



Allgemeine Geschäftsbedingungen für SAP Cloud Services (für indirekten Vertrieb) „Cloud AGB (indirekter Vertrieb)“

Artikel 1 Definitionen

- 1.1 „**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet jede juristische Einheit, die in der Bedeutung von Artikel 15 Aktiengesetz (AktG) mit einem anderen Unternehmen verbunden ist.
- 1.2 „**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnen in Bezug auf den Auftraggeber die Daten des Auftraggebers und in Bezug auf SAP Folgendes: (a) den Service, einschließlich und uneingeschränkt sämtliche (i) Computersoftware (sowohl Objekt- und Quellcode) und damit zusammenhängende Service-Dokumentation oder Spezifikationen; (ii) Techniken, Konzepte, Methoden, Prozesse und Designs, die in dem Service verkörpert sind oder damit zusammenhängen; und (iii) sämtliche Anwendungsprogrammierschnittstellen, Systeminfrastruktur-, Systemsicherheits- und Systemarchitektur-Designs, die mit dem Service zusammenhängen; (b) Informationen zu SAP-Forschung und -Entwicklung, Produktangeboten, Preisgebung und Verfügbarkeit; und (c) sämtliche Informationen über oder in Bezug auf eine dritte Partei, die SAP nach Maßgabe einer geltenden Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber dieser dritten Partei zur Verfügung gestellt wurden. Zusätzlich dazu können Vertrauliche Informationen von SAP oder des Auftraggebers (wobei die Partei, die diese Informationen offenlegt, die „Offenlegende Partei“ ist) auch Informationen enthalten, die die Offenlegende Partei vor uneingeschränkter Preisgabe an andere schützt und die (i), soweit sie in materieller Form vorliegen, die Offenlegende Partei zum Zeitpunkt der Offenlegung eindeutig als vertraulich oder geschützt identifiziert, und (ii) die, soweit sie in immaterieller Form vorliegen (einschließlich mündlicher oder visueller Offenlegung), die Offenlegende Partei zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich und geschützt identifiziert und die sie schriftlich zusammenfasst und innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen ab der Offenlegung als Zusammenfassung übermittelt.
- 1.3 „**Daten des Auftraggebers**“ bezeichnet alle Materialien, Daten und Informationen, die der Auftraggeber oder seine Definierten Nutzer SAP bei der Nutzung des Service zur Verfügung stellen.
- 1.4 „**Dokumentation**“ bezeichnet die technische und funktionale Dokumentation von SAP für den Service, in der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Fassung, die dem Auftraggeber mit dem Service bereitgestellt oder verfügbar gemacht wird (ausgenommen Anzeigen oder andere Beschreibungen, auch wenn diese von SAP veröffentlicht wurden).
- 1.5 „**Definierte Nutzer**“ bezeichnet die Mitarbeiter, Bevollmächtigten, Subunternehmer, Berater, Lieferanten des Auftraggebers und seiner Verbundenen Unternehmen oder andere Personen, die der Auftraggeber zur Nutzung des Service autorisiert hat.
- 1.6 „**Systemverfügbarkeit**“ bezeichnet den durchschnittlichen Prozentsatz der Gesamtzeit, während dem der Service für den Auftraggeber verfügbar ist, ausgenommen (i) Wartungsfenster (gemäß Definition in einer etwaigen Ergänzung zu dieser Vereinbarung); (ii) Notfall-Wartung (gemäß Definition in einer etwaigen Ergänzung zu dieser Vereinbarung); (iii) Verzögerungen aufgrund von Umständen, die außerhalb der vertretbaren Kontrolle von SAP liegen; (iv) Verzögerungen, die durch vom Auftraggeber (oder seinen Diensteanbietern) bereitgestelltes Equipment verursacht wurden; oder (v) Verzögerungen, die durch Systeme außerhalb des Service verursacht wurden, u. a. auch das Netzwerk des Auftraggebers.
- 1.7 „**Arbeitsergebnis**“ bezeichnet alle Arbeitsergebnisse oder dinglichen Ergebnisse, die gemäß dieser Vereinbarung von oder mit SAP hervorgebracht wurden, einschließlich solcher Ergebnisse, die während der Bereitstellung von Support-, Schulungs- oder Konfigurationsservices an den Auftraggeber erarbeitet werden. Das Arbeitsergebnis beinhaltet Werke, die für oder in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erstellt werden, jedoch nicht Daten des Auftraggebers, Vertrauliche Informationen des Auftraggebers oder den Service. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass bestimmte Services im Rahmen eines Statement of Work erbracht werden können; dieses Statement of Work unterliegt den Bedingungen dieser Vereinbarung.

Artikel 2 Nutzungsrechte und Pflichten aufseiten des Auftraggebers

- 2.1 Vorbehaltlich der Zahlung von Subskriptionsgebühren durch den SAP-Wiederverkäufer an SAP, stellt dem Auftraggeber den Service gemäß der Order Form und während der dort angegebenen Laufzeit zur Verfügung, damit er Definierten Nutzern Remotezugriff auf den Service zur Nutzung des Service ausschließlich zu den internen Geschäftsvorfälle des Auftraggebers gemäß den Bedingungen der Vereinbarung und der Dokumentation sowie nach Maßgabe der Bedingungen dieser Vereinbarung einräumen kann. Das Recht zur Nutzung des Service gilt weltweit, vorbehaltlich der Bestimmungen in Artikel 14.4.
- 2.2 Dem Auftraggeber ist es untersagt, den Service zu unterlizenzieren, zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten, outzusourcen oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es handelt sich um Definierte Nutzern, die den Service nach Autorisierung durch den Auftraggeber nutzen. Der Auftraggeber hat für die Handlungen und Unterlassungen seiner Definierten Nutzer wie für eigenes Verschulden einzustehen. Die Rechte der Definierten Nutzer, die zur Nutzung des Service berechtigt sind, dürfen nicht übertragen oder von mehr als einer Person ausgeübt werden. Darüber hinaus können Definierte Nutzer nicht von einer Person auf eine andere übertragen werden, es sei denn, der ursprüngliche Nutzer benötigt keinen Zugriff mehr und hat keine Berechtigung mehr, auf den Service zuzugreifen.
- 2.3 Der Auftraggeber darf keine Hinweise und Angaben bezüglich Urheberrechten, Markenrechten, Patentrechten und anderen Rechten an geistigem Eigentum von der Website oder vom Service entfernen. SAP oder seine Lizenzgeber sind Eigentümer aller Rechte, Titel und Ansprüche an allen Urheberrechten, Markenrechten, Patentrechten und anderen Rechten am geistigen Eigentum oder sonstigen Rechten an dem Service sowie aller Arbeitsergebnisse und aller Weiterentwicklungen, Designbeiträgen oder abgeleiteter Werke, die von einer der Parteien an oder aus dem Service entwickelt werden. Sofern nicht schriftlich anderweitig vereinbart, wird dem Auftraggeber das nicht ausschließliche Recht zur Nutzung des Arbeitsergebnisses in Verbindung mit der Nutzung des Service im Rahmen der Bedingungen dieser Vereinbarung erteilt. Mit Ausnahme der hier ausdrücklich eingeräumten, eingeschränkten Rechte, werden im Rahmen dieser Vereinbarung keine Eigentums- oder Nutzungsrechte an dem Service von SAP übertragen. Alle Rechte, die dem Auftraggeber in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich eingeräumt werden, sind SAP und seinen Lizenzgebern vorbehalten.
- 2.4 Bei der Nutzung des Service ist dem Auftraggeber Folgendes untersagt, und der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Definierten Nutzer Folgendes unterlassen: (a) Kopieren, Übersetzen, Disassemblieren, Dekompilieren, Zurückentwickeln oder anderweitiges Modifizieren irgendwelcher Teile des Service (außer wie in der Dokumentation beschrieben und gemäß der Dokumentation erlaubt); (b) Übertragen von Content, Daten oder Informationen, die gesetzeswidrig, schädigend, böswillig oder das Recht auf Privatsphäre eines Dritten missachtend sind; (c) Verletzung der Rechte einer natürlichen oder juristischen Person am geistigen Eigentum; (d) Störung oder Unterbrechung der SAP-Software oder SAP-Systeme, über die der Service gehostet wird, oder anderer Geräte oder Netzwerke, die mit dem Service verbunden sind, oder Missachtung etwaiger vernünftiger Anforderungen, Verfahren, Richtlinien oder Vorschriften für mit dem Service verbundene Netzwerke, die dem Auftraggeber zur Kenntnis gebracht wurden; (e) Umgehen der Benutzerauthentifizierung oder der Sicherheitsfunktionen des Service oder eines

