

## DISASTER RECOVERY SERVICES AND CUSTOMER INVOKED FAILOVER SERVICES SERVICE DESCRIPTION DOCUMENTATION

### 災害回復サービス及び顧客起動のフェイルオーバーサービスのサービス内容説明文書

The following services apply to Customers that have purchased these optional services, to the extent available, in connection with its subscription to SAP HANA Enterprise Cloud services, S/4HANA Cloud extended edition, SAP ERP, private cloud edition, or RISE with S/4HANA Cloud, private edition under an applicable Order Form. 以下のサービスは、該当する「注文書」に基づいて、SAP HANA Enterprise Cloud サービス、S/4HANA Cloud, extended edition、S/4HANA Cloud extended edition、SAP ERP, private cloud edition、又は RISE with S/4HANA Cloud, private edition に対する自身のサブスクリプションに関連して、これらのオプションのサービスを購入した顧客に（利用可能な限りにおいて）適用される。

#### I. Disaster Recovery Services

##### I. 災害回復サービス

#### 1. Definitions

##### 1. 定義

Definitions used but not defined in this Service Description shall have the meaning ascribed to them in the agreement under which Customer purchased the services.

使用されている定義語で、この「サービス内容説明」で定義されていないものは、顧客がサービスを購入した契約書に定める意味を有するものとする。

- (a) **“Disaster”** means an event of substantial extent causing significant disruption of the delivery of the Cloud Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. Disasters can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.
- (a) 「災害」とは、「クラウドサービス」の提供に重大な混乱をもたらす大規模な事象をいい、SAP のデータセンター又は「コンピューティング環境」に対する物理的な損害又は破壊が含まれる場合がある。「災害」には、自然災害（洪水、ハリケーン、竜巻、又は地震など）、及び/又は人為的災害（危険物流出、インフラストラクチャーの障害、及び生物テロなど）がある。「災害」は一般的に、個別の 1 つのシステム又はランドスケープに限定されず、インフラストラクチャーのより大きな部分に及ぶ。
- (b) **“Disaster Recovery Services” (or “DR Services” or “DR”)** means the disaster recovery service, process, policies and procedures initiated by SAP that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e., DR is not a substitute or replacement for System Availability Service Levels).
- (b) 「災害回復サービス」（以下「DR サービス」又は「DR」）とは、該当する「注文書」で、「DR サービス」に含まれ、指定されたテクノロジー又はインフラストラクチャーの回復又は継続の準備に関連して SAP により着手される災害回復のサービス、プロセス、ポリシー、及び手順をいう。DR は、ハードウェア又はソフトウェアのインシデントに起因する、分離したシステムの停止を克服するプロセスではない（すなわち、DR は「システムの可用性のサービスレベル」に代わるものでも置き換わるものでもない）。



