーティー プロバイダーである VATBoxLtd. (Blue dot Corp (VATBox) ) の子会社) によるサービスが含まれています。Concur Tax Assurance は、Expense 内のお客様の経費領収書を自動的にレビューおよび分析し、グローバル間接税 (VAT, GST, または HST) の準拠払い戻しの適格性を判断します。また、許容される税金還付、控除、および支払先への支出の詳細レポートも含まれます。

### 7.25.1

### その他の用語

その他の条件は次のとおりです：

- お客様固有の税務ルール設定 (カスタム設定) は、お客様の SAP Concur サービスの構成に応じて利用可能です。
- 導入サービスには、VATBox よりお客様に直接提供されるサービスが含まれます。お客様は、VATBox への登録および設定の手順を完了する必要があります。
- お客様の SAP Concur サービスの構成に応じ、初期設定後におけるエンティティの追加設定は追加料金が必要になる場合があります。
- レビューできるのは領収書画像のついた経費のみであり、お客様は領収書が電子化されていることを確認する責任を負います。
- VATBox の税務専門家が直接関与する必要がある高度なサポートケースについては、お客様の Concur サービスの構成により一定の制限が適用されます。
- 本サービスでは、本サービスで使用する情報の抽出、分類、照合、ならびに金額の適格性を判断する際の信頼性や有効性を継続的に向上させる目的で、お客様データを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

### 7.25.2

### 違約金

SAP Concur は、VATBox が Expense を通じてお客様に代わって算出した、不適切な国内間接税返還の適格性に対する罰金、又は関連する利息請求（違約金）について、お客様に補償するものとします。ただし、以下の制限が適用されます。

- お客様が、(a) 提供されたガイダンスに従わなかった、またはカスタム設定を利用した場合、(b) 自らまたは第三者との間で行われた以前の還付、(c) VATBox からの指示に反した、適用される法律または規制の違反を理由とした違約金に対し、単独で責任を負う必要があります。
- お客様が税務当局から、適格性の拒否および実際または潜在的な違約金に関する通知を受けた場合は、速やかに SAP Concur にその旨を通知する必要があります。お客様は可能な限り、SAP Concur および VATBox に対し、違約金の適格性の問題や違約金が発生する可能性をレビュー、訂正、争議、または防御することを許可し、違約金の解決または防御のために必要な支援、情報、および権限を SAP Concur および VATBox に提供しなければなりません。SAP Concur のお客様の違約金に対する保証義務にかかわらず、お客様は税務当局に対し、違約金および請求超過の間接税額を支払う責任を負います。
- 適用法に許可される最大範囲で、SAP Concur のお客様の違約金に対する債務は、一般的な金銭賠償にとどまるものとし、違約金が発生した期間の 12 カ月間に、実際に支払われたか、又は VATBox が SAP Concur for Tax Assurance に支払うべきすべての料金の合計額を超えることはありません（税金、またはセットアップ、調整、導入等にかかる特別料金を除く）。

### 7.25.3

### 規定外サービスレベル

システムの可用性についての SLA で示される サービス レベル アグリーメント (SLA) の以下の例外が、このサービスに適用されます。

- 「クレジット」とは、「システムの可用性の SLA」を 1% 下回るごと、または「サポートの応答性の SLA」を 5% 下回るごとに、暦月の「月額サブスクリプション料金」の 2% を意味し、「月額サブスクリプション料金」の総額の 10% を超えないものとします。
- 「サポートの応答性の SLA」とは、任意の暦月における少なくとも 90% のケースについて、インシデントの対応、連絡、及び解決の目標を満たしていることを意味します。
- 「システムの可用性の SLA」とは、本稼働クラウドサービスの暦月におけるシステム可用性割合が 94% であることを意味します。

## 7.26 Tax Reclaim and Optimization – アドオン

Tax Reclaim and Optimization は、VATBox により提供されるサービスが含まれており、Concur Tax Assurance をご注文いただいたお客様のみ利用可能です。国が外国税額控除をサポートし、ローカル規制やプロセスが許可すれば、本サービスでは、EU 規制 ( 2008/9/EC - Directive 8 (D8) または

