範圍文件

SAP Cloud Application Services (適用於資料管理)

若訂購單包含一個或多個 SAP Cloud Application Services (適用於資料管理) 服務，則適用此範圍文件*。此範圍文件視為「紀錄文件」，該詞彙定義於雲端服務的一般條款與條件。

1. CLOUD APPLICATION SERVICES (CAS) 的範圍

SAP 將在下列服務分項內為 SAP 雲端環境系統及定義模組提供 CAS：

資料管理服務：

- SAP SuccessFactors HCM 個人資料保留管理
- SAP Commerce Cloud [電商雲] 資料清潔

1.1 SAP SuccessFactors HCM 個人資料保留管理

解決方案範圍

SAP 將建立個人資料的資料保留管理清除請求以支援我們的客戶遵守全球和區域資料保護和隱私權法規。這些請求將每月監控。此服務的詳細資料將在本文所述。

方法與活動

SAP 將以下列方式進行本服務：

- SAP 應透過識別下列事項來協助客戶：
  - 個人資料清除類型
  - 國家
  - 保留天數
  - 核准者
- SAP 將確認資料保留時間管理 (DRTM) 和資料保護和隱私權功能所需的先決條件已確實執行。
- SAP 將在客戶的非正式運作 (非 PRD) 系統，建立下列項目的資料隱私權和保護清除請求：
  - 未啟用使用者的主檔資料清除
  - SuccessFactors 模組啟用中使用者的特定個人資料
  - 外部使用者
  - 包含個人資料的報表製作和中繼資料架構稽核資料清除
- SAP 將識別在非 PRD 和 PRD 中初始執行清除請求所產生的錯誤，且若並非組態相關錯誤，則將其解決。
- SAP 將根據伺服器時間，排程要自動化的清除請求。(請注意，自動化排程僅在正式運作環境中進行。)
- SAP 將監控 PRD 中的清查請求是否有警示和錯誤，透過問題管理流程解決問題並在必要時諮詢客戶。

除外狀況

不包括下列服務：

- 非個人化資料的清除和/或匿名化請求。
- 此服務涵蓋範圍以外的其他自動化工作。
- 對於組態所為變更均屬客戶之責任。

1.2 SAP Commerce Cloud [電商雲] 資料清潔

解決方案範圍

SAP 將建立個人資料的資料保留管理清除請求，協助滿足客戶的隱私權和保護法規遵循要求，並依據本文所述監控這些清除請求。

方法與活動

SAP 將以下列方式進行本服務：

- SAP 將根據客戶所需的資料類型和保留期間，設定和監控 SAP 雲端環境中請求的資料清除。

資料類型	**預設**
非活躍客戶	2 天
購物車	30 天
稽核日誌	(1-30 天，取決於資料類型)
產生的個人資料報表	30 天
報表製作	30 天
媒體	90 天
產品	180 天
訂單	2 年
請求單	2 年

- SAP 將排程清除請求，並在正式運作 SAP 雲端環境中監控清除請求是否有警示和錯誤。
- SAP 將提供正式運作 SAP 雲端環境中資料清除的摘要。
- SAP 將設定資料匿名化，以便將資料備份還原至測試 SAP 雲端環境，移除下列項目的個人身分識別資訊：
    - 客戶
    - 地址
    - 付款
    - 購物車
    - 下單
    - 請求單

除外狀況

不包括下列服務：

- 非個人資料的清除請求
- 此服務涵蓋範圍以外的其他自動化工作

2. CLOUD APPLICATION SERVICES (CAS) 的使用度量

服務範圍項目	使用度量
SAP SuccessFactors HCM 個人資料保留管理	正式運作執行個體
Commerce Cloud 資料清潔	正式運作執行個體