- (c) **“Short Distance DR” or “Metro DR”** means a Disaster Recovery Service in which SAP uses synchronous replication (if possible) between primary and failover systems. This typically means that the secondary data center is less than 50 to 80km away from the primary data center, providing lower cost and smaller RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.<sup>1</sup>
- (c) 「**短距離 DR**」又は「**メトロ DR**」とは、主システムとフェイルオーバーシステム間で、SAP が同期複製（可能な場合）を使用する「災害回復サービス」をいう。これは一般的に、二次データセンターが一次データセンターから、50 ～ 80 km 未満の距離にあり、低コストで RPO が短いものの、両方のデータセンターに影響を及ぼす局地的な災害についてはリスクが高いことを意味する<sup>1</sup>。
- (d) **“Long Distance DR” or “Regional DR”** means a Disaster Recovery Service in which SAP uses asynchronous replication only between primary and failover systems. This typically means that the secondary data center is over 50 to 80km away from the primary data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.<sup>1</sup>
- (d) 「**長距離 DR**」又は「**リージョナル DR**」とは、主システムとフェイルオーバーシステム間でのみ、SAP が非同期複製を使用する「災害回復サービス」をいう。これは一般的に、二次データセンターが一次データセンターから、50 ～ 80 km 超の距離にあり、両方のデータセンターに影響を及ぼす局地的な災害のリスクを最小限にしていることを意味する<sup>1</sup>。
- (e) **“RPO” (or “Recovery Point Objective”)** means the maximum period in which Customer data may be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup or last data replication and point in time a Disaster occurred). RPO mainly depends on the replication mechanism between primary and failover systems. Synchronous replication results in RPO=0 but is only applicable for Short Distance DR. Asynchronous replication, typically for Long Distance DR, will result in RPO=30 minutes.
- (e) 「**RPO**」（「**目標回復時点**」）とは、「災害」に起因して「顧客データ」が喪失した場合の最長期間をいう（すなわち、最後のバックアップ又は最後のデータ複製から「災害」が発生した時点までの期間）。RPO は主として、主システムとフェイルオーバーシステム間の複製メカニズムに依存する。同期型の複製は RPO=0 の結果となるが、「短距離 DR」についてのみ適用される。非同期型の複製は、一般的に「長距離 DR」の場合で、RPO=30 分の結果となる。
- (f) **“RTO” (or “Recovery Time Objective”)** means the duration of time in which the PRD is unavailable in the event of a Disaster (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).
- (f) 「**RTO**」（「**回復時間目標**」）とは、「災害」が発生した場合に PRD が利用できない期間をいう（すなわち、「災害」から、システムが再び利用可能になった時点までの期間）。
2. If purchased by Customer, SAP will provide Disaster Recovery Services as outlined herein for PRD systems, and for HEC Services, specifically for those PRD systems indicated in the System Set-Up Table of Customer’s Order Form. SAP’s provisions of the DR Services are contingent upon Customer fulfilling certain prerequisites and conditions. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to fulfill any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:
2. 顧客が購入した場合、SAP は、このサービス内容説明文書に記載するとおり「災害回復サービス」を、PRD システムに対して、また「HEC サービス」に対して、具体的には顧客の「注文書」の「システムセットアップ表」に記載されている PRD システムに対して提供する。SAP による「DR サービス」の提供は、顧客が一定の前提条件と条件を満たすことが条件となる。顧客が、以下のいずれかの前提条件を満たせず、そのことにより、該当する「DR サービス」の SAP による履行が妨げられる限り（及びその期間中）、SAP は、その「DR サービス」の義務を免除されるものとする。

<sup>1</sup> Unless otherwise indicated herein, the distances/regions and conditions can be different if a hyperscale service such as Amazon Web Services, Microsoft Azure or Google Cloud is used to provision the Cloud Service. See <https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/>, <https://azure.microsoft.com/global-infrastructure> or <https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/> for additional information.

<sup>1</sup> このサービス内容説明文書に別段の記載がある場合を除き、距離/地域及び条件は、「クラウドサービス」を提供するために Amazon Web Services, Microsoft Azure 又は Google Cloud などのハイパースケールサービスが利用される場合は、異なることがある。詳細については、<https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/>、<https://azure.microsoft.com/global-infrastructure> または <https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/> を参照のこと。

