

SAP PartnerEdge
Geschäftsbedingungen für Supportleistungen des VAR für SAP Business One
(zusammen mit dem SAP Business One VAR Delivered Support Schedule und allen dort in Bezug genommenen Dokumenten
„Business One VAR Delivered Support Modell“)

Definitionen und Auslegungen

1. Definitionen

„**Auslieferung**“ ist in Artikel 4 (Auslieferung / Lieferung der Software) des Sell-On-Premise-Modells definiert.

„**Meldung**“ (auch „**Incident**“) bezeichnet ein Supportereignis, das mit einer Störung oder einer funktionellen Beeinträchtigung der Unterstützten Software beginnt, die – mit hinreichender Wahrscheinlichkeit – auf einem Defekt der Unterstützten Software beruht, wie über den offiziellen Kommunikationskanal an die Support-Organisation von SAP oder die des Partners gemeldet.

„**Ursachenanalyse zur Meldung**“ (auch „**Incident Root Cause Analysis**“) bezeichnet die Analyse und Klassifizierung einer Meldung als Hardwareproblem, Bedienungsfehler, Datenqualitätsproblem, Softwaredefekt usw. Die Behandlung und Weiterleitung einer solchen Meldung richtet sich nach dem Ergebnis ihrer Klassifizierung.

„**Index**“: Für die Ermittlung des Änderungsrahmens ist der Schweizerische Nominallohnindex des Bundesamtes für Statistik („BfS“) der Löhne für den Wirtschaftszweig „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie“ (NOGA Lohnindex Gruppe JC 62-63) zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom BfS veröffentlichte Index massgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Verdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet.

„**Maintenance Services**“ bezeichnet im Zusammenhang mit diesem Business One VAR Delivered Support Model den Business One VAR Delivered Support.

„**Laufende Partneranforderungen**“ bezeichnet die in Teil 1 – Artikel 3 Nr. 2 aufgeführten laufenden Partneranforderungen.

„**SAP Service Marketplace**“ bezeichnet das webbasierte Informations-Repository von SAP für Auftraggeber, Endnutzer und Partner, das unter <http://service.sap.com> und auf der ggf. von SAP veröffentlichten Nachfolger-Webseite verfügbar ist.

„**Sell-On-Premise-Modell**“ bezeichnet die „SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions“ („SAP PartnerEdge – Spezifische Geschäftsbedingungen für Sell On Premise“), die SAP und der Partner durch die Unterzeichnung des Sell On Premise Schedule vereinbart haben, in dessen Rahmen dem Partner u. a. das Recht zur Vermarktung und zum Vertrieb bestimmter Software gewährt wird.

„**Sell On Premise Schedule**“ bezeichnet das SAP PartnerEdge – Sell On Premise Schedule, das SAP und der Partner unterzeichnet haben und das sich auf „SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions“ („SAP PartnerEdge – Spezifische Geschäftsbedingungen für Sell On Premise“) bezieht.

„**Unterstützter Endnutzer**“ bezeichnet jeden Endnutzer, für den der Partner und SAP eine noch gültige SAP Support Sales Order Form vereinbart haben.

„**Unterstützte Software**“ in Bezug auf dieses Business One VAR Delivered Support Model bezeichnet SAP Business One.

„**VAR Delivered Support**“ in Bezug auf dieses Business One VAR Delivered Support Modell bezeichnet den Support für die Unterstützte Software, wie im Einzelnen in diesem Business One VAR Delivered Support Modell festgelegt.

2. Jegliche Begriffe, die in diesem Business One VAR Delivered Support Modell nicht definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen in anderen Teilen des Vertrags (wie im Master Partner Agreement definiert) oder des Sell-On-Premise-Modells zugewiesen wird.

3. Die Überschriften des vorliegenden Business One VAR Delivered Support Modell dienen lediglich der Übersichtlichkeit und sind bei der Auslegung dieses Business One VAR Delivered Support Modells nicht zu berücksichtigen.

4. Jeder Verweis in diesem Business One VAR Delivered Support Modells auf ein definiertes Dokument ist ein Verweis auf jenes definierte Dokument in der jeweils aktuellen, geänderten, erneuerten oder ergänzten Fassung gemäss Teil 1 Artikel 12 („Änderungen der Bedingungen“) der PartnerEdge AGB.

5. Wenn der Kontext dies zulässt, schliesst der Plural den Singular ein und umgekehrt.

6. SAP stellt sämtliche definierten Dokumente, auf die im vorliegenden Dokument Bezug genommen wird, auf Anfrage zur Verfügung.

TEIL 1 – Allgemeine Regelungen

Artikel 1 Kooperationsmodell (Engagement Model)

1. Gemäss den Regelungen in diesem Business One VAR Delivered Support Modell und nur solange der Partner autorisiert ist, Software im Rahmen des Sell-On-Premise-Modells zu vermarkten und zu vertreiben, und der Partner die Laufenden Partneranforderungen erfüllt hat und diese weiter erfüllt, gewährt SAP dem Partner hiermit das Recht, Supportleistungen des VAR für die Unterstützte Software, die im Rahmen des Sell-On-Premise-Modells vertrieben wird, in seinem eigenen Namen, auf sein eigenes Risiko und auf seine eigene Verantwortung an Endnutzer, die ihren Sitz im Vertragsgebiet (wie im Sell On Premise Schedule definiert) haben, zu vermarkten, zu verkaufen und für diese zu erbringen.

2. Der Partner unternimmt alle Anstrengungen, die Business One VAR Delivered Support für die im Rahmen des Sell-On-Premise-Modells vertriebene Unterstützte Software zu vermarkten, zu verkaufen und bereitzustellen.

3. SAP erbringt die Business One VAR Delivered Support Leistungen für den Partner ausschliesslich gemäss den Regelungen des vorliegenden Business One VAR Delivered Support Modell und der Preisliste.

Artikel 2 VAR Delivered Support – Einführung

1. Im Rahmen des Business One VAR Delivered Support Modells fungiert der Partner als primärer Supportanbieter für die Unterstützte Software. Kurz gesagt bedeutet dies, dass der Partner Meldungen von Unterstützten Endnutzern erhält und verpflichtet ist, First Level Support und Second Level Support zu erbringen (wie im Einzelnen definiert und erläutert in Teil 2 – Artikel 5 (Support-Level und Prioritäten) Nr. 1a) und b)).

