

**ÖZEL BULUT SÜRÜMÜ HİZMETLERİ, ÖZEL SEÇENEK HİZMETLERİ VE SAP BW KAPASİTE
HİZMETLERİ İÇİN
OLAĞANÜSTÜ DURUM KURTARMA HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ TARAFINDAN ÇAĞRILAN YÜK
DEVRETME HİZMETLERİ
HİZMET TANIMI DOKÜMANTASYONU**

Bu hizmet tanımı dokümantasyonu ("Hizmet Tanımı"), SAP Cloud ERP Private; SAP ERP, özel bulut sürümü veya RISE with S/4HANA Cloud, özel sürüm ya da SAP ERP, özel bulut sürümü, özel seçenek; SAP Cloud ERP Private, özel seçenek veya RISE with S/4HANA Cloud, özel sürüm, özel seçenek veya SAP BW Kapasite Hizmetleri için Sipariş Formunda belirtildiği şekilde Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmetleri için geçerli olan Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmetlerine ilişkin bir genel bakış sağlar.

1. OLAĞANÜSTÜ DURUM KURTARMA HİZMETLERİ

1.1. Tanımlar

İşbu Hizmet Tanımında kullanılan ancak tanımlanmayan tanımlar, Müşterinin hizmetleri satın aldığı anlaşmada kendilerine atfedilen anlamlara sahip olacaktır.

"Olağanüstü Durum", Bulut Hizmetlerinin sunulmasının önemli ölçüde kesintiye uğramasına neden olan ve SAP veri merkezi veya Bilişim Ortamı için (SLA'da tanımlanan şekilde) fiziksel zarara veya kayba yol açabilecek önemli bir olaydır. Olağanüstü Durumlar, doğal felaketleri (seller, kasırgalar, hortumlar veya depremler gibi) ve/veya insan kaynaklı felaketleri (tehlikeli maddelerin taşınması, altyapı arızası ve biyoterörizm) içerebilir. Bir Olağanüstü Durum genellikle tek bir sistemle veya ortamla sınırlı değildir, bir altyapının daha geniş kısımlarını kapsar.

"Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmetleri" (veya "DR Hizmetleri" veya "DR"), DR Hizmetlerinde yer aldığı şekilde geçerli Sipariş Formunda tanımlanan teknolojinin veya altyapının kurtarılmasına veya sürdürülmesine yönelik yapılan hazırlığa ilişkin SAP tarafından başlatılan olağanüstü durum kurtarma hizmeti, süreçler, politikalar ve prosedürler anlamına gelir. DR, donanım veya yazılım olayları nedeniyle, ayrılmış sistemlerde meydana gelen kesintilerin önlenmesi süreci değildir. Yani DR, Hizmet Kullanılabilirliği Hizmet Düzeylerinin (SLA'da açıklanan şekilde) yerine geçmez.



"Kısa Mesafe DR", SAP'nin birincil ve yük devretme sistemleri arasında senkronize çoğaltma (mümkünse) kullandığı bir Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmeti anlamına gelir. Bu genellikle ikincil veri merkezinin birincil veri merkezine 50 ila 80 km'den az uzaklıkta olduğu anlamına gelir ve daha düşük maliyet ve daha küçük RPO ancak her iki veri merkezini de etkileyen yerel bir olağanüstü duruma ilişkin daha fazla risk sağlar.¹

"Uzun Mesafe DR", SAP'nin yalnızca birincil ve yük devretme sistemleri arasında senkronize çoğaltma kullandığı bir Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmeti anlamına gelir. Bu genellikle ikincil veri merkezinin birincil veri merkezine 50 ila 80 km'den fazla uzaklıkta olduğu anlamına gelir ve yerel bir olağanüstü durumun her iki veri merkezini de etkileme riskini en aza indirmeyi amaçlar.¹

"RPO" (veya "Kurtarma Noktası Hedefi"), Müşteri verilerinin, Olağanüstü Durum nedeniyle kaybedilebileceği maksimum süredir (yani son yedekleme veya son veri çoğaltma ile Olağanüstü Durumun gerçekleştirdiği zaman arasındaki süre). RPO temel olarak birincil ve yük devretme sistemleri arasındaki çoğaltma mekanizmasına bağlıdır.

¹ İşbu belgede aksi belirtilmedikçe, Bulut Hizmetini sağlamak için Amazon Web Services, Microsoft Azure veya Google Cloud gibi hiper ölçek hizmeti kullanılıyorsa mesafeler/bölgeler ve koşullar farklı olabilir. Ek bilgi için bkz. <https://aws.amazon.com/compliance/data-center/data-centers/>, <https://azure.microsoft.com/global-infrastructure> veya <https://cloud.google.com/compute/docs/regions-zones/for>.

