

【クライアント名】様向け

AMO サービス仕様書

第 1.0 版

【yyyy/mm/dd】

SCSK 株式会社

目次

- 1 はじめに
 - 1.1 本書の目的
 - 1.2 文書体系
- 2 サービス体系
 - 2.1 提供サービス
 - 2.2 対象プロダクト
 - 2.3 サービス時間
 - 2.4 管理ツール
 - 2.5 サービス提供フロー
- 3 対象範囲
 - 3.1 対象プロダクト
 - 3.2 対象ソフトウェア
 - 3.3 OS および DBMS 情報
- 4 マネジメントフレーム
 - 4.1 体制
 - 4.2 会議体
 - 4.3 関係者連絡先
 - 4.4 サービス提供フロー : 詳細
 - a) 問合せ管理
 - b) インシデント管理
 - c) 問題管理
 - d) 変更管理
 - e) リリース管理
 - f) 構成管理
 - g) セキュリティ管理
 - h) アカウント管理

以降の各ページの **青字** が箇所がプロダクトによって記載が変わる部分と想定

1. はじめに

1.1. 本書の目的

本書では、SCSK 株式会社（以下、SCSK とします）が、【クライアント名】様（以下、お客様とします）に対して提供する AMO サービスについて定義することを目的とします。

1.2. 文書体系

本書を含み、AMO サービスご利用期間中は、以下の文書の最新版をお客様と SCSK の両社で共有するものとします。

文書番号	文書名
xxx-x-xxx-xx	AMO サービス仕様書
xxx-x-xxx-xxx ~ xxx-x-xxx-xxx	※後述の「構成管理ドキュメント」に記載の設計書一式
xxx-x-xxx-xx	問合せ台帳
xxx-x-xxx-xx	インシデント管理台帳
xxx-x-xxx-xx	問題管理台帳
xxx-x-xxx-xx	変更管理台帳
xxx-x-xxx-xx	リリース管理台帳
xxx-x-xxx-xx	月次報告書
xxx-x-xxx-xx	用語集

2. サービス体系

2.1. 提供サービス

お客様へ提供しますサービスは以下の通りです。

- 問合せ対応
- 障害対応
- アプリケーションエンハンスメント

2.2. 対象プロダクト

以下のプロダクトに関する AMO サービスをご提供致します。

- BI
- Sales Force
- Super Stream
- Oracle EBS
- SAP

2.3. サービス時間

サービスを提供します時間帯は下の通りです。

- 平日 9:00~18:00
- 平日 9:00~18:00(時間外オプション有り)
 - ◇ 時間外オプション : X X X X X X X
- 24 時間 365 日
- 24 時間 365 日(問合せ受付のみ)