3. 客戶責任、協同與合作義務

a) SAP 提供 CAS 服務之前提，在於客戶履行適用之 RACI Matrix 文件中所述之責任。客戶同意及時履行該責任，並以適當方式提供履行服務所需的人力和資源。
b) 客戶得負責對來源及/或目標資料系統中應用程式層代碼所進行之任何變更。
c) 客戶應依請求負責提供相關系統存取。
d) 客戶有責任評估法律要求，並依照所有適用的法規使用 SAP SuccessFactors [人資雲] 提供的功能。
e) 關鍵使用者應在此服務開始前，按模組審查各種資料保留時間管理清除請求。
f) 若在清除請求期間發生已知錯誤，關鍵使用者將執行解決錯誤所需的組態。
g) 若客戶所做的變更可能影響清除請求 (例如新增模組或國家/地區)，客戶將透過服務台通知 SAP 以確保正確的重新調整。
h) 開始 CAS 服務之前，客戶應提供：
    - 儲存 SAP Commerce Cloud [電商雲] 程式碼所在來源程式碼儲藏庫的寫入存取權。
    - SAP 應用於代表客戶建立 SAP 支援請求單的 S-User。
    - CUSTOMER_SYS_ADMIN 角色已指派給適用於 SAP Commerce Cloud 的 SAP 團隊
    - 移交詳細技術設計文件
    - 要用於測試匿名化資料還原的 CAS 環境存取權。此環境中的資料可能在測試期間發生毀損。
i) 客戶應遵守任何相關政府及法規要求。
j) 客戶負責確保將非 PRD 環境調整為正確大小以容納正式運作系統備份的資料還原。

*針對 SAP HANA Enterprise Cloud (進階版)、RISE with SAP S/4HANA Cloud (私人版，專屬選項)、SAP Cloud ERP Private (專屬選項)，以及 SAP ERP (私人版，專屬選項)，本文件均視為服務說明文件。針對 RISE with SAP S/4HANA Cloud (私人版)、SAP Cloud ERP Private 和 SAP ERP (私人版)，本文件均視為 CAS 服務描述指南。

Cloud Application Services 的角色與責任

日期： 07/2026

圖例	
	「責任表」(Responsibility Matrix) 的目標是要定義服務提供時的角色與責任。
R	**負責**提供或執行已列載之服務 / 工作的人員。
R*	責任通常必須於轉換階段期間加以釐清並議定。
A	**負責**核准工作**的**人員。簽核*負責人*完成的工作，且最終應對正確並完整完成服務 / 工作負責。每項服務 / 工作必須指定唯一一位負責人。
C	**諮詢**人員。他們支援已列載服務之執行，並視需要提供建議、協助、支援及參與相關工作；通常是主題專家 (雙向溝通)。
I	**已通知**。資訊已提供給了解服務/工作的最新進度及 / 或完成情況的人員 (單向溝通)。
註記 1	可提供額外收費的服務，並得透過變更請求程序 (訂購單附錄 2) 提出請求。

