

**CLOUD APPLICATION SERVICES FOR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD ADVANCED EDITION;
RISE WITH SAP S/4HANA, PRIVATE CLOUD EDITION; AND**

CLOUD APPLICATION SERVICES FOR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD ADVANCED EDITION, RISE WITH SAP S/4HANA,
PRIVATE CLOUD EDITION、及び

**SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION
SERVICE DESCRIPTION DOCUMENTATION**

SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION のサービス内容
説明文書

Managed Operations Control Center

Managed Operations Control Center

1. SCOPE OF CLOUD APPLICATION SERVICES (CAS)

1. CLOUD APPLICATION SERVICES (CAS) のスコープ

SAP will provide CAS within the following lines of service, for the SAP cloud environment systems and modules defined:

SAP は、規定された SAP クラウド環境のシステム及びモジュールに対して、以下のサービスライン内で CAS を提供する。

Managed Operations Control Center:

Managed Operations Control Center

- Central System Health Monitoring
- セントラルシステムヘルス監視
- Customer Application Monitoring
- 顧客アプリケーション監視
- Advanced Job Management
- アドバンスジョブ管理

1.1 Central System Health Monitoring

1.1 セントラルシステムヘルス監視

Solution Scope

ソリューションスコープ

SAP will perform application level health monitoring to ensure systems in scope perform at optimum levels and respond to technical exceptions on the customer application layer.

SAP は、スコープ内のシステムのパフォーマンスを最適なレベルに保ち、顧客のアプリケーション層における技術的例外に対応できるように、アプリケーションレベルでのヘルス監視を実施する。

Approach and Activities

アプローチと作業

SAP will conduct this service as following:

SAP は、このサービスを以下のように実施する。

- SAP will perform system health monitoring 24/7 for systems in scope using the Cloud Application Services Central FRUN Solution Manager for the following service elements:
- SAP は、以下のサービス要素について、Cloud Application Services Central FRUN Solution Manager を使用して、スコープ内のシステムヘルス監視を 24 時間/365 日実施する。
 - **Technical Monitoring for ABAP/Non-ABAP SAP applications**
 - ABAP/非 ABAP の SAP アプリケーションのテクニカル監視
 - **Standard/Custom ABAP Job Monitoring**
 - 標準/カスタムの ABAP ジョブ監視
 - **Interface & Connection Monitoring**
 - インタフェース及び接続の監視
 - **PO/SCPI Monitoring**
 - PO/SCPI の監視
 - **Certificate + URL Availability**
 - 証明書 + URL の利用可能状況
 - **BI Monitoring**
 - BI の監視
- SAP will perform necessary configuration of the Central Solution Manager environment, including coordination of diagnostics agent installation and managed system configuration.
- SAP は、診断エージェントのインストール及び管理対象システムの設定の調整を含む、Central Solution Manager 環境の必要な設定を行う。
- SAP will maintain standard operating procedures for remediation of exceptions per metric-specific service levels.
- SAP は、メトリクス固有のサービスレベルに従い、例外を是正するための標準的な運用手順を維持する。
- SAP will perform remediation per metric-specific best practices.
- SAP は、メトリクス固有のベストプラクティスに従い、改善を実施する。
- SAP will transport remediation steps requiring changes to production per the Customer normal change process.
- SAP は、顧客の通常の変更プロセスに従い、変更を必要とする改善措置を本稼動に移送する。
 - Notification to the Customer about remediation actions, status and further background information will be provided in the Customer ticket.
 - 是正措置、ステータス、及びその他の背景情報に関する顧客への通知は、顧客のチケット内で提供される。
 - Downtime relevant adjustments will be promoted within the defined SAP contractual maintenance period (CMP).
 - ダウンタイム関連の調整は、定められた SAP の契約保守期間 (CMP) 内にプロモートされる。
- SAP will maintain Critical Incident procedures for Very High priority issues.
- SAP は、優先度が「最優先」の問題に対する「重大インシデント」の手順を維持する。

Exclusions

除外事項

SAP will conduct this service except as following:

SAP は、以下を除き、このサービスを実施する。

- Scheduling of jobs is out of scope of this service.
- ジョブのスケジューリングは、このサービスのスコープ外。
- Remediation activities requiring custom development are the responsibility of the Customer.
- カスタム開発を必要とする改善作業については、顧客の責任となる。

1.2 Customer Application Monitoring

1.2 顧客アプリケーション監視

Solution Scope

ソリューションスコープ

SAP will perform application level health monitoring to ensure systems in scope perform at optimum levels and respond to technical exceptions on the customer application layer.