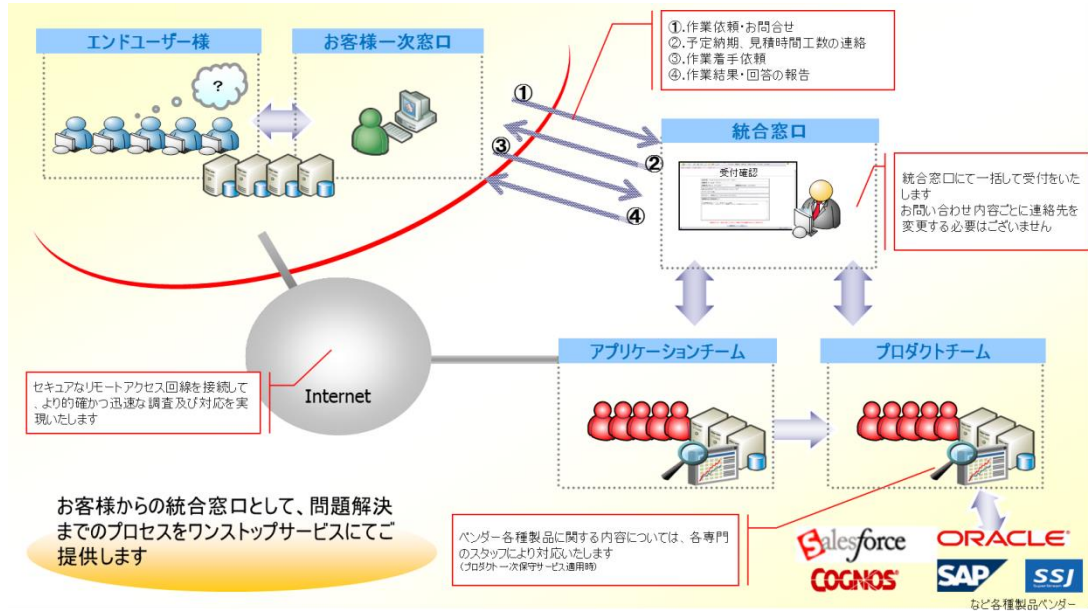
2.4. 管理ツール

各サービスを提供する際にあたり使用する管理ツールは以下の通りです。

- Voyager
- Solution Manager
- Senju Service Manager
- SFDC ケース

2.5. サービス提供フロー

各サービスを提供する際の作業プロセスは以下の通りです。



3. 対象範囲

3.1. 対象プロダクト

SCSK が AMO サービスを提供しますプロダクトの詳細は以下の通りです。

■ SAP

➤ プロダクト名とバージョン情報

- SAP S/4 HANA [on-pre 1511 FPS02/ on-pre 1511 FP01]
- SAP ERP 6.0 [EHP8/ EHP7/ EHP6/ EHP5/ EHP4/ EHP3/ EHP2]
- SAP R/3
- SAP Advanced Planning and Optimization

➤ 使用コンポーネント

- Financial Accounting
- Management Accounting (CO)
- Order Fulfillment
- Procurement
- Production – Planning & Manufacturing
- Human Capital Management

➤ アドオンオブジェクト

オブジェクトカテゴリー	オブジェクト数 [yyyy/mm/dd 時点]		
	使用中	未使用	不明
レポート	275	100	0
トランザクション			
RFC			
ジョブ			
テーブルメンテナンス			
ロール			
SAP クエリ			
ユーザーExit			
BADI			
インターフェイス			
Total	5,000 [<input checked="" type="checkbox"/> Small/ <input type="checkbox"/> Medium/ <input type="checkbox"/> Large/ <input type="checkbox"/> Very Large]		

- 詳細は「xxx-x-xxx-xx アドオンオブジェクト一覧」に記載しております。

➤ 3rdパーティプロダクト

- ユアソフト (ユアソフト社)

3.2. 対象ソフトウェア

SCSK が AMO サービスを提供しますソフトウェアは以下の通りです。

帳票 / ジョブ管理 / データ連携 / データアーカイブ

■ 帳票

- プロダクトおよびバージョン情報
 - Super Visual Formade [Ver6.2/ Ver5.2]
- 使用コンポーネント
- アドオンオブジェクト

■ ジョブ管理

- プロダクトおよびバージョン情報
 - JP1 [Ver11/ Ver10]
- 使用コンポーネント
- アドオンオブジェクト

■ データ連携

- プロダクトおよびバージョン情報
 - Hulft [Ver7/ Ver6]
 - Data Spider
- 使用コンポーネント
- アドオンオブジェクト

■ データアーカイブ

- プロダクトおよびバージョン情報
 - Open Text
- 使用コンポーネント
- アドオンオブジェクト

3.3. OS および DB 情報

SCSK が AMO サービスを提供するソフトウェアは以下の OS および DB 上で動作しているものとします。

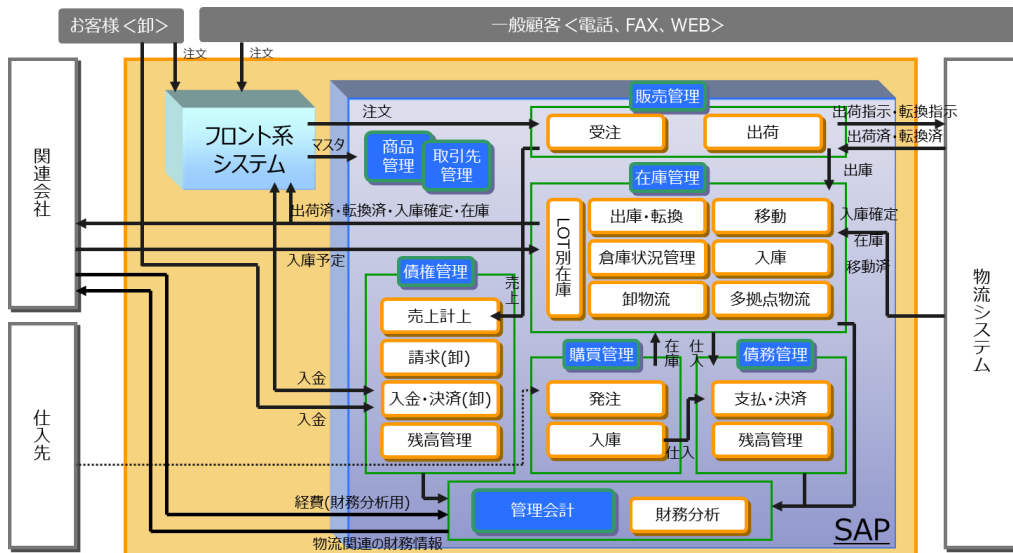
- OS
 - プロダクトおよびバージョン情報
 - Microsoft Windows Server 2012
 - Microsoft Windows Server 2008

