

SLUŽBY OBNOVENÍ PO HAVÁRII A ZÁKAZNÍKEM VYVOLÁVANÉ SLUŽBY PŘEVZETÍ PŘI SELHÁNÍ PRO SLUŽBY PRIVATE CLOUD EDITION, SLUŽBY NA MÍRU A SLUŽBY SAP BW CAPACITY DOKUMENTACE K POPISU SLUŽBY

Tato dokumentace popisu služby („Popis služby“) poskytuje přehled Služeb obnovení po havárii, které se vztahují na služby způsobilé pro Obnovní po havárii, jak jsou uvedeny v Objednávkovém formuláři pro SAP Cloud ERP Private; SAP ERP, private cloud edition; nebo RISE with S/4HANA Cloud, private edition; nebo SAP ERP, private cloud edition, tailored option; SAP Cloud ERP Private, tailored option; nebo RISE with S/4HANA Cloud, private edition, tailored option; nebo SAP BW Capacity Services.

1. SLUŽBY OBNOVENÍ PO HAVÁRII

1.1. Definice

Definice použité, ale nedefinované v tomto Popisu služby, mají význam, který jim je přiřazen ve smlouvě, na základě které si Zákazník služby zakoupil.

„**Havárie**“ označuje událost podstatného rozsahu, která způsobí výrazné narušení poskytování Cloudových služeb a může zahrnovat fyzické poškození nebo zničení datového centra nebo Výpočetního prostředí společnosti SAP (jak je popsáno v dohodě SLA). Havárii mohou být přírodní katastrofy (například povodně, hurikány, tornáda nebo zemětřesení) anebo katastrofy způsobené člověkem (včetně úniku nebezpečných materiálů, selhání infrastruktury a bioterorismus). Havárie není obvykle omezena na jeden jednotlivý systém nebo prostředí, ale zasahuje větší části infrastruktury.

Pojem „Služby obnovení po havárii“ (nebo „Služby DR“ či „DR“) označuje proces, zásady a postupy služby obnovy po havárii iniciované společností SAP, které souvisejí s přípravou na obnovení či pokračování technologie nebo infrastruktury, která je v příslušném Objednávkovém formuláři uvedena jako zahrnutá do Služeb DR. Obnovení po havárii není procesem k překonání výpadků izolovaných systémů v důsledku hardwarových nebo softwarových incidentů (tj. Obnovení po havárii není náhradou Úrovně služeb dostupnosti systému (jak jsou popsány v dohodě



SLA)).

Pojem „**Obnovení po havárii pro krátkou vzdálenost**“ znamená Službu obnovení po havárii, ve které společnost SAP používá synchronní replikaci (pokud je to možné) mezi primárním systémem a systémy pro obnovení po havárii. To obvykle znamená, že sekundární datové centrum je od primárního datového centra vzdáleno méně než 50 až 80 km, což sice přináší nižší náklady a menší cílový okamžik obnovení, ale zároveň větší riziko lokální katastrofy, která by mohla ovlivnit obě datová centra.¹

Pojem „**Obnovení po havárii pro velkou vzdálenost**“ znamená Službu obnovení po havárii, ve které společnost SAP používá asynchronní replikaci pouze mezi primárními systémy a systémy s podporou přepnutí na záložní systém. To obvykle znamená, že sekundární datové centrum je od primárního datového centra vzdáleno více než 50 až 80 km, aby se minimalizovalo riziko lokální katastrofy postihující obě datová centra.¹

Pojem „**Cílový bod obnovení (Recovery Point Objective - RPO)**“ označuje maximální období, ve kterém mohou být data Zákazníka ztracena z důvodu Havárie (tj. doba od poslední zálohy nebo poslední replikace dat do okamžiku, kdy došlo k Havárii). Cílový bod obnovení závisí hlavně na mechanismu replikace mezi primárním systémem a systémy pro převzetí služeb při selhání.

