

**USŁUGI ODTWARZANIA SYSTEMU PO AWARII I USŁUGI W TRYBIE AWARYJNYM WYWOŁYWANE
PRZEZ KLIENTA
DLA USŁUG W CHMURZE PRYWATNEJ, USŁUG W OPCJI DOSTOSOWANEJ I USŁUG ZDOLNOŚCI
SAP BW
DOKUMENTACJA Z OPISEM USŁUG**

Niniejsza dokumentacja z opisem usługi („Opis usługi”) zawiera przegląd Usług odtwarzania systemu po awarii, które mają zastosowanie do usług kwalifikujących się do odtwarzania systemu po awarii określonych w Formularzu zamówienia dla SAP Cloud ERP Private; SAP ERP, wersja w chmurze prywatnej; lub RISE with S/4HANA Cloud, wersja prywatna; lub SAP ERP, wersja w chmurze prywatnej, opcja dostosowana; SAP Cloud ERP Private, opcja dostosowana; lub RISE with S/4HANA Cloud, wersja prywatna, opcja dostosowana; lub Usług zdolności SAP BW.

1. USŁUGI ODTWARZANIA SYSTEMU PO AWARII

1.1. Definicje

Definicje stosowane, lecz nie określone w niniejszym Opisie usług, będą mieć znaczenie przypisane im w umowie, na mocy której Klient dokonał zakupu usług.

„**Awaria**” oznacza zdarzenie o znacznym zasięgu powodujące istotne zakłócenia w zapewnianiu Usług w chmurze, które może obejmować fizyczne uszkodzenie lub zniszczenie centrum danych SAP lub Środowiska obliczeniowego (zgodnie z definicją zawartą w Umowie dotyczącej poziomu usług). Mogą to być awarie wywołane klęskami żywiołowymi (takimi jak powódzie, huragany, tornada lub trzęsienia ziemi) i/lub awarie na skutek działań człowieka (obejmujące wycieki niebezpiecznych substancji, awarie infrastruktury i bioterroryzm). Zasięg awarii nie ogranicza się zazwyczaj do jednego odrębnego systemu lub struktury, ale obejmuje większe obszary infrastruktury.

„**Usługi odtwarzania systemu po awarii**” oznaczają usługę, proces, zasady i procedury odtwarzania systemu po awarii inicjowane przez SAP i związane z przygotowaniem do odtworzenia lub dalszego działania technologii bądź infrastruktury określonych w stosownym Formularzu zamówienia i objętych tymi usługami. Odtwarzanie systemu po awarii nie jest procesem mającym na celu wyeliminowanie przerw w działaniu odrębnych systemów na skutek incydentów dotyczących sprzętu lub oprogramowania (tzn. nie zastępuje Poziomów usług w zakresie dostępności



systemu (zgodnie z definicją zawartą w Umowie dotyczącej poziomu usług)).

„**Odtwarzanie systemu po awarii na niewielką odległość**” oznacza Usługę odtwarzania systemu po awarii, w ramach której SAP używa synchronicznej replikacji (o ile to możliwe) pomiędzy systemem głównym a systemem do pracy w trybie awaryjnym. Oznacza to zwykle, że zapasowe centrum danych znajduje się w odległości mniejszej niż 50–80 km od głównego centrum danych, co generuje mniejsze koszty i krótszy Cel punktu przywracania, ale zwiększa ryzyko związane z objęciem obu centrów danych awarią o zasięgu lokalnym¹.

„**Odtwarzanie systemu po awarii na dużą odległość**” oznacza Usługę odtwarzania systemu po awarii, w ramach której SAP używa asynchronicznej replikacji tylko pomiędzy systemem głównym a systemem do pracy w trybie awaryjnym. Oznacza to zwykle, że zapasowe centrum danych znajduje się w odległości większej niż 50–80 km od głównego centrum danych w celu zminimalizowania ryzyka związanego z objęciem obu centrów danych awarią o zasięgu lokalnym.¹

¹ Odległości/regiony i warunki mogą się różnić w przypadku, gdy Usługa w chmurze jest dostarczana za pomocą takich hiperskalowalnych usług jak Amazon Web Services, Microsoft Azure lub Google Cloud, o ile nie wskazano inaczej w niniejszym dokumencie. Więcej informacji można znaleźć na stronach <https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/>, <https://azure.microsoft.com/global-infrastructure> lub <https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/>.