- DB
 - プロダクトおよびバージョン情報
 - Microsoft SQL Server 2012 SP1
 - Oracle Database 12cR1

3.4. システム構成図

SCSK が AMO サービスを提供するシステムは以下の通りの構成となっているものとします。
 (前述のプロダクト・ソフトウェア・OS/DB と 顧客の各システムとを一枚で鳥瞰できる図を想定)

<< プロジェクト毎に作成 >>



4. マネジメントフレーム

4.1. 体制

以下の体制で AMO サービスをご提供致します。

お客様	役割	SCSK
〇〇部 〇〇様	責任者	〇〇部 〇〇
	マネージャー	
	営業担当	
	チームリーダー	
	チームメンバー	
	チームリーダー	
	チームメンバー	

4.2. 会議体

以下の会議にてサービス状況の報告・共有、および、サービス提供において必要な各種判断を行います。

名称	目的/内容	タイミング	出席者
年次 報告会	<ul style="list-style-type: none"> 顧客への貢献度の報告 翌期の活動予定(AMO サービス改善/提案計画)の共有 	年次	【お客様】 XXXX 【SCSK】 責任者の上長 責任者 マネージャー 営業担当
月次 報告会	<ul style="list-style-type: none"> 問合せ/障害のトレンド報告 AMO サービスの課題/改善/変更点の共有 プロダクト/ソフトウェアの最新技術情報の共有 SCSK の他サービスの最新情報の共有 	月次	【お客様】 XXXX 【SCSK】 責任者 マネージャー 営業担当
週次 報告会	<ul style="list-style-type: none"> 問合せ/インシデント/問題/変更の進捗報告 該当週に発生した障害の内容共有 翌週の作業(通常と異なる作業)内容の共有 	週次	【お客様】 XXXX 【SCSK】 マネージャー チームリーダー
変更会議	<ul style="list-style-type: none"> 変更の実施判断 	週次	【お客様】 XXXX- 【SCSK】 マネージャー チームリーダー
リリース 判定会議	<ul style="list-style-type: none"> リリース計画の承認 リリース後の状況確認 	週次	【お客様】 XXXX- 【SCSK】 マネージャー チームリーダー

4.3. 関係者連絡先

➤ お客様(ユーザー)

所属	氏名	連絡先	補足
経理部-経理課	高橋一郎	03-xxxx-xxxx	

➤ お客様(情シス)