- damit verbundenen Hosts, Netzwerks oder Kontos oder Preisgeben dieser Benutzerauthentifizierung oder Sicherheitsfunktionen gegenüber einem Dritten, außer gegenüber einem Definierten Nutzer nach dem Need-to-know-Grundsatz; (f) Verwenden einer anderen Anwendungsprogrammierschnittstelle für den Zugriff auf den Service als derjenigen, die von SAP zur Verfügung gestellt wurde; (g) Nutzung des Service auf irgendeine Weise, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt.
- 2.5 Wenn der Service von SAP bereitgestellten Content umfasst, werden diese Inhalte ohne Mängelgewähr bereitgestellt, und SAP übernimmt keine Gewährleistung hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit dieses Content. Der Auftraggeber nutzt Content dieser Art auf eigenes Risiko, und SAP übernimmt keinerlei Haftung dem Auftraggeber oder Dritten gegenüber bezüglich der Nutzung dieses Content durch den Auftraggeber oder des Rückgriffs auf diese.
- 2.6 SAP ist berechtigt, die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung durch den Auftraggeber zu überprüfen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf die Anzahl der Definierten Nutzer, die auf den Service zugreifen. Im Rahmen von Artikel 12 dieser Vereinbarung darf SAP die Informationen bezüglich der Nutzung des Service durch den Auftraggeber verwenden, um SAP-Produkte und -Services zu verbessern und dem Auftraggeber Berichte zu seiner Nutzung des Service zur Verfügung zu stellen.
- 2.7 SAP behält sich das Recht vor, den Service jederzeit zu ändern. SAP wird den Service während der Laufzeit der Order Form jedoch nicht wesentlich ändern. Keine der Bestimmungen im vorliegenden Artikel 2 verpflichtet SAP, Teile des Services weiterhin zur Verfügung zu stellen, falls SAP dadurch die Rechte Dritter oder gültige gesetzliche Bestimmungen verletzen würde.

Artikel 3 Support, Einrichtung und Sicherheit

- 3.1 SAP erbringt Supportleistungen für den Service gemäß Beschreibung in Anlage 1 zum vorliegenden Dokument.
- 3.2 SAP verwendet in wirtschaftlich angemessenem Umfang Sicherheitstechnologien (z. B. Verschlüsselung, Kennwortschutz und Firewall-Schutz) bei der Bereitstellung des Services, und der Auftraggeber verpflichtet sich, die gültigen SAP-Sicherheitsrichtlinien und -verfahren zu beachten, die ihm im Rahmen des Services oder auf andere Art mitgeteilt wurden. SAP weist jedoch darauf hin, dass SAP nicht die Übertragung von Daten (einschließlich Daten des Auftraggebers, jedoch nicht beschränkt auf diese) über Telekommunikationseinrichtungen einschließlich Internet kontrolliert. SAP übernimmt keine Gewährleistung für den sicheren Betrieb des Service bzw. dafür, dass die betreffenden Sicherheitstechnologien jedwede Störung des Service durch Dritte verhindern.
- 3.3 SAP gewährleistet eine Systemverfügbarkeit von mindestens neunundneunzig Prozent (99%) für den jeweiligen Kalendermonat. Erreicht SAP in einem Kalendermonat nicht neunundneunzig Prozent (99%) Systemverfügbarkeit, hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von zwei Prozent (2%) der Subskriptionsgebühren für den jeweiligen Service für den jeweilig betreffenden Monat für jedes Prozent (1%) (oder jeden Teil davon), um welches SAP diesen Verfügbarkeitsgrad verfehlt, maximal jedoch hundert Prozent (100%) der Gebühren für den betreffenden Monat. Dies stellt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Auftraggebers im Falle einer solchen Nichterfüllung des Service-Levels dar; allerdings hat der Auftraggeber, wenn SAP in zwei (2) aufeinander folgenden Kalendermonaten neunundneunzig Prozent (99%) Systemverfügbarkeit nicht erreicht, das Recht, die Order Form aus wichtigen Grund zu kündigen, und in diesem Fall erstattet SAP dem Auftraggeber alle für den Rest der Subskriptionslaufzeit ab Datum der Kündigung bereits bezahlten Gebühren. Ansprüche im Rahmen dieser Service-Level-Gewährleistung müssen nach Treu und Glauben und durch Einreichung eines Supportfalls innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen nach Ende des relevanten Zeitraums geltend gemacht werden.

Artikel 4 Verantwortlichkeiten und Pflichten aufseiten des Auftraggebers

- 4.1 Im Rahmen von Artikel 12 unten gewährt der Auftraggeber SAP das nicht exklusive Recht, Daten des Auftraggebers ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung des Service zu nutzen, soweit dieses erforderlich ist.
- 4.2 Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Eingabe der Daten des Auftraggebers im Service sowie für die Pflege der Daten des Auftraggebers, die von ihm bereitgestellt werden. Der Auftraggeber erklärt und garantiert hiermit gegenüber SAP, dass die Daten des Auftraggebers frei von Viren, Trojanern und vergleichbaren Elementen sind, welche die von SAP oder ihren Subunternehmern zur Bereitstellung des Service genutzten Systeme oder Software beschädigen könnten. Der Auftraggeber stimmt zu, dass er alle Daten des Auftraggebers in Übereinstimmung mit allen geltenden Datenschutzgesetzen, -regeln und -vorschriften gesammelt hat sowie pflegen und handhaben wird.
- 4.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle Kennwörter, die für den Zugriff auf den Service verwendet werden, regelmäßig zu ändern. Wird dem Auftraggeber bekannt, dass ein unbefugter Dritter von einem Kennwort Kenntnis erhalten hat, muss der Auftraggeber SAP unverzüglich darüber informieren und das Kennwort sofort ändern.
- 4.4 Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Verbindung mit dem Service, einschließlich der Internetverbindung.
- 4.5 SAP unterstützt den Service ausschließlich in den Ländern, die in der Dokumentation ausdrücklich als Länder mit Unterstützung des Service genannt werden. Diese sind die einzigen gültigen lokalisierten Versionen/Sprachversionen des Service, die der Auftraggeber nutzen kann. Definierte Nutzer außerhalb dieser Länder müssen auf eine gültige lokalisierte Version bzw. Sprachversion des Service zugreifen, die dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurde.

Artikel 5 [bleibt frei]

Artikel 6 Beziehung zum Wiederverkäufer; Preise und Zahlung

- 6.1 Der Auftraggeber bestätigt und erklärt sein Einverständnis damit, dass der SAP-Wiederverkäufer, über den der Auftraggeber die Bereitstellung der Services veranlasst hat oder von dem der Auftraggeber etwaige mit den Services zusammenhängende Dienstleistungen erhält, kein Vertreter von SAP ist. Der SAP-Wiederverkäufer ist eine unabhängiges Unternehmen, Person oder Einheit ohne Befugnis, SAP rechtlich zu binden oder im Namen von SAP Erklärungen abzugeben.
- 6.2 Der Auftraggeber erkennt an, dass SAP berechtigt ist, sich bei der Entscheidung über eine etwaige Aussetzung der Services oder Kündigung der Vereinbarung in Bezug auf Artikel 7.2 auf schriftliche Informationen vom SAP-Wiederverkäufer zu stützen. Ferner haftet SAP gegenüber dem Auftraggeber nicht für Handlungen im Rahmen der Vereinbarung, die auf der vertretbaren Überzeugung von SAP beruhen, dass diese Informationen richtig oder verlässlich sind.
- 6.3 Der Auftraggeber zahlt die in der bzw. den gültigen Order Form(s) angegebenen Gebühren und geltenden Steuern für die Services gemäß der zwischen SAP-Wiederverkäufer und Auftraggeber geschlossenen Zahlungsvereinbarung an den SAP-Wiederverkäufer (oder dessen Rechtsnachfolger oder Abtretungsempfänger). Die Bereitstellung der Services ist vom Eingang der Zahlung des SAP-Wiederverkäufers für den Service bei SAP abhängig.
- 6.4 Im Falle der Kündigung des Wiederverkäufer-Vertrags zwischen SAP und dem SAP-Wiederverkäufer oder wenn der SAP-Wiederverkäufer keinen Anspruch auf Erhalt von Gebührenzahlungen für die hier vereinbarten Services mehr hat, kann SAP nach eigenem Ermessen und nach Mitteilung an den Auftraggeber die fortgesetzte Zahlung der Gebühren für die hier vereinbarten Services entweder an einen anderen SAP-Wiederverkäufer oder an SAP verlangen. Die Nichtzahlung dieser Gebühren gilt als wesentliche Vertragsverletzung.

Artikel 7 Laufzeit, Kündigung und Beendigung der Vereinbarung

- 7.1 Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens, das in der Order Form genannt ist, und bleibt solange wirksam, wie in der Order Form angegeben. Die Kündigung einzelner Order Forms lässt andere Order Forms unberührt.