„**Cel punktu przywracania**” oznacza maksymalny okres, w którym Dane Klienta mogą zostać utracone z powodu Awarii (tzn. okres pomiędzy momentem utworzenia ostatniej kopii zapasowej lub ostatniej replikacji danych a wystąpieniem Awarii). Cel punktu przywracania zależy przede wszystkim od mechanizmu replikacji pomiędzy systemem głównym a systemem do pracy w trybie awaryjnym.

„**Cel czasu przywracania**” oznacza czas, w którym system PRD jest niedostępny w razie Awarii (tzn. okres pomiędzy wystąpieniem Awarii a momentem ponownego udostępnienia systemów).

- 1.2. W razie dokonania zakupu przez Klienta SAP będzie świadczyć Usługi odtwarzania systemu po awarii wskazane w niniejszym dokumencie w odniesieniu do systemów PRD oraz Usług w opcji dostosowanej (zgodnie z definicją w Warunkach dodatkowych), w szczególności w odniesieniu do systemów PRD określonych w Tabeli konfiguracji systemu Formularza zamówienia Klienta. Postanowienia SAP dotyczące Usług odtwarzania systemu po awarii zależą od spełnienia przez Klienta określonych warunków i warunków wstępnych. SAP jest zwolniona ze swoich obowiązków związanych z Usługami odtwarzania systemu po awarii w zakresie, w jakim (i w okresie, w którym) Klient nie spełnia żadnego z następujących warunków wstępnych, przez co uniemożliwia SAP świadczenie stosownych Usług odtwarzania systemu po awarii:
 - 1.2.1. Odnośne komponenty są pod względem technicznym używane w taki sposób, w jaki zostały dostarczone przez SAP; żadne niestandardowe ani pochodzące od osoby trzeciej projekty ani modyfikacje wpływające na dane komponenty nie są objęte usługami (z wyjątkiem projektów/modyfikacji dokonanych wyłącznie w systemach ABAP z wykorzystaniem standardowych narzędzi programistycznych SAP ABAP oraz z wyjątkiem jakichkolwiek produktów osoby trzeciej osadzonych w oprogramowaniu SAP).
 - 1.2.2. Odnośne systemy pozostają w określonych w Umowie granicach dotyczących rozmiaru i układu.
 - 1.2.3. W przypadku komponentów znajdujących się w centrum danych interfejsy w zakresie Usług odtwarzania systemu po awarii są ograniczone do interfejsów/protokołów obsługiwanych bezpośrednio przez systemy SAP (np. RFC, wywołania usługi sieci web, pliki płaskie, XML oraz IDocs). Jakiegokolwiek interfejsy wymagające dodatkowych rozwiązań lub komponentów w Środowisku obliczeniowym, jak również łączności zewnętrznej, nie są objęte standardowym zakresem Usług odtwarzania systemu po awarii.
 - 1.2.4. Wszystkie repozytoria zawierające Dane Klienta, które należy zreplikować do lokalizacji Odtwarzania systemu po awarii, są bazami danych. W celu uniknięcia wątpliwości: wszelkie repozytoria niebazodanowe zawierające Dane Klienta nie są objęte zakresem definicji standardowych Usług odtwarzania systemu po awarii i w związku z tym są wyłączone standardowe zobowiązania dotyczące Usług odtwarzania systemu po awarii, w tym Cel punktu przywracania, Cel czasu przywracania oraz Poziom usług w zakresie dostępności systemu.
- 1.3. W przypadku Usług w opcji dostosowanej opcja Usług odtwarzania systemu po awarii zakupiona w odniesieniu do danych komponentów jest podana w odpowiedniej kolumnie Tabeli konfiguracji systemu w Formularzu zamówienia za pomocą odpowiedniego oznaczenia opisanego poniżej. Standardowy Cel czasu przywracania wynosi na ogół do 12 godzin, jednak w przypadku określonych scenariuszy może być dostępny Cel czasu przywracania do 4 godzin, jeśli zostało to uzgodnione przez strony w Formularzu zamówienia.
 - 1.3.1. Jeśli oznaczenie Odtwarzania systemu po awarii jest puste, w przypadku odpowiednich komponentów nie jest podany Cel punktu przywracania ani Cel czasu przywracania.
 - 1.3.2. Maksymalny okres, w którym dane Klienta mogą zostać utracone, oraz czas, w którym system PRD jest niedostępny, zarówno w wyniku Awarii, jak i czasu trwania czasu, w którym system PRD jest niedostępny, odpowiada wartościom Cel czasu przywracania i Cel punktu przywracania wskazanym w oznaczeniu Odtwarzania systemu po awarii. W przypadku każdego oznaczenia Odtwarzania systemu po awarii litera „h”, która pojawia się po wartości, oznacza „godziny”, a litera „m”, która pojawia się po wartości, oznacza „minuty”.
 - 1.3.3. Jeśli po oznaczeniu Odtwarzania systemu po awarii występują dwie wartości, są one interpretowane w następujący sposób: pierwsza z nich oznacza Cel czasu przywracania, a druga Cel punktu przywracania. Na przykład w przypadku oznaczenia Odtwarzania systemu po awarii DR_4h_30m Cel czasu przywracania wynosi do 4 godzin, a Cel punktu przywracania — do 30 minut.
 - 1.3.4. Jeśli po oznaczeniu Odtwarzania systemu po awarii występują trzy wartości, są one interpretowane w następujący sposób: pierwsza z nich oznacza Cel czasu przywracania, druga oznacza Cel punktu przywracania dla Odtwarzania systemu po awarii na niewielką odległość, a trzecia — Cel punktu przywracania dla Odtwarzania systemu po awarii na dużą odległość. Na przykład w przypadku oznaczenia Odtwarzania

