



SAP HANA Enterprise Cloud

HyperCare サービスパッケージ 役割と責任分担

バージョン、2017年7月

© 2017 SAP SE. All rights reserved

© 2017 SAP SE または SAP 関連会社 All rights reserved.

本書のいかなる部分も SAP SE または SAP

関連会社の明示的許可なしに、いかなる形式、目的を問わず、複写、または送信することを禁じます。

SAP、および本書で言及されるその他 SAP の製品およびサービス、ならびにそれらのロゴは、ドイツおよびその他諸国における SAP SE (または SAP

関連会社)の商標または登録商標です。本書に記載されたその他すべての製品およびサービス名は、それぞれの企業の商標です。商標に関する情報および表示の詳細については、<http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> をご覧ください。

お客様と SAP または SAP 関連会社との間の別途の書面による合意において別段の記載がない限り、(i) お客様によるこの「SAP サイト」、ならびに「SAP サイト」上でまたは「SAP サイト」を通じて提供されるすべての情報、資料、コンテンツおよび/またはサービスの使用には、<http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html>

に掲載されている「使用条件」が適用され、(ii)「使用条件」に別段の記載がない限り、かかる情報、資料、コンテンツおよびサービスは、SAP によるいかなる種類の表明や保証もなく「現状有姿」のまま提供され、(iii)「SAP サイト」がリンクされた第三者のウェブページ上で提供されている情報、資料、コンテンツおよび/またはサービスについて SAP は一切の責任も否認するとともに、(iv)前記のあらゆるものの使用は、お客様自身の責任で行うものであり、SAP はあらゆる使用について一切の責任を否認します。

5つのカテゴリ: 疑義回避のために、この「役割と責任分担」文書に項目別に記載されたすべてのタスクとサービスは、サービスのカタログとして提供される。ただし、それぞれの個々のタスク又はサービスの関連性や必要性は、各顧客の「HEC コンピューティング環境」に固有のものとなる。顧客は、これらのタスクを確認して分析するとともに、かかるタスク/サービスを、選任された「SAP HEC クラウドアーキテクトアドバイザー」(「CAA」)と、又は担当の「SAP カスタマーエンゲージメントサービスマネージャー」(「CeSM」)と協力して選択する責任を負う。

| | |
|---|--|
| HEC 標準サービス | 標準の「HEC サービス」の一環として含まれているすべてのタスク/サービスは、「HEC サービス料金」でまかなわれ、HEC デリバリーにより実行される。 |
| HEC オプションサービス | HEC オプションサービス: これらのタスク/サービスは標準の「HEC サービス」には含まれず、また HEC Enhanced Managed Services ¹ (「EMS」)の対象ではなく、その対象とすることもできない。これらのタスク/サービスは、 <ul style="list-style-type: none"> ・顧客が選択でき、 ・追加のサービス料金が適用され、 ・顧客の契約内で具体的に契約され項目が記載されている(元の HEC 契約又は変更要請を介して)必要があり、 ・HEC デリバリーによってのみ実行可能である |
| 顧客による実行が可能な HEC Enhanced Managed Services ¹ (「EMS」) | HEC EMS サービスには、顧客が実行できるタスク/サービスが含まれるが、顧客は、SAP ² による実施を選択することができる。 |
| 顧客による実行が不可能な HEC Enhanced Managed Services ¹ (「EMS」) | HEC EMS サービスには、「HEC コンピューティング環境」には必要ないが、顧客が実行することを選択できるタスク/サービスが含まれる。これらのタスク/サービスは、SAP によってのみ実行可能である。 |
| HEC 対象外タスク | HEC 対象外タスクは、顧客によってのみ実行可能なタスク/サービスで、HEC 標準サービス、HEC オプションサービス及び HEC EMS Services からは除外される。 |

¹ HEC Enhanced Managed Services (「EMS」)は、本書において HEC Enhanced Managed Services (「EMS」)として特定する、補完サービスの 1 カテゴリである。HEC-EMS には、顧客の HEC 契約において合意される追加のサービス料金が適用される。顧客の既存の HEC ランドスケープの拡張、縮小、又は変更に関わるすべてのサービス(追加のインフラストラクチャリソースのプロビジョニングなど)は、HEC-EMS から除外される。顧客は、HEC-EMS のサービスリクエストを、当該目的のために顧客に提供された HEC チケット発行/サービスリクエストのシステムを介して、SAP に提出する必要がある。

² 本書において使用する「SAP」という用語は、顧客の「注文書」に定められた SAP を指し、SAP 又は SAP の第三者プロバイダー若しくは下請負契約者を意味する。

HEC R&R に記載されているすべてのタスクやサービスが、すべての顧客環境に関連するわけではない。タスクやサービスによっては、SAP 又は特定の SAP の第三者プロバイダーからは提供されない、又は地域によって利用できないものもある。また、特定のサービスが利用可能かどうかは、顧客固有の状況(システムの規模、ソリューション範囲など)によっても異なり、個別に CAA 又は CeSM とチェックして確認する必要がある。

顧客が購入していない、又は HEC 標準サービスの一環として SAP により提供されないが、顧客とその「HEC コンピューティング環境」に該当するすべてのタスク及び作業は、顧客の責任である。