2. SAP wird nachfolgender Support-Anbieter für die Unterstützte Software und empfängt, nachdem der Partner First Level Support und Second Level Support geleistet hat, Meldungen vom Partner und leistet Development Support (wie im Einzelnen definiert und erläutert in Teil 2 – Artikel 5 (Support-Level und Prioritäten) Nr. 1c)).

3. Der Partner erläutert jedem Endnutzer, der an VAR Delivered Support interessiert ist, den Umfang und die Vorteile des Support-Angebots von SAP.

4. Der genaue Umfang des VAR Delivered Support wird im Teil 2 – Artikel 2 (Supportleistungen des VAR für Unterstützte Endnutzer) beschrieben.

Artikel 3 VAR Delivered Support – Voraussetzungen

Um VAR Delivered Support für die Unterstützte Software vermarkten, verkaufen und erbringen zu dürfen, muss der Partner alle der folgenden Voraussetzungen erfüllen:

1. Sell-On-Premise-Modell

Der Partner und SAP müssen ein Sell On Premise Schedule vereinbart haben, und der Partner muss für die Vermarktung und für den Vertrieb von Software im Rahmen dieses Modells autorisiert sein.

2. Laufende Partneranforderungen

Der Partner muss gewährleisten, dass wenigstens die Mindestanzahl seiner Mitarbeiter über die erforderlichen Zertifizierungen und Qualifikationen verfügt, wie im Einzelnen im entsprechenden Abschnitt der für Partner vorgesehenen Website von SAP erläutert; Informationen sind auf Anfrage bei SAP erhältlich. Weitere technische Voraussetzungen sind in Teil 2 – Artikel 6 Nr. 2a) (Initiales Setup) aufgeführt.

3. SAP Support Sales Order

Der Partner und SAP müssen eine SAP Support Sales Order Form (wie im Folgenden definiert) für jede Order Form über Unterstützte Software abgeschlossen haben, die für einen Endnutzer, für den der Partner VAR Delivered Support erbringen möchte, vereinbart wurde.

Artikel 4 Vereinbarung einer SAP Support Sales Order

1. Der Partner und SAP vereinbaren zusammen mit jeder Order Form für Unterstützte Software, die für einen Endnutzer, der VAR Delivered Support vom Partner beziehen möchte, vereinbart wird, eine Order Form über VAR Delivered Support (beide können in eine Order Form aufgenommen werden). Der Partner verwendet die entsprechenden Formulare, füllt diese vollständig aus, erfüllt die Mindestbestellanforderungen, die SAP von Zeit zu Zeit vorschreibt, und geht gemäss dem zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Bestellprozess für VAR Delivered Support vor. Der Partner stimmt zu, die von SAP bereitgestellten elektronischen Mittel – sofern vorhanden – zum Aufgeben von Bestellungen und Unterzeichnen von Order Forms zu nutzen.

2. **absichtlich frei gelassen**

3. Jede für VAR Delivered Support für einen bestimmten Endnutzer abgeschlossene Order Form stellt einen gesonderten Vertrag zwischen SAP und dem Partner dar (jeweils eine „**SAP Support Sales Order**“).

4. Für jede zusätzliche Unterstützte Software, die der Unterstützte Endnutzer erworben hat und mit der VAR Delivered Support verbunden sind, muss der Partner eine gesonderte SAP Support Sales Order vereinbaren.

5. Alle Order Forms für VAR Delivered Support, die zwischen SAP und dem Partner im Rahmen des oder in Verbindung mit dem alten „PartnerEdge Channel Agreement VAR“ für VAR Delivered Support (wie dort definiert) vereinbart oder fortgeführt wurden und sich auf SAP Business One beziehen, werden im Rahmen dieses Modells für VAR Delivered Support für Business One als SAP Support Sales Orders fortgeführt, wenn sie an dem im Sell On Premise Schedule festgelegten Wirksamkeitsdatum noch gültig waren. Für diese Order Forms gelten die Geschäftsbedingungen dieses Business One VAR Delivered Support Modells.

6. Alle Order Forms für VAR Delivered Support, die zwischen SAP und dem Partner im Rahmen einer oder in Verbindung mit einer alten SMB-Reseller-Vereinbarung oder einer anderen früheren SAP-Partner-Reseller-Vereinbarung vereinbart wurden und für die der Partner Support in Bezug auf SAP Business One geleistet hat, werden im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells als SAP Support Sales Orders fortgeführt, wenn sie an dem im Sell On Premise Schedule festgelegten Wirksamkeitsdatum noch gültig waren. Für diese Order Forms gelten die Regelungen dieses Business One VAR Delivered Support Modells.

Artikel 5 VAR Delivered Support – Vergütung

1. Zahlung und Inrechnungstellung der Vergütung

a) Die allgemeine Berechnungsbasis für VAR Delivered Support wird in der Preisliste beschrieben und in den einzelnen SAP Support Sales Orders angegeben.

b) Die Vergütung für jede SAP Support Sales Order, wie ursprünglich in dieser geregelt oder gemäss einer in diesem Business One VAR Delivered Support Modell festgelegten Erhöhung, ist vom Partner jährlich im Voraus zu entrichten.

c) Für die Anfangslaufzeit (wie in Teil 1 – Artikel 8 Nr. 1 (Laufzeit) a) definiert) sendet SAP eine erste Rechnung über die in der SAP Support Sales Order festgelegte Vergütung für den Zeitraum, der am Ersten des Monats, der auf die Auslieferung der Unterstützten Software folgt, beginnt und am 31. Dezember des laufenden Jahres endet, und eine zweite Rechnung für den Zeitraum, der am 1. Januar beginnt und am 31. Dezember des nächsten Kalenderjahres endet.

d) Für jede Verlängerungslaufzeit (wie in Teil 1 – Artikel 8 Nr. 1 (Laufzeit) b) definiert) wird die ursprünglich in der SAP Support Sales Order festgelegte oder gemäss diesem Business One VAR Delivered Support Modell erhöhte Vergütung für den Zeitraum der Verlängerungslaufzeit in Rechnung gestellt.

e) SAP empfiehlt, dass der Partner die VAR Delivered Support den Endnutzern zu den von SAP empfohlenen Preisen anbietet.