systemu po awarii DR_4h_30m_15m Cel czasu przywracania wynosi do 4 godzin, Cel punktu przywracania dla Odtwarzania systemu po awarii na niewielką odległość wynosi do 30 minut, a Cel punktu przywracania dla Odtwarzania systemu po awarii na dużą odległość — do 15 minut.

- 1.3.5. W przypadku obecnych klientów korzystających z Usług w opcji dostosowanej, którzy używają oznaczeń Odtwarzania systemu po awarii z poniższej tabeli, odpowiedni Cel czasu przywracania i Cel punktu przywracania są zdefiniowane w następujący sposób:

Oznaczenie Odtwarzania systemu po awarii	Cel czasu przywracania	Cel punktu przywracania
Pozycja pusta	Brak	Brak
DR_4h_0	Do 4 godzin	0 minut
DR_4h_30	Do 4 godzin	Do 30 minut
DR_12h_0	Do 12 godzin	0 minut
DR_12h_30	Do 12 godzin	Do 30 minut

- 1.4. Jeśli klient zakupił opcjonalne usługi odtwarzania systemu po awarii dla SAP Cloud ERP Private, RISE with S/4HANA Cloud, wersja prywatna lub SAP ERP, wersja w chmurze prywatnej, lub Usługi zdolności SAP BW, Cel czasu przywracania wynosi do 12 godzin, a Cel punktu przywracania do 30 minut w przypadku Odtwarzania systemu po awarii na dużą odległość, a w przypadku Odtwarzania systemu po awarii na niewielką odległość Cel czasu przywracania wynosi do 12 godzin, a Cel punktu przywracania 0 minut. W przypadku usług Google Cloud i Microsoft Azure Odtwarzanie systemu po awarii na niewielką odległość jest dostępne tylko w wybranych regionach, a w przypadku usług Amazon Web Services Odtwarzanie systemu po awarii na niewielką odległość jest dostępne w regionach obsługiwanych przez SAP. Jeśli Klient zakupił opcjonalną usługę SAP S/4HANA Cloud z Celem czasu przywracania wynoszącym 4 godziny, wersja prywatna, lub SAP ERP z Celem czasu przywracania wynoszącym 4 godziny, wersja prywatna w chmurze, Cel czasu przywracania wynosi do 4 godzin (zamiast do 12 godzin), a Cel punktu przywracania pozostaje bez zmian zgodnie z niniejszym punktem.
- 1.5. Jeśli Usługi odtwarzania systemu po awarii są realizowane, Poziomy usług w zakresie dostępności systemu (zgodnie z definicją zawartą w Umowie dotyczącej poziomu usług) w odniesieniu do środowiska PRD wynoszą 99%. W przypadku niedotrzymania przez SAP tego Poziomu usług w zakresie dostępności systemu Klient ma prawo domagać się Ulgi, jak opisano w Umowie dotyczącej poziomu usług.
- 1.6. W przypadku rozwiązań SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, wersja prywatna, lub Usług zdolności SAP BW Odtwarzanie systemu po awarii na niewielką odległość jest zależne od dostępności w regionie Klienta, a w przypadku braku dostępności istnieje możliwość zapewnienia Odtwarzania systemu po awarii na dużą odległość.