SAP は、スコープ内のシステムのパフォーマンスを最適なレベルに保ち、顧客のアプリケーション層における技術的例外に対応できるように、アプリケーションレベルでのヘルス監視を実施する。

Approach and Activities

アプローチと作業

SAP will conduct this service as following:

SAP は、このサービスを以下のように実施する。

- SAP will perform application monitoring for systems in scope using the Customer Solution Manager for the following service elements:
- SAP は、以下のサービス要素について、顧客の Solution Manager を使用して、スコープ内のシステムに対するアプリケーション監視を実行する。
 - Standard/Custom ABAP Job Monitoring
 - 標準/カスタムの ABAP ジョブ監視
 - Interface & Connection Monitoring
 - インタフェース及び接続の監視
 - PO/SCPI Monitoring
 - PO/SCPI の監視
 - Business Process Monitoring
 - ビジネスプロセス監視
- SAP will document agreed Business Process for standard Business Process KPIs in scope.
- SAP は、スコープ内の標準ビジネスプロセスの KPI について、合意されたビジネスプロセスを文書化する。
- SAP will perform necessary configuration of the Customer Solution Manager environment, including coordination of diagnostics agent installation and managed system configuration.
- SAP は、診断エージェントのインストール及び管理対象システムの設定の調整を含む、顧客の Solution Manager 環境の必要な設定を行う。
- SAP will maintain standard operating procedures for remediation of exceptions per metric-specific service levels.
- SAP は、メトリクス固有のサービスレベルに従い、例外を是正するための標準的な運用手順を維持す

- る。
- SAP will perform remediation per metric-specific best practices.
 - SAP は、メトリクス固有のベストプラクティスに従い、改善を実施する。
 - SAP will transport remediation steps requiring changes to production per the Customer normal change process.
 - SAP は、顧客の通常の変更プロセスに従い、変更を必要とする改善措置を本稼動に移送する。
 - Notification to the Customer about remediation actions, status and further background information will be provided in the Customer ticket.
 - 是正措置、ステータス、及びその他の背景情報に関する顧客への通知は、顧客のチケット内で提供される。
 - Downtime relevant adjustments will be promoted within the defined SAP contractual maintenance period (CMP).
 - ダウンタイム関連の調整は、定められた SAP の契約保守期間 (CMP) 内にプロモートされる。
 - SAP will maintain Critical Incident procedures for Very High priority issues.
 - SAP は、優先度が「最優先」の問題に対する「重大インシデント」の手順を維持する。

Exclusions

除外事項

SAP will conduct this service except as following:

SAP は、以下を除き、このサービスを実施する。

- Scheduling of jobs is out of scope of this service.
- ジョブのスケジューリングは、このサービスのスコープ外。
- Remediation activities requiring custom development are the responsibility of the Customer.
- カスタム開発を必要とする改善作業については、顧客の責任となる。

1.3 Advanced Job Management

1.3 アドバンストジョブ管理

Solution Scope

ソリューションスコープ

SAP will provide support of job management with Redwood RunMyJobs Cloud in the SAP S/4HANA Cloud environment.