- 7.2 Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen endet diese Vereinbarung (i) dreißig (30) Tage, nachdem SAP den Auftraggeber über einen wesentlichen Verstoß des Auftraggebers gegen Bestimmungen dieser Vereinbarung informiert hat; (ii) 30 Tage nach schriftlicher Mitteilung an den Auftraggeber, wenn der Wiederverkäufer mit fälligen Zahlungen für den Service mehr als dreißig (30) Tage im Verzug ist, sofern der Wiederverkäufer den Zahlungsverzug nicht innerhalb dieser Frist von dreißig (30) Tagen behoben hat; oder (iii) dreißig (30) Tage, nachdem der Auftraggeber SAP über einen wesentlichen Verstoß von SAP gegen Bestimmungen dieser Vereinbarung informiert hat, sofern SAP diesen Verstoß nicht während dieser Frist von dreißig (30) Tagen behoben hat. Im Falle einer Kündigung nach Maßgabe von Artikel 7.2 (iii) hat der Auftraggeber Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung der vorausgezählten Gebühren für den entsprechenden Service durch den SAP-Wiederverkäufer. Außer im Falle der Kündigung in Übereinstimmung mit Artikel 7.2 (iii) befreit die Kündigung den Auftraggeber nicht von der Verpflichtung, nicht gezahlte Gebühren zu bezahlen. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass eine Nichtzahlung der für die Services fälligen Gebühren durch den Auftraggeber (sei es an den SAP-Wiederverkäufer, dessen Rechtsnachfolger oder dessen Abtretungsempfänger) als wesentliche Vertragsverletzung gilt.
- 7.3 Ungeachtet des Rechts von SAP, die Vereinbarung wie oben in Artikel 7.2 beschrieben zu beenden, hat SAP (i) im Falle eines wesentlichen Verstoßes gegen diese Vereinbarung, der nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Empfang einer schriftlichen Benachrichtigung von SAP behoben wird; oder (ii) im Falle der Feststellung durch SAP, dass die fortgesetzte Nutzung des Services den Service beschädigen könnte (einschließlich der Systeme, die zur Bereitstellung des Services verwendet werden), andere SAP-Kunden schädigen könnte oder zu einem Verstoß gegen gültige Gesetze, Bestimmungen, rechtliche Verpflichtungen oder gesetzliche Rechte anderer führen könnte; oder (iii) dreißig (30) Tage, nachdem SAP oder der SAP-Wiederverkäufer den Auftraggeber über einen Verstoß des Auftraggebers gegen Verpflichtungen gegenüber dem SAP-Wiederverkäufer gemäß einer gesonderten Vereinbarung, u. a. die Nichtzahlung von Gebühren, informiert hat; oder (iv) im Falle der Nichtzahlung von an SAP zu entrichtenden Gebühren durch den SAP-Wiederverkäufer, wenn der Zahlungsverzug länger als 30 Tage besteht, zusätzlich zu anderen nach Recht und Billigkeit verfügbaren Rechtsmitteln das Recht, sämtliche möglicherweise zu beanstandenden Daten des Auftraggebers sofort und nach alleinigem Ermessen von SAP aus dem Service zu löschen, sämtliche Benutzernamen und Passwörter des Auftraggebers zu deaktivieren und/oder den Zugang zum Service auszusetzen.
- 7.4 Mit dem Datum der Beendigung des Vertrages wird der Zugang des Auftraggebers zum Service beendet. Der Auftraggeber hat jederzeit während eines Subskriptionszeitraums die Möglichkeit, auf die Daten des Auftraggebers zuzugreifen. Ferner darf der Auftraggeber auf Anforderung die Daten des Auftraggebers während eines Subskriptionszeitraums exportieren und abrufen, wobei die Anforderung technischen Grenzen unterliegt, die durch Faktoren wie (i) die Größe der Service-Instanz des Auftraggebers und (ii) die Natur der Anforderung des Auftraggebers, d. h. Häufigkeit und/oder Zeitpunkt des Exports und Abrufs der Daten, bedingt sind. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, die Daten des Auftraggebers innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Beendigung des Vertrages zu exportieren und abzurufen. Dreißig (30) Tage nach der Beendigung des Vertrages ist SAP nicht mehr verpflichtet, Daten des Auftraggebers zu pflegen oder bereitzustellen. Außer, wenn die Daten des Auftraggebers nach Maßgabe von Artikel 7.3 entfernt wurden, vom Auftraggeber exportiert wurden oder dem Auftraggeber ein kostenloses (gebührenfreies) Nutzungsrecht für den Service erteilt wurde, unternimmt SAP bei Kündigung der Vereinbarung die wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um alle Daten, die noch auf den Servern verblieben sind, über die der Service gehostet wird, dauerhaft und unwiderruflich zu entfernen, zu löschen oder zu überschreiben, unter anderem auch Daten des Auftraggebers, sofern und soweit geltende Gesetze und Vorschriften nicht eine weitere Aufbewahrung dieser Daten verlangen.
- 7.5 Die Artikel 6, 9, 10, 11, 12 und 13 behalten auch nach Ablauf oder Kündigung dieser Vereinbarung weiterhin Gültigkeit.

Artikel 8 Gewährleistungen von SAP

- 8.1 SAP gewährleistet, dass der Service (ausgenommen Produkte, Inhalte oder Services von Dritten, auf die über den Service zugegriffen wird) im Wesentlichen den in der Dokumentation dargelegten Spezifikationen entspricht. Die vorstehende Gewährleistung gilt nicht, (i) wenn der Service nicht in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung und/oder der Dokumentation genutzt wird; oder (ii) wenn die Nichtübereinstimmung durch Services, Inhalte oder Produkte von Dritten oder durch Änderungen, Konfigurationen oder Anpassungen am Service verursacht wird.
- 8.2 Der Auftraggeber meldet SAP unverzüglich jegliche Nichtübereinstimmung in Bezug auf Artikel 8.1 dem Cloud-Support entsprechend den Supportbedingungen, wobei er eine detaillierte Beschreibung des Problems und sämtliche Informationen übermittelt, die zur Behebung der Nichtübereinstimmung dienlich sein könnten.
- 8.3 Sofern der Auftraggeber die Bestimmungen von Artikel 8.2 eingehalten hat, sodass das Vorliegen einer Nichtübereinstimmung bestätigt wird, hat SAP nach eigener Wahl (i) den Service, bei dem die Nichtübereinstimmung besteht, zu reparieren oder (ii) einen entsprechenden Teil einer vom Auftraggeber in Bezug auf den betroffenen Teil des relevanten Service geleisteten Zahlung zu erstatten. Dies stellt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Auftraggebers im Rahmen dieser Gewährleistung dar.
- 8.4 SOFERN NICHT AUSDRÜCKLICH IN ARTIKEL 8.1 ANGEGBEN, MACHEN SAP UND SEINE LIEFERANTEN KEINERLEI AUSDRÜCKLICHE, STILLSCHWEIGENDE, GESETZLICHE ODER ANDERWEITIGE ZUSICHERUNGEN IN IRGEND EINER HINSICHT, WEDER IN BEZUG AUF DIE MARKTFÄHIGKEIT, TAUGLICHKEIT, ECHTHEIT, EIGNUNG DES SERVICE FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER NICHTVERLETZUNG DER RECHTE DRITTER, NOCH IN BEZUG AUF DIE ERGEBNISSE, DIE DURCH DIE NUTZUNG DES SERVICE ENTSTEHEN, NOCH AUF DIE INFORMATIONSTECHNOLOGIE-SERVICES, SOFTWARE, HARDWARE ODER ANDEREN MATERIALIEN, DIE IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLT WERDEN, NOCH IM HINBLICK AUF EINEN UNTERBRECHUNGS- ODER FEHLERFREIEN BETRIEB DES SERVICE, DER SOFTWARE, DER HARDWARE ODER ANDERER MATERIALIEN.

Artikel 9 Freistellung durch SAP

- 9.1 SAP ist verpflichtet, Ansprüche gegen den Auftraggeber und seine Verbundenen Unternehmen, die von Dritten unter der Behauptung gegen ihn vorgebracht werden, dass die Nutzung des Service durch den Auftraggeber in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieser Vereinbarung einen direkten Verstoß oder eine widerrechtliche Nutzung von Patentansprüchen, Urheberrechten oder Geschäftsgeheimnissen darstellt, auf eigene Kosten entweder abzuwehren oder beilegen. SAP verpflichtet sich, Schadensersatzleistungen zu übernehmen, zu denen der Auftraggeber im Zusammenhang mit diesen Ansprüchen verpflichtet wird (bzw. den Betrag eines Vergleichs, den SAP eingeht). Diese Verpflichtung von SAP gilt nicht, wenn der angebliche Verstoß oder die angeblich widerrechtliche Verwendung im Zusammenhang mit der Nutzung des Service in Verbindung mit anderer Software oder anderen Services bzw. mit nicht genehmigten Tätigkeiten oder der Verwendung des Service unter Verletzung dieser Vereinbarung geltend gemacht wird, und diese gilt ebenso nicht, wenn kostenlose (gebührenfreie) Lizenzen und Testlizenzen für den Service verwendet werden. Diese Verpflichtung von SAP gilt weiterhin nicht, wenn der Auftraggeber es versäumt, SAP rechtzeitig schriftlich über einen solchen Anspruch zu informieren; allerdings enthebt eine unterlassene oder verspätete Benachrichtigung durch den Auftraggeber SAP nicht ihrer Pflichten gemäß diesem Artikel, es sei denn, SAP ist durch die unterlassene oder verspätete Benachrichtigung durch den Auftraggeber benachteiligt. SAP hat das Recht, die Abwehr solcher Ansprüche sowie Einigungen in Bezug auf solche Ansprüche vollständig zu übernehmen, sofern eine Einigung keine finanziellen Verpflichtungen für den Auftraggeber oder keine Haftungsübernahme durch den Auftraggeber einschließt. Im Falle, dass der Auftraggeber die angebotene Verteidigung durch SAP ablehnt oder anderweitig versäumt, die vollständige Verantwortung für die Verteidigung an den Rechtsbeistand von SAP abzutreten, entfallen die in diesem Artikel 9.1 beschriebenen Verpflichtungen von SAP gegenüber dem Auftraggeber. Der Auftraggeber ist bei der Abwehr solcher Ansprüche zur Kooperation in angemessenem Umfang verpflichtet und kann auf eigene Kosten durch einen für SAP zumutbaren Rechtsbeistand auftreten. SAP ist berechtigt, die Verteidigung gegen solche Ansprüche einzustellen, wenn nicht länger behauptet wird, dass der Service eine Verletzung oder widerrechtliche

