

DOCUMENTO DESCRITTIVO DEI SERVIZI DI DISASTER RECOVERY E DEI SERVIZI DI FAILOVER CON ATTIVAZIONE MANUALE PER SERVIZI PRIVATE CLOUD EDITION, SERVIZI TAILORED OPTION E SERVIZI SAP BW CAPACITY

Il presente documento descrittivo del servizio (la "Descrizione del Servizio") fornisce una panoramica dei Servizi di Disaster Recovery previsti per i servizi ammessi al Disaster Recovery, quali identificati nel Modulo d'Ordine di SAP Cloud ERP Private, SAP ERP, private cloud edition, RISE with S/4HANA Cloud, private edition, SAP ERP, private cloud edition, tailored option, SAP Cloud ERP Private, tailored option, o RISE with S/4HANA Cloud, private edition, tailored option o SAP BW Capacity Services.

1. SERVIZI DI DISASTER RECOVERY

1.1. Definizioni

I termini utilizzati ma non espressamente definiti nella presente Descrizione del Servizio avranno il significato loro attribuito nell'accordo sottoscritto dal Cliente per l'acquisto dei servizi.

"Disaster" (Evento calamitoso) si riferisce a un evento di notevole portata che causi un'interruzione significativa dell'erogazione dei Cloud Services e che può comprendere danno fisico o distruzione dei data center o del Computing Environment (ambiente di elaborazione) di SAP (come definiti nello SLA). L'evento calamitoso può essere causato da calamità naturali (quali alluvioni, uragani, tornado o terremoti) e/o dall'uomo (inclusi sversamenti di materiali pericolosi, guasti infrastrutturali e bioterrorismo). L'evento calamitoso non è generalmente circoscritto a un singolo sistema o ambiente singolo ma interessa parti più ampie di un'infrastruttura.

"Servizi di Disaster Recovery" (i "Servizi DR" o "DR") si riferisce al servizio, processo, policy e procedure avviate da SAP per la preparazione del ripristino o mantenimento in esercizio della tecnologia o infrastruttura previste per i Servizi DR nel relativo Modulo d'Ordine. Il DR non costituisce una procedura per rimediare ai malfunzionamenti hardware o software di singoli sistemi (vale a dire che il DR non sostituisce né surroga i vari Livelli del Servizio di Disponibilità di Sistema, quali definiti nello SLA).



"Short Distance DR" si riferisce a un Servizio di Disaster Recovery per cui SAP utilizza la replicazione sincrona (ove possibile) tra sistemi primari e failover. In pratica ciò significa che il data center secondario si trova a meno di 50-80 km di distanza dal data center principale, offrendo vantaggi di costo e RPO, ma accrescendo il rischio di un possibile coinvolgimento di entrambi i data center in un evento calamitoso locale.¹

"Long Distance DR" si riferisce a un Servizio di Disaster Recovery per cui SAP utilizza la replicazione asincrona solo tra sistemi primari e failover. In pratica ciò significa che il data center secondario si trova a più di 50-80 km di distanza dal data center principale, minimizzando il rischio di un possibile coinvolgimento di entrambi i data center in un evento calamitoso locale.¹

"RPO" (o "Recovery Point Objective") si riferisce al periodo massimo tollerato per un'eventuale perdita dei dati Cliente a seguito di un evento calamitoso (vale a dire il periodo tra l'ultimo backup o replicazione dati e l'occorrenza dell'Evento Calamitoso). RPO dipende principalmente dal meccanismo di replicazione tra il sistema primario e quello di failover.

¹ Salva disposizione contraria nel presente, le distanze/regioni e le condizioni possono essere diverse se il servizio viene erogato utilizzando un hyperscaler come Amazon Web Services, Microsoft Azure o Google Cloud. Per maggiori informazioni, vedi <https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/>, <https://azure.microsoft.com/global-infrastructure> o <https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/>.

"RTO" (o "Recovery Time Objective") si riferisce alla durata massima d'indisponibilità del PRD tollerata a seguito dell'occorrenza di un Evento Calamitoso (vale a dire il periodo tra l'Evento Calamitoso e il momento in cui i sistemi sono nuovamente disponibili).