D9/Directive 2008/9/EC と呼ばれる)下の該当する非 EU 諸国間、EU 規制 (86/560/EEC – Directive 13 (D13)) 下の該当する非 EU 諸国間、および非 EU 規則下の非 EU 諸国間の還付レポートの処理および提出を行います。

このサービスには、返還申請文書を強化するための外部データソースの適用、サプライヤーからの税受領書原本回収に対する支援、間違った請求に対する払い戻しの処理、強調、要求を行うための取組みも含まれます。

### 7.26.1

### その他の条件

その他の条件は次のとおりです：

- 導入サービスには、VATBox よりお客様に直接提供されるサービスが含まれます。お客様は、VATBox への登録および設定の手順を完了する必要があります。
- お客様は、VATBox に対し、委任状 (POA)、権限委任 (DOA)、および間接税/付加価値税の証明を含む、サービスに必要な法的文書を、VATBox が指定するフォームで期限内に提供しなければなりません。
- レビューできるのは領収書画像のついた経費のみであり、領収書が電子化されていることを確認する責任を負います。
- お客様は、情報または書類が欠落、不完全、または不正確だったため、またはお客様が情報または書類の要求に適時に対応しなかったために、VATBox または該当する税務当局に申請を提出できなかった、または申請が拒否された場合、単独で責任を負うものとします。
- 再発行済みのドキュメントを取得する際の一定の最低還付限度額、および課税年度内に処理された外国からの還付件数の制限は、「注文書」における Concur Tax Assurance に対するお客様の基本取引コミットメント額に基づいて適用されます。お客様は、支払先に対して発生する、領収書再発行にかかる費用について責任を負うものとします。
- VATBox が D8 及び D13 の提出期限を守り、お客様に対する申告を完了するためには、お客様は要請された文書 (POA、DOA、証明書など) を、各当局の提出期限 2 カ月前までに VATBox に提供しなければなりません。D13 の提出には請求書の原本が含まれる場合があります。お客様は以前に、該当する返還申請期間内に国外返還申請を提出していない場合があります。D8 返還申請の各年次提出には、最低額の €1,600 が適用されます。D13 返還申請の各年次提出には、最低額の €6,400 が適用されます。
- 再発行された文書の取得のしきい値及び課税年度内に処理された国外還付数には、お客様の Concur サービスの構成によって一定の制限が適用されます。また、領収書の再発行が不可能な場合も

あり、お客様から提供された文書が不足している際など特定の状況時に限られます。お客様は領収書が電子化されていることを確認する責任を負います。

- 非国内の VAT 返済要求に対する税務当局への VATBox 支援による異議申立には、お客様の Concur サービスの構成に基づいて一定の制限が適用されます。
- 提出は、サービスの注文発効日以降に発生した費用に対してのみ行うことができます。ただし、お客様が Historical Tax Reclaim をご利用の場合はこの限りではありません。
- 7.25.3 項のサービス レベルの例外が適用されます。
- このサービスは、利用される情報の抽出と検証および金額が適正であるかの判定において、信頼性と有効性を高めるため機械学習技術を使用します。

## 7.27 Historical Tax Reclaim – アドオン

Historical Tax Reclaim は VATBox により提供され、Concur Tax Assurance をご注文のお客様のみご利用いただけます。Historical Tax Reclaim は、法令の対象となるお客様の過去の取引に対して適用される Concur Tax Assurance 及び Tax Reclaim and Optimization で提供されるサービス（対応する期限を含む）で構成されます。

### 7.27.1

#### その他の条件

その他の条件は次のとおりです。

- Historical Tax Reclaim は、上記 7.28.2 において規定された違約金の補償が含まれます。
- カスタム設定、および国外請求に対するサポートは、お客様の SAP Concur サービスの設定によりご利用いただけます。
- このサービスは、お客様の Expense 内で利用可能な経費データのみ限定されます。
- 7.25.3 項のサービス レベルの例外が適用されます。
- 本サービスでは、本サービスで使用する情報の抽出、分類、照合、ならびに金額の適格性を判断する際の信頼性や有効性を継続的に向上させる目的で、お客様データを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