- (a) The applicable components are technically used as provided by SAP; any custom or third party developments or modifications affecting applicable components are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).
- (a) 該当するコンポーネントが、SAP が定めるとおり、技術的に利用されていること。該当するコンポーネントに影響を及ぼすカスタム開発若しくは第三者による開発又は修正は、対象とならない（SAP ABAP 標準開発ツールを使用して、ABAP のみのシステムで実施された開発/修正、及び SAP ソフトウェアに組み込まれた第三者製品を除く）。
- (b) The applicable systems stay within boundaries regarding size and layout as set forth in the Agreement.
- (b) 該当するシステムが、「本契約」に定める規模と構成に関して、範囲内にとどまっていること。
- (c) Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the data center. Any interfaces that require additional solutions or components within the Computing Environment, as well as external connectivity, are outside of the DR Services scope.
- (c) DR の範囲内のインターフェースが、データセンター内にあるコンポーネントに対して SAP システムでサポートされ、すぐに使用可能なインターフェース/プロトコルに限定されていること（RFC、ウェブサービスの呼び出し、フラットファイル、XML、IDocs など）。「コンピューティング環境」内で追加のソリューション又はコンポーネントを必要とするインターフェース、及び外部接続は、「DR サービス」の範囲外である。
- (d) All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR Services.
- (d) DR サイトに複製する必要がある「顧客データ」を含むすべてのリポジトリが、データベースであること。データベース以外の場合、RPO 時間が大幅に長くなることがあるため、標準「DR サービス」の定義に該当しない。
3. For HEC Services, the DR Services RTO/RPO options are set forth in the table below. Generally, the standard RTO is 12 hours, but RTO of 4 hours may be available for defined scenarios if agreed by the parties in the Order Form. For HEC Services, the DR Services option purchased for the respective components is stated in the relevant column of the System Set-Up Table in the Order Form via the applicable designation set forth in the table below.
3. 「HEC サービス」については、「DR サービス」の RTO/RPO オプションを下の表に定めている。一般的に、標準的な RTO は 12 時間であるが、「注文書」において両当事者により合意されている場合は、所定のシナリオに対して 4 時間の RTO も可能な場合がある。「HEC サービス」については、それぞれのコンポーネントに対して購入された「DR サービス」のオプションが、「注文書」にある「システムセットアップ表」の関連する欄に、下の表に定める該当する指定内容で記載されている。

DR designation in HEC Order Form HEC 注文書における DR の指定	RTO RTO	RPO RPO
Blank 空白	none なし	none なし
DR_12h_30 DR_12h_30	12h 12 時間	30 min 30 分
DR_4h_30 DR_4h_30	4h 4 時間	30 min 30 分
DR_12h_0 DR_12h_0	12h 12 時間	0 min 0 分

DR_4h_0	4h	0 min
DR_4h_0	4 時間	0 分

If Customer purchased DR Services based on Long Distance and Short Distance designations, please see Section 8 below.

顧客が、「長距離」及び「短距離」の指定に基づいて「DR サービス」を購入している場合は、下にある第 8 条を参照のこと。

4. If Customer has purchased the optional Disaster Recovery services for RISE with S/4HANA Cloud, private edition, SAP ERP, private cloud edition, or S/4HANA Cloud, extended edition, the RTO is 12 hours and RPO is 30 minutes. For RISE with S/4HANA Cloud, private edition purchased on Amazon Web Services only, the RTO is 12 hours and RPO is 0. If Customer has purchased the optional SAP S/4HANA Cloud, 4 hour recovery time objective, private edition or SAP ERP, 4 hour recovery time objective, private cloud edition, the RTO is 4 hours (instead of 12 hours) and the RPO remains unchanged as indicated in this section.
4. 顧客が、RISE with S/4HANA Cloud, private edition、SAP ERP, private cloud edition、又は S/4HANA Cloud, extended edition に対してオプションの「災害回復サービス」を購入した場合、RTO は 12 時間で RPO は 30 分となる。Amazon Web Services で購入された RISE with S/4HANA Cloud, private edition の場合のみ、RTO は 12 時間、RPO は 0 となる。顧客が、オプションの SAP S/4HANA Cloud, 4 hour recovery time objective, private edition 又は SAP ERP, 4 hour recovery time objective, private cloud edition を購入した場合、RTO は（12 時間ではなく）4 時間となり、RPO はこのセクションに記載するとおりで変わらない。
5. Performance characteristics and System Availability may be reduced while operating under DR Services failover (the System Availability Service Level will not be lower than 95%).
5. パフォーマンス特性及び「システムの可用性」は、「DR サービス」のフェイルオーバー下で運用している間は、低下することがある（「システムの可用性のサービスレベル」が 95% を下回ることはない）。
6. Other DR services are not in the scope of SAP's standard DR Services. For HEC Services, if requested by the Customer, such additional DR Services ("Additional DR Services") would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the implementation in a Change Request or an amendment to the Order Form. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages. These Additional DR Services are not available for S/4HANA Cloud, extended edition, SAP ERP, private cloud edition, and RISE with S/4HANA Cloud, private edition.
6. その他の DR サービスは、SAP の標準の「DR サービス」のスコープには含まれない。「HEC サービス」について、顧客により要求された場合、かかる追加の「DR サービス」（以下「追加 DR サービス」）は、顧客のアーキテクチャーと要件に基づいて、追加の DR 評価を受ける必要がある。かかる「追加 DR サービス」の実施の詳細については、修正された推定フェイルオーバー時間及び最大データ損失を含め、顧客と合意される。両当事者は、「変更要請」又は「注文書」に対する修正の実施の結果として当該「追加 DR サービス」に適用される RPO 及び RTO について相互に合意する。このプロセスの一環として、SAP は、「注文書」で定義されるシステムセットアップの RPO/RTO を、定義済みのパッケージと同様の範囲に収めるために合理的な努力を払う。これらの「追加 DR サービス」は、S/4HANA Cloud, extended edition、SAP ERP, private cloud edition、及び RISE with S/4HANA Cloud, private edition については利用できない。
7. **Regular DR Testing.** SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer. For DR Services readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation as set forth in the Order Form, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request or amendment to the Order Form. Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts in addition to and beyond the scope of the Cloud Services and/or DR Services hereunder. Each Disaster Recovery Service implementation requires Customer's testing and causes additional Agreed Downtimes. The System Availability calculation for the affected month(s) shall exclude these additional Agreed Downtimes.