2. Vergütungserhöhung

a) Die Vergütung für VAR Delivered Support bleibt für die Anfangslaufzeit und die erste Verlängerungslaufzeit (wie in Teil 1 – Artikel 8 Nr. 1 (Laufzeit) definiert) unverändert.

b) Danach behält sich SAP das Recht vor, die Vergütung für jede SAP Support Sales Order einmal im Kalenderjahr unter Einhaltung einer Benachrichtigungsfrist von zwei (2) Monaten zu erhöhen („**Vergütungserhöhung**“). Im Fall einer Vergütungserhöhung kann der Partner alle SAP Support Sales Orders für einen Unterstützten Endnutzer unter Einhaltung einer Frist von einem (1) Monat vor dem Wirksamkeitsdatum der Erhöhung kündigen. SAP weist in der Benachrichtigung über die Erhöhung der Vergütung auf diesen Umstand hin.

c) Die Erhöhung der Vergütung darf nicht grösser sein als die Änderung des Index („Änderungsrahmen“). Für die erste Vergütungserhöhung zu einer bestimmten SAP Support Sales Order wird der Änderungsrahmen durch die Änderung des zum Zeitpunkt des Abschlusses der SAP Support Sales Order veröffentlichten Index in den Index, der zuletzt vor der Benachrichtigung über die Vergütungserhöhung veröffentlicht wurde, dargestellt. Wenn die Vergütung schon früher geändert wurde, wird der Änderungsrahmen durch die Änderung von dem Index, der zuletzt vor der vorherigen Benachrichtigung über die Erhöhung der Vergütung veröffentlicht wurde, in den Index, der zuletzt vor der Benachrichtigung über die neue Vergütungserhöhung veröffentlicht wurde, dargestellt.

d) Wird in einem Jahr keine Vergütungserhöhung vorgenommen, gilt dies nicht als Verzicht auf das Recht seitens SAP, eine Vergütungserhöhung vorzunehmen.

e) SAP empfiehlt dem Partner, die in diesem Artikel 5 Nr. 2 (Vergütungserhöhung) festgelegten Geschäftsbedingungen vom Partner in die Support- und Pflegevereinbarungen mit den Unterstützten Endnutzern zu übernehmen.

3. Die Festlegungen dieses Artikel 5 Nr. 2 (Vergütungserhöhung) gelten nicht für Vereinbarungen über VAR Delivered Support, die zwischen SAP und dem Partner im Rahmen des oder in Verbindung mit dem alten „PartnerEdge Channel Agreement VAR“ für VAR Delivered Support (wie dort

definiert), mit einer alten SMB-Reseller-Vereinbarung oder mit einer ähnlichen früheren SAP-Partner-Reseller-Vereinbarung, für die der Partner Support im Zusammenhang mit SAP Business One geleistet hat und die als SAP Support Sales Orders im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells, wie in Artikel 4 (Vereinbarung einer SAP Support Sales Order Nr. 5 und 6) geregelt, vereinbart oder fortgeführt wurden.

4. Vergütung pro Meldung

a) Im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells ist der Partner für das Leisten von First Level Support und Second Level Support verantwortlich. Wenn eine Meldung von einem Unterstützten Endnutzer oder Partner an SAP weitergeleitet wird, der Partner seinen Pflichten bezüglich des First Level Support und/oder Second Level Support nicht nachgekommen ist und diese Meldung durch die Support-Organisation von SAP bearbeitet wurde, muss der Partner eine Vergütung pro Meldung an SAP entrichten, wie im Einzelnen in der Preisliste angegeben („Zahlung für nicht standardgemässe und/oder andere Pflegeleistungen“).

SAP stellt dem Partner keine diesbezüglichen Leistungen in Rechnung, wenn die Anzahl der für eine Berechnung relevanten Meldungen fünf je Quartal nicht überschreitet. SAP stellt dem Partner die Rechnungen vierteljährlich aus. Diese Rechnungen enthalten eine Liste der Meldungen, die von der Support-Organisation von SAP bearbeitet wurden. In den Rechnungen sind nur die geschlossenen Meldungen aufgeführt (mit dem Status „Confirmed“ vom Partner bzw. vom Unterstützten Endnutzer oder mit dem Status „Confirmed Automatically“ von SAP).

b) Der Partner muss gewährleisten, dass die Remote-Support-Plattform für SAP Business One („RSP“) für die Bearbeitung der Meldungen genutzt wird, die die Verwendung der RSP erfordern. Die Informationen darüber, welche Meldungen die Verwendung der RSP erfordern, sind auf der für Partner vorgesehenen Website (z. B. im SAP PartnerEdge Portal) im Abschnitt SAP Business One unter Support/Remote Support Platform veröffentlicht. Wenn eine Meldung für ihre Bearbeitung die Verwendung der RSP erfordert, aber vom Partner ohne Verwendung der RSP an SAP weitergeleitet wird, muss der Partner an SAP eine Vergütung pro Meldung entrichten, wie im Einzelnen in der Preisliste angegeben ist („Zahlung für nicht standardgemässe und/oder andere Pflegeleistungen“). SAP stellt dem Partner die Rechnungen vierteljährlich aus.

Artikel 6 Steuern

1. Jede Partei ist für die Zahlung ihrer eigenen Steuern verantwortlich.

2. Sämtliche von Regierungs-, staatlichen oder örtlichen Behörden erhobenen oder möglicherweise zu erhebenden Einkommensteuern für im Rahmen von oder in Verbindung mit einem Teil dieses Vertrags empfangene Zahlungen werden vom Zahlungsempfänger getragen („Zahlungsempfänger“).