SAP は、SAP S/4HANA Cloud 環境内で Redwood RunMyJobs Cloud によるジョブ管理のサポートを提供する。

Approach and Activities

アプローチと作業

SAP will conduct this service as follows:

SAP は、このサービスを以下のように実施する。

- SAP will perform a technical integration of customer systems into the Redwood RunMyJobs Cloud solution.
- SAP は、Redwood RunMyJobs Cloud ソリューションへの顧客のシステムの技術的統合を行う。
- SAP will provide continuous monitoring (using Solution Manager) of the Redwood services and jobs defined by customer scheduled there and within systems in the SAP S/4HANA Cloud environment, including investigation and resolution of technical application related issues.
- SAP は、Redwood のサービス及びそこで、また SAP S/4HANA Cloud 環境内のシステム内でスケジュールされる顧客定義のジョブについて、継続的監視を提供する (Solution Manager を使用)。これには、技術的なアプリケーション関連の問題の調査及び解決が含まれる。
- SAP will perform service request fulfillment for User and Role management in RunMyJobs Cloud and process definitions that should be imported into the Redwood Solution.
- SAP は、RunMyJobs Cloud 内での「ユーザー」と「役割」の管理及び Redwood ソリューションにインポートする必要があるプロセス定義に対してサービス依頼フルフィルメントを行う。

Exclusions

除外事項

- Scheduling of jobs
- ジョブのスケジューリング
- Design and Implementation of process definitions
- プロセス定義の設計と実装

2. USAGE METRIC OF CLOUD APPLICATION SERVICES (CAS)

2. CLOUD APPLICATION SERVICE (CAS) の使用メトリクス

<u>Service Scope item</u>	<u>Usage Metric</u>
<u>サービススコープアイテム</u>	<u>使用メトリクス</u>
Central System Health Monitoring セントラルシステムヘルス監視	Number of productive systems 本稼動システムの数 Number of Standard/Custom Jobs 標準/カスタムジョブの数 URL Availability/Certificate Monitoring - In Scope (yes/no) URL の利用可能性/証明書の監視 - スコープ内 (はい/いいえ) PO/SCPI Monitoring - In Scope (yes/no) PO/SCPI の監視 - スコープ内 (はい/いいえ) Number of Interface/Connections インタフェース/接続の数
Customer Application Monitoring 顧客アプリケーションの監視	Number of productive systems 本稼動システムの数 Number of Standard/Custom Jobs 標準/カスタムジョブの数 Number of Interfaces/Connections インタフェース/接続の数 Business Process Monitoring - In Scope (yes/no) ビジネスプロセス監視 - スコープ内 (はい/いいえ)
Advanced Job Management アドバンストジョブ管理	Number of Jobs ジョブの数 Number of systems システムの数

3. CUSTOMER' S RESPONSIBILITIES, COLLABORATIVE AND COOPERATIVE DUTIES

3. 顧客の責任、連携及び協力の義務

- a) SAP' s provision of the CAS service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the applicable RACI Matrix Documentation.
- a) SAP による「CAS 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。