¹ Pokud zde není uvedeno jinak, mohou se vzdálenosti, regiony a podmínky lišit, jestliže je k poskytování Cloudové služby použita hyperscale služba, jako je Amazon Web Services, Microsoft Azure nebo Google Cloud. Více informací najdete na stránce <https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/>, <https://azure.microsoft.com/global-infrastructure> nebo <https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/>.

Pojem „**Cílová doba pro obnovení**“ (**Recovery Time Objective - RTO**) označuje maximální dobu, po kterou není systém PRD k dispozici v případě havárie (tj. dobu mezi havárií a okamžikem, kdy jsou systémy opět k dispozici).

- 1.2. Pokud si Zákazník tyto služby zakoupí, společnost SAP poskytne Služby obnovení po havárii, jak je zde popsáno, pro systémy PRD a Služby Tailored Option (definované v Doplnku), konkrétně pro systémy PRD uvedené v Tabulce nastavení systému v Objednávkovém formuláři Zákazníka. Poskytování Služeb obnovení po havárii od společností SAP je podmíněno splněním určitých předpokladů a podmínek ze strany Zákazníka. Společnost SAP bude osvobozena od svých závazků v souvislosti se Službami DR v rozsahu (a po dobu), ve kterém Zákazník nesplní jakýkoliv z následujících předpokladů a takové nesplnění zabrání společnosti SAP provádět příslušné Služby DR:
 - 1.2.1. Příslušné komponenty jsou technicky používány tak, jak je společnost SAP poskytla; veškeré uživatelské vývoje a úpravy nebo vývoje a úpravy třetí strany ovlivňující příslušné komponenty nejsou zahrnuty (s výjimkou vývoje nebo úprav provedených pouze v systému ABAP za použití standardních nástrojů pro vývojáře SAP ABAP a s výjimkou produktů třetí strany, které jsou součástí Softwaru SAP).
 - 1.2.2. Příslušné systémy zůstávají v mezích velikosti a uspořádání stanovených v Dohodě.
 - 1.2.3. Rozhraní v rozsahu DR jsou omezena na rozhraní a protokoly podporované systémy SAP bez dalšího nastavení (např. RFC, volání webové služby, Flat Files, XML a IDocs) pro komponenty umístěné v datovém centru. Rozhraní, která vyžadují další řešení nebo komponenty v rámci výpočetního prostředí, stejně jako externí konektivitu, nespádají do rozsahu Služeb DR.
 - 1.2.4. Všechna úložiště obsahující Data zákazníka, která je třeba replikovat na server DR, jsou databáze. Aby se předešlo pochybnostem, všechna nedatabázová úložiště obsahující Data zákazníka nespádají pod definici standardních Služeb DR; a proto nezahnují standardní závazky Služeb DR, včetně mimo jiné RPO, RTO a Úrovně služeb dostupnosti systému.
- 1.3. Pro Služby Tailored Option je možnost Služeb DR zakoupená pro příslušné komponenty uvedena v příslušném sloupci Tabulky nastavení systému v Objednávkovém formuláři prostřednictvím příslušného označení popsaného níže. Standardní RTO je obecně až 12 hodin, ale pro definované scénáře může být k dispozici RTO až 4 hodiny, pokud se na tom strany dohodnou v Objednávkovém formuláři.
 - 1.3.1. Pokud je označení DR prázdné, pak pro příslušné komponenty není k dispozici žádný RPO ani RTO.
 - 1.3.2. Maximální doba, po kterou může dojít ke ztrátě dat Zákazníka, a doba, po kterou není systém PRD k dispozici, obojí v důsledku Havárie, se pohybuje v rámci hodnot RPO a RTO uvedených v označení DR. U každého označení DR znamená „h“ za hodnotou „hodiny“ a „m“ za hodnotou „minuty“.
 - 1.3.3. Pokud za označením DR následují dvě hodnoty, pak se tyto hodnoty interpretují následovně: první hodnota představuje RTO a druhá hodnota představuje RPO. Například u označení DR DR_4h_30m je RTO až 4 hodiny a RPO až 30 minut.
 - 1.3.4. Pokud za označením DR následují tři hodnoty, pak se tyto hodnoty interpretují následovně: první hodnota představuje RTO, druhá hodnota představuje RPO pro DR pro krátkou vzdálenost a třetí hodnota představuje RPO pro DR pro velkou vzdálenost. Například u označení DR_4h_30m_15m je RTO až 4 hodiny, RPO pro DR pro krátkou vzdálenost je až 30 minut a RPO pro DR pro velkou vzdálenost je až 15 minut.
 - 1.3.5. U stávajících Služeb Tailored Option, které používají označení DR v tabulce níže, jsou příslušné RTO a RPO uvedeny následovně:

