SERVICEBESCHREIBUNG FÜR
DISASTER RECOVERY SERVICES UND CUSTOMER INVOKED FAILOVER SERVICES FÜR PRIVATE CLOUD EDITION SERVICES, TAILORED OPTION SERVICES UND SAP BW CAPACITY SERVICES

Diese Servicebeschreibungsdokumentation („Servicebeschreibung“) bietet einen Überblick über die Disaster Recovery Services, die für Services gelten, die laut Order Form für SAP Cloud ERP Private; SAP ERP, Private Cloud Edition; oder RISE with S/4HANA Cloud, Private Edition; oder SAP ERP, Private Cloud Edition, Tailored Option; SAP Cloud ERP Private, angepasste Option; oder RISE with S/4HANA Cloud, Private Edition, Tailored Option; oder SAP BW Capacity Services Anspruch auf Disaster Recovery haben.

1. DISASTER RECOVERY SERVICES

1.1. Definitionen

Definitionen, die in dieser Servicebeschreibung verwendet, jedoch nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung, in deren Rahmen der Auftraggeber die Services erworben hat, für sie festgelegte Bedeutung.

„Disaster (Katastrophe)“ bezeichnet ein Ereignis von erheblichem Ausmaß, das eine signifikante Unterbrechung der Bereitstellung der Cloud Services zur Folge hat und physische Schäden am SAP-Rechenzentrum oder an der IT-Umgebung (gemäß Definition im SLA) bzw. deren physische Zerstörung umfassen kann. Dabei kann es sich um Naturkatastrophen (Fluten, Hurrikans, Tornados, Erdbeben usw.) und/oder von Menschen verursachte Katastrophen (Austritt von Gefahrstoffen, Ausfälle der Infrastruktur, Bio-Terrorismus usw.) handeln. Eine Katastrophe beschränkt sich in der Regel nicht auf ein einzelnes System oder eine einzelne Landschaft, sondern umfasst größere Teile der Infrastruktur.

„Disaster Recovery Services“ (bzw. „DR Services“ oder „DR“) bezeichnet den durch SAP initiierten Disaster-Recovery-Service-Prozess sowie alle implizierten Richtlinien und Verfahren, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung der Wiederherstellung oder Fortführung einer Technologie oder Infrastruktur stehen, für die in der entsprechenden Order Form vereinbart wurde, dass sie von den DR Services abgedeckt ist. Der DR-Prozess dient nicht dazu, den Ausfall isolierter Systeme aufgrund von Hardware- oder Softwareproblemen zu beheben (d. h. DR ist kein Ersatz für die in dieser Vereinbarung beschriebenen Service-Level für die Systemverfügbarkeit (gemäß Definition im SLA)).

„**Kurzdistanz-DR**“ (auch „Short Distance DR“) bezeichnet einen Disaster Recovery Service, in dem SAP die synchrone Replikation (sofern möglich) zwischen primären und Failover-Systemen verwendet. Dies bedeutet in der Regel, dass das sekundäre Rechenzentrum weniger als 50 bis 80 km vom primären Rechenzentrum entfernt liegt, was mit geringeren Kosten und einem kleineren RPO, allerdings auch mit einem erhöhten Risiko einhergeht, dass sich eine örtliche Katastrophe auf beide Rechenzentren auswirkt.[1]

„Langdistanz-DR“ (auch „Long Distance DR“) bezeichnet einen Disaster Recovery Service, bei dem SAP die asynchrone Replikation ausschließlich zwischen primären und Failover-Systemen verwendet. Dies bedeutet in der Regel, dass das sekundäre Rechenzentrum mehr als 50 bis 80 km vom primären Rechenzentrum entfernt liegt, um das Risiko zu minimieren, dass eine lokale Katastrophe sich auf beide Rechenzentren auswirkt.[1]

„RPO“ („Recovery Point Objective“) bezeichnet den maximalen Zeitraum, in dem Daten des Auftraggebers aufgrund einer Katastrophe verlorengehen dürfen (= Zeitraum zwischen der letzten Sicherung oder der letzten Replikation und dem Zeitpunkt, an dem die Katastrophe eingetreten ist). Das RPO hängt hauptsächlich vom Replikationsmechanismus zwischen primären und Failover-Systemen ab.

„RTO“ („Recovery Time Objective“) bezeichnet die maximale Dauer, für die das PRD-System bei einer Katastrophe nicht verfügbar ist (= Zeitraum zwischen dem Eintreten der Katastrophe und dem Zeitpunkt, an dem die Systeme wieder zur Verfügung stehen).