- 1.7. **Inne Usługi odtwarzania systemu po awarii nie wchodzą w zakres standardowych usług tego typu świadczonych przez SAP.** W przypadku Usług w opcji dostosowanej na życzenie Klienta takie dodatkowe Usługi odtwarzania systemu po awarii („Dodatkowe usługi odtwarzania systemu po awarii”) będą musiały zostać poddane dalszej ocenie w zakresie Odtwarzania systemu po awarii w oparciu o architekturę i wymagania Klienta. Szczegółowe informacje dotyczące wdrożenia wszelkich takich Dodatkowych usług odtwarzania systemu po awarii zostaną uzgodnione z Klientem, z uwzględnieniem skorygowanego szacowanego czasu pracy w trybie awaryjnym i maksymalnego poziomu utraty danych, a strony wzajemnie uzgodnią we Wniosku o zmianę lub aneksie do Formularza zamówienia odpowiedni Cel punktu przywracania oraz Cel czasu przywracania w odniesieniu do takich Dodatkowych usług odtwarzania systemu po awarii. W ramach tego procesu SAP podejmąby uzasadnione działania, aby osiągnąć Cel czasu przywracania/Cel punktu przywracania w odniesieniu do Konfiguracji systemu zgodnie z definicją w Formularzu zamówienia w zakresie podobnym jak w przypadku zdefiniowanych pakietów. Wspomniane Dodatkowe usługi odtwarzania systemu po awarii nie są dostępne w przypadku rozwiązań SAP Cloud ERP Private, SAP ERP, wersja w chmurze prywatnej, RISE with S/4HANA Cloud, wersja prywatna i Usług zdolności SAP BW.
- 1.8. **Regularne testy odtwarzania systemu po awarii.** W ramach Usług odtwarzania systemu po awarii SAP oferuje jeden przeprowadzany raz w roku test pracy w trybie awaryjnym związany z odtwarzaniem systemu po awarii, mający na celu sprawdzenie działania Usług odtwarzania systemu po awarii. SAP niezwłocznie powtórzy wszelkie testy odtwarzania systemu po awarii, które nie doprowadzą do osiągnięcia odpowiednich standardów, i zgłosi wszelkie problemy Klientowi. W celu uzyskania gotowości Usług odtwarzania systemu po awarii Klient poczyni wszelkie przygotowania w zakresie

infrastruktury i działalności gospodarczej zgodnie z określeniem w Formularzu zamówienia oraz ewentualnymi dalszymi obopólnymi uzgodnieniami pomiędzy stronami zawartymi we Wniosku o zmianę lub aneksie do Formularza zamówienia. Cele dotyczące ciągłości biznesowej Klienta mogą wymagać z jego strony podjęcia dodatkowych działań wykraczających poza zakres Rozwiązań w chmurze i/lub Usług odtwarzania systemu po awarii świadczonych na mocy niniejszego dokumentu. Każda realizacja Usług odtwarzania systemu po awarii wymaga od Klienta przeprowadzenia testów i powoduje dodatkowe Uzgodnione przestoje (zgodnie z definicją zawartą w Umowie dotyczącej poziomu usług). Obliczenia dostępności systemu dla odnośnych miesięcy powinny wykluczać te dodatkowe Uzgodnione przestoje.