Nutzung darstellt, oder davon auszugehen ist, dass dieser keinen Verstoß und keine widerrechtliche Nutzung der Rechte Dritter darstellt. SAP darf zur Beilegung des Konflikts Maßnahmen ergreifen, in deren Rahmen SAP verpflichtet ist, den Service durch im wesentlichen äquivalente Services zu ersetzen, durch die die Rechte Dritter nicht verletzt werden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, als Reaktion auf Rechtsverletzungen oder die widerrechtliche Nutzung bzw. angebliche Rechtsverletzungen oder die angebliche widerrechtliche Nutzung des Service keine Handlungen zu unternehmen, die sich nachteilig auf Rechte von SAP auswirken.

- 9.2 Falls ein Anspruch gemäß Artikel 9.1 geltend gemacht wird oder nach vernünftiger Einschätzung von SAP wahrscheinlich geltend gemacht werden wird, kann SAP nach eigener Wahl und ausschließlich auf eigene Kosten (i) dem Auftraggeber das Recht zur fortgesetzten Nutzung des Service gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung beschaffen oder (ii) den Service ersetzen oder modifizieren, sodass er ohne wesentliche Minderung der Funktionalität keine Rechte Dritter verletzt. Wenn die vorstehenden Optionen nicht in vertretbarer Weise zur Verfügung stehen, kann SAP diese Vereinbarung kündigen und dem Auftraggeber über den SAP-Wiederverkäufer alle vorausbezahlten Gebühren für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Laufzeit zurückerstatten lassen.
- 9.3 DIE BESTIMMUNGEN DES VORLIEGENDEN ARTIKEL 9 STELLEN DIE EINZIGE UND AUSSCHLIESSLICHE VERPFLICHTUNG VON SAP UND IHREN LIZENZGEBERN GEGENÜBER DEM AUFTRAGGEBER DAR, UND SIE SIND DAS EINZIGE RECHTSMITTEL DES AUFTRAGGEBERS IN BEZUG AUF VERLETZUNGEN ODER DIE WIDERRECHTLICHE NUTZUNG VON RECHTEN DRITTER AN GEISTIGEM EIGENTUM.

Artikel 10 Freistellung durch den Auftraggeber

Der Auftraggeber wird Ansprüche gegen SAP und ihre Verbundenen Unternehmen von Dritten, die aus oder in Verbindung mit (i) einer Nutzung des Service, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt, oder (ii) einer Behauptung entstehen, dass durch die Daten des Auftraggebers oder durch die Nutzung des Service durch den Auftraggeber, die gegen diese Vereinbarung verstößt, die Rechte eines Dritten verletzt, missachtet oder widerrechtlich genutzt werden, auf eigene Kosten entweder abwehren oder beilegen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Schadensersatzleistungen zu übernehmen, zu denen SAP im Zusammenhang mit solchen Ansprüchen abschließend verpflichtet wird (bzw. den Betrag eines Vergleichs, den der Auftraggeber eingeht). Vorstehende Bestimmung gilt unabhängig davon, ob entsprechende Schäden durch das Verhalten des Auftraggebers und/oder seiner Definierten Nutzer oder das Verhalten eines Dritten, der die Zugangsdaten des Auftraggebers verwendet, verursacht wurden. Diese Verpflichtung des Auftraggebers gilt nicht, wenn SAP es versäumt, den Auftraggeber rechtzeitig schriftlich über einen solchen Anspruch zu informieren, allerdings enthebt eine unterlassene oder verspätete Benachrichtigung durch SAP den Auftraggeber nicht seiner Pflichten gemäß vorliegendem Artikel, es sei denn, der Auftraggeber ist durch die unterlassene oder verspätete Benachrichtigung durch SAP benachteiligt. Der Auftraggeber hat das Recht, die Abwehr solcher Ansprüche sowie Einigungen in Bezug auf solche Ansprüche vollständig zu übernehmen, sofern durch eine Einigung keine finanzielle Verpflichtung für SAP oder keine Haftungsübernahme durch SAP entsteht oder SAP nicht anderweitig zu einer bestimmten Leistung verpflichtet wird. Im Falle, dass SAP die angebotene Verteidigung durch den Auftraggeber ablehnt oder anderweitig versäumt, die vollständige Verantwortung für die Verteidigung an den Auftraggeber abzutreten, entfallen die in diesem Artikel 10 beschriebenen Verpflichtungen des Auftraggebers gegenüber SAP. SAP kooperiert bei der Abwehr der Klage in angemessener Weise mit dem Auftraggeber und darf sich auf eigene Kosten von einem für den Auftraggeber annehmbaren Rechtsbeistand vertreten lassen.

Artikel 11 Haftungsbeschränkung

- 11.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leisten SAP und der Auftraggeber einander Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:
- (a) bei Vorsatz in voller Höhe, bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die eine Garantie übernommen wurde, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte;
- (b) in anderen Fällen: nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) und bis zu dem im folgenden Unterabsatz genannten Haftungsgrenzen. Die Verletzung einer Kardinalpflicht im Sinne dieses Abschnitts 10.1 (b) liegt vor bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf.
- (c) Die Haftung ist in den Fällen von Abschnitt 10.1 (b) beschränkt auf den fiktiven Betrag, der sich aus den vergleichbaren Jahresgebühren für den jeweiligen Service gemäß der anwendbaren und jeweils gültigen SAP-Preisliste errechnet. In den in Abschnitt 10.1 (b) genannten Fällen besteht keine Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.
- 11.2 Der Einwand des Mitverschuldens (z. B. aus Artikel 4) bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Abschnitt 11.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.3 Für alle Ansprüche gegen SAP oder den Auftraggeber auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen der Sätze 1 bis 3 dieses Absatzes gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.4 Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten auch für Ansprüche gegen Angestellte, Subunternehmen oder Bevollmächtigte von SAP oder dem Auftraggeber.

Artikel 12 Geheimhaltungspflicht

- 11.1 Die Nutzung oder Vervielfältigung Vertraulicher Informationen in beliebiger Form ist untersagt, es sei denn, diese erfolgt in Erfüllung des Vertragszwecks. Vervielfältigungen Vertraulicher Informationen der jeweils anderen Partei bleiben Eigentum der Offenlegenden Partei und müssen alle Hinweise und Vermerke zu ihrem vertraulichen oder geheimen Charakter enthalten, die auch im Original enthalten sind. In Bezug auf die Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei (a) unternimmt jede Partei alle Zumutbaren Schritte (gemäß Definition unten), um die Vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und (b) gibt jede Partei Vertrauliche Informationen der anderen Partei nicht gegenüber anderen als denjenigen Personen preis, die Zugriff benötigen, damit die jeweilige Partei ihre Rechte im Rahmen dieser Vereinbarung ausüben und/oder ihre vertragsgemäßen Pflichten erfüllen kann, und die Geheimhaltungsverpflichtungen unterliegen, die im Wesentlichen den in diesem Dokument festgelegten entsprechen. Im Sinne dieser Vereinbarung sind „Zumutbare Schritte“ solche Schritte solche, die der Empfänger zum Schutz seiner eigenen vergleichbaren Vertraulichen Informationen üblicherweise unternimmt und die mindestens der angemessenen Sorgfalt entsprechen. Für Vertrauliche Informationen einer Partei, die vor der Unterzeichnung dieser Vereinbarung offengelegt wurden, gelten diese Regelungen entsprechend.
- 11.2 Die obigen Beschränkungen bezüglich der Nutzung und Offenlegung der Vertraulichen Informationen gelten nicht für Vertrauliche Informationen, die (a) vom Empfänger ohne Bezugnahme auf die Vertraulichen Informationen der Offenlegenden Partei unabhängig entwickelt oder rechtmäßig und ohne Einschränkungen von einem Dritten erworben wurden, der berechtigt ist, diese Vertraulichen Informationen bereitzustellen, (b) ohne Verletzung dieser Vereinbarung durch den Empfänger allgemein öffentlich zugänglich geworden sind, (c) dem Empfänger zum Zeitpunkt der Offenlegung ohne Einschränkungen bereits bekannt waren oder (d) nach schriftlicher Zustimmung der Offenlegenden Partei frei von solchen Einschränkungen sind.
- 11.3 Der Auftraggeber darf die Bedingungen und Konditionen aus dieser Vereinbarung sowie darin genannte Preise Dritten gegenüber nicht offenlegen. Keine der Parteien verwendet den Namen der jeweils anderen Partei ohne deren vorherige schriftliche Genehmigung in

öffentlichkeitswirksamen, Werbe- oder ähnlichen Aktivitäten, ausgenommen, der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass SAP den Namen des Auftraggebers in Kundenlisten oder zu für beide Parteien annehmbaren Zeitpunkten als Teil der Marketingaktivitäten von SAP (einschließlich und ohne Einschränkung Referenzkundentelefonate und Erfolgsgeschichten von Referenzkunden, in der Presse wiedergegebene Kundenmeinungen, Kundenbesuche, Teilnahme an der SAPPHIRE) verwendet. SAP unternimmt alle angemessenen Schritte, um zu verhindern, dass die Referenzaktivitäten die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers in unzumutbarer Weise beeinträchtigen.