[1] Sofern in diesem Dokument nicht anders angegeben, können sich die Entfernungen/Regionen und Bedingungen unterscheiden, wenn zur Bereitstellung des Cloud Service ein Hyperscale-Service, wie beispielsweise Amazon Web Services, Microsoft Azure oder Google Cloud, verwendet wird. Zusätzliche Informationen finden Sie unter https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/, https://azure.microsoft.com/global-infrastructure oder https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/ .

1.2. Sofern vom Auftraggeber erworben, stellt SAP, wie in diesem Dokument festgelegt, Disaster Recovery Services für PRD-Systeme und für Tailored Option Services (gemäß Definition in den Ergänzenden Bedingungen) bereit, insbesondere für die in der System-Setup-Tabelle der Order Form des Auftraggebers aufgeführten PRD-Systeme. Die Bereitstellung der DR Services seitens SAP hängt von der Erfüllung bestimmter Voraussetzungen und Bedingungen seitens des Auftraggebers ab. SAP ist von ihrer Pflicht zur Bereitstellung von DR Services entbunden, soweit (und so lange) der Auftraggeber eine oder mehrere der nachfolgenden Voraussetzungen nicht erfüllt und dieses Versäumnis des Auftraggebers SAP an der Bereitstellung der entsprechenden DR Services hindert:

1.2.1. Die entsprechenden Komponenten werden in der von SAP bereitgestellten Form technisch genutzt; jegliche vom Auftraggeber oder von Drittanbietern vorgenommenen Entwicklungen oder Modifikationen, die diese Komponenten betreffen, sind nicht abgedeckt (mit Ausnahme von Entwicklungen/Modifikationen, die in reinen ABAP-Systemen mit Standard-ABAP-Entwicklungstools erstellt wurden und mit Ausnahme von Drittanbieter-Produkten, die in die Software eingebettet sind).

1.2.2. Die entsprechenden Systeme bleiben hinsichtlich Größe und Gestaltung innerhalb der in der Vereinbarung festgelegten Grenzen.

1.2.3. Schnittstellen im DR-Umfang sind begrenzt auf Schnittstellen/Protokolle, die von direkt einsetzbaren SAP-Systemen unterstützt werden (z. B. RFC, Web-Service-Aufrufe, Flat Files, XML und IDocs), für Komponenten im Rechenzentrum. Die Schnittstellen, die zusätzliche Lösungen oder Komponenten innerhalb der IT-Umgebung erfordern, sowie externe Konnektivität sind nicht im Umfang der DR Services enthalten.

1.2.4. Alle Repositorys, die Auftraggeberdaten enthalten und auf den DR-Standort repliziert werden müssen, sind Datenbanken. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass alle Nicht-Datenbank-Repositorys, die Auftraggeberdaten enthalten, nicht unter die Definition von Standard-DR-Services fallen. Standard-DR-Services-Zusagen sind daher ausgeschlossen, einschließlich RPO, RTO und Service-Level für die System-verfügbarkeit.

1.3. Im Falle von Tailored Option Services ist die für die entsprechenden Komponenten erworbene DR-Services-Option in der jeweiligen Spalte der System-Setup-Tabelle in der Order Form über die betreffende in der folgenden Tabelle angegebene Bezeichnung aufgeführt. Das Standard-RTO beträgt im Allgemeinen maximal zwölf (12) Stunden, für entsprechend definierte Szenarios kann jedoch ein RTO von maximal vier (4) Stunden möglich sein, sofern durch die Parteien in einer Order Form festgelegt.

1.3.1. Wenn die DR-Bezeichnung leer ist, wird für die entsprechenden Komponenten kein RPO oder RTO bereitgestellt.

1.3.2. Der maximale Zeitraum, in dem Auftraggeberdaten verloren gehen können, und der Zeitraum, in dem das PRD-System aufgrund einer Katastrophe nicht verfügbar ist, entsprechen dem in der DR-Bezeichnung angegebenen RTO- bzw. RPO-Wert. Für jede DR-Bezeichnung bedeutet das „h“, das auf einen Wert folgt, „Stunden“, und das „m“, das auf einen Wert folgt, „Minuten“.

1.3.3. Wenn auf die DR-Bezeichnung zwei Werte folgen, werden die Werte wie folgt interpretiert: Der erste Wert stellt den RTO- und der zweite Wert den RPO-Wert dar. Beispielsweise beträgt für die DR-Bezeichnung DR_4h_30m das RTO maximal vier (4) Stunden und das RPO maximal dreißig (30) Minuten.