"RTO" (veya "Kurtarma Süresi Hedefi") PRD sisteminin Olağanüstü durumda kullanılamaz olduğu maksimum süredir (yani Olağanüstü Durum ile sistemlerin tekrar kullanılabilir hale geldiği zaman arasındaki süre).

- 1.2. Müşteri tarafından satın alınması halinde SAP, özellikle Müşterinin Sipariş Formunun Sistem Kurulum Tablosunda belirtilen PRD sistemleri için PRD sistemleri ve Özel Seçenek Hizmetleri (İlavede tanımlandığı şekilde) için işbu belgede açıklandığı şekilde Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmetleri sağlayacaktır. SAP'nin DR Hizmetleri hükümleri, Müşterinin belirli önkoşulları ve koşulları yerine getirmesine bağlıdır. Müşterinin aşağıdaki ön koşullardan herhangi birini karşılayamaması ve bunun, SAP'nin geçerli DR Hizmetlerini yerine getirmesini önlemesi ölçüsünde (ve bu süre boyunca) SAP, DR Hizmetleri yükümlülüklerinden muaf tutulacaktır:
 - 1.2.1. Geçerli bileşenler, SAP tarafından sağlandığı şekilde teknik bağlamda kullanılır; geçerli bileşenleri etkileyen herhangi bir özel veya üçüncü taraf geliştirmesi veya değişikliği buna dahil değildir (SAP ABAP standart geliştirme araçlarını kullanan yalnızca ABAP sistemlerinde gerçekleştirilen geliştirmeler/değişiklikler hariç ve SAP yazılımına gömülen üçüncü taraf ürünleri hariç).
 - 1.2.2. Geçerli sistemler, Anlaşmada belirtilen boyut ve düzen sınırları dahilinde kalır.
 - 1.2.3. DR kapsamındaki arayüzler, veri merkezinde bulunan bileşenler için SAP sistemleri tarafından hazır bir şekilde desteklenen arayüzler/protokoller (örneğin, RFC, web hizmeti çağrılar, Sabit Dosyalar, XML ve IDoc'lar) ile sınırlıdır. Harici bağlantı özelliklerinin yanı sıra Bilişim Ortamı dahilinde ek çözümler veya bileşenler gerektiren tüm arayüzler DR Hizmetleri kapsamı dışındadır.
 - 1.2.4. DR sitesine çoğaltılması gereken Müşteri Verilerini içeren tüm repository'ler veri tabanlarıdır. Şüpheye mahal vermemek adına, Müşteri Verileri içeren tüm veritabanı harici repository'ler standart DR Hizmetlerinin tanımı kapsamına girmez ve bu nedenle, RPO, RTO ve Sistem Kullanılabilirliği Hizmet Düzeyi dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere standart DR Hizmetleri taahhütlerini hariç tutar.
- 1.3. Özel Seçenek Hizmetleri için, ilgili bileşenlere yönelik olarak satın alınan DR Hizmetleri seçeneği, aşağıda açıklanan geçerli atama aracılığıyla Sipariş Formundaki Sistem Kurulum Tablosunun ilgili sütununda belirtilmiştir. Genel olarak, standart RTO 12 saate kadardır ancak Sipariş Formunda taraflarca anlaşmaya varılması durumunda tanımlanan senaryolar için 4 saate kadar RTO kullanılabilir.
 - 1.3.1. DR ataması boşsa ilgili bileşenler için RPO veya RTO sağlanmaz.
 - 1.3.2. Müşteri verilerinin kaybolabileceği azami süre ve PRD sisteminin kullanılmadığı süre (her ikisi de bir Olağanüstü Durum sonucunda gerçekleşir), DR atamasında belirtilen RTO ve RPO değerlerine bağlıdır. Her DR ataması için, bir değer ardından gelen "h" "saat", bir değer ardından gelen "m" ise "dakika" anlamına gelir.
 - 1.3.3. DR atamasının ardından iki değer geliyorsa değerler şu şekilde yorumlanır: ilk değer RTO'yu, ikinci değer ise RPO'yu temsil eder. Örneğin, RTO 4 saate kadar ve DR_4h_30m DR ataması için RPO 30 dakikaya kadar sürer.
 - 1.3.4. DR atamasının ardından üç değer geliyorsa değerler şu şekilde yorumlanır: ilk değer RTO'yu, ikinci değer Kısa Mesafe DR'si için RPO'yu, üçüncü değer ise Uzun Mesafe DR'si için RPO'yu temsil eder. Örneğin, DR_4h_30m_15m ataması için Kısa Mesafe DR için RTO 4 saate kadar, Kısa Mesafe DR için RPO 30 dakikaya kadar ve Uzun Mesafe DR için RPO 15 dakikaya kadardır.
 - 1.3.5. Aşağıdaki tabloda DR atamalarını kullanan mevcut Özel Seçenek Hizmetleri müşterileri için ilgili RTO ve RPO şu şekilde tanımlanmıştır:

DR Ataması	RTO	RPO
Boş	Yok	Yok
DR_4h_0	4 saate kadar	0 dakika
DR_4h_30	4 saate kadar	30 dakikaya kadar
DR_12h_0	12 saate kadar	0 dakika
DR_12h_30	12 saate kadar	30 dakikaya kadar

- 1.4. Müşteri SAP Cloud ERP Private, RISE with S/4HANA Cloud, özel sürüm, SAP ERP, özel bulut sürümü veya SAP BW Kapasite Hizmetleri için isteğe bağlı Olağanüstü Durum Kurtarma hizmetlerini satın aldıysa RTO 12 saate kadar, Uzun Mesafeli DR için RPO 30 dakikaya kadar, RTO ise 12 saate kadardır ve Kısa Mesafe DR için RPO 0 dakikadır. Google Cloud ve Microsoft Azure için Kısa Mesafe DR, yalnızca belirli bölgelerde, Amazon Web Services için ise Kısa Mesafe DR, SAP'nin etkin olduğu bölgelerde kullanılabilir. Müşteri isteğe bağlı SAP S/4HANA Cloud, 4

saatlik kurtarma süresi hedefi, özel sürüm veya SAP ERP, 4 saatlik kurtarma süresi hedefi, özel bulut sürümü satın alırsa RTO 4 saate (12 saat yerine) kadardır ve RPO bu bölümde belirtildiği gibi değişmeden kalır.

- 1.5. DR Hizmetleri kapsamında çalışırken PRD ortamı için Sistem Kullanılabilirliği Hizmet Düzeyi (SLA'da tanımlandığı şekilde) %99'dur. SAP'nin bu Sistem Kullanılabilirliği Hizmet Düzeyini karşılayamaması durumunda Müşteri, SLA'da açıklanan şekilde Kredi talep etme hakkına sahiptir.
- 1.6. SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, özel sürüm veya SAP BW Kapasite Hizmetleri, Kısa Mesafe DR'si, Müşterinin bölgesindeki kullanılabilirliğe tabidir ve kullanılmadığı durumlarda Uzun Mesafeli DR sağlanabilir.
- 1.7. **Diğer DR hizmetleri, SAP'nin standart DR Hizmetleri kapsamına girmez.** Özel Seçenek Hizmetleri için, Müşteri tarafından talep edildiği takdirde bu ek DR Hizmetlerinin ("Ek DR Hizmetleri"), Müşteri mimarisine ve gereksinimlerine bağlı olarak ayrı bir DR değerlendirmeye girmesi gerekebilir. İncelenen tahmini yük devri süreleri ve maksimum veri kaybı da dahil olmak üzere bu Ek DR Hizmetlerinin uygulanmasına ilişkin ayrıntılara Müşteri ile birlikte karar verilecektir ve taraflar, bir Değişiklik Talebinde veya Sipariş Formundaki bir değişiklikte söz konusu Ek DR Hizmetleri için geçerli RPO ve RTO'ya karşılıklı olarak karar verecektir. Bu sürecin bir parçası olarak SAP; Sipariş Formunda tanımlandığı şekilde, tanımlanan paketler için benzer bir aralıkta Sistem Kurulumuna yönelik RTO/RPO'yu sunmak için makul ölçüde çaba gösterecektir. Bu Ek DR Hizmetleri; SAP Cloud ERP Private, SAP ERP, özel bulut sürümü, RISE with S/4HANA Cloud, özel sürüm ve SAP BW Kapasite Hizmeti için kullanılamaz.
- 1.8. **Düzenli DR Testi.** SAP, DR Hizmetlerini test etmek için DR Hizmetlerinin bir parçası olarak yıllık DR yük devri testi sunar. SAP, geçerli standartlara ulaşamayan DR kurtarma testlerini vakit kaybetmeden yeniden gerçekleştirecek ve tüm başarısızlıkları Müşteriye bildirecektir. DR Hizmetleri hazırlığı için Müşteri, altyapı ve iş hazırlığını Sipariş Formunda öngörülen şekilde ve taraflar arasında bir Değişiklik Talebinde veya Sipariş Formuna ilişkin değişiklikte karşılıklı olarak kabul edilebilecek şekilde yerine getirecektir. Müşterinin iş devamlılığı hedefleri için, işbu belgedeki Bulut Hizmetleri ve/veya DR Hizmetleri kapsamına ek olarak ve bu kapsamın da ötesinde Müşterinin ek çalışma yapması gerekebilir. Her bir Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmeti uygulamasının Müşteri tarafından test edilmesi gerekir ve bu da daha fazla Anlaşılabilir Kesinti Süresinin (SLA'da tanımlanan şekilde) olmasına neden olur. Bu ek Anlaşılabilir Kesinti Süreleri, etkilenen aylara yönelik Sistem Kullanılabilirliği hesaplamasına dahil edilmeyecektir.
- 1.9. **SAP Content Server için Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmetleri.** SAP Content Server için DR Hizmetleri ("CSDR") yalnızca Özel Seçenek Hizmetleri, SAP Cloud ERP Private ve RISE with SAP S/4HANA Cloud, özel sürüm için kullanılabilen isteğe bağlı bir hizmettir. Müşteri tarafından satın alınması halinde SAP, SAP Content Server için DR Hizmetlerine 12 saate kadar RTO ve 90 dakikaya kadar bir RPO sağlayacaktır. Özel Seçenek Hizmetleri için CSDR, DR_12h_90m veya DR_12h_90 CSDR ataması kullanılarak Sipariş Formundaki Sistem Kurulumu Tablosunun ilgili sütununda belirtilmiştir SAP Content yalnızca SAP MaxDB veritabanıyla kullanılabilir.
- 1.10. **Convergent Mediation by DigitalRoute için Olağanüstü Durum Kurtarma Hizmetleri.** SAP Convergent Mediation by DigitalRoute ("CMDR") için DR Hizmetleri; SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, özel sürüm; SAP ERP, özel bulut sürümü ve Özel Seçenek Hizmetleri için kullanılabilir. SAP, CMDR'ye 12 saate kadar bir RTO ve 24 saate kadar bir RPO sağlayacaktır. Özel Seçenek Hizmetleri için CMDR, DR_12h_90m veya DR_12h_90 CMDR ataması kullanılarak Sipariş Formundaki Sistem Kurulumu Tablosunun ilgili sütununda belirtilmiştir.