3. Ist die zahlungsleistende Partei („Zahlender“) gesetzlich verpflichtet, Einkommen- oder Körperschaftsteuer oder ähnliche Steuern von einer Bruttozahlung an den Empfänger im Rahmen von oder in Verbindung mit einem Teil dieses Vertrags einzubehalten („Quellensteuer“), ist sie berechtigt, diese Steuern vom zu zahlenden Bruttobetrag einzubehalten oder abzuziehen, sofern und soweit der Zahlungsempfänger diese Quellensteuer mit seinen Einkommen- und Körperschaftsteuerverbindlichkeiten nach dem Recht des Landes, in dem er ansässig ist, verrechnen kann. Der Zahlende muss sich jedoch bestmöglich bemühen, den einzubehaltenden Steuerbetrag unter Einhaltung aller anwendbaren Gesetze und Doppelbesteuerungsabkommen so niedrig wie möglich zu halten. Der Zahlungsempfänger arbeitet mit dem Zahlenden im notwendigen Umfang bei der Beantragung einer solchen Reduzierung zusammen, insbesondere auch durch Beschaffung der notwendigen Formulare für den Zahlenden oder die zuständige Steuerbehörde. Ansonsten ist der Zahlende berechtigt, Steuern in Höhe der nach einschlägigen Gesetzen geltenden Standardsätze einzubehalten. Sofern der Zahlende Quellensteuern einbehält, übergibt er dem Zahlungsempfänger eine von der Behörde, an die diese Quellensteuer gezahlt wurde, ausgestellte Quittung. Falls der Zahlungsempfänger im Rahmen von oder in Verbindung mit einem Teil dieses Vertrags nicht berechtigt ist, die Quellensteuer mit seinen Einkommen- und Körperschaftsteuerverbindlichkeiten nach dem Recht des Landes, in dem er ansässig ist, zu verrechnen, einigen sich der Zahlungsempfänger und der Zahlende in schriftlicher Form darüber, ob der Zahlende dazu berechtigt ist, im Namen des Empfängers Steuern von den vertraglich vereinbarten Zahlungen einzubehalten. Der Umstand, dass diese Möglichkeit nicht (oder in einem bestimmten Jahr nicht) besteht, ist dem Zahlenden durch den Empfänger mitzuteilen.

4. Alle sonstigen Steuern und Gebühren (einschliesslich Zollgebühren, Zöllen sowie Verbrauchs-, Bruttoeinnahmen-, Verkaufs- und Mehrwertsteuer) mit Ausnahme der Einkommen- oder Körperschaftsteuer (oder ähnlicher Steuern) trägt der Zahlende. Der Partner muss SAP seine Identifikationsnummer(n) für die Mehrwert- oder für die Waren- und Dienstleistungssteuer mitteilen, die ihm in dem Land zugeteilt wurde(n), in dem er seinen Geschäftssitz hat. SAP setzt voraus, dass der im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells oder in Verbindung mit diesem geleistete Support für die Unterstützte Software für den Geschäftsbetrieb des Partners bestimmt ist und an dem Standort des Partners geleistet wird, der der angegebenen Mehrwertsteuer- oder Waren- und Dienstleistungssteuernummer entspricht. Hierbei kann es sich auch um mehrere Standorte handeln. Wenn von einer Zahlung gemäss oder in Verbindung mit einem Teil dieses Vertrags eine solche Steuer oder Abgabe einzubehalten oder abzuziehen ist, erhöht der Zahlende die betreffende Zahlung entsprechend, um sicherzustellen, dass der Zahlungsempfänger nach dem Einbehalt oder Abzug einen Betrag erhält, der der sonst geforderten Zahlung entspricht. Etwaige Direktzahlungsgenehmigungen oder gültige Steuerbefreiungsbescheinigungen müssen SAP vor der Unterzeichnung des Sell On Premise Schedule vorgelegt werden.

Artikel 7 Kontinuierlicher Support

1. Die Installationen der Unterstützten Software jedes Unterstützten Endnutzers müssen stets durch die VAR Delivered Support abgedeckt sein. Wenn dies nicht der Fall ist, muss der Partner seine Support- und Pflegevereinbarungen über die Supportleistungen des VAR mit den betreffenden Endnutzern in ihrer Gesamtheit kündigen. Eine Teilkündigung ist nicht zulässig.

2. Wenn der Partner VAR Delivered Support für einen Endnutzer nicht umgehend nach der Bestellung der Unterstützten Software für den Endnutzer, sondern erst später bestellt, um z. B. ein neues Software-Release zu erhalten, oder wenn VAR Delivered Support aus anderen Gründen gekündigt werden, z. B. gemäss Artikel 8 (Laufzeit und Kündigung von SAP Support Sales Orders) Nr. 2, oder während eines gewissen Zeitraums nicht in Anspruch genommen und im Anschluss daran wieder angefordert oder reaktiviert werden, kann der Partner VAR Delivered Support für diesen Endnutzer nur nach Entrichtung der Vergütung für VAR Delivered Support erhalten, die fällig gewesen wäre (gemäss der Preisliste), wenn der Partner VAR Delivered Support umgehend nach der Bestellung der Unterstützten Software in Anspruch genommen hätte. In diesem Fall stellt SAP dem Partner die für VAR Delivered Support angefallene Vergütung in Rechnung. Die Zahlung der angefallenen Vergütung ist sofort und in voller Höhe fällig und zahlbar. Dies gilt auch für den Fall, dass dieses Business One VAR Delivered Support Modell aufgehoben, gemäss Artikel 9 gekündigt (Laufzeit und Kündigung dieses Business One VAR Delivered Support Modells) oder anderweitig beendet und reaktiviert oder neu vereinbart wird.

3. Zur Klarstellung: Artikel 7 (Kontinuierlicher Support) Nr. 2 gilt auch für:

a) alle Bestellungen über VAR Delivered Support zwischen SAP und dem Partner, die ursprünglich im Rahmen des oder in Verbindung mit dem alten „PartnerEdge Channel Agreement VAR“ für VAR Delivered Support (wie dort definiert) in Bezug auf SAP Business One vereinbart oder fortgesetzt wurden, aber später im Rahmen des alten „PartnerEdge Channel Agreement VAR“ gekündigt wurden und nun im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells neu angefordert, vereinbart oder reaktiviert werden; und

b) alle Bestellungen über VAR Delivered Support zwischen SAP und dem Partner, die ursprünglich im Rahmen einer oder in Verbindung mit einer alten SMB-Reseller-Vereinbarung oder einer anderen früheren SAP-Partner-Reseller-Vereinbarung vereinbart wurden und für die der Partner Support in Bezug auf SAP Business One geleistet hat, die aber später im Rahmen der alten SMB-Reseller-Vereinbarung oder einer anderen

früheren SAP-Partner-Reseller-Vereinbarung gekündigt wurden und nun im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells wieder angefordert, neu vereinbart oder reaktiviert werden.