- 11.4 Der Auftraggeber kann, auch auf Verlangen von SAP, Hinweise zum Service übermitteln; dazu zählen ohne Einschränkung jegliche Kommentare oder Vorschläge zur möglichen Erstellung, Modifikation, Berichtigung, Verbesserung oder Erweiterung des Service oder anderer Websites, Services oder Produkte von SAP, sowie Angaben dazu, ob der Auftraggeber der Auffassung ist, dass die Entwicklungsrichtung von SAP den Anforderungen des Auftraggebers im Bereich Geschäftstätigkeit und IT sowie dem Technologiemarkt im Allgemeinen entspricht, und ähnliche Angaben (zusammenfassend als „Feedback“ bezeichnet). Der Auftraggeber erkennt an, dass Informationen, die von SAP im Rahmen von Besprechungen in Bezug auf das Feedback offengelegt werden, als Vertrauliche Informationen von SAP gelten und in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieser Vereinbarung vor Offenlegung geschützt werden. Um SAP die Nutzung dieses Feedbacks zu ermöglichen, erteilt der Auftraggeber SAP eine einfache, unbefristete, unwiderrufliche, weltweite, gebührenfreie Lizenz mit dem Recht der Erteilung von Unterlizenzen an SAP-Lizenznehmer und -Kunden im Rahmen der jeweiligen Rechte des Auftraggebers am geistigen Eigentum zur Nutzung, Veröffentlichung und Weitergabe des Feedbacks im Ermessen von SAP sowie zur Präsentation, zur Ausführung, zum Kopieren, zur Herstellung, zur Herstellung, zum Herstellenlassen, zur Verwendung, zum Verkauf und zur anderweitigen Überlassung von Produkten oder Dienstleistungen von SAP und seinen Unterlizenznehmern, die ein derartiges Feedback enthalten, auf beliebige Weise und über ein beliebiges von SAP gewähltes Medium, ohne Bezugnahme auf die Quelle. SAP ist berechtigt, das Feedback ohne jegliche Einschränkung oder Entschädigung gegenüber dem Auftraggeber und/oder dessen Vertretern zu einem beliebigen Zweck zu nutzen. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Informationen im Zusammenhang mit dem Service, die im Rahmen dieser Vereinbarung von SAP offengelegt werden, nur als mögliche Strategien, Entwicklungen und Funktionen des Service vorgesehen sind und SAP daraus keine Verpflichtung zu einer bestimmten Geschäfts- oder Produktstrategie und/oder bestimmten Entwicklungen entsteht.

Artikel 13 Datenschutz

- 13.1 Der Auftraggeber trägt und übernimmt für alle personenbezogenen Daten die volle Verantwortung als 'Data Controller' (für die Verarbeitung Verantwortlicher) im Sinne von Art. 2 (d) der EU-Datenschutzrichtlinie 95/46/EC. Soweit personenbezogene Daten gemäß dieser Vereinbarung gespeichert und/oder verarbeitet werden, leistet SAP als 'Datenverarbeiter' im Sinne von Art. 2 (e) der EU-Datenschutzrichtlinie 95/46/EG den Weisungen des Auftraggebers Folge. Weisungen des Auftraggebers, die den von SAP angebotenen Serviceumfang überschreiten, gehen zulasten des Auftraggebers und sind von der technischen und organisatorischen Machbarkeit seitens SAP abhängig. SAP und der Auftraggeber setzen alle technischen und organisatorischen Maßnahmen um, die erforderlich sind, um die Bestimmungen der geltenden Datenschutzgesetze zum Schutz personenbezogener Daten gegen Missbrauch zu erfüllen.
- 13.2 Die abschließenden Regelungen zu datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien im Rahmen möglicher Auftragsdatenverarbeitung ergeben sich aus der den vorliegenden Cloud AGB (indirekter Vertrieb) beigefügten Anlage Auftragsdatenverarbeitung.

Artikel 14 Verschiedenes

- 14.1 Sollten Teile dieser Vereinbarung unwirksam oder nichtig sein, werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksamen oder nichtigen Teile durch wirtschaftlich gleichwertige, rechtsbeständige Bestimmungen zu ersetzen.
- 14.2 Falls eine der Parteien auf die Verfolgung der Verletzung einer Bestimmung dieser Vereinbarung verzichtet, ist dies nicht als Verzicht auf die Verfolgung einer vorangegangenen oder nachfolgenden Verletzung derselben oder einer anderen Bestimmung auszulegen.
- 14.3 Der Service Schedule kann in doppelter Ausfertigung unterzeichnet werden, wobei jedes Exemplar als Original gilt und beide Exemplare gemeinsam eine Service Schedule bilden. Auf elektronischem Wege übermittelte (per Fax gesendete oder eingescannte und per E-Mail gesendete) Unterschriften gelten als Originalunterschriften.
- 14.4 Der Service, die Dokumentation und andere SAP-Materialien unterliegen den Exportbeschränkungen verschiedener Länder, einschließlich und ohne Einschränkung der Gesetze der USA und Deutschlands. Der Auftraggeber willigt ein, den Service, die Dokumentation oder andere SAP-Materialien nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch SAP zur Prüfung der Lizenzierung oder für sonstige behördliche Zulassungen an Regierungsstellen weiterzureichen und den Service, die Dokumentation und SAP-Materialien nicht in Länder sowie an Personen oder Unternehmen zu exportieren, an die der Export gesetzlich verboten ist. Der Auftraggeber ist ebenso verpflichtet, im Hinblick auf die Nutzung des Service, der Dokumentation oder anderer SAP-Materialien durch den Auftraggeber und/oder seine Verbundenen Unternehmen die geltenden Regierungsbestimmungen des Landes, in dem der Auftraggeber registriert ist, sowie die Regierungsbestimmungen anderer Länder zu beachten.
- 14.5 Für alle vertraglichen und außervertraglichen Ansprüche gilt ausschließlich deutsches Recht ohne das UN-Kaufrecht. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Softwarevertrag ist Karlsruhe, sofern der Auftraggeber Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 14.6 Soweit nicht in der Vereinbarung abweichend geregelt, bedürfen der Vertragsschluss sowie Änderungen von Vereinbarungen sowie alle vertragsrelevanten Willenserklärungen und Erklärungen zur Ausübung von Gestaltungsrechten, insbesondere Kündigungen, Mahnungen oder Fristsetzungen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Das hier und an anderen Stellen in diesen Cloud AGB (indirekter Vertrieb) festgelegte Schriftformerfordernis kann auch durch E-Mail, Telefax oder durch Briefwechsel eingehalten werden. § 127 Abs. 2 und 3 BGB finden jedoch im Übrigen keine Anwendung.
- 14.7 Termine und Zeitpläne sind bis zur ausdrücklichen, schriftlichen Vereinbarung durch die Parteien nicht bindender Natur. Der Verzug oder die Nichterfüllung einer Bestimmung dieser Vereinbarung (außer der Leistung vertragsgemäß fälliger Zahlungen) aufgrund eines Umstands, der vernünftigerweise nicht dem Einfluss der ausführenden Partei unterliegt, stellt keinen Verstoß gegen diese Vereinbarung dar. Sollte eine Frist für die Erfüllung der betreffenden Bestimmung bestehen, so verlängert sich diese um die Zeitspanne, die das erfüllungshindernde Ereignis andauert.
- 14.9 Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen. Diese Vereinbarung hat Vorrang gegenüber etwaigen zusätzlichen, kollidierenden oder abweichenden Bedingungen, die gegebenenfalls auf Bestellungen oder anderen Dokumenten aufgeführt sind, die SAP vom Auftraggeber erhält. Ferner hat diese Vereinbarung Vorrang vor zusätzlichen, kollidierenden oder abweichenden Geschäftsbedingungen, die in Click-Wrap- oder Browse-Wrap-Endbenutzervereinbarungen im Service aufgeführt sein können (ausgenommen in Endbenutzervereinbarungen für Produkte oder Services von Drittanbietern).
- 14.10 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, diese Vereinbarung oder seine Rechte oder Pflichten im Rahmen dieser Vereinbarung oder die SAP-Materialien oder Vertrauliche Informationen von SAP ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von SAP freiwillig oder kraft Gesetzes an eine dritte Partei abzutreten, weiterzugeben, zu verpfänden oder in anderer Weise zu übertragen; dies schließt die Veräußerung von Vermögenswerten, Fusion oder Konsolidierung ein. SAP kann nach eigenem Ermessen zur Erbringung des Service selbständige Dritte oder Drittunternehmen einsetzen. SAP steht für das Fehlverhalten von Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung vertraglicher Pflichten der SAP wie für eigenes Fehlverhalten ein.