2. MÜŞTERİ TARAFINDAN ÇAĞRILAN YÜK DEVRETME ("CIF") HİZMETLERİ

- 2.1. Kısa Mesafe DR Hizmetleri arasında CIF hizmetleri yer almaktadır. CIF hizmetleri için Müşteri, bir Olağanüstü Durum meydana gelmeden, kaynak Sistem ile hedef Sistem arasındaki yük devrini başlatabilir. CIF hizmetlerine ilişkin RTO ve RPO, temel alınan Kısa Mesafeli DR Hizmetleri için RTO ve RPO ile aynıdır.
- 2.2. CIF servisleri yalnızca belirli konfigürasyonlar ve Sistemler için kullanılabilir. Önkoşullar, teknik gereksinimler ve CIF hizmetlerinin uygulanabileceği senaryolar da DR Hizmetleri için belirli teknik çözüme bağlıdır ve ek dokümantasyonda açıklanmıştır.
- 2.3. Netlik sağlamak adına, CIF hizmetleri kapsamında çalışırken PRD ortamı için Sistem Kullanılabilirliği Hizmet Düzeyi, CIF hizmetlerinden önceki PRD ortamına yönelik Sistem Kullanılabilirliği Hizmet Düzeyi ile aynıdır. SAP'nin bu Sistem Kullanılabilirliği Hizmet Düzeyini karşılayamaması durumunda Müşteri, SLA'da açıklanan şekilde Kredi talep etme hakkına sahiptir.

- 2.4. CIF belirlemelerinin kullanıldığı mevcut Özel Seçenek Hizmetleri müşterileri için, CIF hizmetlerinin geçerli olduğu ilgili bileşenler, Sistem Kurulumu Tablosunda DR atamasına eklenen "CIF" ataması ile işaretlenmiştir. Örneğin, "DR_12h_0m_CIF" veya "DR_12h_0_CIF" CIF hizmetleri ataması, Müşterinin söz konusu bileşen için bir Olağanüstü Durum oluşmadan CIF hizmetlerini çağırabileceği ve kararlaştırılan DR Hizmetleri için 12 saate kadar bir RTO'ya ve 0 dakikalık bir RPO'ya sahip olduğu anlamına gelir.