Artikel 8 Laufzeit und Kündigung von SAP Support Sales Orders

1. Laufzeit

- a) VAR Delivered Support für eine SAP Support Sales Order und die Anfangslaufzeit beginnen am Ersten des Monats, der auf die Auslieferung der Unterstützten Software folgt, und enden am 31. Dezember des nächsten vollen Kalenderjahres (ausser, wenn der Erste des Monats, der auf die Auslieferung der Unterstützten Software folgt, auf den 1. Januar eines entsprechenden Kalenderjahres fällt; in diesem Fall endet die Anfangslaufzeit am 31. Dezember des entsprechenden Kalenderjahres) („**Anfangslaufzeit**“).
- b) Nach der Anfangslaufzeit und gemäss diesem Business One VAR Delivered Support Modell wird jede SAP Support Sales Order automatisch für den nachfolgenden Zeitraum von einem Jahr (jeweils eine „**Verlängerungslaufzeit**“) verlängert, wobei der erste Einjahreszeitraum, der direkt auf die Anfangslaufzeit folgt, als „**1. Verlängerungslaufzeit**“ definiert wird.

2. Kündigung

- a) Der Partner kann alle SAP Support Sales Orders für einen Unterstützten Endnutzer unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende der Anfangslaufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit kündigen. Zur Klarstellung: Die Kündigung durch den Partner gilt ausschliesslich für alle SAP Support Sales Orders eines Unterstützten Endnutzers; eine Teilkündigung oder eine Kündigung nur von bestimmten SAP Support Sales Orders für einen Unterstützten Endnutzer ist unzulässig.
 - b) Wenn der Partner eine SAP Support Sales Order kündigt, teilt er SAP den Namen und die Kunden-ID des entsprechenden Unterstützten Endnutzers, auf den sich die SAP Support Sales Orders beziehen, den Kündigungsgrund und das Wirksamkeitsdatum der Kündigung mit und übermittelt eine Kopie der Kündigung, die sich auf die Support- und Pflegevereinbarung zwischen dem Unterstützten Endnutzer und dem Partner bezieht.
 - c) SAP kann SAP Support Sales Orders für einen Unterstützten Endnutzer unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Anfangslaufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit in schriftlicher Form kündigen. Wenn der Partner einen an SAP zu zahlenden Betrag im Rahmen einer oder in Verbindung mit einer SAP Support Sales Order nicht termingerecht, nicht am vereinbarten Ort oder nicht in der vereinbarten Währung entrichtet, hat SAP das Recht, die entsprechende SAP Support Sales Order aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn die korrekte Zahlung nicht innerhalb von dreissig (30) Tagen nach dem Fälligkeitstermin vorgenommen wird.
 - d) Wenn SAP Support Sales Orders gekündigt werden, versucht SAP, alle betroffenen SAP Support Sales Orders auf einen anderen SAP-Partner, der zur Erbringung von Supportleistungen des VAR autorisiert ist, zu übertragen. Der Partner stimmt zu, die Übertragung der betroffenen SAP Support Sales Orders auf einen anderen SAP-Partner, der zur Erbringung von Supportleistungen des VAR autorisiert ist, aktiv zu unterstützen. Der Partner bevollmächtigt SAP gegenüber dem entsprechenden SAP-Partner, auf den die SAP Support Sales Orders übertragen werden, die Vergütung (Pflegefaktor und Pflegebasis, und damit den dem Softwarepartner berechneten Kaufpreis) für jede SAP Support Sales Order offenzulegen. Der Partner muss in seinen Support- und Pflegevereinbarungen mit jedem Unterstützten Endnutzer sicherstellen, dass SAP die betroffenen Endnutzer sofort nach dem Empfang oder dem Absenden der Kündigung für SAP Support Sales Orders kontaktieren darf.
 - e) Nach einer Kündigung einer SAP Support Sales Order oder dieses Modells für Supportleistungen des VAR für Business One gibt der Partner jedem betroffenen Unterstützten Endnutzer alle zur Erbringung von Support für die Unterstützte Software erforderlichen Informationen zurück, die ihm zur Verfügung gestellt wurden.
3. SAP empfiehlt dem Partner, die in diesem Artikel 8 (Laufzeit und Kündigung von SAP Support Sales Orders) geregelten Geschäftsbedingungen in die Support- und Pflegevereinbarungen mit den Unterstützten Endnutzern zu übernehmen.

Artikel 9 Laufzeit und Kündigung dieses Business One VAR Delivered Support Modells

1. Laufzeit. Dieses Business One VAR Delivered Support Model tritt an dem im Business One VAR Delivered Support Schedule festgelegten Wirksamkeitsdatum in Kraft und bleibt in vollem Umfang wirksam und in Kraft bis es gemäss den hierin enthaltenen Regelungen beendet wird.
2. Ordentliche Kündigung. Die ordentliche Kündigung dieses Business One VAR Delivered Support Modells ist ausgeschlossen.
3. Automatische Beendigung.
 - a) Bei Beendigung des Sell-On-Premise-Modells des Partners durch Kündigung, Rücktritt oder anderweitige Beendigung wird dieses Business One VAR Delivered Support Model automatisch zum selben Zeitpunkt beendet.
 - b) Bei Beendigung dieses Business One VAR Delivered Support Modells, durch Kündigung, Rücktritt oder anderweitige Beendigung endet die Vertriebsberechtigung des Partners für SAP Business One Software unter dem Sell On Premise Modell (Business One Sell Authorization) automatisch zum selben Zeitpunkt.
 - c) Falls die Sell Authorization für Business One Software die einzige Sell Authorization des Partners für die „On Premise“ Produktfamilie ist, wird das Sell On Premise Modell automatisch zum selben Zeitpunkt beendet.
4. Kündigung aus wichtigem Grund: Zusätzlich zu den in Artikel 10 (Kündigung aus wichtigem Grund) in Teil 1 der PartnerEdge-AGB dargelegten Kündigungsgründen kann SAP dieses Business One VAR Delivered Support Model durch schriftliche Mitteilung an den Partner mit sofortiger Wirkung kündigen:
 - a) wenn SAP objektive Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass das Verhalten des Partners bei der Erbringung von VAR Delivered Support für Endnutzer sich negativ auf die berechtigten Interessen von SAP auswirkt. Dies trifft u. a. auf Fälle zu, in denen der Ruf von SAP durch die Abweichung des Partners von den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Qualitätsstandards für VAR Delivered Support gefährdet wird; und
 - b) wenn der Partner (i) Pflegeleistungen von Dritten für SAP-Produkte vermarktet oder verkauft oder (ii) zulässt, dass Drittanbieter direkt oder indirekt Pflegeleistungen erbringen, sofern (dies gilt für beide Fälle), SAP berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass hierdurch die Rechte am geistigen Eigentum von SAP oder die Vertraulichen Informationen von SAP gefährdet werden.
 - c) Rechte zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
5. Folgen der Kündigung.
 - a) Bei Kündigung dieses Business One VAR Delivered Support Model sowie bei Rücktritt oder anderweitiger Beendigung erlischt das Recht des Partners, VAR Delivered Support im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Modells, wie in Artikel 1 (Kooperationsmodell) geregelt, an Endnutzer zu vermarkten, zu verkaufen oder für diese zu erbringen, mit sofortiger Wirkung.
 - b) Wenn dieses Modell für Supportleistungen des VAR für Business One gekündigt wird, versucht SAP, alle betroffenen SAP Support Sales Orders auf einen anderen SAP-Partner, der zur Erbringung von VAR Delivered Support autorisiert ist, zu übertragen. Der Partner stimmt zu, die Übertragung aller betroffenen SAP Support Sales Orders auf einen anderen SAP-Partner, der zur Erbringung von VAR Delivered Support autorisiert ist, aktiv zu unterstützen. Der Partner bevollmächtigt SAP, gegenüber dem entsprechenden SAP-Partner, auf den die SAP Support Sales Order übertragen werden, die Vergütung (Pflegefaktor und Pflegebasis, und damit den dem Softwarepartner