## 7.28 Concur Benefits Assurance by Blue dot

Concur Benefit Assurance by Blue dot は、Travel & Expense または Expense サービスの下で、追加料金にてお客様が購入できる拡張サービスです。Concur Benefit Assurance には、SAP Concur のサード パーティ プロバイダーである VATBoxLtd. (Blue dot Corp (VATBox) ) の子会社) によるサービスが含まれています。Concur Benefit Assurance は自動的お客様の経費領収書を審査・分析し、課税対象となる従業員給付を利用可能な管轄内で決定します。

### 7.28.1

#### その他の用語

その他の条件は次のとおりです。

- お客様の SAP Concur サービス構成により、お客様の設定および国特有のポリシーに対するサポートがご利用いただけます。
- お客様の Expense インスタンス内で利用可能な経費データにのみ限定したサービスです。
- 7.25.3 項のサービス レベルの例外が適用されます。
- 本サービスでは、本サービスで使用する情報の抽出、分類、照合、ならびに金額の適格性を判断する際の信頼性や有効性を継続的に向上させる目的で、お客様データを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。

## 7.29 Concur Detect by Oversight

Concur Detect by Oversight は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービス コンポーネントです。Concur Detect は、Oversight Systems, Inc. により提供されるサービスが含まれています。このサービスは、お客様のポリシーに基づいて提出された経費精算レポートの分析を自動化し、管理者が追加の対処を行うことができるよう、レポートの規定外フラグを特定します。経費精算レポートの分析には、領収書データおよびお客様のポリシーに基づいた領収書分析、不正購入の検知、ユーザーの支出や違反パターンからの異常検出、お客様定義のパラメータのフラグ設定などが含まれます。

### 7.29.1

#### その他の条件

その他の条件は次のとおりです：

- 本サービスでは、領収書と経費精算レポートの分析およびレビュー、本サービスで使用する情報の抽出、分類などの信頼性と有効性を継続的に向上させることを目的として、お客様データを含むデータおよび情報に機械学習技術を適用しています。
- 本サービスには、以下の「システム可用性 SLA」の項で言及されるサービスレベルアグリーメントの例外が適用されます：「クレジット」とは、システム可用性 SLA を 1% 下回るごとに月額利用料の 1% を意味し、月額利用料の 100% を超えることはありません。

## 7.30 Concur Detect by Oversight, Company Bill Statements - アドオン

Concur Detect by Oversight, Company Bill Statements は、Concur Detect by Oversight をご注文のお客様のみご利用いただけます。Concur Detect by Oversight, Company Bill Statements は、Expense に提出された明細書レポートの自動管理および分析を行います。Concur Detect by Oversight, Company Bill Statement (会社請求の取引明細書) にも適用されます。

## 7.31 Concur Event Management by Groupize

Concur Event Management by Groupize は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。Concur Event Management は Concur のサードパーティーである Groupize, Inc. が提供するサービスが含まれます。このサービスは、Concur Travel と統合されたイベントや会議などを計画および実行するための、一元化された設定可能なプラットフォームを提供します。このサービスは英語でのみ提供されています。

## 7.32 Concur User Assistant by WalkMe, Custom Edition

Concur User Assistant by WalkMe, custom edition は、Expense または Travel & Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。Concur User Assistant カスタム エディションは、Concur のサードパーティーである Walk Me, Ltd. により提供され、カスタマイズ可能なコンテンツ、あらかじめ構築された追加のコンテンツまたはガイドへのアクセス、および分析機能を備えています。

### 7.32.1

#### その他の用語

Concur User Assistant は以下のその他の条件が適用されます。

- コンテンツ作成エディターは英語でのみ提供されます。
- SAP Concur が他の Concur サービスに加えた変更は、コンテンツが特定のユーザー インターフェース要素に関連する場合など、お客様が作成したカスタム コンテンツに支障を及ぼす可能性があります。お客様は必要な更新を行う責任があり、SAP Concur は業務中断や必要なサポートについて責任を負いません。
- Concur User Assistant カスタム エディションは、コンテンツ選択の継続的な改善およびユーザー エクスぺリエンスの向上、また追加のインサイトおよび分析を目的とし、お客様のアクションを含むデータや情報に機械学習技術を適用しています。
- WalkMe によるアドオン導入サービスは追加料金でご利用いただけます。
- 本サービスには、以下の「システム可用性 SLA」の項で言及されるサービスレベルアグリーメントの例外が適用されます。「クレジット」とは、システム可用性 SLA を 1% 下回るごとに月額利用料の 2% を意味し、月額利用料の 20% を超えることはありません。