- 1.2. Se acquistati dal Cliente, SAP fornirà i Servizi di Disaster Recovery qui indicati per i sistemi PRD e i Servizi Tailored Option (quali definiti nelle Clausole Integrative) specificamente previsti per i sistemi PRD indicati nella Tabella di Set-up del Sistema del Modulo d'Ordine del Cliente. Le disposizioni SAP relative ai Servizi DR sono subordinate all'adempimento da parte del Cliente di specifiche condizioni e prerequisiti. SAP sarà sollevata dagli obblighi relativi ai Servizi DR nella misura (e per il periodo) in cui il Cliente risulti inadempiente rispetto a uno o più dei seguenti prerequisiti, e tale inadempienza precluda a SAP l'erogazione dei Servizi DR di cui trattasi:
 - 1.2.1. L'utilizzo tecnico dei componenti applicabili avviene nello stato in cui essi vengono forniti da SAP, sviluppi e modifiche riguardanti componenti applicabili non sono compresi (fatta eccezione per sviluppi/modifiche effettuati in sistemi esclusivamente ABAP mediante l'impiego di strumenti di sviluppo standard SAP ABAP, e con espressa esclusione dei prodotti di terzi integrati nel software SAP).
 - 1.2.2. I sistemi applicabili restano circoscritti, per dimensione e layout, ai parametri stabiliti nel Contratto.
 - 1.2.3. Rientrano nell'ambito DR solo le interfacce/ i protocolli supportati nativamente dai sistemi SAP (quali RFC, chiamate di servizio web, Flat Files, XML e IDocs) per i componenti che si trovano nel data center. Le interfacce che richiedano soluzioni o componenti aggiuntivi nell'ambito del Computing Environment, oltre a connettività esterna, esulano dall'ambito dei Servizi DR.
 - 1.2.4. Tutti i repository contenenti Dati Cliente da replicare per l'ubicazione di DR devono essere strutturati in database. A titolo di chiarimento, i repository contenenti Dati Cliente non strutturati in database non rientrano nella definizione dei Servizi DR standard e di conseguenza, esulano dagli adempimenti previsti per i Servizi SR standard, ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, RPO, RTO e il Livello del Servizio di Disponibilità di Sistema.
- 1.3. Nel caso dei Tailored Option Services, l'opzione Servizi DR acquistata per i rispettivi componenti è indicata nella rispettiva colonna della Tabella di Configurazione del Sistema nel Modulo d'Ordine e designata come descritto di seguito. Di norma, l'obiettivo RTO standard è fissato fino a 12 ore, ma, per fattispecie particolari, può essere ridotto a 4 ore, subordinatamente a specifica previsione concordata dalle parti nel Modulo d'Ordine.
 - 1.3.1. Se non viene fornita una descrizione DR significa che per i relativi componenti non è previsto alcun RPO o RTO.
 - 1.3.2. Il periodo massimo previsto per la perdita dati e l'indisponibilità del sistema PRD a seguito di un Evento Calamitoso dipende dai valori indicati per RTO e RPO nella descrizione DR. Con riguardo alle descrizioni DR, la "h" successiva al valore sta per "ore" e la "m" successiva al valore sta per "minuti".
 - 1.3.3. Se la descrizione DR è seguita da due valori, il primo sta per RTO e il secondo per RPO. A titolo d'esempio, se la descrizione DR è DR_4h_30m, RTO è fino a 4 ore e RPO è fino a 30 minuti.
 - 1.3.4. Se la descrizione DR è seguita da tre valori, il primo sta per RTO, il secondo per RPO di Short Distance DR e il terzo per RPO di Long Distance DR. A titolo d'esempio, se la descrizione DR è DR_4h_30m_15m, RTO è fino a 4 ore, RPO di Short Distance DR è fino a 30 minuti e RPO di Long Distance DR è fino a 15 minuti.
 - 1.3.5. RTO e RPO degli eventuali Servizi Tailored Option che recano una descrizione DR nella sottostante tabella vengono definiti come segue:

| Descrizione DR | RTO | RPO |
|----------------|---------------|------------------|
| Vuoto | Nessuna | Nessuna |
| DR_4h_0 | Fino a 4 ore | 0 minuti |
| DR_4h_30 | Fino a 4 ore | Fino a 30 minuti |
| DR_12h_0 | Fino a 12 ore | 0 minuti |
| DR_12h_30 | Fino a 12 ore | Fino a 30 minuti |

- 1.4. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato i servizi Disaster Recovery opzionali per SAP Cloud ERP Private, RISE with S/4HANA Cloud, private edition, SAP ERP, private cloud edition o SAP BW Capacity Services, RTO è fino a 12 ore e RPO è fino a 30 minuti per il Long Distance DR, e RTO è fino a 12 ore e RPO di 0 minuti per il Short Distance DR. Nel caso di Google Cloud e Microsoft Azure, il Short Distance DR è disponibile solo in determinate regioni e nel

caso di Amazon Web Services, il Short Distance DR è fruibile nelle regioni predisposte da SAP. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato l'opzione SAP S/4HANA Cloud, 4 hour recovery time objective, private edition o SAP ERP, 4 hour recovery time objective, private cloud edition, RTO può essere di massimo di 4 ore (anziché 12) e RPO permane inalterato come disposto nella presente clausola.