Roles & Responsibilities for Cloud Application Services



Cloud Application Services に関する役割と責任分担

Version: 2021/04

バージョン : 2021/04

Services サービス	SAP SAP	Cus- tomer 顧客	Remarks 備考	
5 5	Managed Operations Control Center Managed Operations Control Center			
5.1 5.1	Central System Health Monitoring セントラルシステムヘルス監視			
5.1.1 5.1.1	Governance and Process Alignment ガバナンスとプロセスの整合			
5.1.1.1 5.1.1.1	Onboarding and Setup オンボーディングとセットアップ			
	Create service plan for monitoring the Customer environment in scope スコープ内の顧客環境を監視するためのサービス計画を作成する	R R	C C	
	Define KPIs to be monitored from the Monitoring Catalog 監視カタログから監視される KPI を定義する	R R	C C	
5.1.1.2 5.1.1.2	Platform and Tools プラットフォーム及びツール			
	Maintain the FRUN SAP Solution Manager environment (installation, add-ons, patches, integration into the system environment) FRUN SAP Solution Manager 環境のメンテナンス (インストール、アドオン、パッチ、システム環境への統合)	R R	I I	Related to monitoring components only 監視コンポーネントのみに関連
	Maintain the Monitoring Catalog 監視カタログを更新管理する	R R	I I	
5.1.1.3 5.1.1.3	Ongoing Operations 継続的運用			
	Coordinate with Change Management, Problem Management and Engagement Management 変更管理、問題管理及びエンゲージメント管理との調整	R R	C C	
	Check changes in solution and update Operations Manual accordingly ソリューションの変更をチェックし、それに応じて運用マニュアルをアップデートする	R R	I I	
5.1.1.4 5.1.1.4	Service Review サービスレビュー			
	Adjust service plan to realign KPIs to be monitored and threshold levels 監視対象の KPI 及びしきい値レベルを設定し直すためにサービス計画を調整する	R R	C C	*Review of KPIs to make adjustments limited to twice yearly * 調整を年 2 回に制限するための KPI のレビュー
5.1.2 5.1.2	Monitoring Activities 監視アクティビティ			
	Monitor KPIs and and coordinate ongoing Operations activities KPI の監視と継続的運用作業の調整	R R	I I	
	Monitor trends for recommended changes or threshold adjustments 推奨される変更又はしきい値調整の傾向を監視する	R R	I I	
5.1.3 5.1.3	Event/Incident Handling & Issue Resolution イベント/インシデント処理と問題解決			
5.1.3.1 5.1.3.1	Non-exceptional Events 非例外イベント			
	Perform resolution activities according to the Guided Procedure provided by Customer 顧客から提供されるガイドプロシージャに従って解決アクティビティを実施する	R R	I I	
	Search for documented solutions for an alert in the Known Error Database (KEDB) Known Error Database (KEDB) で、アラートに関する文書化されたソリューションを検索する	R R	I I	
	Confirm alerts and maintain alert inbox アラートを確認してアラート受信ボックスを更新する	R R	I I	

Services サービス		SAP SAP	Cus- tomer 顧客	Remarks 備考	
5	Managed Operations Control Center				
5	Managed Operations Control Center				
		Create an Incident for the alert in ticket platform チケットプラットフォームでアラートに対するインシ デントを登録する	R R	I I	
		Monitor and coordinate Incident and Event resolution activities for Very High Priority Issues 優先度が「最優先」の問題に対するインシデントとイ ベントの解決アクティビティを監視して調整する	R R	I I	
5.1.3.2	Exceptional Events				
5.1.3.2	例外イベント				
		Trigger and orchestrate the Critical Incident Management process 重大インシデント管理プロセスのトリガーとオーケス トレーションを行う	R R	C C	
5.1.3.3	Issue Resolution				
5.1.3.3	課題解決				
		Document alert solutions in KEDB and if applicable Operations Manual KEDB 及び適用される場合は運用マニュアルに、アラ ートソリューションを文書化する	R R	I I	
		Trigger Management of Changes to Event Management process イベント管理プロセスへの変更の管理をトリガーする	R R	I I	
		Create a follow-on non-Incident ticket for the Event for other groups to resolve 他のグループによる解決のための、イベントに対する 後続の非インシデントチケットを作成する	R R	I I	
		Maintain Continual Improvement Register (CSI) 継続的改善レジスター (CSI) を更新管理する	R R	I I	
5.2	Customer Application Monitoring				
5.2	顧客アプリケーション監視				
5.2.1	Governance and Process Alignment				
5.2.1	ガバナンスとプロセスの整合				
5.2.1.1	Onboarding and Setup				
5.2.1.1	オンボーディングとセッ トアップ				
		Create service plan for monitoring the Customer environment in scope スコープ内の顧客環境を監視するためのサービス計画 を作成する	R R	C C	
		Develop and maintain work modes aligned with the Release and Maintenance calendars for the customer Solution 顧客ソリューション向けのリリース及び保守カレン ダーに合わせた作業モードを開発して維持する	R R	R* R*	*Customer responsible to align with the calendar if Solution Manager is a shared tool environment * Solution Manager が共有ツ ール環境である場合は、顧客がカ レンダーに合わせる責任を負う
		Document Business Process in Customer Solution Manager 顧客の Solution Manager 内にビジネスプロセスを文 書化する	R R	C C	
		Define KPIs to be monitored from the Monitoring Catalog 監視カタログから監視される KPI を定義する	R R	C C	*Limited to standard KPIs * 標準の KPI に限定
5.2.1.2	Platform and Tools				
5.2.1.2	プラットフォーム及び ツール				