- 14.11 Für den Fall von Widersprüchen oder Abweichungen zwischen Bestimmungen der Bestandteile dieser Vereinbarung gilt folgende Rangfolge: (i) die Order Form, (ii) die Anhänge, Anlagen und Ergänzungen, die in die Order Form eingebunden sind oder auf die in der Order Form Bezug genommen wird, und (iii) diese vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 14.12 Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Service Kommunikationsvorgänge wie Serviceankündigungen und administrative Meldungen von SAP oder Partnern von SAP einschließen kann. Der Auftraggeber kann den Empfang dieser Serviceankündigungen und administrativen Meldungen während der Nutzung der Website und/oder des Service nur ausschließen, indem er SAP eine spezielle schriftliche Mitteilung mit der Aufforderung übermittelt, die Auftraggeberdaten von der Website und aus sämtlichen Mailing-Listen zu entfernen.

ANLAGE 1 SUPPORTBEDINGUNGEN

1. SUPPORTANGEBOTE

1.1 Die Cloud-Support-Organisation von SAP bietet zwei Supportstufen für den Service an. Premium Support ist in den Subskriptionsgebühren für den Service enthalten. Der Auftraggeber kann gegen eine zusätzliche Gebühr Platinum Support erwerben.

1.2 Im Kontext dieser Anlage 1 gelten die folgenden Definitionen:

„**Admin-Schulung**“ bezeichnet die Administrator-Schulung, die über die SAP Academy angeboten wird.

„**Administration Units (AUs)**“ bezeichnet vorab erworbene Einheiten, die ein Auftraggeber, der Platinum Support für SAP-SuccessFactors-Services gekauft hat, für bestimmte Services in Verbindung mit den SAP-SuccessFactors-Services einlösen kann. AUs können für zentrale administrative Aufgaben eingesetzt werden, beispielsweise für die Benutzer- und Berechtigungsverwaltung, das Dokumenten- und Workflowmanagement, die Einrichtung von Analysen und Berichten und deren Verwaltung sowie für das Content Management. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass AUs nicht für SAP-Cloud-Services erhältlich sind und nicht für diese gelten.

„**Jährlicher Support-Review**“ bezeichnet die jährliche Prüfung, die vom Account Manager für Platinum Support durchgeführt wird; diese kann die Prüfung der Annahme des Service durch den Auftraggeber, Best Practices sowie ggf. Probleme und Pläne für deren Behebung oder Eindämmung umfassen.

„**Anwendungsadministrator**“ bezeichnet den Hauptansprechpartner beim Auftraggeber, der die Admin-Schulung absolvieren muss, bevor der Auftraggeber den Service im Produktivbetrieb nutzt.

„**Grundlegende Formularkonfiguration**“ bezeichnet Kopien von vorhandenen Formularvorlagen, Textänderungen und grundlegende Workflow-Modifikationen.

„**Case Management System**“ bezeichnet das globale webgestützte System oder Tool, das dem Auftraggeber zum Melden und Protokollieren von Fällen oder Problemen beim SAP-Support-Team jederzeit (auch außerhalb der Betriebszeiten des Cloud-Supports, gemäß unten stehender Definition) zur Verfügung steht; auf dieses System oder Tool können SAP, seine Verbundenen Unternehmen und autorisierte Unterauftragsverarbeiter zugreifen.

„**Customer Community Site**“ bezeichnet die kostenlose, webgestützte Peer-to-Peer-Community, in der Kunden nach Produkt- oder Supportinformationen suchen und mit anderen SAP-Kunden zusammenarbeiten können; für SAP-SuccessFactors-Services befindet sich diese unter <http://community.successfactors.com> und für SAP-Cloud-Services unter <https://www.sme.sap.com> (oder auf nachfolgenden Websites, über die SAP den Auftraggeber ggf. informiert).

„**Kommunikation zu Kunden**“ bezeichnet Kommunikation von SAP, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Newsletter, Bekanntmachungen, Warnhinweise zu bekannten Problemen und Blog-Beiträge.

„**Knowledge Base**“ bezeichnet die durchsuchbaren Artikel und Videos, die im Case Management System enthalten sind.

„**Live Session**“ bezeichnet eine Schulung oder ein Webinar, die bzw. das mit einer Person durchgeführt und nicht aufgezeichnet wird.

„**Live Review**“ bezeichnet eine Remote-Prüfung mit einer Person über Telefon oder Webkonferenz.

„**Lokale Zeitzone**“ bezeichnet die örtliche Zeitzone des Auftraggebers am Unternehmenssitz des Auftraggebers bzw. für Platinum Support am Sitz des **Zugewiesenen** Support-Account-Managers des Auftraggebers.

„**Platinum Support Technical Resolution Team**“ bezeichnet das SAP-Support-Team, das auf das jeweilige Serviceprodukt spezialisiert ist und sich schwerpunktmäßig mit der Behebung von technischen Problemen für Platinum-Support-Kunden befasst.

„**Product Bundle**“ bezeichnet ggf. ein Service-Produktpaket, das der Auftraggeber abonniert hat und das in einer Order Form beschrieben wird.

„**Release-Informationen**“ bezeichnet die allgemein verfügbaren dokumentierten Zusammenfassungen, Webinare und Videos, die SAP bereitstellt, um Kunden über Änderungen in neuen Produkt-Releases zu informieren und ihnen entsprechende Anleitungen zu geben.

„**SAP-Cloud-Service**“ bezeichnet einen in einem geltenden Order Form beschriebenen Service, der kein SAP-SuccessFactors-Service ist.

„**SAP-SuccessFactors-Service**“ bezeichnet den Service für SuccessFactors-Business-Execution-Softwarelösungen oder einen anderen im geltenden Order Form angegebenen SuccessFactors-Service.

„**Welcome and Transition**“ bezeichnet alle E-Mail-Benachrichtigungen, Live-Sitzungen, Videos und/oder direkten Telefonate, mit denen SAP den Kunden die SAP-Cloud-Support-Organisation nahebringt.

In der folgenden Tabelle werden die Services aufgeführt, die in den Supportstufen Premium Support und Platinum Support enthalten sind.

	Premium Support	Platinum Support
Betriebszeiten des Kundensupports (ausgenommen Feiertage bei SAP)*	Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr Lokale Zeitzone*	Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr Lokale Zeitzone*
Support rund um die Uhr (24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) (nur auf Englisch)	Probleme mit P1 und P2	Probleme mit P1 und P2
Ansprechpartner beim Auftraggeber, die autorisiert sind, SAP-Support zu kontaktieren	Zwei (2) Hauptansprechpartner; falls der Auftraggeber mehrere Product Bundles abonniert hat: zwei (2) Hauptansprechpartner pro Product Bundle	Zwei (2) Hauptansprechpartner; falls der Auftraggeber mehrere Product Bundles abonniert hat: zwei (2) Hauptansprechpartner pro Product Bundle
Zugriff auf SAP-Cloud-Support-Services (nur auf Englisch) einschließlich:	Enthalten	Enthalten
- Customer Community Site		
- Case Management System		
- Knowledge Base		
- Telefon		
- Chat	Nur für SAP-SuccessFactors-Services enthalten	Nur für SAP-SuccessFactors-Services enthalten
Kommunikation zum Auftraggeber	Enthalten	Enthalten
Welcome and Transition	Live Session	Live Session
Zugewiesener Support-Account-Manager	Nicht enthalten	Enthalten
Platinum Support Technical Resolution Team	Nicht enthalten	Enthalten
Jährlicher Support-Review	Nicht enthalten	Enthalten
Planmäßige Prüfung von offenen Anfragen	Nicht enthalten	Wöchentlich
Release-Informationen	per Self-Serve	Live Review
Anwendungsadministration	Nicht zutreffend	AUs (nur für SAP-SuccessFactors-Services)

*Support ist außerdem in folgenden Sprachen verfügbar: Deutsch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für Deutschland; Spanisch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für Spanien; Französisch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für Frankreich; und Chinesisch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für China. Der Auftraggeber muss den Support für die jeweils zutreffenden Länder kontaktieren, um Support in den oben genannten nicht englischen Sprachen zu erhalten.

2. KONTAKTAUFNAHME MIT DEM SUPPORT

Der Auftraggeber hat für jeden Hauptansprechpartner einen (1) stellvertretenden Ansprechpartner. Mindestens einer unter dem Hauptansprechpartner und dem stellvertretenden Ansprechpartner ist ein Anwendungsadministrator. Anwendungsadministratoren sollen die Admin-Schulung von SAP absolviert haben.

Sind die Hauptansprechpartner zum Datum des Inkrafttretens bekannt, können sie in der geltenden Order Form angegeben werden. Andernfalls gibt der Auftraggeber seine (Haupt- und stellvertretenden) Ansprechpartner über das betreffende unten festgelegte Kundenportal für den Cloud-Support („Kundenportal“) bekannt. Aktualisierungen der Ansprechpartner sollen über das zutreffende Kundenportal mitgeteilt werden.