## 7.33 Production Sandbox Environment

Production Sandbox Environment は、Expense または Travel & Expense、Invoice Processing、または Request で、追加料金にて提供される拡張サービスです。このサービスは、運用環境とは別に、お客様がテスト、検証、およびトレーニングを行う二次環境をご提供します。

### 7.33.1

#### その他の用語

Production Sandbox Environment は以下のその他の条件が適用されます。

- Professional edition のお客様のみご利用できます。
- このサービスでは、Travel の履行、旅程、および特定の Travel サービスタイプの設定はご利用いただけません。SAP Concur は、その他のサービスの制限事項や利用可能な設定やデータなどについて、文書にて説明します。
- 1 つの 2 次環境が含まれます。
- SAP Concur は、お客様のリクエストを受け、サブスクリプション期間中、本番運用インスタンスからのお客様のデータのリフレッシュを、年間最大 4 回までサポートします。
- 本サービスをお客様が 6 ヶ月以上ご利用にならなかった場合、または契約書や適用される法律により別途要求された場合、SAP Concur は本サービス内のデータを削除します。サービス内でのいかなるデータの削除も、お客様の運用環境のデータには影響を与えません。SAP Concur は、そのような削除や業務の中断に関連して失われた、お客様が提供するサービス内の構成や非お客様データについて、責任を負いません。
- サービス レベル アグリーメント (SLA) セクションに記載されているサービス レベル アグリーメントはこのサービスには適用されません。
- お客様は、2 次環境における個人データ、その他の規制または制限されたデータの複製に関連して適用されるデータ保護法またはその他の法律への準拠を評価する責任を負います。

## 7.34 IC Card Integration

日本向けの IC Card Integration は、は、Travel & Expense サービスまたは Expense サービスで、追加料金にて提供される拡張サービスです。このサービスでは、日本の公共交通機関の IC カード支払システム利用時のユーザーの取引データをインポートすることができます。

### 7.34.1

#### その他の用語

日本向けの IC Card Integration は、以下のその他の条件が適用されます。

- SAP Concur は、IC カードの規約について責任を負いません。
- SAP Concur は、利用可能な JPT プロバイダーまたは本サービス内のデータについて、文書にて説明します。
- SAP Concur は、JPT プロバイダーにより提供されたデータの正確性、または JPT プロバイダー ネットワークのパフォーマンス、可用性について責任を負いません。
- 日本の公共交通機関モジュールは、新 UI で操作されなければなりません。

## 7.35 Data Delivery Service

Data Delivery Service は、Travel & Expense、Invoice Expense の下で、注文に応じて提供する拡張サービスです。このサービスは、お客様の最新のデータおよび関連情報を、お客様による取込および更にご利用できる方法で提供します。

### 7.35.1 その他の用語

Data Delivery Service は以下のその他の条件が適用されます。

- サービス導入時に利用可能なお客様のデータは、過去 2 暦年分のデータとともに、直近 1 年間のデータで構成されます。
- 利用可能なお客様データ フィールドおよび関連情報、除外事項、フォーマット、更新頻度、およびサービスレベルについては文書にて定められています。証明書、セキュリティの保障、その他の検証ステップ等のアクセス条件も文書にて定められています。

## 7.36 その他のサービス

追加の付随的な拡張サービスは、SAP Concur とお客様が相互の合意により締結する契約に基づく注文に応じて提供されます。

# 8 本サービスのサポート

## 8.1 技術サポート

本サービスには、以下のリンクにある SAP サポート スケジュールが含まれています：

<http://www.sap.com/agreements-cloud-support> ただし、「SAP Preferred Success」は含まれていません。SAP Cloud サービスのサポート スケジュールにおける「SAP」への言及は、すべて「SAP Concur」を意味します。以前の「サポート ポリシー」への言及は、すべてサポートスケジュールを意味します。