Roles & Responsibilities for Cloud Application Services



Cloud Application Services に関する役割と責任分担

Version: 2021/04

バージョン: 2021/04

Services サービス	SAP SAP	Cus- tomer 顧客	Remarks 備考		
5	Managed Operations Control Center				
5	Managed Operations Control Center				
5.1	Central System Health Monitoring				
5.1	セントラルシステムヘルス監視				
	BASIC_1.8.18 BASIC_1.8.18	Setup monitoring with Customer Solution Manager located in cloud: Configuration of monitoring within the customers SAP Solution Manager system クラウド内に所在する顧客の Solution Manager による監視のセットアップ: 顧客の SAP Solution Manager システム内での監視の設定	R R	I I	
		Maintain the Customer SAP Solution Manager environment (installation, add-ons, patches, integration into the system environment) 顧客の SAP Solution Manager 環境のメンテナンス (インストール、アドオン、パッチ、システム環境への統合)	R R	I I	Related to monitoring components only 監視コンポーネントのみに関連
		Maintain the Monitoring Catalog 監視カタログを更新管理する	R R	I I	
5.2.1.3	Ongoing Operations				
5.2.1.3	継続的運用				
		Coordinate with Change Management, Problem Management and Engagement Management 変更管理、問題管理及びエンゲージメント管理との調整	R R	C C	
		Check changes in solution and update Operations Manual accordingly ソリューションの変更をチェックし、それに応じて運用マニュアルをアップデートする	R R	I I	
5.2.1.4	Service Review				
5.2.1.4	サービスレビュー				
		Adjust service plan to realign KPIs to be monitored and threshold levels 監視対象の KPI 及びしきい値レベルを設定し直すためにサービス計画を調整する	R R	C C	*Review of KPIs to make adjustments limited to twice yearly * 調整を年 2 回に制限するための KPI のレビュー
5.2.2	Monitoring Activities				
5.2.2	監視アクティビティ				
		Monitor KPIs and and coordinate ongoing Operations activities KPI の監視と継続的運用作業の調整	R R	I I	
	BASIC_1.7.07 BASIC_1.7.07	Monitor critical business transactions 重要なビジネストランザクションを監視する	R R	I I	
	BASIC_1.11.06 BASIC_1.11.06	Monitor validity period of certificates 証明書の有効期間を監視する	R R	I I	
	TO_NWABAP_1.3.24 TO_NWABAP_1.3.24	Creation, execution, monitoring and troubleshooting of batch input sessions バッチインプットセッションの作成、実行、監視、及びトラブルシューティング	R R	I I	
	TO_NWABAP_1.3.26 TO_NWABAP_1.3.26	Monitoring of interfaces and interface related functions インターフェース及びインターフェース関連機能の監視	R R	I I	
	TO_PI_2.1.02 TO_PI_2.1.02	Monitor application-specific PI functions, e.g. messaging, queues etc. アプリケーション固有の PI 機能を監視する (メッセージング、キューなど)	R R	I I	
	TO_PI_2.1.03 TO_PI_2.1.03	Monitor the message processing in PI (success & performance) PI 内でメッセージ処理を監視する (成否とパフォーマンス)	R R	I I	
	TO_PI_2.1.04 TO_PI_2.1.04	Monitor communication channels, queues, backlogs of PI (AEX) PI (AEX) の通信チャネル、キュー、バックログを監視 鈴木	R R	I I	
	TO_PI_2.1.05 TO_PI_2.1.05	Monitor BPM processes (success & performance) BPM プロセスを監視する (成否とパフォーマンス)	R R	I I	