Kundenportal für den Cloud-Support	
Cloud-Support für SAP-SuccessFactors-Services	https://support.successfactors.com
Cloud-Support für SAP-Cloud-Services	https://www.sme.sap.com

Während der Konfiguration des Service und bis zum Produktivstart ist der Hauptansprechpartner des Auftraggebers SAP Cloud Consulting Services oder ggf. ein SAP-Implementierungspartner. Nach dem Produktivstart des Service ist der Hauptansprechpartner des Auftraggebers die Cloud-Support-Organisation von SAP. Ungeachtet des Vorstehenden steht es dem Auftraggeber frei, die Cloud-Support-Organisation von SAP jederzeit nach dem Datum des Inkrafttretens zu kontaktieren, um Support-Services in Anspruch zu nehmen oder AU-Services für SAP-SuccessFactors-Services zu initiieren.

3. **REAKTIONSTUFEN.** SAP reagiert wie folgt auf übermittelte Supportfälle:

Priorität	Definition	Reaktionsstufe
P1	Sehr hoch: Auf das Produktivsystem kann nicht zugegriffen werden, oder ein entscheidender Geschäftsprozess für eine geschäftskritische Anwendung kann für mehrere Benutzer nicht ausgeführt werden, und es ist keine Behelfslösung verfügbar. Dies kann Probleme umfassen, die die Datenintegrität wesentlich beeinträchtigen oder einen wesentlichen Sicherheitsverstoß darstellen.	Erstreaktion: innerhalb einer Stunde nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Einmal pro Stunde Problembhebungsziel: SAP soll innerhalb von vier Stunden eine Antwort bereitstellen. Die Antwort muss entweder (i) eine Lösung, (ii) eine Behelfslösung oder (iii) einen Aktionsplan beinhalten.
P2	Hoch: Das Produktivsystem ist in Betrieb, jedoch liegt ein Verlust von wesentlichen Funktionen vor, der die Ausführung von Transaktionen behindert. Auf das Entwicklungs- bzw. Testsystem kann nicht zugegriffen werden bzw. es ist nicht funktionsfähig.	Erstreaktion: innerhalb zwei Stunden nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Alle sechs Stunden einmal
P3	Mittel: Beim Produktivsystem liegt ein geringfügiger Verlust von Funktionen vor, der die Ausführung von Transaktionen nicht wesentlich behindert. Dies umfasst auch Konfigurationen oder Änderungsanforderungen mit bedeutenden Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.	Erstreaktion: innerhalb vier Geschäftsstunden nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Alle drei Geschäftstage einmal, wenn kein Fehler vorliegt, und zwei Wochen bei Vorliegen eines Produktfehlers.
P4	Niedrig: Änderungs- oder Konfigurationsanforderungen sowie kleinere Probleme. Anfragen über die Produktnutzung und die Anwendungsfunktionen.	Erstreaktion: innerhalb eines Geschäftstags nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Einmal wöchentlich, wenn kein Fehler vorliegt, und drei Wochen bei Vorliegen eines Produktfehlers.

4. **VERANTWORTLICHKEITEN AUFSEITEN DES AUFTRAGGEBERS**

Der Auftraggeber arbeitet mit SAP zusammen und stellt alle relevanten Informationen zur Verfügung, damit SAP den aufgetretenen Fehler reproduzieren, beheben und beseitigen kann, etwa ein Beispiel, den Instanznamen, den Benutzernamen, den Formularnamen und einen Screenshot.

Supportfälle sind über das zutreffende Kundenportal einzureichen und zu dokumentieren, damit eine ordnungsgemäße Verfolgung und die Einhaltung der oben genannten Zusagen hinsichtlich Reaktionsstufen sichergestellt sind.

ANLAGE 2 ANLAGE ÜBER AUFTRAGSDATENVERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN

Diese Anlage über Auftragsdatenverarbeitung von personenbezogenen Daten regelt die Rechte und Pflichten des Auftraggebers und von SAP in Verbindung mit personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Vereinbarung von SAP im Auftrag des Auftraggebers und seiner Verbundenen Unternehmen für die Definierten Nutzer verarbeitet werden. Diese Anlage ist ein fester Bestandteil der Vereinbarung. Alle Begriffe, die in der Vereinbarung definiert worden sind und auf die in der vorliegenden Anlage Bezug genommen wird, haben die gleiche Bedeutung wie in der Vereinbarung.

1. Pflichten des Auftraggebers

- 1.1 Der Auftraggeber bestätigt hiermit, dass die Nutzung des Service eine Auftragsdatenverarbeitung von personenbezogenen Daten von Definierten Nutzern darstellt.
- 1.2 Der Auftraggeber erkennt an, dass der Auftraggeber und seine jeweiligen Verbundenen Unternehmen (jeweils Data Controller (für die Verarbeitung Verantwortlicher)) die alleinige Verantwortung für die Zulässigkeit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten sowie für die Wahrung der Rechte Betroffener tragen.
- 1.3 Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Verbundenen Unternehmen, soweit gesetzlich erforderlich, ihre Aufträge dem Auftraggeber schriftlich, per Fax oder per E-Mail übermitteln, um SAP und seine Verbundenen Unternehmen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen der Vereinbarung zu autorisieren.
- 1.4 Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Definierten Nutzer SAP die personenbezogenen Daten zur Verarbeitung zur Verfügung stellen. Die Ergebnisse der Datenverarbeitung werden von SAP mittels eines definierten Übertragungsverfahrens oder gemäß den im Service implementierten Funktionen zurück an den Auftraggeber übertragen.
- 1.5 Der Auftraggeber informiert SAP unverzüglich, wenn Definierte Nutzer Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten feststellen.
- 1.6 Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Verbundenen Unternehmen ihn bevollmächtigen, SAP als seinen Subunternehmer für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu autorisieren. SAP erfüllt die in dieser Anlage dargelegten Pflichten ausschließlich bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten von Definierten Nutzern.
- 1.7 Der Auftraggeber versichert, dass auf Seiten des Auftraggebers keine gesetzlichen Bestimmungen bestehen, die SAP daran hindern, ihre Vertragspflichten gemäß dieser Vereinbarung in Übereinstimmung mit geltendem Recht zu erfüllen. Hierzu zählt unter anderem die Zusicherung, dass alle betroffenen Personen zuvor ihre Zustimmung zu einer möglichen Verarbeitung personenbezogener Daten erklärt haben.

2. Pflichten von SAP

- 2.1 SAP verarbeitet die personenbezogenen Daten und andere Betriebsdaten der Definierten Nutzer ausschließlich gemäß den Weisungen des Data Controllers, die SAP vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurden; dies kann (uneingeschränkt) die Korrektur, Löschung und/oder Sperrung dieser Daten beinhalten, wenn und soweit die Funktionalität des Service es dem Auftraggeber oder Definierten Nutzer unmöglich macht, dies durchzuführen. Die personenbezogenen Daten werden von SAP für keinen anderen Zweck außer zur Bereitstellung des in der Vereinbarung geregelten Service genutzt. SAP bewahrt diese personenbezogenen Daten nur für den vom Auftraggeber bestimmten Zeitraum auf. Die gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungszeiträume bleiben hiervon unberührt.
- 2.2 Zur Verarbeitung personenbezogener Daten setzt SAP ausschließlich Personal ein, das sich nachweislich zur Einhaltung des Datengeheimnisses gemäß den einschlägigen Datenschutzgesetzen verpflichtet hat. SAP kann dieser Pflicht durch Gebrauch einer Standard-Vorlage für alle seine Kunden nachkommen.
- 2.3 SAP setzen alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen um. SAP wird alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen und kontinuierlich umsetzen wird, um personenbezogene Daten zu schützen und vor unbefugter oder widerrechtlicher Verarbeitung und unbeabsichtigtem Verlust, unbeabsichtigter Zerstörung oder versehentlicher Beschädigung zu schützen. Insbesondere unternimmt SAP die folgenden Maßnahmen zum Zwecke des Datenschutzes und überprüft deren Durchführung regelmäßig:
 - Zutrittskontrolle: SAP installiert ein Zutrittskontrollsystem.
 - Zugriffskontrolle: SAP kontrolliert und protokolliert den Zugriff auf Datenverarbeitungssysteme.
 - Kontrolle der Zugriffsbeschränkung: SAP definiert, implementiert und überwacht ein Konzept für Benutzerrechte, Kennwortregeln und Anmeldeverfahren für den Remote- oder physischen Zugriff auf den Service durch sein Personal zum Zwecke des Betriebs, der Wartung, des Supports oder der Sicherung des Service.
 - Übertragungskontrolle: SAP sichert die Übertragung personenbezogener Daten in verschlüsselter Form oder durch ein sicheres Alternativverfahren. Übertragungen müssen protokolliert werden. Leitlinien für die Übertragung personenbezogener Daten sind schriftlich festzulegen.
 - Eingabekontrolle: SAP implementiert in detailliertes Protokollierungssystem für die Eingabe, Änderung und Löschung oder Sperrung personenbezogener Daten im größtmöglichen Umfang, der von dem Service unterstützt wird.
 - Jobkontrolle: SAP definiert in schriftlicher Form Kontrollmechanismen, die die strikte Einhaltung der Weisungen des Data Controllers, wie sie SAP vom Auftraggeber übermittelt und in der Vereinbarung dargelegt werden, bei der Datenverarbeitung sicherstellen, und setzt diese Mechanismen um.
 - Verfügbarkeitskontrolle. SAP betreibt ein Sicherungssystem nach dem Stand der Technik und definiert ein Wiederherstellungsverfahren zum Schutz personenbezogener Daten vor versehentlicher Vernichtung und vor Verlust.
 - Datentrennung: SAP gewährleistet auf technischem Wege und mittels definierter organisatorischer Verfahren, dass personenbezogene Daten, die für unterschiedliche Zwecke erfasst wurden (beispielsweise verschiedene Kunden), getrennt verarbeitet werden können. Technische Mittel können dabei getrennte Computersysteme oder eine nachweislich logische Trennung in einer Mehrmandanten-Architektur sein. Der Zugriff eines SAP-Auftraggebers auf Daten anderer SAP-Auftraggeber ist zu verhindern.
 - Da SAP den Service allen Kunden einheitlich über eine gehostete, webgestützte Anwendung bereitstellt, gelten alle geeigneten und jeweils aktuellen technischen und organisatorischen Maßnahmen für alle SAP-Kunden, für die der Service vom gleichen Rechenzentrum gehostet wird und die den gleichen Service abonniert haben. Der Auftraggeber ist sich bewusst und erklärt sich damit einverstanden, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen vom technischen Fortschritt und der technischen Entwicklung abhängig sind. Im Hinblick darauf ist SAP insbesondere berechtigt, adäquate Alternativmaßnahmen zu implementieren, sofern das Sicherheitslevel der Maßnahmen dabei aufrechterhalten wird. Im Falle von wesentlichen Änderungen übermittelt SAP dem Auftraggeber per E-Mail oder durch Veröffentlichung auf der Website für den Service oder einer alternativen, für den Auftraggeber leicht zugänglichen Website eine entsprechende Benachrichtigung zusammen mit ggf. erforderlicher Dokumentation. 2.4 Genügen