## 8.2 サービス設定変更管理プロセス

### 8.2.1 範囲

以下にご説明するサービス設定変更管理プロセスは、既存の設定を変更するために SAP Concur の支援が必要な場合に使用されます。相互に合意する下記の「サービス リクエスト」に基づく場合に限り、サービス設定変更管理プロセスの対象となるすべての変更を SAP Concur が実行します。このプロセスは、新たなオプションを追加するためのものではありません。オプションを追加するには、SAP Concur とお客様との間の契約書に基づいて注文する必要があります。また、そのオプションのための実装オプションに従って実装されます。追加オプションが実装され次第、サービス設定変更管理プロセスが適用されます。

### 8.2.2 プロセス

- **変更の開始:** SAP Concur またはお客様が、サービス リクエストを開始します。他者に対する変更の必要性を特定し、実装に必要なソリューションを具体的に特定します。
- **変更のレビュー:** サービス リクエストは両者の担当者に転送されます。この担当者が第 1 レベルで選別し、サービス リクエストを前に進めて完了するかどうかおよび実行するかどうかを決定するために、リクエストされた変更が適切かどうか、または変更を組織内でエスカレーションする必要があるかどうかを決定します。必要に応じて、それぞれの担当者は変更を検討するために組織内の他者を関与させることもあります。SAP Concur の担当者は、ニーズの内容と潜在的な影響を十分に理解し、お客様がサービスのパラメータを理解して必要な変更ができるように支援します。必要に応じて、双方は誠意を持って協力しあい、変更のための時間と費用の面での見積もりを決定します。

## 8.3 サービス リクエスト

双方が変更を進めることを決定した場合は、相互に受け入れ可能なサービス リクエストを交渉します。各サービス リクエストは SAP Concur の標準フォームで行い、次の情報を記入する必要があります:

- SAP Concur がサービス リクエストの下に実行する作業の詳細な説明。すべての必要条件、前提、および双方が想定する成果物を含みます。
- SAP Concur がサービス リクエストの下に実行する作業スケジュールの見積もり。
- SAP Concur がサービス リクエストの下に実行するすべての作業（もしあれば）に支払われるすべての報酬の説明。支払方法や支払条件を含みます。

## 8.4 作業の実行

所望する変更に関して SAP Concur が作業を開始する前に、SAP Concur とお客様の双方がサービス リクエストを実行する必要があります。双方がサービス リクエストを完了すると、SAP Concur はサービス リクエストの条件に従って作業を開始します。SAP Concur はお客様の代表者が署名するサービス リクエストに依存する場合があります。

## 9 サービス レベル アグリーメント (SLA)

契約書または本書の中で別途明示的に定められている場合を除き、本サービスには本書に記載された SAP Concur のサービス レベル アグリーメントが含まれます。SAP サービスレベル アグリーメントにおける「SAP」への言及は、すべて「SAP Concur」を意味します。テストおよび非課金の場合、または運用環境ではない環境を除き、本サービスは以下のサービスレベル約定に従って提供されます。

## 9.1 システムの可用性についての SLA

SAP Concur は、SAP Concur サービスの運用システムに関して、SAP Cloud サービスのサービスレベル アグリーメントに定められているとおりに月次平均のシステム可用性を維持することを保証します。

<http://www.sap.com/agreements-cloud-service-level-agreement>.