Services サービス		SAP SAP	Cus- tomer 顧客	Remarks 備考
5	Managed Operations Control Center			
5	Managed Operations Control Center			
	TO_BP_1.1.08 TO_BP_1.1.08	Job monitoring ジョブの監視	R R	I I
	TO_BP_1.1.15 TO_BP_1.1.15	Defining monitoring framework for jobs triggered via SAP BPA SAP BPA によりトリガーされたジョブに対する監視フレームワークの定義	R R	I I
		Monitor trends for recommended changes or threshold adjustments 推奨される変更又はしきい値調整の傾向を監視する	R R	I I
5.2.3	Event/Incident Handling & Issue Resolution			
5.2.3	イベント/インシデント処理と問題解決			
5.2.3.1	Non-exceptional Events			
5.2.3.1	非例外イベント			
		Perform resolution activities according to the Guided Procedure provided by Customer 顧客から提供されるガイドプロシージャに従って解決アクティビティを実施する	R R	I I
		Search for documented solutions for an alert in the Known Error Database (KEDB) Known Error Database (KEDB) で、アラートに関する文書化されたソリューションを検索する	R R	I I
		Confirm alerts and maintain alert inbox アラートを確認してアラート受信ボックスを更新する	R R	I I
		Create an Incident for the alert in ticket platform チケットプラットフォームでアラートに対するインシデントを登録する	R R	I I
		Monitor and coordinate Incident and Event resolution activities for Very High Priority Issues 優先度が「最優先」の問題に対するインシデントとイベントの解決アクティビティを監視して調整する	R R	I I
5.2.3.2	Exceptional Events			
5.2.3.2	例外イベント			
		Trigger and orchestrate the Critical Incident Management process 重大インシデント管理プロセスのトリガーとオーケストレーションを行う	R R	C C
5.2.3.3	Issue Resolution			
5.2.3.3	課題解決			
		Document alert solutions in KEDB and if applicable Operations Manual KEDB 及び適用される場合は運用マニュアルに、アラートソリューションを文書化する	R R	I I
		Trigger Management of Changes to Event Management process イベント管理プロセスへの変更の管理をトリガーする	R R	I I
		Create a follow-on non-Incident ticket for the Event for other groups to resolve 他のグループによる解決のための、イベントに対する後続の非インシデントチケットを作成する	R R	I I
		Maintain Continual Improvement Register (CSI) 継続的改善レジスター (CSI) を更新管理する	R R	I I
5.3	Advanced Job Management			
5.3	アドバンスドジョブ管理			
5.3.1	Engagement			
5.3.1	エンゲージメント			
		Create a ticket in SAP ONE Support Launchpad SAP ONE Support Launchpad でチケットを作成する	C C	R R