berechneten Kaufpreis) für jede SAP Support Sales Order offenzulegen. Der Partner muss in seinen Support- und Pflegevereinbarungen mit jedem Unterstützten Endnutzer sicherstellen, dass SAP die betroffenen Unterstützten Endnutzer sofort nach dem Empfang oder dem Absenden der Kündigung für dieses Business One VAR Delivered Support Modell kontaktieren darf.

6. SAP empfiehlt dem Partner, die in diesem Artikel 9 (Laufzeit und Kündigung dieses Business One VAR Delivered Support Modells) enthaltenen Regelungen in seine Support- und Pflegevereinbarungen mit den Unterstützten Endnutzern zu übernehmen.

Artikel 10 Sach- und Rechtsmängel, Haftung

Die Bestimmungen des SAP PartnerEdge Sell On Premise Model zu Sach- und Rechtsmängeln und zur Haftung gelten entsprechend, wobei sie folgenden Änderungen unterliegen: An die Stelle des Rechts auf Rücktritt von der Order Form tritt das Recht auf Kündigung der SAP Support Sales Order aus wichtigem Grund (ausserordentliche Kündigung). Jedes Recht auf Vergütungsminderung gilt für die Vergütung im Rahmen der SAP Support Sales Order.

TEIL 2 – Support-Services

Artikel 1 Unterstützte Software

1. Entsprechend dem Lebenszyklus der Software und gemäss der auf der Online-Informationsplattform von SAP veröffentlichten SAP Release Strategy werden VAR Delivered Support durch SAP für die aktuellste, derzeit ausgelieferte Unterstützte Software und ggf. für ältere Unterstützte Software erbracht.
2. SAP erbringt keine Supportleistungen für Probleme:
 - a) die dadurch entstehen, (i) dass der Partner, Unterstützte Endnutzer oder ein Dritter Änderungen an der Unterstützten Software vorgenommen hat oder (ii) dass bei der Nutzung der Unterstützten Software gegen die Nutzungsbestimmungen verstossen wurde, oder (iii) dass die Unterstützte Software in einer Hardware-Umgebung oder in Verbindung mit einer Software-Umgebung, die nicht der in der massgeblichen Dokumentation beschriebenen Hardware- bzw. Software-Umgebung entspricht, genutzt wird. Für Datenbanken, in denen manuell oder über Trigger SQL-Abfragen ausgeführt wurden, die Datensätze oder Datenstrukturen innerhalb einer Datenbank der Unterstützten Software modifizieren, erbringt SAP keine VAR Delivered Support und ist SAP nicht zur Erbringung von VAR Delivered Support verpflichtet. Diese Abfragen umfassen UPDATE-, DELETE- und DROP-Anweisungen.
 - b) die in Verbindung mit der Nutzung von Softwareprodukten entstehen, die nicht als Bestandteil der Unterstützten Software von SAP ausgeliefert wurde, selbst wenn derartige Produkte zusammen mit der Unterstützten Software ausgeliefert werden.
 - c) die aus unsachgemässer Installation, unzureichender Schulung der Unterstützten Endnutzer, fehlendem oder falschem Business Design, Bedienungsfehlern oder fehlerhafter Hardware resultieren.