SAP Concur がシステム可用性 SLA を違反した場合、お客様の唯一かつ排他的な救済手段として、SAP クラウド サービス向けのサービスレベル アグリーメントに記載されている金額の控除があります。お客様は、公示されている SAP Concur の控除請求手続きに従い請求し、SAP Concur がその控除の正当性を確認後、書面（電子メール可）にて通知します。この場合、お客様は将来的な SAP Concur サービスの請求書に控除を適用するか、または将来的な請求書がない場合には控除の金額を払い戻すことができます。

システムの可用性について、SAP Concur が SLA を：

- 4 月連続で満たさない場合、または
- 12 か月のうち 5 か月以上満たさない場合、または
- 暦月で 1 か月に対し最低 95%のシステム可用性レベルを満たさない場合

お客様は、SAP Concur に障害発生後 30 日以内に書面による通知を提供することにより、影響を受けた SAP Concur サービスのサブスクリプションを終了することができます。

## 9.2 サービス応答度

本サービス開始後、SAP Concur は、お客様と SAP Concur の間の契約書の期間中いずれの暦月においても、送信信号 1 件につき平均 3 秒以下のサービス反応度を実現します。お客様の唯一の法的救済および前述のサービスレベルを実現する SAP Concur の全責任については、以下のとおりとします：

- 特定の月の不達成である場合、お客様は、SAP Concur が実現すべき送信信号 1 件あたりの平均サービス応答度とその月の実際の平均サービス応答度との差異に基づき、次回の請求期間における本サービスの継続的料金に対し、不達成の度合いに応じた控除を受けることができます。
- 上記に加え、連続する 12 か月の間に不達成の月が 3 か月あった場合、お客様は書面による解除通知をもって、SAP Concur が本サービスの提供において準拠する SAP Concur との契約を解除することができます。その場合の解除は通知の日付に効力を発生するものとします。

用語について：

- 「許容休止時間」とは、SAP クラウド サービスのサービスレベル アグリーメントで定められている定義と同じです。[System Availability SLA](#)
- 「サービス応答度」とは、ある暦月における本サービスの往復通信 1 回（お客様からの通信が SAP Concur のファイアウォールに入った時点から、ファイアウォールを出てお客様のもとへ向かう時点まで）に要した平均時間を意味します（除外休止時間を除く）。

## 9.3 夜間業務処理

お客様が SAP Concur の標準ファイル形式を使用して標準ファイル移転方法に従い、いずれか 1 つの処理標準時を選択している場合は、営業日の午後 6 時 00 分（当該処理標準時による。）までに SAP Concur がお客様から送付を受けたお客様データについて、(1) SAP Concur は、翌営業日の午前 5 時 00 分（当該処理標準時による。）までに会計情報抽出ファイルをお客様が検索できる状態にし、(2) その会計情報抽出ファイルに SAP Concur の不手際による重大な誤りがあることが判明した場合は 1 営業日以内に是正し、この期限を超えてなお誤りが残存することがないようにします。

お客様の唯一の法的救済および前述のサービス レベルを実現する SAP Concur の全責任については、以下のとおりとします：

- 上記 (1) のサービス レベルを、連続する 3 か月の間に 1 か月あたり少なくとも 1 回達成できなかった場合、お客様は、次回の請求期間におけるその時点で最新の月間の継続的料金に対し、次に請求書に反映される 5% の控除を受けることができます。
- 上記 (2) のサービス レベルを、連続する 3 か月の間に 1 か月あたり少なくとも 1 回達成できなかった場合、お客様は、次回の請求期間におけるその時点で最新の月間の継続的料金に対し、次に請求書に反映される 5% の控除を受けることができます。

## 10 セキュリティ

### 10.1 セキュリティ基準

SAP Concur は、適用されるデータ保護法に準拠し、注文書に記載されている SAP Cloud

サービスのデータ処理契約書 (DPA) に基づき、SAP Concur が Cloud サービスの一部とし

て処理する個人データを保護するため、適切な技術的および組織的な対策を実施、維持しま

す。

## 11 分析

SAP Concur またはその関係団体は、お客様のデータおよびサービスの使用により発生したお客様の情報を下記のとおり部分的に使用して、分析を作成できます。分析では、情報を匿名化および集約します。作成された分析は、契約書で定義される「お客様のデータ」とはみなされません。

別途合意のない限り、お客様のデータに含まれる個人データは、本サービスを提供する目的にのみ使用されます。分析は、以下の用途に使用できます。

- 製品の改良（特に、製品の機能、ワークフローおよびインターフェース）および新しい SAP Concur 製品 / サービスの開発
- リソースの割り当てとサポートの改善
- 内部の需要計画作成
- 機械学習アルゴリズムのトレーニングおよび開発
- 製品性能の改善
- セキュリティおよびデータ完全性の検証
- 業界の傾向の特定、インデックスおよび匿名ベンチマーキングの開発と作成

