

# SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES E SERVIÇOS CUSTOMER INVOKED FAILOVER PARA SERVIÇOS DA EDIÇÃO CLOUD PRIVADA, SERVIÇOS DA OPÇÃO PERSONALIZADA E SERVIÇOS DE CAPACIDADE SAP BW DOCUMENTAÇÃO DA DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

A presente documentação de descrição de serviços ("Descrição de Serviços") disponibiliza uma descrição geral dos Serviços de Recuperação de Desastres, aplicável a serviços elegíveis para Recuperação de Desastres, tal como identificados no Formulário de Encomenda para SAP Cloud ERP Private; SAP ERP, edição cloud privada; RISE with S/4HANA Cloud Private Edition; SAP ERP, edição cloud privada, opção personalizada; SAP Cloud ERP Private, opção personalizada; RISE with S/4HANA Cloud Private Edition, opção personalizada; ou Serviços de Capacidade SAP BW.

## 1. SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

### 1.1. Definições

As definições utilizadas mas não definidas nesta Descrição de Serviço terão o significado que lhes é atribuído no contrato, ao abrigo do qual o Cliente adquiriu os Serviços.

**"Desastre"** designa um evento de extensão substancial que cause perturbações significativas na entrega dos Serviços Cloud e pode incluir danos físicos ou destruição do centro de dados ou do Ambiente de Computação da SAP (conforme se define no SLA). Os Desastres poderão ser desastres naturais (como inundações, furacões, tornados ou terremotos) e/ou desastres causados por ação humana (incluindo derrames de produtos perigosos, falha de infraestruturas e bioterrorismo). Normalmente, um Desastre não está limitado a um sistema ou estrutura individual, mas afeta partes mais extensas de uma infraestrutura.

**"Serviços de Recuperação de Desastres" (ou "Serviços RD" ou "RD")** designa o serviço, o processo, as políticas e os procedimentos de recuperação de desastres, iniciados pela SAP, que estão relacionados com a preparação para a recuperação ou continuação da tecnologia ou infraestrutura, identificados no Formulário de Encomenda aplicável como estando incluídos nos Serviços RD. A RD não é um processo para ultrapassar falhas de sistemas isolados devido a incidentes de hardware ou de software (isto é, a RD não substitui os Níveis de Serviço da



Disponibilidade do Sistema (conforme se define no SLA)).

**"RD de Curta Distância"** designa um Serviço de Recuperação de Desastres no qual a SAP utiliza a replicação síncrona (se possível) entre sistemas primários e de ativação pós-falha. Normalmente, isso significa que o centro de dados secundário se encontra a menos de 50 a 80 km de distância do centro de dados primário, o que permite custos mais baixos e menor OPR, mas maior risco quanto a um desastre local ter impacto nos dois centros de dados.<sup>1</sup>

**"RD de Longa Distância"** designa um Serviço de Recuperação de Desastres no qual a SAP utiliza a replicação assíncrona apenas entre sistemas primários e de ativação pós-falha. Normalmente, isso significa que o centro de dados secundário se encontra a mais de 50 a 80 km de distância do centro de dados primário, de modo a minimizar o risco de um desastre local afetar os dois centros de dados.<sup>1</sup>

**"OPR" (ou "Objetivo de Ponto de Recuperação")** designa o período máximo no qual os dados do Cliente podem ser perdidos devido a um Desastre (isto é, o tempo decorrido entre a última cópia de segurança ou a última

<sup>1</sup> Salvo se de outro modo indicado no presente documento, as distâncias/regiões e condições podem ser diferentes, caso seja utilizado um serviço de hiperescala, como, por exemplo, Amazon Web Services, Microsoft Azure ou Google Cloud, para a disponibilização do Serviço Cloud. Consultar <https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/>, <https://azure.microsoft.com/global-infrastructure> ou <https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/> para obter informações adicionais.

replicação de dados e o momento em que ocorreu um Desastre). O OPR depende, maioritariamente, do mecanismo de replicação entre os sistemas primários e de ativação pós-falha.