- 1.9. **Usługi odtwarzania systemu po awarii dotyczące rozwiązania SAP Content Server.** Usługi odtwarzania systemu po awarii dotyczące rozwiązania SAP Content Server („CSDR”) są opcjonalną usługą dostępną tylko w odniesieniu do Usług w opcji dostosowanej, SAP Cloud ERP Private i RISE with SAP S/4HANA Cloud, wersja prywatna. W przypadku zakupu przez Klienta SAP będzie świadczyć Usługi odtwarzania systemu po awarii dotyczące rozwiązania SAP Content Server z Celem czasu przywracania wynoszącym do 12 godzin i Celem punktu przywracania wynoszącym do 90 minut. W przypadku Usług w opcji dostosowanej usługi CSDR są opisane w odpowiedniej kolumnie w Tabeli konfiguracji systemu w Formularzu zamówienia z zastosowaniem oznaczenia usług CSDR DR_12h_90m lub DR_12h_90. Rozwiązanie SAP Content Server jest dostępne tylko z bazą danych SAP MaxDB.
- 1.10. **Usługi odtwarzania systemu po awarii dotyczące rozwiązania Convergent Mediation firmy DigitalRoute.** Usługi odtwarzania systemu po awarii dotyczące rozwiązania SAP Convergent Mediation firmy DigitalRoute („CMDR”) są dostępne w przypadku rozwiązań SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, wersja prywatna; SAP ERP, wersja w chmurze prywatnej; oraz Usług w opcji dostosowanej. SAP będzie świadczyć usługi CMDR z Celem czasu przywracania wynoszącym do 12 godzin i Celem punktu przywracania wynoszącym do 24 godzin. W przypadku Usług w opcji dostosowanej usługi CMDR są opisane w odpowiedniej kolumnie w Tabeli konfiguracji systemu w Formularzu zamówienia z zastosowaniem oznaczenia Usług CMDR DR_12h_24h.

2. USŁUGI W TRYBIE AWARYJNYM WYWOŁYWANE PRZEZ KLIENTA („CIF”)

- 2.1. Usługi odtwarzania systemu po awarii na niewielką odległość obejmują usługi CIF. W przypadku usług CIF Klient może zainicjować pracę awaryjną między systemem źródłowym a systemem docelowym bez wystąpienia awarii. Cel czasu przywracania i Cel punktu przywracania dla usług CIF jest identyczny z Celem czasu przywracania i Celem punktu przywracania dla podstawowych Usług odtwarzania systemu po awarii na niewielką odległość.
- 2.2. Usługi CIF są dostępne tylko w przypadku wybranych konfiguracji i systemów. Warunki wstępne, wymagania techniczne i scenariusze, w przypadku których można świadczyć usługi CIF, zależą również od określonego rozwiązania technicznego dla Usług odtwarzania systemu po awarii i zostały opisane w dodatkowych dokumentach.
- 2.3. W celu wyjaśnienia: Poziom usług w zakresie dostępności systemu dla środowiska PRD podczas pracy w ramach usług CIF jest identyczny jak Poziom usług w zakresie dostępności systemu dla środowiska PRD przed rozpoczęciem świadczenia usług CIF. W przypadku niedotrzymania przez SAP tego Poziomu usług w zakresie dostępności systemu Klient ma prawo domagać się Ułgi, jak opisano w Umowie dotyczącej poziomu usług.
- 2.4. W przypadku obecnych klientów Usług w opcji dostosowanej, dla których stosowane są oznaczenia CIF, odpowiednie komponenty, na potrzeby których stosowane są usługi CIF, noszą oznaczenie „CIF” dołączone do oznaczenia DR w Tabeli konfiguracji systemu. Na przykład: oznaczenie usług CIF „DR_12h_0m_CIF” lub „DR_12h_0_CIF” oznacza, że Klient może wywołać usługi CIF bez wystąpienia Awarii tego komponentu, dla którego uzgodnione Usługi odtwarzania systemu po awarii mają Cel czasu przywracania wynoszący do 12 godzin oraz Cel punktu przywracania wynoszący 0 minut.