- 1.5. Durante l'operatività in regime di Servizi DR, il Livello del Servizio di Disponibilità del Sistema (quale definito nello SLA) per l'ambiente PRD è pari al 99%. Qualora SAP risultasse inadempiente del Livello del Servizio di Disponibilità del Sistema, il Cliente è legittimato a richiedere un Credito secondo quanto previsto nello SLA.
- 1.6. Nel caso di SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, o SAP BW Capacity Services, lo Short Distance DR è subordinato alla disponibilità nella regione del Cliente e qualora non sia disponibile, può essere erogato il Long Distance DR.
- 1.7. **Gli altri Servizi DR non rientrano nell'ambito dei Servizi DR standard offerti da SAP.** Nel caso dei Servizi Tailored Option, se richiesti dal Cliente, detti servizi DR supplementari ("Servizi DR Supplementari") richiederanno un'ulteriore valutazione DR in base all'architettura e ai requisiti del Cliente. I dettagli riguardanti l'implementazione di eventuali Servizi DR Supplementari devono essere concordati con il Cliente e comprendere una stima riveduta dei tempi di failover e di massima durata della perdita di dati; le parti dovranno altresì concordare reciprocamente RPO e RTO da applicare a tali Servizi DR Supplementari con Richiesta di Modifica o modifica del Modulo d'Ordine. Nell'ambito di questo processo, SAP farà il possibile per allineare i valori RTO/RPO di Configurazione del Sistema definiti nel Modulo d'Ordine a quelli previsti per i pacchetti così definiti. I Servizi DR Supplementari non sono disponibili per SAP Cloud ERP Private, SAP ERP, private cloud edition, RISE with S/4HANA Cloud, private edition e SAP BW Capacity Service.
- 1.8. **Regolare collaudo del DR.** Nell'ambito dei servizi DR, SAP offre un collaudo annuale del DR failover per verificare l'affidabilità dei Servizi DR. SAP si impegna a ripetere i collaudi DR che non raggiungano gli standard auspicati e a comunicare gli eventuali fallimenti al Cliente. Per predisporre i Servizi DR, il Cliente preparerà la propria infrastruttura e attività come da requisiti indicati nel Modulo d'Ordine e secondo gli eventuali ulteriori accordi presi tra le parti con Richiesta di Modifica o Modifica del Modulo d'Ordine. Gli obiettivi di continuità operativa del Cliente potrebbero richiedere ulteriori accorgimenti da parte del medesimo in aggiunta e oltre a quelli previsti dall'ambito dei Cloud Service e/o Servizi di DR di cui al presente contratto. Ciasuna implementazione di Servizi DR deve essere collaudata dal Cliente e va ad aumentare i Tempi di Fermo Concordati (come definiti nello SLA). Il calcolo della Disponibilità di Sistema nei mesi interessati dovrà escludere i suddetti ulteriori Tempi di Fermo Concordati.
- 1.9. **Servizi di Disaster Recovery per SAP Content Server.** I Servizi DR per SAP Content Server ("CSDR") costituiscono un servizio opzionale disponibile solamente per i Servizi Tailored Option, SAP Cloud ERP Private e RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition. Se acquistati dal Cliente, SAP fornirà i Servizi DR per SAP Content Server con un RTO fino a 12 ore e un RPO fino a 90 minuti. Nel caso dei Servizi Tailored Option, i CSDR vengono indicati nella rispettiva colonna della Tabella di Configurazione del Modulo d'Ordine con definizione CSDR DR_12h_90m o DR_12h_90 SAP Content Server è disponibile solo con database SAP MaxDB.
- 1.10. **Servizi di Disaster Recovery per SAP Convergent Mediation by DigitalRoute.** I Servizi di DR per SAP Convergent Mediation by DigitalRoute ("CMDR") sono disponibili per SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, SAP ERP, private cloud edition e Tailored Option Services. Nel caso di CMDR, SAP offre un RTO fino a 12 ore e un RPO fino a 24 ore. Nel caso dei Servizi Tailored Option, i CMDR vengono indicati nella rispettiva colonna della Tabella di Configurazione del Modulo d'Ordine con definizione CMDR DR_12h_24h.

2. SERVIZI DI FAILOVER ATTIVATI MANUALMENTE ("CIF")

- 2.1. I servizi DR Short Distance comprendono i servizi CIF. I servizi CIF tra il sistema sorgente e target possono essere attivati manualmente dal Cliente anche in assenza di un Evento Calamitoso. RTO e RPO dei servizi CIF coincidono con RTO e RPO dei Servizi DR Short Distance cui fanno riferimento.
- 2.2. I servizi CIF sono disponibili solo per specifiche configurazioni e Sistemi. I prerequisiti, i requisiti tecnici e gli scenari di applicabilità dei servizi CIF sono peraltro subordinati alla particolare soluzione tecnica implementata per i Servizi DR e sono dettagliati nella documentazione integrativa.
- 2.3. A titolo di chiarimento, il Livello del Servizio di Disponibilità del Sistema in ambiente PRD previsto per l'operatività dei Servizi CIF coincide con quello previsto per l'ambiente PRD antecedentemente all'implementazione dei servizi

CIF. Qualora SAP risultasse inadempiente del Livello del Servizio di Disponibilità del Sistema, il Cliente è legittimato a richiedere un Credito secondo quanto previsto nello SLA.

- 2.4. I componenti degli attuali Servizi Tailored Option con descrizioni CIF cui si applicano i servizi CIF recano il suffisso CIF in coda alla descrizione DR riportata nella Tabella di Configurazione del Sistema. A titolo d'esempio, la descrizione di servizi CIF "DR_12h_0m_CIF" o "DR_12h_0_CIF" indica che il Cliente può attivare manualmente i servizi CIF anche in assenza di un Evento Calamitoso per i componenti per i quali sono stati concordati Servizi DR con RTO fino a 12 ore e RPO di 0 minuti.