**"OTR" (ou "Objetivo de Tempo de Recuperação")** designa a duração máxima de tempo em que o sistema PRD está indisponível, na eventualidade de um Desastre (isto é, o tempo decorrido entre um Desastre e o momento em que os sistemas estão novamente disponíveis).

- 1.2. Caso adquiridos pelo Cliente, a SAP prestará Serviços de Recuperação de Desastres, de acordo com o aqui descrito, para sistemas PRD e para Serviços da Opção Personalizada (conforme se define no Suplemento), em especial para os sistemas PRD indicados na Tabela de Configuração do Sistema do Formulário de Encomenda do Cliente. A disponibilização, por parte da SAP, dos Serviços RD depende do cumprimento, por parte do Cliente, de determinados pré-requisitos e condições. A SAP será escusada das suas obrigações relativamente aos Serviços RD na medida em que (e no período durante o qual) o Cliente não cumpra qualquer um dos seguintes pré-requisitos e tal incumprimento impeça a SAP de prestar os Serviços RD aplicáveis:
  - 1.2.1. Os componentes aplicáveis são utilizados tecnicamente tal como fornecidos pela SAP; quaisquer modificações ou desenvolvimentos personalizados ou de terceiros que afetem os componentes aplicáveis não são abrangidos (excluindo modificações/desenvolvimentos efetuados em sistemas exclusivamente ABAP através de ferramentas de desenvolvimento padrão SAP ABAP e excluindo quaisquer produtos de terceiros incorporados no software SAP).
  - 1.2.2. Os sistemas aplicáveis estão dentro dos limites relativamente ao tamanho e ao esquema, tal como estipulado no Contrato.
  - 1.2.3. As interfaces no âmbito RD estão limitadas a interfaces/protocolos suportados pelos sistemas da SAP prontos a utilizar (por exemplo, RFC, chamadas de serviço Web, Ficheiros Simples, XML e IDocs) para componentes localizados no centro de dados. Quaisquer interfaces que necessitem de soluções ou componentes adicionais no Ambiente de Computação, bem como conectividade externa, estão fora do âmbito dos Serviços RD.
  - 1.2.4. Todos os repositórios que contenham Dados do Cliente que tenham de ser replicados para o local da RD são bases de dados. Para fins de esclarecimento, todos os repositórios que não sejam bases de dados e que contenham Dados do Cliente não estão incluídos na definição dos Serviços RD padrão, o que, desta forma, exclui compromissos de Serviços RD padrão, incluindo, nomeadamente, OTR, OPR e o Nível de Serviço de Disponibilidade do Sistema.
- 1.3. Para os Serviços da Opção Personalizada, a opção de Serviços RD adquirida para os componentes correspondentes está mencionada na coluna relevante da Tabela de Configuração do Sistema incluída no Formulário de Encomenda, por meio da designação aplicável, tal como abaixo se descreve. Geralmente, o OTR padrão é de 12 horas no máximo, podendo estar disponível um OTR máximo de 4 horas para cenários definidos, caso acordado pelas partes no Formulário de Encomenda.
  - 1.3.1. Caso a designação RD esteja em branco, não é disponibilizado um OPR ou OTR para os componentes correspondentes.
  - 1.3.2. O período máximo em que os dados do Cliente podem ser perdidos, e o intervalo de tempo em que o sistema PRD está indisponível, ambos como resultado de um Desastre, é no máximo o dos valores para OTR e OPR indicados na designação RD. Para cada designação RD, o "h" a seguir a um valor significa "horas" e o "m" a seguir a um valor significa "minutos".
  - 1.3.3. Caso a designação RD seja seguida por dois valores, os valores são interpretados da forma que se segue: o primeiro valor representa o OTR e o segundo valor representa o OPR. A título de exemplo, o OTR máximo é de 4 horas e o OPR máximo é de 30 minutos para a designação RD DR\_4h\_30m.
  - 1.3.4. Caso a designação RD seja seguida por três valores, os valores são interpretados da forma que se segue: o primeiro valor representa o OTR, o segundo valor representa o OPR para RD de Curta Distância e o terceiro valor representa o OPR para RD de Longa Distância. A título de exemplo, o OTR máximo é de 4 horas, o OPR máximo para RD de Curta Distância é de 30 minutos e o OPR máximo para RD de Longa Distância é de 15 minutos para a designação RD DR\_4h\_30m\_15m.
  - 1.3.5. Para os clientes existentes dos Serviços da Opção Personalizada que utilizam as designações RD incluídas na tabela abaixo, o OTR e o OPR correspondentes são definidos da forma que se segue:

Designação RD	OTR	OPR
Em branco	Nenhum	Nenhum
DR_4h_0	Até 4 horas	0 minutos
DR_4h_30	Até 4 horas	Até 30 minutos
DR_12h_0	Até 12 horas	0 minutos
DR_12h_30	Até 12 horas	Até 30 minutos

- 1.4. Caso o Cliente tenha adquirido os serviços opcionais de Recuperação de Desastres para o SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition, SAP ERP, edição cloud privada ou para os Serviços de Capacidade SAP BW, o OTR máximo é de 12 horas e o OPR máximo de 30 minutos para RD de Longa Distância, e o OTR máximo é de 12 horas e o OPR máximo de 0 minutos para RD de Curta Distância. Para o Google Cloud e o Microsoft Azure, a RD de Curta Distância está apenas disponível em determinadas regiões e para o Amazon Web Services, a RD de Curta Distância está disponível em regiões permitidas da SAP. Caso o Cliente tenha adquirido os serviços opcionais SAP S/4HANA Cloud, objetivo de tempo de recuperação de 4 horas, edição privada, ou SAP ERP, objetivo de tempo de recuperação de 4 horas, edição cloud privada, o OTR máximo é de 4 horas (em vez de até 12 horas) e o OPR permanece inalterado, conforme indicado na presente secção.
- 1.5. Enquanto se encontre a funcionar com Serviços RD, o Nível de Serviço de Disponibilidade do Sistema (conforme se define no SLA) para o ambiente PRD é de 99%. Caso a SAP não cumpra este Nível de Serviço de Disponibilidade do Sistema, o Cliente tem o direito de reclamar um Crédito, conforme se define no SLA.
- 1.6. Relativamente ao SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition ou aos Serviços de Capacidade SAP BW, a RD de Curta Distância está sujeita à disponibilidade na região do Cliente e, onde não esteja disponível, poderá ser disponibilizada a RD de Longa Distância.
- 1.7. **Outros serviços RD não se encontram no âmbito dos Serviços RD padrão da SAP.** Relativamente a Serviços da Opção Personalizada, se solicitados pelo Cliente, esses Serviços RD adicionais ("Serviços RD Adicionais") terão de passar por outra avaliação RD, com base na arquitetura e nos requisitos do Cliente. Os detalhes da implementação desses Serviços RD Adicionais serão acordados com o Cliente, incluindo os tempos de ativação pós-falha estimados e revistos e a perda máxima de dados, e as partes aceitarão, por acordo mútuo, o OPR e o OTR aplicáveis para esses Serviços RD Adicionais num Pedido de Alteração ou numa adenda ao Formulário de Encomenda. Como parte deste processo, a SAP envidaria os esforços necessários para colocar o OTR/OPR para a Configuração do Sistema, tal como definido no Formulário de Encomenda, num nível semelhante ao dos pacotes definidos. Estes Serviços RD Adicionais não estão disponíveis para o SAP Cloud ERP Private, SAP ERP, edição cloud privada, RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition e para o Serviço de Capacidade SAP BW.
- 1.8. **Teste RD Regular.** A SAP oferece um teste anual de ativação pós-falha RD como parte dos Serviços RD, para testar os Serviços RD. De imediato, a SAP executará novamente quaisquer testes de recuperação RD que não atinjam os padrões aplicáveis e notificará quaisquer falhas ao Cliente. Relativamente à prontidão dos Serviços RD, o Cliente cumprirá a sua preparação empresarial e da infraestrutura, de acordo com o estabelecido no Formulário de Encomenda e com quaisquer outras disposições que possam ser acordadas entre as partes num Pedido de Alteração ou adenda ao Formulário de Encomenda. Os objetivos de continuidade de negócio do Cliente poderão necessitar de esforços adicionais da sua parte, para além do âmbito dos Serviços Cloud e/ou dos Serviços RD aqui mencionados. Cada implementação de um Serviço de Recuperação de Desastres requer o teste do Cliente e origina Tempos de Inatividade Acordados adicionais (conforme se define no SLA). O cálculo da Disponibilidade do Sistema para os meses afetados excluirá esses Tempos de Inatividade Acordados adicionais.
- 1.9. **Serviços de Recuperação de Desastres para o SAP Content Server.** Os Serviços RD para o SAP Content Server ("CSDR") são serviços opcionais disponíveis apenas para os Serviços da Opção Personalizada, SAP Cloud ERP Private e para o RISE with SAP S/4HANA Private Edition. Caso adquiridos pelo Cliente, a SAP prestará Serviços RD para o SAP Content Server com um OTR máximo de 12 horas e um OPR máximo de 90 minutos. Relativamente aos Serviços da Opção Personalizada, os CSDR estão mencionados na coluna relevante da Tabela de Configuração do Sistema incluída no Formulário de Encomenda, por meio da designação CSDR DR\_12h\_90m ou DR\_12h\_90 O SAP Content Server está apenas disponível com a base de dados SAP MaxDB.
- 1.10. **Serviços de Recuperação de Desastres para o SAP Convergent Mediation by DigitalRoute.** Os Serviços RD para o SAP Convergent Mediation by DigitalRoute ("CMDR") estão disponíveis para SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition, SAP ERP, edição cloud privada, e para Serviços da Opção