この「SAP HANA Enterprise Cloud、プロダクションクラウド – 役割と責任分担」文書の PDF 版 (<http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> で SAP が提供)が、正規の「ドキュメンテーション」である。顧客は、この「役割と責任分担」文書の非 PDF 版がタスクの分析、タスクの計画、及び全体的な顧客のタスク管理目的で提供される場合があるが、かかるバージョンは「ドキュメンテーション」とはみなされないことを了承する。

| D | 意味 |
|---|--|
| = | タスクは、「HEC プロダクション」と「HEC プロジェクト」で同一である |
| ◇ | タスクは、「HEC プロダクション」と「HEC プロジェクト」で異なる。つまり、2 つの「HEC サービス」のうちいずれか一方のみに関連するか、又はそれぞれのタイプの「HEC サービス」について異なる定義がされているということである |

| # | タスク | D | HEC プロダクションの責任 | HEC プロダクションの特記事項 | D | HEC プロジェクトの責任 | HEC プロジェクトの特記事項 |
|------|-----------------------------|---|--|---|---|--|-----------------|
| | | = | すべてのタスクの記述は、それぞれのタスクの実行に限定した言及であり、必要となる可能性のあるハードウェアやインフラストラクチャーの能力(コンピュータ、ストレージ、ネットワーク接続など)は除外する。かかるエンティティに対する拡張は、契約上の変更要請 (OR)を通じて処理される必要がある。追加の HEC サービス料金が適用される | | | すべてのタスクの記述は、それぞれのタスクの実行に限定した言及であり、必要となる可能性のあるハードウェアやインフラストラクチャーの能力(コンピュータ、ストレージ、ネットワーク接続など)は除外する。かかるエンティティに対する拡張は、契約上の変更要請 (OR)を通じて処理される必要がある。追加の HEC サービス料金が適用される | |
| YA1 | Y - 特別なサービス及び HEC サービスパッケージ | = | | | | | |
| YB1 | YB - HyperCare サービス | < | HEC のソリューションライフサイクルの重要なフェーズを保護するための拡張サービスパッケージ | | | | 提供されない |
| YB2 | プロアクティブなチェック及びサービス | = | | | | | |
| YB3 | HyperCare: システム正常性評価 | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | システム内で毎日 1 回システム正常性の評価を実施して所見を文書化し、是正処置について顧客と協議する | | 提供されない | |
| YB4 | HyperCare: HANA Mini チェック | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | HANA Mini チェック/Sybase チェックは、HyperCare サービスの一環として基幹システム用を含めることが可能 - SAP HEC は、HANA Mini チェックを定期的に実行して、パフォーマンスの向上を実現するために必要な改善の明確かつ一貫したビューを提供 | | 提供されない | |
| YB5 | HyperCare: EarlyWatch Alert | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | SAP HEC は、EarlyWatch Alert レポートを提供して、SID (本稼動インスタンス又は非本稼動インスタンスを含む)又は完全なランドスケープに対するアクションプランを提供(顧客が選択したスコープに基づく)。 | | 提供されない | |
| YB8 | 技術的サイジング及びパフォーマンス | = | | | | | |
| YB7 | HyperCare: サイジングの改善及びガイダンス | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | これまでの/現在のシステム使用の傾向に基づいて、SAP HEC が、システム正常性やサイジングに関する顧客の意思決定をサポートするため、トレンドチャートを含む容量計画データを提供。これは、標準の HEC サービスの一環として顧客に引き渡される四半期レポートに追加されるものである。 | | 提供されない | |
| YB8 | HyperCare: Basis パフォーマンス評価 | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | Basis、HANA 及び Operating の各レベルにおけるシステムの評価と推奨事項を提供。HyperCare サービスの期間中、最大で 3 回実施。 | | 提供されない | |
| YB9 | HyperCare: エンドユーザーパフォーマンス | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | 必要なSAPサポート組織と共に、顧客と共同でエンドユーザーのパフォーマンスに関する問題の分析と評価を実施 | | 提供されない | |
| YB10 | サポート及びインシデント管理 | = | | | | | |
| YB11 | HyperCare: サポート及びチケット分析 | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | SID 又は完全なランドスケープに関する問題の判断、分析、特定のために、過去 12 ~ 16 週におけるすべての OSS/サポートのメッセージを評価(顧客が選択したスコープに基づく) | | 提供されない | |
| YB12 | HyperCare: サポート及びボリューム負荷テスト | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | ボリューム負荷テスト中の顧客及びタスクリクエストに対するサポート、レビュー及び推奨事項を提供。(注: HEC はボリューム負荷テストに関して、排他的コントリビューターでも、主導組織でもない。) | | 提供されない | |
| YB13 | HyperCare: 根本原因分析 | < | HyperCare のサービスパッケージに含まれる | 顧客の問い合わせや協議に対応するため、HyperCare サービスの期間中、SAP Basis、HANA 及び/又は Operating System の専門家との定期的な接点を提供。SAP HEC は、HyperCare サービスの期間中、日常的に顧客をサポートするための、テクニカルプロジェクトマネージャーを提供。 | | 提供されない | |