所属	氏名	連絡先	補足

➤ その他ベンダー

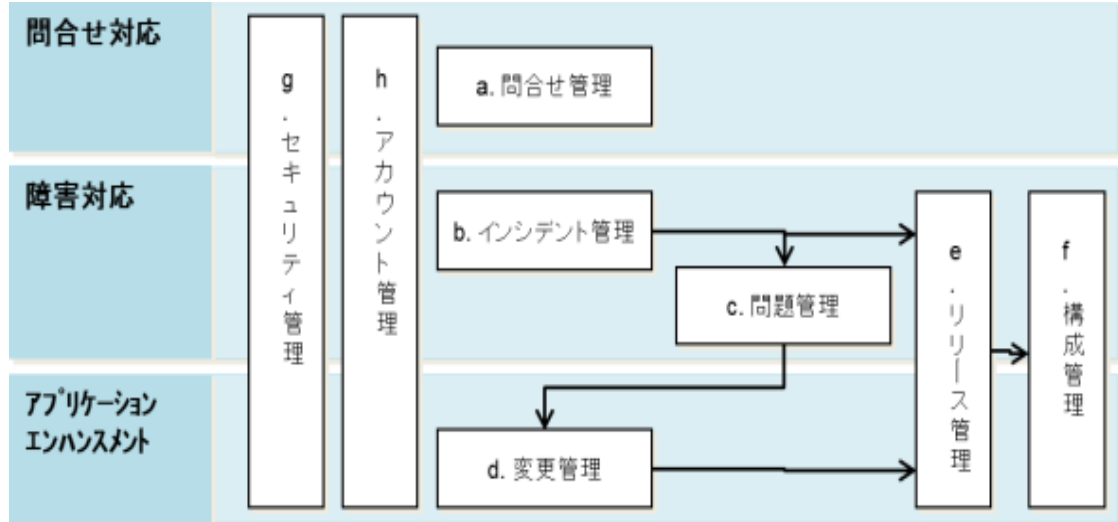
所属	氏名	連絡先	補足
SAP ジャパン			

➤ SCSK

所属/チーム	氏名	連絡先	補足

4.4. サービス提供フロー：タスク詳細

問合せ対応、障害対応、アプリケーションエンハンスは、以下のプロセスに順次で行います。



a) 問合せ管理

以下の対応フローにて貴社からのお問い合わせと作業の依頼に対応させていただきます。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1	問合せ	お客様	お問合せツールもしくはメール・電話にて問合せを行います。
2	問合せ受付	SCSK	問合せを受け付け、詳しいお問合せ内容・希望納期を確認します。
3	一次分類	SCSK	対象プロダクトを識別します。
4	優先度判断	SCSK	優先度判断基準に基づき対応優先度を判定します。
5	ラッジ調査	SCSK	問合せ内容に対する調査を実施します。
6	回答	SCSK	問合せ元への回答を行います。
7	回答確認	お客様	回答内容を確認します。
8	リクエストクローズ	SCSK	台帳に必要事項を記録し問合せ対応を完了します。

● 管理ツールの利用手順

<< Voyager 等による問い合わせ方法、回答確認方法 を記載 >>

● 緊急時のお問い合わせ先

緊急のご要件の場合は以下の連絡先へご連絡下さい。

- ◇ メールアドレス xxxxx@scsk.jp
- ◇ 電話番号 03-xxxx-xxxx

● 優先度判断基準

次項「インシデント管理」に記載の優先度と同様とします。

b) インシデント管理

以下の対応フローにてアプリケーション障害に対応させていただきます。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1	障害検知・連絡	顧客	監視担当者もしくはエンドユーザーが障害を検知・認識し障害内容を連絡します。
2	障害受付	SCSK	障害を受け付け、詳しい事象・希望納期を確認します。
3	一次切り分け	SCSK	対象プロダクトを識別します。
4	優先度判断	SCSK	優先度判断基準に基づき対応優先度を判定します。
5	ルックアップ調査	SCSK	障害事象に対する調査を実施し、原因・影響範囲・対応方針(含む必要時間)を明確化します。
6	対応方針の提案	SCSK	対応方針をお客様へ提案します。
7	対応方針の承認	顧客	対応方針を確認し承認(または否認)します。
8	ワークアラウンド対応	SCSK	対応方針に従いワークアラウンド対応を行います。本番環境の変更が必要な場合、「e. リリース管理」に従い対応します。
9	エスカレーション	SCSK	エスカレーションルールに基づき専門部隊・マネジメントへのエスカレーションを行います。
10	解決と復旧確認	SCSK	障害の復旧結果を確認し関係者への通知を行います。
11	対応結果の承認	顧客	障害の対応結果を承認(または否認)します。
12	障害クローズ	SCSK	台帳に必要事項を記録し問合せ対応を完了します。

● 優先度判断基準

影響度合 影響範囲	クリティカルな影響※		軽微な影響
	時間的猶予なし (即時、当日中の 対応が必要)	時間的猶予あり(翌営 業日対応、明確な期限 あり)	2 営業日以上の 時間的猶予あり
社外への影響あり	P1	P2	P3
全社的な影響	P1	P2	P3
特定部署への影響	P2	P3	P3

※ 顧客の社会的信用へ影響、顧客の取引先へ重大な影響(金銭的な影響など、顧客のトップマネジメントへ影響、顧客-SCSK 間の契約違反、明確にクレームとして顧客からの申し入れが予想される)など

● エスカレーションルール <<顧客へのエスカレーションルールの記載について追記>>

通知先、通知タイミング、通知方法は以下の通りとします。

◇ P1

チームメンバー
↓ <即時-メールと電話>
チームリーダー
↓ <即時-メールと電話>
専門部隊/
サービスマネージャー
↓ <即時-メール>
責任者/営業担当

◇ P2

チームメンバー
↓ <即時-メールと電話>
チームリーダー
↓ <即時-メールと電話>
専門部隊/
サービスマネージャー
↓ <翌営業日-メール>
責任者/営業担当