Personalizada. A SAP prestará os CMDR com um OTR máximo de 12 horas e um OPR máximo de 24 horas. Relativamente aos Serviços da Opção Personalizada, os CMDR estão mencionados na coluna relevante da Tabela de Configuração do Sistema incluída no Formulário de Encomenda, por meio da designação CMDR DR\_12h\_24h.

## **2. SERVIÇOS CUSTOMER INVOKED FAILOVER ("CIF")**

- 2.1. Os Serviços RD de Curta Distância incluem serviços CIF. Relativamente aos serviços CIF, o Cliente poderá iniciar uma ativação pós-falha entre o Sistema de origem e o Sistema de destino, sem a ocorrência de um Desastre. O OTR e o OPR para serviços CIF são idênticos ao OTR e ao OPR para os Serviços RD de Curta Distância subjacentes.
- 2.2. Os serviços CIF estão apenas disponíveis para determinadas configurações e Sistemas. Os pré-requisitos, requisitos técnicos e cenários para os quais os serviços CIF podem ser aplicáveis dependem da solução técnica específica para os Serviços RD e são descritos em documentação adicional.
- 2.3. Para fins de esclarecimento, o Nível de Serviço de Disponibilidade do Sistema para o ambiente PRD enquanto estiver em funcionamento ao abrigo dos serviços CIF é idêntico ao Nível de Serviço de Disponibilidade do Sistema para o ambiente PRD anterior aos serviços CIF. Caso a SAP não cumpra este Nível de Serviço de Disponibilidade do Sistema, o Cliente tem o direito de reclamar um Crédito, conforme se define no SLA.
- 2.4. Para clientes existentes dos Serviços da Opção Personalizada, quando sejam utilizadas designações CIF, os componentes correspondentes, aos quais os serviços CIF são aplicáveis, estão marcados com a designação "CIF" anexada à designação RD, na Tabela de Configuração do Sistema. A título de exemplo, uma designação de serviços CIF "DR\_12h\_0m\_CIF" ou "DR\_12h\_0\_CIF" significa que o Cliente poderá invocar serviços CIF sem a ocorrência de um Desastre para esse componente, para o qual os Serviços RD acordados têm um OTR máximo de 12 horas e um OPR de 0 minutos.