Označení DR	RTO	RPO
Prázdné	Žádné	Žádné
DR_4h_0	Až 4 hodiny	0 minut
DR_4h_30	Až 4 hodiny	Až 30 minut
DR_12h_0	Až 12 hodin	0 minut
DR_12h_30	Až 12 hodin	Až 30 minut

- 1.4. Pokud si zákazník zakoupil volitelné služby Obnovení po havárii pro SAP Cloud ERP Private, RISE with S/4HANA Cloud, private edition, SAP ERP, private cloud edition nebo SAP BW Capacity Services, je RTO až 12 hodin a RPO až 30 minut pro DR pro dlouhou vzdálenost a RTO je až 12 hodin a RPO 0 minut pro DR pro krátkou vzdálenost.

U Google Cloud a Microsoft Azure je DR pro krátkou vzdálenost k dispozici pouze ve vybraných regionech a u Amazon Web Services je DR pro krátkou vzdálenost k dispozici v regionech s podporou SAP. Pokud si zákazník zakoupil volitelný produkt SAP S/4HANA Cloud s cílovou dobou obnovení 4 hodiny, private edition nebo SAP ERP s cílovou dobou obnovení 4 hodiny, private cloud edition, je RTO až 4 hodiny (namísto 12 hodin) a RPO zůstává nezměněno, jak je uvedeno v této části.