Artikel 2 VAR Delivered Support für Unterstützte Endnutzer

1. VAR Delivered Support umfasst derzeit Folgendes:
 - a) Kontinuierliche Verbesserung (Correction Packages, Support Packages und Patches, Upgrades auf neue Releases der Unterstützten Software, Change Management);
 - b) Problembeseitigung wie in der Support-Level-Beschreibung unter Artikel 5 (Support-Level und Prioritäten) Nr. 1 beschrieben;
 - c) Qualitätsmanagement (Überwachungshilfsprogramme, proaktive Remote-Services, Remote-Support-Plattform für SAP Business One gemäss der Beschreibung im Services Operational Guide; und
 - d) Wissenstransfer (SAP Service Marketplace).
2. SAP stellt dem Partner die neuesten Releases (einschliesslich neuer Versionen, Updates und Upgrades) und Correction Packages der/zur Unterstützten Software in dem Umfang bereit, in dem SAP solche Leistungen für die Unterstützte Software im entsprechenden Vertragsgebiet allgemein anbietet. SAP arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung der Qualität und aktualisiert die Technologie der Unterstützten Software, behebt Mängel und stellt den Auftraggebern die Ergebnisse mit neuen Releases der Unterstützten Software bereit. Geringfügige Funktionserweiterungen sind enthalten. Alternativ kann SAP erweiterte Funktionen in Form von neuen Softwareprodukten einführen. Der Partner hat jedoch keinen Anspruch auf die Aufnahme bestimmter zusätzlicher Funktionen in die Unterstützte Software, und SAP bestimmt nach eigenem Ermessen den Umfang und die Inhalte der neuesten Releases der Unterstützten Software. Die neuesten Releases der Unterstützten Software werden in der Regel elektronisch (elektronische Auslieferung) bereitgestellt, können gegen Zahlung einer Verwaltungsgebühr jedoch auch per Post ausgeliefert werden.
3. SAP stellt dem Partner Correction Packages (in Form von Support Packages oder Patches) bereit. Correction Packages beinhalten Verbesserungen für die Unterstützte Software und werden unabhängig von Releases und ausserhalb des Release-Zyklus bereitgestellt. Correction Packages werden über die kennwortgeschützten Support-Bereiche auf dem SAP Service Marketplace oder auf anderem elektronischen Wege als Downloads zur Verfügung gestellt.
4. SAP gewährt dem Partner Zugriff auf den kennwortgeschützten SAP Service Marketplace und damit auch auf die Datenbank der technischen Hinweise („**SAP-Hinweise**“), das System, in dem die Meldungen bearbeitet werden, sowie den Support-Kommunikationsbereich, um den Betrieb der Hotline des Partners für Unterstützte Endnutzer zu unterstützen. SAP bestimmt den Umfang und den Inhalt der SAP-Hinweisdatenbank nach eigenem Ermessen. Unterstützte Endnutzer und der Partner können jederzeit Kommentare und Anmerkungen hinzufügen sowie Verbesserungsvorschläge abgeben. Der Partner muss daher alle Informationen vor ihrer Verwendung im Produktivbetrieb auf Plausibilität prüfen und seine Unterstützten Endnutzer entsprechend anweisen. SAP kann den Inhalt dieses Business One VAR Delivered Support Modells, insbesondere den Umfang der VAR Delivered Support, von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen gemäss Artikel 12 (Änderungen der Bedingungen) in Teil 1 der PartnerEdge AGB ändern.
5. SAP erbringt VAR Delivered Support über den SAP Service Marketplace. Über den Zugriff auf den SAP Service Marketplace erhält der Partner die Möglichkeit, Meldungen an SAP zu übermitteln und in Bezug auf die Meldungen mit SAP zu kommunizieren. VAR Delivered Support werden für den Partner in der lokalen Sprache erbracht, sofern verfügbar. Ausserhalb der lokalen Geschäftszeiten, oder wenn die Supportleistungen nicht in der lokalen Sprache erbracht werden können, werden Pflegeleistungen in englischer Sprache erbracht. Meldungs- und Support-Level-Details sind in Artikel 5 (Support-Level und Prioritäten) unten dargelegt. SAP nutzt den SAP Service Marketplace, um den Partner über den Fortschritt des Bearbeitungsprozesses für Meldungen zu informieren. Der Partner kann den Status des Bearbeitungsprozesses für die Meldung im SAP Service Marketplace aufrufen.
6. Das Ziel von SAP in Bezug auf die Erstreaktion (ohne Bereitstellung der Lösung für eine Meldung) beträgt für gemäss der Definition in Artikel 5 Nr. 2 (Meldungsprioritäten) a) mit der Priorität „Sehr hoch“ eingestufte Meldungen eine (1) Stunde und für alle anderen in Artikel 5 Nr. 2 (Meldungsprioritäten) b) bis d) definierten Prioritäten vierundzwanzig (24) Stunden.
7. SAP bietet das folgende Supportmodell für VAR Delivered Support an.
 - Der Partner leistet First Level Support und Second Level Support für die Unterstützte Software, und
 - SAP leistet Development Support für die Unterstützte Software.

Artikel 3 SAP-Partnersupport

1. Die Partner Support Line von SAP ist für Meldungen des Partners an Werktagen zwischen 9:00 und 18:00 Uhr Ortszeit verfügbar. SAP kann nach eigenem Ermessen ausserhalb dieses Zeitraums auf angemessenes Verlangen des Partners Supportleistungen für den Partner erbringen, wenn derartige Supportleistungen für die Behebung der der Meldung zugrunde liegenden Störung erforderlich sind.
2. Die Kommunikation zwischen dem Partner und SAP erfolgt über die von SAP bereitgestellte Supportinfrastruktur und die aktuellen SAP-Hinweise auf dem SAP Service Marketplace.
3. SAP leistet keinen Support für Betriebssysteme, Datenbanken oder sonstige Komponenten von Dritten, für die kein Support mehr von den Herstellern geleistet wird. SAP kann nur Betriebssysteme, Datenbanken oder sonstige Komponenten von Dritten unterstützen, sofern und soweit der entsprechende Hersteller Pflege und Support für das jeweilige Produkt anbietet. Der Partner ist verpflichtet, Unterstützte Endnutzer davon in Kenntnis zu setzen, dass ein Upgrade auf eine neuere Version der Betriebssysteme, Datenbanken oder sonstigen Middleware-Komponenten von Dritten erforderlich sein kann. Die Erfüllung der SAP Pflichten für Drittsoftware im Rahmen des VAR Delivered Support Modells kann die Inanspruchnahme von Supportleistungen der jeweiligen Drittanbieter erfordern. Wenn Drittanbieter erforderliche Supportleistungen SAP nicht mehr zur Verfügung stellen, steht SAP ein Sonderkündigungsrecht zur Teilkündigung der Pflegevertragsbeziehung und aller betroffenen SAP Support Sales Orders für die betreffende Drittsoftware mit angemessener Frist, mindestens jedoch von drei Monaten, zum Ende eines Kalenderquartals zu. SAP empfiehlt dem Partner die Aufnahme vergleichbarer Regelungen in ihre Pflegevereinbarungen mit seinen Unterstützten Endnutzern.