## 12 その他のサービス

追加の付随的なサービスは、SAP Concur とお客様が相互の合意により締結する契約に基づく注文に応じて提供されます。

### 12.1 経費の支払

SAP Concur とお客様との契約に関連するサービスを現場で遂行するために SAP Concur が負担した合理的な交通費その他の経費は、お客様が SAP Concur に支払う責任を負います。

## 13 契約の定義および取引

### 13.1 定義

契約上使用される用語の意味は下記のとおり定義されます。

- 「**年度**」とは、発注書に記載されている注文の発効日から始まる 12 か月ごとの期間を意味します。
- 「**基本取引**」とは、特定の請求サイクルの発注書に記載されている基本取引料金に関して支払が規定されている取引数を意味します。
- 「**請求サイクル**」とは、該当の発注書で規定されている請求頻度を意味します。
- 「**追加取引**」とは、特定の請求サイクルの発注書に記載されている追加取引料金に関して支払が規定されている、基本取引数を超えた取引数を意味します。
- 「**運用開始日**」とは、発注書で注文されたサービス タイプが運用可能になる日付です。
- 「**継続的料金**」とは、ユニットベースの拡張サービスについて請求サイクルごとに支払が発生する料金を意味します。料金は、対象のサービス タイプについて発注書に記載されているとおり、取引の総数または基本取引数に基づきます。継続的料金は、各請求サイクルに先立って請求されます。また、継続的料金の取引に追加取引料金が発生した場合、前の請求サイクルで未払いの額が請求されます。

- 「サービス タイプ」とは、発注書の「ご注文のサービス」欄に記載されている初期サービスを意味します。
- 「取引料金」とは、請求サイクルごとに発生する料金を意味し、次の項目が含まれます。
  - 発注書に規定されている基本取引料金
  - 対象となる請求サイクルの追加取引数に対する追加取引料金（発注書に記載されている追加取引 1 件あたりのレートを掛けて算出）。

基本取引料金は、各請求サイクルに先立って請求されます。また、追加トランザクション料金が発生した場合、前の請求サイクルで未払いの額が請求されます。

## 13.2 取引

後掲の取引 テーブルに示した取引 タイプに固有でない限り、または発注書に明記されていない限り、「取引」は次のとおり規定されます。

- Expense サービスの場合、お客様のユーザーまたは代理ユーザーが特定の請求サイクル中にサービスを使用して提出した経費精算レポート 1 件（ただし、経費精算レポート 1 件の提出と再提出は単一の取引としてカウントされます）。
- Travel サービスの場合、フライト、レンタカー、宿泊、鉄道に関して Travel サービスを使用した予約、確認、あるいは予約または乗客名簿（PNR）の保留、各 1 件。Travel サービスのすべての拡張サービスは、Travel サービスの取引の定義を共有します。
- Invoice Processing サービスの場合、支払申請 1 件（ただし、支払申請 1 件の提出と再提出は単一の取引としてカウントされます）。
- Concur Request サービス タイプ、Concur Request の場合
  - Concur Request - スタンドアロン：事前申請 1 件。ただし、事前申請 1 件の提出と再提出は単一のトランザクションとしてカウントするものとします。お客様が Concur Request の契約条件を超えた場合、追加料金が発生します。
  - Concur Request - アドオン：経費精算レポート 1 件；ただし、経費精算レポート 1 件の提出と再提出は単一のトランザクションとしてカウントするものとします。お客様が Expense または Travel & Expense の契約条件を超えた場合、追加料金が発生します。

また、Travel & Expense サービスの場合、取引の定義には、出張予約取引発生後 120 日以内に、Travel & Expense サービスから提出された経費精算レポートに紐づけられない場合、Travel & Expense サービスを使用して提出された出張予約取引が含まれます（タイムリーにキャンセルされない限り）。