7. **定期的な DR のテスト** SAP は、「DR サービス」をテストするために、「DR サービス」の一環として年 1 回の DR フェイルオーバーテストを提供する。SAP は、適用される基準を達成しなかった DR 回復テストを速やかに再び実行し、不合格があれば顧客に報告するものとする。「DR サービス」をすぐに実施できるようにするため、顧客は、「注文書」に定めるとおり、及び「変更要請」又は「注文書」に対する修正によって両当事者間でさらに相互合意されるとおりに、自身のインフラストラクチャーとビジネスの準備を遂行するものとする。顧客の事業継続性の目標には、このサービス内容説明文書に基づく「クラウドサービス」及び/又は「DR サービス」の範囲に加えて、またそれを超えて、顧客のさらなる作業が必要となる場合がある。それぞれの「災害回復サービス」の実施には、顧客によるテストの実施が必要であり、追加の「合意ダウンタイム」が発生する。影響を受ける月に対する「システムの可用性」の計算から、かかる追加の「合意ダウンタイム」は除外されるものとする。

8. **For DR Services purchased based on Short Distance and Long Distance options:**

8. **短距離及び長距離のオプションに基づいて購入された DR サービスについて**

The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Short Distance DR/ Long Distance DR)\*, the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR Services. The predefined parameters for these standard DR Services are set forth below.

関連するパラメーターは、選択した DR 構成（「短距離 DR」/「長距離 DR」）\*、使用するデータベースプラットフォーム、及び標準の「DR サービス」に対する上記の条件への準拠によって異なる。標準の「DR サービス」に対する事前定義のパラメーターは、下記のとおりである。

\*For S/4HANA Cloud, extended edition, the DR layout is Long Distance DR unless Long Distance DR is not available in the region of the applicable data center. In such event, Short Distance DR will be provided.

\*S/4HANA Cloud, extended edition の場合、DR 構成は「長距離 DR」となる。ただし、該当するデータセンターの地域で「長距離 DR」が利用できない場合を除く。その場合は、「短距離 DR」が提供される。

	Short Distance DR (Metro DR) 短距離 DR (メトロ DR)	Long Distance DR (Regional DR) 長距離 DR (リージョナル DR)
Database: SAP HANA データベース : SAP HANA	Single Node <sup>(1)</sup> RTO=12hrs; RPO=30mins シングルノード <sup>(1)</sup> RT0=12 時間、 RPO=30 分 Multi Node <sup>(2)</sup> : RTO=12hrs; RPO=0hrs マルチノード <sup>(2)</sup> RT0=12 時間、 RPO=0 時間	RTO=12hrs; RPO=30mins RT0=12 時間、RPO=30 分
Database: Sybase ASE データベース : Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins <sup>(3)</sup> RT0=12 時間、RPO=30 分 <sup>(3)</sup>	RTO=12hrs; RPO=30mins RT0=12 時間、RPO=30 分

<sup>(1)</sup>HANA Single Node: describes a configuration, where the HANA database system resides on one single server node.