- 1.5. Při provozu v rámci Služeb DR je Úroveň služby dostupnosti systému (jak je popsána v dohodě SLA) pro prostředí PRD 99 %. Pokud společnost SAP nedosáhne této Úrovně služeb dostupnosti systému, má Zákazník nárok na Kredit, jak je popsáno v dohodě SLA.
- 1.6. U SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition nebo SAP BW Capacity Services závisí DR pro krátkou vzdálenost na dostupnosti v regionu Zákazníka. Pokud není k dispozici, může být poskytnuto DR pro dlouhou vzdálenost.
- 1.7. **Jiné služby DR nespádají do rozsahu standardních Služeb DR společnosti SAP.** V případě Služeb Tailored Option, pokud o to Zákazník požádá, takové dodatečné Služby DR („Dodatečné služby DR“) budou vyžadovat další posouzení DR na základě architektury a požadavků Zákazníka. Podrobnosti o implementaci jakýchkoli takových Dodatečných služeb DR budou dohodnuty se Zákazníkem, včetně revidovaných odhadovaných dob přepnutí na záložní systém a maximální ztráty dat, a strany se vzájemně dohodnou na příslušných RPO a RTO pro takové Dodatečné služby DR v žádosti o změnu nebo v dodatku k objednávkovému formuláři. V rámci tohoto procesu by společnost SAP vynaložila přiměřené úsilí, aby byla Cílová doba pro obnovení a Cílový bod obnovy pro Nastavení systému definované v Objednávkovém formuláři v podobném rozsahu jako u definovaných balíčků. Tyto Dodatečné služby DR nejsou k dispozici pro SAP Cloud ERP Private, SAP ERP, private cloud edition, RISE with S/4HANA Cloud, private edition a SAP BW Capacity Service.
- 1.8. **Pravidelné testování DR.** Společnost SAP nabízí v rámci Služeb DR jednou ročně test převzetí služeb při selhání DR za účelem testování Služeb DR. Společnost SAP ihned zopakuje jakékoliv testy obnovení DR, které nedosáhnou příslušných standardů, a jakákoliv selhání nahlásí Zákazníkovi. Pro zajištění připravenosti na Služby DR Zákazník provede přípravu infrastruktury a obchodních aktivit, jak je uvedeno v Objednávkovém formuláři a jak se na tom strany mohou dále vzájemně dohodnout v Žádosti o změnu nebo dodatku k Objednávkovému formuláři. Cíle nepřerušování obchodní činnosti Zákazníka mohou vyžadovat další úsilí Zákazníka nad rámec rozsahu Cloudových služeb a/nebo Služeb obnovení po havárii v rámci této Smlouvy. Každá implementace Služby obnovení po havárii vyžaduje testování ze strany Zákazníka a způsobuje dodatečné Dohodnuté doby výpadku (jak je popsáno v dodatku SLA). Výpočet Dostupnosti systému pro dotčený měsíc (dotčené měsíce) tyto dodatečné Dohodnuté doby výpadku nezahrnuje.
- 1.9. **Služby obnovení po havárii pro SAP Content Server.** Služby DR pro SAP Content Server („CSDR“) jsou volitelnou službou dostupnou pouze pro Služby Tailored Option, SAP Cloud ERP Private a RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition. Pokud si to Zákazník zakoupí, společnost SAP poskytne Služby DR pro SAP Content Server s RTO v délce až 12 hodin a RPO v délce až 90 minut. Pro Služby Tailored Option je CSDR uvedeno v příslušném sloupci Tabulky nastavení systému v Objednávkovém formuláři s označením CSDR DR_12h_90m nebo DR_12h_90 SAP Content Server je k dispozici pouze s databází SAP MaxDB.
- 1.10. **Služby obnovení po havárii pro Convergent Mediation by DigitalRoute.** Služby DR pro SAP Convergent Mediation by DigitalRoute („CMDR“) jsou k dispozici pro služby SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition; SAP ERP, private cloud edition a Služby Tailored Option. Společnost SAP poskytne CMDR s RTO v délce až 12 hodin a RPO v délce až 24 hodin. U služeb Tailored Option je CMDR uvedeno v příslušném sloupci Tabulky nastavení systému v Objednávkovém formuláři s použitím označení CMDR DR_12h_24h.

2. SLUŽBY VYVOLÁVANÉ ZÁKAZNÍKEM PŘI PŘEVZETÍ SLUŽEB PŘI SELHÁNÍ („CIF“)

- 2.1. Služby DR pro krátkou vzdálenost zahrnují služby CIF. V případě služeb CIF může Zákazník iniciovat převzetí služeb při selhání mezi zdrojovým Systémem a cílovým Systémem bez výskytu Havárie. RTO a RPO pro služby CIF jsou identické s RTO a RPO pro základní služby DR pro krátkou vzdálenost.
- 2.2. Služby CIF jsou k dispozici pouze pro vybrané konfigurace a Systémy. Předpoklady, technické požadavky a scénáře, pro které lze služby CIF použít, závisí také na konkrétním technickém řešení pro služby DR a jsou popsány v další dokumentaci.

- 2.3. Pro přehlednost je Úroveň služby dostupnosti systému pro prostředí PRD při provozu se službami CIF identická s Úrovní služby dostupnosti systému pro prostředí PRD před službami CIF. Pokud společnost SAP nesplní tuto Úroveň služeb dostupnosti systému, je Zákazník oprávněn nárokovat si Kredit, jak je popsáno v dohodě SLA.
- 2.4. Pro stávající zákazníky Služeb Tailored Option, u kterých se používají označení CIF, mají příslušné komponenty, na které se služby CIF vztahují, označení „CIF“ připojené k označení DR v Tabulce nastavení systému. Například označení služeb CIF „DR_12h_0m_CIF“ nebo „DR_12h_0_CIF“ znamená, že Zákazník může pro danou komponentu aktivovat služby CIF bez vzniku Havárie, a pro kterou mají dohodnuté Služby DR RTO až 12 hodin a RPO 0 minut.