CAS 的角色與責任

版本： 07/2026

服務			SAP	客戶	備註
1	**資料管理**				
1.1	**SAP SuccessFactors HCM 個人資料保留管理**				
1.1.1	資料保留管理規劃				
		為客戶提供可能資料保護和隱私權個人資料清除類型的清單。	R	C	
		決定模組、資料清除類型、保留天數、國家/地區和客戶的關鍵使用者	C	R	客戶應根據各國家/地區所有資料清除類型的清單，提供應清除的資料類型和保留日期。客戶在設定期間識別與 SAP 團隊合作並作為核准者的人員。
		提供測試和正式運作執行個體的 SAP 管理員存取權	C	R	客戶將需要提供資料保護和隱私權功能的 SAP 管理員類型 RBP 存取權。
1.1.2	非正式運作系統中的資料保留管理設定				
		確認使用資料保護和隱私權功能的先決條件確實執行	R	C	SAP 審查客戶的測試執行個體以確認先決條件。客戶可能有諮詢的需要。
		確認資料保留時間管理的先決條件確實執行	R	C	SAP 審查客戶的測試執行個體以確認先決條件。客戶可能有諮詢的需要。
		進行必要的組態變更	C	R	SAP 將識別需要變更的內容，客戶將進行變更。
		設定未啟用使用者的主檔資料清除	R	I	使用客戶提供的保留日期
		按啟用中使用者的特定個人資料模組設定清除請求	R	I	根據客戶擁有的模組和客戶提供的保留日期，建立請求
		設定外部使用者的清除請求	R	I	使用客戶提供的保留日期
		設定包含個人資料的報表製作和中繼資料架構稽核資料清除	R	I	使用客戶提供的保留日期
		將關鍵使用者導向至管理員中心清除請求監控器以審查 [待最終核准的請求] 索引標籤中的工作。	R	C	
		客戶的關鍵使用者審查並核准清除請求	C	R	
		判斷執行清除請求產生的錯誤原因	R	C	SAP 將識別錯誤的原因
		解決錯誤，可能包含模組中的組態變更	R	R	根據錯誤，SAP 可能能夠解決。然而，若需要組態變更，則客戶將進行此變更。
		客戶的關鍵使用者會驗證請求進度和結果中的請求。核准 SAP 繼續進行正式運作環境設定。	C	R	客戶可能有問題，SAP 將在正式運作中設定前解決這些問題
1.1.3	正式運作系統中的資料保留管理設定				
		確認使用資料保護和隱私權功能的先決條件確實執行	R	C	SAP 審查客戶的正式運作執行個體以確認先決條件。客戶可能有諮詢的需要。
		確認資料保留時間管理的先決條件確實執行	R	C	SAP 審查客戶的正式運作執行個體以確認先決條件。客戶的關鍵使用者可能有諮詢的需要。
		進行必要的組態變更	C	R	SAP 將識別需要變更的內容，客戶將進行變更。
		設定未啟用使用者的主檔資料清除	R	I	使用客戶提供的保留日期
		按啟用中使用者的特定個人資料模組設定清除請求	R	I	根據客戶擁有的模組和客戶提供的保留日期，建立請求
		設定外部使用者的清除請求	R	I	使用客戶提供的保留日期
		設定包含個人資料的報表製作和中繼資料架構稽核資料清除	R	I	使用客戶提供的保留日期
		將關鍵使用者導向至管理員中心清除請求監控器以審查 [待最終核准的請求] 索引標籤中的工作。	R	C	
		客戶的關鍵使用者審查並核准清除請求	C	R	客戶可能有問題，SAP 將解決這些問題
		判斷執行清除請求產生的錯誤原因	R	C	SAP 將識別錯誤的原因
		解決錯誤，可能包含模組中的組態變更	R	R	根據錯誤，SAP 可能能夠解決。然而，若需要組態變更，則客戶將進行此變更。
		客戶的關鍵使用者會驗證請求進度和結果中的請求。核准 SAP 繼續進行自動化排程	C	R	
1.1.4	持續性營運				
		正式運作中的自動化資料清除請求將每週監控是否有警示或錯誤。SAP 將解決錯誤，並視需要諮詢關鍵使用者。	R	C	
		SAP 將提醒關鍵使用者每月審查清除進度和結果	R	C	由於時間範圍將依據客戶的清除類型和保留日期，因此可能會變更
1.1.5	服務審查				
		隨著採用其他模組、功能或國家/地區，調整服務計劃以重新保持一致	R	C	審閱服務計劃進行調整，每年限定兩次
1.2	**SAP Commerce Cloud [電商雲] 資料清潔**				
1.2.1	準備				
		傳送預先套裝的指示、範本和先決條件清單以供下載	R	C	
		確認客戶專案團隊	I	R	
		舉辦啟動會議：針對服務、角色和職責進行溝通	R	I	
		確認達成先決條件	R	C	
1.2.2	資料清除				
		設定非 PRD 環境中的資料類型清除	R	C	
		執行資料清除並向客戶提供報表	R	C	
		執行測試案例並測設指令碼	C	R	
		解決服務相關測試問題	R	C	
		解決客戶責任相關測試問題	C	R	
		開發和檢閱切換計劃	I	R	
		取得變更控制核准以移動至 PRD 系統	I	R	
		每週監控工作，並提供支援以解決與清除工作相關的問題	R	C	
		每季提供報表，概述資料清除摘要	R	I	
1.2.3	資料匿名化				
		設定資料匿名化指令碼	R	C	
		執行非 PRD 環境的資料匿名化還原	R	C	
		執行測試案例並測設指令碼	C	R	

CAS 的角色與責任

版本： 07/2026

服務			SAP	客戶	備註
1	**資料管理**				
		解決服務相關測試問題	R	C	
		解決客戶責任相關測試問題	C	R	
		設定資料匿名化指令碼的變更以反映資料類型的變更	R	C	