- die von SAP getroffenen Sicherheitsmaßnahmen nicht den gesetzlichen Bestimmungen, benachrichtigt SAP den Auftraggeber unverzüglich.
- 2.5 SAP benachrichtigt den Auftraggeber, wenn eine vom Auftraggeber im Auftrag des Data Controllers gegebene Weisung nach Meinung von SAP gegen Datenschutzgesetze verstößt. SAP ist nicht verpflichtet, umfassende rechtliche Prüfungen durchzuführen.
- 2.6 SAP informiert den Auftraggeber unverzüglich im Falle gravierender Unterbrechungen des Betriebsprozesses, mutmaßlicher Verstöße gegen Datenschutzvorschriften und anderer Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der Daten von Definierten Nutzern.
- 2.7 Auf schriftlichen Antrag und auf Kosten des Auftraggebers unterstützt SAP den Auftraggeber in angemessener Weise bei der Behandlung von Anträgen einzelner Betroffener und/oder einer Aufsichtsbehörde im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten, die vom Auftraggeber kontrolliert werden. SAP benachrichtigt den Auftraggeber über Prüfungen und Maßnahmen einer Aufsichtsbehörde oder jeder anderen zuständigen Behörde.
- 2.8 Nach Ablauf oder Kündigung der Vereinbarung muss SAP gemäß den Bedingungen der Vereinbarung (oder einer anderen relevanten Vertragsbestimmung) und den Weisungen des Auftraggebers entweder (i) dem Auftraggeber alle Daten des Auftraggebers und alle Kopien oder Reproduktionen dieser Daten (ausgenommen Sicherungsmedien, die für mehrere SAP-Kunden verwendet und regelmäßig überschrieben werden) zurückgeben oder (ii) diese personenbezogenen Daten und Medien in Produktionssystemen löschen und/oder vernichten und die Löschung und/oder Vernichtung dem Auftraggeber schriftlich belegen.
- 2.9 Die zwingenden Bestimmungen der anwendbaren Datenschutzgesetze und -vorschriften gelten zusätzlich und haben Vorrang, wenn und soweit sie im Widerspruch zu den Bedingungen dieser Anlage stehen.

3. Subunternehmen

SAP ist berechtigt, Subunternehmen mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu beauftragen („**Unterauftragsverarbeiter**“), wobei SAP für alle Handlungen oder Unterlassungen ihrer Unterauftragsverarbeiter verantwortlich bleibt, wie für seine eigenen Handlungen oder Unterlassungen. SAP überträgt seine Pflichten als Auftragsverarbeiter gegenüber dem Auftraggeber gemäß vorliegendem Dokument auf die Unterauftragsverarbeiter und verpflichtet diese, alle relevanten Datenschutzbestimmungen einzuhalten. SAP teilt dem Auftraggeber auf Verlangen per E-Mail oder über die Website oder auf anderem Wege den Namen, die Adresse und die Rolle jedes betreffenden Unterauftragsverarbeiters mit. SAP stellt sicher, dass jeder Unterauftragsverarbeiter Datenschutz in ausreichendem Maße gewährleistet, entweder per Gesetz oder durch einen Vertrag mit SAP, der im Wesentlichen nicht weniger Schutz bietet als die Verpflichtungen, die SAP im Rahmen der Vereinbarung eingeht.

4. Kontrollrechte des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftraggeber verfügt über alle erforderlichen Rechte, um zu verifizieren, dass SAP die personenbezogenen Daten ordnungsgemäß in Übereinstimmung mit der Vereinbarung verarbeitet. Diese Kontrollrechte sind in Abstimmung mit SAP wahrzunehmen. Grundsätzlich kann der Auftraggeber während der Laufzeit der Vereinbarung eine jährliche schriftliche Eigenerklärung (z. B. einen so genannten SSAE16-CUS-II-Bericht) von SAP anfordern, die auf einer Prüfung durch einen unabhängigen Dritten basiert, bei der geprüft und bestätigt wird, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den hierin vereinbarten Maßnahmen erfolgt. Hat der Auftraggeber berechtigten Grund zur Annahme, dass die Bestimmungen dieser Anlage nicht eingehalten werden, insbesondere, wenn dies in den Ergebnissen der Prüfung ausdrücklich berichtet wird oder wenn SAP die Prüfung nicht pünktlich durchführen lässt, so darf der Auftraggeber (oder ein unabhängiger dritter Prüfer, der in seinem Auftrag handelt und der strikten Geheimhaltungspflicht unterliegt) die Kontrollumgebung und die Sicherheitsmethoden von SAP, die für die vereinbarungsgemäß verarbeiteten personenbezogenen Daten relevant sind, in jedem beliebigen Zwölf-Monats-Zeitraum auf eigene Kosten und nach vorheriger schriftlicher Ankündigung mit angemessener Frist (mindestens 30 Tage) und unter angemessenen Bedingungen hinsichtlich Zeit, Ort und Vorgehensweise prüfen. Nach Benachrichtigung von SAP kann die Kontrolle insbesondere während der üblichen Geschäftszeiten von SAP in den Einrichtungen von SAP, in denen die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt, durchgeführt werden.
- 4.2 SAP unterstützt den Auftraggeber während des gesamten Überprüfungsverfahrens in angemessener Weise und stellt ihm die erforderlichen Informationen zur Verfügung.
- 4.3 SAP sichert die Verfügungsbefugnis und Kontrollrechte des Auftraggebers aus dieser Anlage gegenüber Unterauftragsverarbeitern von SAP, die ggf. in Kontakt mit den personenbezogenen Daten gelangen, vertraglich. Soweit geltendes Datenschutzrecht erfordert, dass ein Data Controller ein direktes Vertragsverhältnis mit SAP eingeht, autorisiert und bevollmächtigt SAP den Auftraggeber hiermit, die notwendige Vereinbarung mit dem Data Controller im Auftrag von SAP zu schließen, jedoch nur auf der Grundlage einer Vertragsvorlage, die SAP dem Auftraggeber auf Verlangen zur Verfügung stellt.
- 4.4 Von SAP in Verbindung mit den Kontrollrechten des Auftraggebers erbrachte Leistungen gehen auf Kosten des Auftraggebers.

5. Besondere Geheimhaltungsverpflichtung

SAP verpflichtet sich, die SAP bekannt gewordenen personenbezogenen Daten vertraulich zu behandeln und ausschließlich für die Auftragsdatenverarbeitung in Verbindung mit der Bereitstellung des Service, wie in der Vereinbarung vorgesehen, zu verwenden. SAP verpflichtet sich, seinen Mitarbeitern, die ggf. Kenntnis von personenbezogenen Daten erlangen, dieselben Geheimhaltungspflichten wie oben von SAP eingegangen aufzuerlegen. SAP unternimmt die wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, damit die Mitarbeiter, denen Zugriff auf die personenbezogenen Daten erteilt wird, regelmäßige Schulungen zu IT-Sicherheit und Datenschutz erhalten.