サービス内容説明文書

SAP FIONEER ソリューション

SAP CLOUD ERP PRIVATE

1. 拡張運用サービスのスコープ

SAP は、該当する「注文書」に定められた、顧客が購入した使用メトリクスボリュームを条件として、スコープ内の SAP クラウド環境システム及び関連するシステムランドスケープに対して、本文書に記載する運用サービスを提供する。

ソリューションスコープ

SAP は、BYOL エンゲージメント用に SAP Fioneer が所有し、提供する S/4HANA アドオンソフトウェア製品のインストール及びアップグレードの一環として、ソフトウェアロジスティクスに関する運用タスクを実施する。

SAP は、対応する項目に関する「RACI マトリクス」文書に詳述するとおり、これらのタスク及びアクティビティについて、サービス依頼を履行し、インシデントを解決する。

アプローチと作業

SAP は、このサービスを以下のように実施する。

- SAP は、「RACI マトリクス」に詳述するとおり、技術的インシデントに対してインシデントの解決及びトラブルシューティングを実施する。
- SAP は、「RACI マトリクス」に詳述されているとおり、技術的な運用タスクに対するサービス要求の履行を行う。

2. テクニカル運用サービスの使用メトリクス

サービススコープアイテム	使用メトリクス
SAP Fioneer ソリューション用の拡張運用サービス	システムランドスケープ

3. 責任、連携及び協力の義務

a) SAP によるテクニカル運用サービスの提供は、顧客が、該当する RACI Matrix ドキュメンテーションに記載されている自らの責任を果たすことを条件とする。
b) 顧客は、合意されたソリューションのスコープに従ってサービス依頼を提出する。
c) アプリケーション、統合、受入、及び回帰テストには、顧客、及びそれぞれの「Fioneer アドオン」の所有者が引き続き責任を負う。