◇ P3

チームメンバー
↓ <即時-メールと電話>
チームリーダー
↓ <即時-メール>
専門部隊/
サービスマネージャー

c) 問題管理

以下の対応フローにて問題(障害や課題の恒久対応)に対応させていただきます。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1	問題の検出	顧客/SCSK	インシデント管理またはその他プロセスより問題を検出します。
2	優先度の判断	SCSK	優先度判断基準に基づき対応優先度を判定します。
3	原因調査・解決策検討	SCSK	問題を根本的な原因を調査・分析し解決先を導き出します。
4	再発防止対策の実施	顧客/SCSK	導き出された解決策がシステム変更を伴わない場合、その解決策を実行します。
5	再発防止対策の確認	顧客	解決策の実行結果を確認します。
6	変更対応要否判断	顧客	システム変更を伴う解決策の場合は、その対応要否を判断します。システム変更が必応な場合は「d. 変更管理」に従い対応します。
7	問題解決確認	顧客	システム変更後、問題が解決しているかを確認します。
8	原因不明時対応	SCSK	問題原因が不明の場合は、対応方針を取り決めます。
9	問題のクローズ	SCSK	台帳に必要事項を記録し問題対応を完了します。

● 優先度判断基準

<< 問題の優先度基準 の確認が必要 >>

d) 変更管理

以下の対応フローにてアプリケーション変更要求に対応させていただきます。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1	変更依頼	顧客	アプリケーション機能の変更・新規開発の依頼を行う。
2	変更依頼の確認	SCSK	変更依頼を受け付け、要求仕様の詳細を確認する。
3	分類(緊急 or 通常)	SCSK	急を要する変更か通常の変更かを識別する。
4	優先度判断	SCSK	優先度判断基準に基づき対応優先度を判定します。
5	問題・影響調査	SCSK	変更に伴う影響範囲・問題やリスク・必要リソースの調査・分析を行い、対応方針を策定します。
6	変更依頼の承認	顧客	変更実施の要否の判断を行う。
7	変更対応	SCSK	対応方針に基づき変更作業を実施し、リリース計画を立案します。
8	リリース前承認	顧客	リリース計画の承認(否認)を行います。
9	リリース	-	(e. リリース管理を参照)
10	検収	顧客	リリース結果を確認・承認します。
11	変更依頼のクローズ	SCSK	台帳に必要事項を記録し変更対応を完了します。

- 緊急/通常判断基準
 << 基準の確認が必要 >>
- 優先度判断基準
 << 基準の確認が必要 >>

e) リリース管理

以下の対応フローにて障害および変更対応後のリリースに対応させていただきます。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1	リリース計画立案	顧客/SCSK	リリースの対象・体制・日程・影響範囲・手順を計画します。
2	リリース準備	SCSK	リリース対象となるコンポーネント(移送ファイル等)および各種手順書の作成を行います。
3	受け入れ	SCSK/顧客	変更管理におけるテスト結果を確認し、リリース対象コンポーネントの過不足の確認を行います。
4	投入の計画立案	SCSK/顧客	リリースの実施に向けた詳細な計画を立案します。
5	リリース計画の承認	顧客	リリース実施可否の最終判断を行います。
6	トレーニング ^o	SCSK/顧客	トレーニング教材の作成など利用者への対応準備を行います。
7	リリース計画のクローズ ^o	SCSK	台帳に必要事項を記録しリリースを完了します。

● 緊急/通常判断基準

<< 基準の確認が必要 >>

f) 構成管理

以下の対応フローにてアプリケーション障害に対応させていただきます。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1	チェックアウト申請	SCSK	
2	チェックアウト	SCSK	
3	構成管理物の変更	SCSK	
4	新旧差異確認	SCSK	
5	チェックイン申請	SCSK	
6	チェックイン	SCSK	

- 構成管理台帳運用ルール
- CVS (Concurrent Versions System) ツール利用手順
 - << チェックアウト、チェックイン、構成管理物登録、構成管理物削除 >>
- 構成管理対象ドキュメント
 - SCSKにてメンテナンスを行うドキュメントは以下の通りです。
 - ◇ 業務フロー/業務詳細記述書（もしくは業務機能マッピング表）
 - ◇ マスタ定義書
 - ◇ コード定義書
 - ◇ 権限設計書
 - ◇ ジョブ設計書（ジョブ鳥瞰図）
 - ◇ アドオン要件定義書
 - ◇ アドオンテーブル定義書
 - ◇ アドオン外部設計書
 - ◇ アドオン内部設計書
 - ◇ 設計標準定義書
 - ◇ 開発標準定義書
 - ◇ データフロー図

◇ セキュリティ管理

以下の対応フローにてセキュリティ(環境アクセス)管理をさせていただきます。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

●

g) アカウント管理

以下の対応フローにてアカウントの払い出しを行います。

項番	作業項目	作業主体	作業内容
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

- 管理対象アカウント

EOF