1.3.4. Wenn auf die DR-Bezeichnung drei Werte folgen, werden die Werte wie folgt interpretiert: Der erste Wert stellt das RTO dar, der zweite Wert stellt das RPO für Kurzdistanz-DR dar, und der dritte Wert stellt das RPO für Langdistanz-DR dar. Beispielsweise beträgt für die DR-Bezeichnung DR_4h_30m_15m das RTO maximal vier (4) Stunden, das RPO für Kurzdistanz-DR maximal dreißig (30) Minuten und das RPO für Langdistanz-DR maximal fünfzehn (15) Minuten.

1.3.5. Für bestehende Auftraggeber, die Tailored Option Services nutzen und die DR-Bezeichnungen in der folgenden Tabelle verwenden, sind das jeweilige RTO und RPO wie folgt definiert:

DR-Bezeichnung	**RTO**	**RPO**
Leer	k. A.	k. A.
DR_4h_0	maximal 4 Stunden	0 Minuten
DR_4h_30	maximal 4 Stunden	maximal 30 Minuten
DR_12h_0	maximal 12 Stunden	0 Minuten
DR_12h_30	maximal 12 Stunden	maximal 30 Minuten

1.4. Wenn der Auftraggeber die optionalen Disaster Recovery Services für SAP Cloud ERP Private, RISE with S/4HANA Cloud, Private Edition, SAP ERP, Private Cloud Edition oder SAP BW Capacity Services erworben

hat, gilt für Langdistanz-DR ein RTO von bis zu zwölf (12) Stunden und ein RPO von bis zu dreißig (30) Minuten, und für Kurzdistanz-DR ein RTO von bis zu zwölf (12) Stunden sowie ein RPO von null (0) Minuten. Für Google Cloud und Microsoft Azure ist ein Kurzdistanz-DR nur in ausgewählten Regionen verfügbar; für Amazon Web Services ist ein Kurzdistanz-DR in SAP-fähigen Regionen verfügbar. Wenn der Auftraggeber das optionale SAP S/4HANA Cloud, 4 Hour Recovery Time Objective, Private Edition oder SAP ERP, 4 Hour Recovery Time Objective, Private Cloud Edition erworben hat, lautet das RTO bis zu vier (4) Stunden (statt bis zu zwölf (12) Stunden), und das RPO bleibt unverändert wie in diesem Abschnitt angegeben.

1.5. Beim Betrieb unter DR Services beträgt der Service-Level für die Systemverfügbarkeit (gemäß Definition im SLA) für die Produktivumgebung 99 %. Sollte SAP diesen Service-Level für die Systemverfügbarkeit verfehlen, hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Gutschrift gemäß der Beschreibung im SLA.

1.6. Für SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition oder SAP BW Capacity Services ist ein Kurzdistanz-DR von der Verfügbarkeit in der Region des Auftraggebers abhängig; wenn er nicht verfügbar ist, kann ggf. ein Langdistanz-DR bereitgestellt werden.

1.7. **Andere DR Services sind nicht im Umfang der SAP-Standard-DR-Services enthalten**. Für Tailored Option Services, sofern vom Auftraggeber angefordert, müssten diese zusätzlichen DR Services („Zusätzliche DR Services“) einer weiteren DR-Bewertung unterzogen werden, die auf der Architektur und den Anforderungen des Auftraggebers basiert. Details zur Implementierung solcher Zusätzlichen DR Services müssen mit dem Auftraggeber vereinbart werden, z. B. im Hinblick auf die Überarbeitung der geschätzten Failover-Zeiten und den maximal zulässigen Datenverlust, und die Parteien müssen jeweils ihr Einverständnis mit den betreffenden RPO- und RTO-Werten für diese Zusätzlichen DR Services in einem Change Request oder einer Änderung der Order Form erklären. Im Rahmen dieses Verfahrens würde SAP vertretbare Maßnahmen ergreifen, um RTO/RPO für das System-Setup, wie in der Order Form festgelegt, in ähnlichem Umfang wie für die definierten Pakete zu erbringen. Diese Zusätzlichen DR Services sind für SAP Cloud ERP Private, SAP ERP, Private Cloud Edition, RISE with S/4HANA Cloud, Private Edition und SAP BW Capacity Service nicht verfügbar.