監査サービス モジュール内の拡張サービスにおいて、提出された経費精算レポートが監査後に却下された場合、その経費精算レポートは、追加取引としてカウントされます。

次のテーブルに示した、その他のすべての取引 タイプ（および定義）。

### 13.2.1

### 取引テーブル

サービスの説明	取引タイプ
Audit (Policy、 Receipt、 Elite、 および Intelligent Audit)	SAP Concur が行う、サービスに反映された監査に対する経費精算レポート 1 件
Audit 48 Hour SLA for Policy Audit	経費精算レポート 1 件。サービスに反映されているとおり、SAP Concur が監査を行います。
Audit 48 Hour SLA for Receipt Audit	経費精算レポート 1 件。サービスに反映されているとおり、SAP Concur が監査を行います。
Central Reconciliation	事前申請 1 件または経費精算レポート 1 件（契約の下に注文されたサービスに適用）。ただし、事前申請や経費精算レポート 1 件の提出と再提出は単一の取引としてカウントするものとします。
Company Bill Statements	取引明細レポート 1 件; ただし、取引明細書レポート 1 件の提出と再提出は単一のトランザクションとしてカウントするものとします。
Concur FAVR by Motus – Expense	Concur FAVR のお客様のユーザー。ただし、既存のお客様のユーザーの代替りであるお客様のユーザーは、取引としてカウントされません。
Concur FAVR by Motus – Travel & Expense	Concur FAVR のお客様のユーザー。ただし、既存のお客様のユーザーの代替りであるお客様のユーザーは、取引としてカウントされません。
VATBox による Concur Tax Assurance	1 つ以上の経費が含まれる経費精算レポートは、間接税の対象となります。
Expense Pay	各経費精算レポートの支払先 1 件に対し、Expense Pay – North America、Expense Pay – EMEA、Expense Pay – APA、Expense Pay – Japan、Expense Pay – Global を使用した支払 1 件。
Guaranteed Compliance Service（保証コンプライアンス サービス）	経費精算レポート 1 件。サービスに反映されているとおり、SAP Concur が監査を行います。
Intelligence Reports	Managed Reporting のレポート 取引 1 件（レポート 1 件につき最大 8 時間）。
Invoice Capture	支払申請（SAP Concur が本サービスとして Invoice Capture を実行）。
Invoice Line Item Capture	支払申請（SAP Concur が本サービスとして Invoice Capture を実行）。

サービスの説明	取引タイプ
Invoice Payment Manager	Invoice Payment Manager を使用した支払 1 件
日本の公共交通機関	日本の公共交通機関を含む経費精算レポート 1 件。ただし、同一の経費精算レポートの提出と再提出は、単一のトランザクションとして数えられるものとします。
Meeting Management	レジストレーション 1 件。レジストレーションとは、会議やイベントに招待された出席者が登録時に参加を選択できるもので、Meeting Management を使用して送信されます。
Paper Receipt Handling	経費精算レポート 1 件。サービスに反映されているとおり、SAP Concur が Paper Receipt Handling を行います。
Policy Audit (お客様が Concur Detect で Policy Audit を構成した場合のみ)	Concur Detect 拡張サービスで「高リスク」と識別された経費精算レポートのエスカレーション 1 件。SAP Concur が本ガイドの「Policy Audit および Concur Detect」の内容に従って監査を行います。

## 14 追加サービス名称

本書の一部のサービスには、旧称や追加の名称があります。これらのサービスを以下に示します。

本書に記載している現在のサービス名	旧称または追加の名称
Budget	Budget Insight
Custom Connector - Hosted	Concur Expense, custom-hosted integration
Custom Connector - Hosted for Invoice Processing	Concur Invoice, custom-hosted integration
ExpenseIt	ExpenseIt および ExpenseIt Pro
Concur Invoice	Invoice Processing
Concur Select Care	Concur Preferred Care
Drive	Concur Drive
Concur Essential Care	Service Administration
高等教育機関向けの Concur Essential Care	高等教育機関向けの Service Administration
Intelligent Audit Expedited Service	Intelligent Audit 48 Hour SLA
Concur Tax Assurance by Blue dot	Concur Tax Assurance by VATBox