<sup>(1)</sup> HANA シングルノード : HANA データベースシステムが単一のサーバーノード上にある構成をいう。

<sup>(2)</sup> HANA Multi Node (or HANA Scale Out System): describes a HANA database system that is installed on more than one host but identified by a single system ID (SID). It is perceived as one unit from the perspective of the administrator, who can install, update, start up, shut down, or backup the system as a whole.

<sup>(2)</sup> HANA マルチノード (又は HANA スケールアウトシステム) : 複数のホスト上にインストールされているが、単一のシステム ID (SID) により識別される HANA データベースシステムをいう。システム全体のインストール、アップデート、起動、停止、バックアップができる管理者の観点から、1 つのユニットとして認識される。

<sup>(3)</sup> Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request or amendment to Order Form without additional service charge.

<sup>(3)</sup> Sybase ASE データベースの複製は、現在、0 時間の RPO の前提条件である継続モードではサポートされ

ていない。かかる機能が利用可能になり、各システムが新しいバージョンにアップデートされ、正常にテストされた場合、両当事者は、その時点で、追加のサービス料金なしで、「変更要請」又は「注文書」の変更を通じ、修正された 0 時間の RPO に合意する。

## II. Optional Customer Invoked Failover (“CIF”) Services for HEC Services

### II. HEC サービスに対するオプションの顧客起動のフェイルオーバー（「CIF」）サービス

CIF services is an optional service available only for HEC Services which can be agreed between SAP and Customer for certain components as set forth in the System Set-Up Table of the HEC Order Form in addition to DR Services (DR Services is a pre-requisite for CIF services). For components for which Customer purchases CIF services, Customer may initiate the failover/failback between the primary data center (“PDC”) and secondary data center (“SDC,” normally used for DR Services) without the occurrence of a Disaster.

CIF サービスは、「DR サービス」に加えて、「HEC 注文書」の「システムセットアップ表」に定められている特定のコンポーネントについて、顧客と SAP の間で合意することができる、「HEC サービス」に対してのみ利用可能なオプションのサービスである（「DR サービス」は CIF サービスの前提条件）。顧客が CIF サービスを購入したコンポーネントについて、顧客は、一次データセンター（「PDC」）と二次データセンター（「SDC」、通常「DR サービス」のために使用）間でのフェイルオーバー/フェイルバックを、「災害」が発生していなくても起動することができる。

The respective components for which CIF services is purchased will be marked with the “CIF” designation appended to the DR designation in the System Set-up Table. By way of example, a CIF services designation of “DR\_12h\_0\_CIF” means that Customer may invoke CIF services without the occurrence of a Disaster for that component and for which the agreed upon DR Services has an RTO of 12 hours and an RPO of 0 minutes.

CIF サービスが購入される各コンポーネントには、「システムセットアップ表」の DR の指定に「CIF」という表示が追加される。たとえば、「DR\_12h\_0\_CIF」という CIF サービスの表示は、顧客が、当該コンポーネントに対して「災害」が発生していなくても CIF サービスを起動することができ、その合意された「DR サービス」の RTO は 12 時間、RPO は 0 分であることを意味する。

CIF services is only available for select configurations and data centers. Pre-requisites, technical requirements and scenarios for which CIF services can apply depend on the concrete technical solution for the DR Services and are described in additional documentation.

CIF サービスが利用できるのは、特定の設定およびデータセンターに限られる。CIF サービスが適用可能となる前提条件、技術的要件及びシナリオは、「DR サービス」に関する具体的な技術的ソリューションによって異なり、追加のドキュメンテーションに記載される。

For clarity, performance characteristics and System Availability may be reduced while operating under CIF services (the System Availability Service Level will not be lower than 95%).

明確化のために付記すると、パフォーマンス特性及び「システムの可用性」は、「CIF サービス」の下で運用している間は、低下することがある（「システムの可用性のサービスレベル」が、95% を下回ることはない）。