Roles & Responsibilities for Cloud Application Services



Cloud Application Services に関する役割と責任分担

Version: 2021/04

バージョン: 2021/04

Services サービス	SAP SAP	Cus- tomer 顧客	Remarks 備考
5 5	Managed Operations Control Center Managed Operations Control Center		
5.1 5.1	Central System Health Monitoring セントラルシステムヘルス監視		
			Provide detailed description of the interruption or service request 中断又はサービス依頼の詳細な説明を提供する
			Analyze the interruption and propose a solution to resolve the issue 中断を分析し、問題を解決するための解決策を提案する
			Forward non-CAS related ticket to SAP Product Support CAS に関連しないチケットを SAP Product Support に転送する
5.3.2 5.3.2	RedWood RunMyJobs RedWood RunMyJobs		
5.3.2.1 5.3.2.1	Integration 統合		
			TO_JOB_RMJ_1.1.07 TO_JOB_RMJ_1.1.07
			Integrate SAP System to RedWood RunMyJobs Cloud RedWood RunMyJobs Cloud に SAP システムを統合する
			TO_JOB_RMJ_1.1.08 TO_JOB_RMJ_1.1.08
			Import of SAP objects into RedWood RunMyJobs Cloud (i.e., execution of any predefined Process Definition starting with SAP_[BW_ MA_ PI_]Import*) RedWood RunMyJobs Cloud への SAP オブジェクトのインポート (つまり、SAP_[BW_ MA_ PI_]Import* で始まる任意の事前定義済プロセス定義の実行)
5.3.2.2 5.3.2.2	Monitoring Activities 監視アクティビティ		
			TO_JOB_RMJ_1.1.09 TO_JOB_RMJ_1.1.09
			Align on jobs and KPIs to be monitored and threshold levels incl. monitoring configuration in Solution Manager 監視対象のジョブ及び KPI としきい値レベルを調整、Solution Manager での監視設定を含む
			TO_JOB_RMJ_1.1.10 TO_JOB_RMJ_1.1.10
			Monitoring of Service availability and service connection to Redwood tenant サービスの可用性及びRedwood テナントへのサービス接続の監視
			TO_JOB_RMJ_1.1.05 TO_JOB_RMJ_1.1.05
			Operation of job monitoring based on the designed monitoring concept 設計された監視コンセプトに基づくジョブ監視の運用
5.3.2.3 5.3.2.3	Management and Error Handling 管理及びエラー処理		
			TO_JOB_RMJ_1.1.11 TO_JOB_RMJ_1.1.11
			Technical Root Cause analysis in case of job errors and implement needed changes. ジョブエラーの場合の技術的障害原因分析と必要な変更の適用
			TO_JOB_RMJ_1.1.12 TO_JOB_RMJ_1.1.12
			User and Role Management within RedWood RunMyJobs Cloud RedWood RunMyJobs Cloud 内のユーザー及び役割管理

Services サービス		SAP SAP	Cus- tomer 顧客	Remarks 備考	
5 5	Managed Operations Control Center Managed Operations Control Center				
	TO_JOB_RMJ_1.1.13 TO_JOB_RMJ_1.1.13	Implement precreated folder structure within Redwood Applications 事前作成されたフォルダー構造を Redwood アプリ ケーション内に実装する	R R	C C	Only applicable if access to RedWood tenant is provided by customer. Specifications to be provided by customer. RedWood テナントへのアクセスが 顧客によって提供されている場合 にのみ適用。仕様は顧客が提供。

Roles & Responsibilities for Cloud Application Services



Cloud Application Services に関する役割と責任分担

Version: 2021/04

バージョン: 2021/04

Legend 凡例	
	<p>The goal of the Responsibility Matrix is to define the roles and the responsibilities within the service provision. 責任マトリクスの目的は、サービス提供での役割と責任分担を定めることです。</p>
R R	<p>Responsible person(s) for the provision or <u>execution</u> of the identified service / task. 特定されたサービス/タスクを提供又は<u>実行</u>する担当者。</p>
R* R*	<p>Responsibility has to be clarified and agreed, usually during Transition phase. 責任は、通常は「移行」フェーズ中に、明確にして合意する必要がある。</p>
A A	<p>Accountable person(s) for <u>approval of tasks</u> . Signs off on work done by <i>responsible</i> and is ultimately answerable for correct and thorough completion of the service / task. There must be only one accountable specified for each service / task. <u>タスクの承認の責任者</u> 担当者によって実施された作業をサインオフして、サービス/タスクの適切な完了について最終的な責任を持つ。各サービス/タスクに対して指定される責任者は 1 名のみである必要がある。</p>
C C	<p>Consulted person(s). They support in the execution of the identified service and <u>advise, assist, support</u> and participate in the relevant tasks as required; typically subject matter experts (two way communication). <u>活動と意思決定を支援する人</u> 特定されたサービスの実行をサポートし、必要に応じて関連タスクでの<u>助言、支援、サポート</u>を行い、参加する。通常は主題のエキスパート（双方向コミュニケーション）。</p>
I I	<p>Informed. Information is provided for those who are kept up-to-date on progress and / or completion of the service / task (one way communication). <u>情報を受ける</u> サービス/タスクの進捗や完了についての最新情報を受け取る（一方向コミュニケーション）。</p>
Note 1 注 1	<p>Service available for an additional fee and may be requested via the Change Request procedure (Order Form Exhibit 2). 追加料金で利用できるサービスは、「変更要請」手順（注文書の別紙 2）で依頼可能。</p>