1.8. **Regelmäßige DR-Tests.** Im Rahmen der DR Services bietet SAP einen jährlichen DR-Failover-Test zur Überprüfung der DR Services an. DR-Recovery-Tests, die die geltenden Standards nicht erfüllen, führt SAP unmittelbar erneut aus und meldet jede Nichterfüllung dem Auftraggeber. Für die DR-Bereitstellung erfüllt der Auftraggeber alle Infrastruktur- und Geschäftsvoraussetzungen gemäß der Order Form sowie ggf. gemäß weiteren in einem Change Request oder einer Änderung der Order Form getroffenen Vereinbarungen. Die Business-Continuity-Ziele des Auftraggebers erfordern ggf. weitere Anstrengungen des Auftraggebers, die den Umfang der Cloud Services und/oder DR Services im Rahmen dieses Dokuments übersteigen. Jede Disaster-Recovery-Service-Implementierung erfordert Tests seitens des Auftraggebers und hat zusätzliche Vereinbarte Ausfallzeiten (gemäß Definition im SLA) zur Folge. Diese zusätzlichen Vereinbarten Ausfallzeiten werden nicht in die Berechnung der Systemverfügbarkeit für die betroffenen Monate einbezogen.

1.9. **Disaster Recovery Services für SAP Content Server**. DR Services für SAP Content Server („CSDR“) ist ein optionaler Service, der nur für Tailored Option Services, SAP Cloud ERP Private und RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition verfügbar ist. Sofern vom Auftraggeber erworben, erbringt SAP DR Services für SAP Content Server mit einem RTO von maximal zwölf (12) Stunden und einem RPO von maximal 90 Minuten. Für Tailored Option Services ist CSDR in der entsprechenden Spalte der System-Setup-Tabelle in der Order Form angegeben, wobei die CSDR-Bezeichnung DR_12h_90m oder DR_12h_90 verwendet wird. SAP Content Server ist nur mit der SAP-MaxDB-Datenbank verfügbar.

1.10. **Disaster Recovery Services für Convergent Mediation von DigitalRoute**. DR Services für SAP Convergent Mediation by DigitalRoute („CMDR“) sind für SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition; SAP ERP, Private Cloud Edition und Tailored Option Services verfügbar. SAP erbringt CMDR mit einem RTO von maximal zwölf (12) Stunden und einem RPO von maximal vierundzwanzig (24) Stunden. Für Tailored Option Services wird der CMDR in der entsprechenden Spalte der System-Setup-Tabelle in der Order Form mit der CMDR-Bezeichnung DR_12h_24h angegeben.

2. CUSTOMER INVOKED FAILOVER („CIF“) SERVICES

2.1. Kurzdistanz-DR-Services beinhalten CIF Services. Bei CIF Services kann der Auftraggeber den Failover zwischen dem Quell- und dem Zielsystem auch ohne Eintreten einer Katastrophe initiieren. Das RTO und das RPO für CIF Services entsprechen dem RTO und dem RPO für die zugrunde liegenden Kurzdistanz-DR-Services.

2.2. CIF Services sind nur für ausgewählte Konfigurationen und Systeme verfügbar. Die Voraussetzungen, technischen Anforderungen und Szenarios, unter denen CIF Services möglich sein können, hängen auch

von der jeweiligen technischen Lösung für die DR Services ab und werden in zusätzlichen Dokumenten beschrieben.

2.3. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Service-Level für die Systemverfügbarkeit für die PRD-Umgebung bei Verwendung von CIF Services mit dem Service-Level für die Systemverfügbarkeit für die PRD-Umgebung vor der Verwendung von CIF Services identisch ist. Sollte SAP diesen Service-Level für die Systemverfügbarkeit verfehlen, hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Gutschrift gemäß der Beschreibung im SLA.

2.4. Für bestehende Auftraggeber, die Tailored Option Services mit CIF-Bezeichnungen nutzen, sind die jeweiligen Komponenten, für die CIF Services zutreffend sind, in der System-Setup-Tabelle mit dem Zusatz „CIF“ am Ende der DR-Bezeichnung gekennzeichnet. Beispiel: Die CIF-Services-Bezeichnung „DR_12h_0m_CIF“ oder „DR_12h_0_CIF“ bedeutet, dass der Auftraggeber CIF Services ohne Eintreten einer Katastrophe für diese Komponente aufrufen kann, wobei die vereinbarten DR Services ein RTO von maximal zwölf (12) Stunden und ein RPO von null (0) Minuten haben.