Artikel 4 Allgemeine Pflichten des Partners

1. Der Partner stellt all seinen Unterstützten Endnutzern unverzüglich alle neuen Releases (einschliesslich neuer Versionen, Updates und Upgrades) und Correction Packages bereit, die er von SAP erhält. Der Partner betreibt an Werktagen zwischen 9:00 und 18:00 Uhr am Standort des Partners in der offiziellen Nationalsprache der Unterstützten Endnutzer seine eigene Hotline für Unterstützte Endnutzer.
2. SAP und der Partner protokollieren alle relevanten Informationen auf dem SAP Service Marketplace. Der Partner und SAP sind dafür verantwortlich, den SAP Service Marketplace daraufhin zu überwachen, ob die vereinbarten Reaktionszeiten für Meldungen eingehalten werden. Ferner gewährleistet der Partner, dass er jederzeit in der Lage ist, auf den SAP Service Marketplace zuzugreifen und ihn zu überwachen.
3. SAP hat innerhalb des SAP Service Marketplace spezielle SAP-Produktkomponenten („Queues“) für alle Produkte erstellt, die unter SAP-Pflege fallen. Der Partner leitet alle Meldungen über eine entsprechende Queue an SAP weiter, und der Partner antwortet SAP und dem Unterstützten Endnutzer über den SAP Service Marketplace. Der Partner überwacht regelmässig alle Queues und gewährleistet für die Meldungen, die einer Queue zugewiesen sind, die zwischen beiden Parteien im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells vereinbarte Verfügbarkeit des technischen Supports.
4. Der Partner überprüft die für den Partner vorgesehene Website (z. B. SAP PartnerEdge Portal) regelmässig auf neue, von SAP veröffentlichte SAP Hotnews zur Unterstützten Software. SAP empfiehlt, dass der Partner dies täglich prüft.
5. Der Partner betreibt Testsysteme zur Simulation und Analyse von Problemen für alle Releases der Unterstützten Software.
6. Der Partner implementiert die (kostenlos von SAP bereitgestellte) Remote-Support-Plattform von SAP für die Unterstützte Software bei seinen Unterstützten Endnutzern und stellt sicher, dass sie von seinen Unterstützten Endnutzern implementiert und genutzt wird.
7. Der Partner implementiert die für die Behebung von Fehlern in der Unterstützten Software geeigneten Hilfsprogramme, die SAP dem Partner im Rahmen dieses Business One VAR Delivered Support Modells bereitstellt, gemäss den aktuellen SAP-Hinweisen auf dem SAP Service Marketplace an seinem eigenen Standort und in den Systemen der Unterstützten Endnutzer. Für die Nutzung dieser Hilfsprogramme muss eine funktionierende Telekommunikationsverbindung zwischen dem Unterstützten Endnutzer und dem Partner oder, falls Support-Level von SAP bereitgestellt werden, zwischen dem Unterstützten Endnutzer und SAP bestehen.
8. Bei der Erbringung von VAR Delivered Support muss der Partner Sorge dafür tragen und sicherstellen, dass vor der Weiterleitung einer Meldung an SAP alle erforderlichen Informationen in dem System, in dem die Meldungen bearbeitet werden, ordnungsgemäss dokumentiert werden.
9. Nach Abschluss der Implementierung der Unterstützten Software am Standort des Unterstützten Endnutzers muss der Partner spätestens bis zu dem Zeitpunkt, ab dem Support von SAP erbracht werden soll, die von SAP zum Zwecke der Unterstützung des Partners angeforderten Systemdaten des Endnutzers in der von SAP auf dem SAP Service Marketplace bekannt gegebenen Form übermitteln, die Systemdaten des Unterstützten Nutzers pflegen und diese ggf. Daten auf dem SAP Service Marketplace aktualisieren.
10. Der Partner muss im Rahmen seiner Softwarepflegeverträge für Unterstützte Endnutzer mit den Unterstützten Endnutzern eine schriftliche Datenschutzvereinbarung abschliessen. Darüber hinaus stellt der Partner im Rahmen seiner mit den Unterstützten Endnutzern geschlossenen Verträge sicher, dass SAP das Recht hat, auf die Systeme der Unterstützten Endnutzer zuzugreifen, um VAR Delivered Support, insbesondere Second Level Support, wie im vorliegenden Dokument beschrieben zu erbringen.
11. Um einen zufriedenstellenden Remote-Support zu gewährleisten, stellt der Partner sicher, dass der Unterstützte Endnutzer eine Internet-Verbindung einrichtet und aufrechterhält, die den technischen Spezifikationen von SAP für Remote-Support für die Unterstützte Software entspricht, und separate Nutzungsrechte für eine Webbrowser-Software erworben hat, die eine ordnungsgemässe Erbringung von VAR Delivered Support ermöglicht. Darüber hinaus muss der Partner sicherstellen, dass die Hardware- und Softwareinstallationen des Partners und der Unterstützten Endnutzer stets den auf dem SAP Service Marketplace veröffentlichten von Zeit zu Zeit aktualisierten Anforderungen entsprechen. Diese Installationen müssen unter anderem Software für die Remote-Verbindung und Werkzeuge für die Datenbankanalyse umfassen.
12. Auf Anfrage von SAP meldet der Partner SAP die Gesamtzahl der in einem bestimmten Zeitraum eingegangenen Meldungen von Unterstützten Endnutzern (Meldungen mit Bezug zur Unterstützten Software), unabhängig davon, über welchen Kommunikationskanal die Meldungen eingegangen sind. Dieser Zeitraum darf jedoch zwölf (12) Monate vor dem Datum der Anfrage seitens SAP nicht überschreiten. Der Partner stellt SAP diese Informationen spätestens dreissig (30) Tage nach Eingang einer solchen Anfrage zur Verfügung.
13. Der Partner stellt der SAP-Supportorganisation eine Sicherung der produktiven SAP-Business-One-Datenbank des Unterstützten Endnutzers zur Verfügung, wenn für die Bearbeitung einer Meldung eine interne Untersuchung erforderlich ist. Der Partner ist dafür verantwortlich, vom Endnutzer die Zustimmung zur Übergabe einzuholen, und der Endnutzer ist dementsprechend dafür verantwortlich, die Zustimmung zur Übergabe von Personen einzuholen, deren persönliche Daten in der Datenbank gespeichert sind.

Artikel 5 Support-Level und Prioritäten

1. Support-Level

Für die Supportleistungen des VAR für Endnutzer müssen die folgenden Support-Level („**Support-Level**“) eingehalten werden:

a) First Level Support (Support-Level 1)

First Level Support umfasst die folgenden Aufgaben („**First Level Support**“):

- i. Erfassung und Dokumentation des vollständigen Namens und der Kontaktdaten der Person, die die Meldung aufgibt, im Incident Report (Meldungsbericht);
- ii. Prüfung, ob der Meldungsbericht des Unterstützten Endnutzers vollständig ist, einschliesslich der Anzahl von Kunden des Unterstützten Endnutzers, und, sofern erforderlich, Einholung der fehlenden Daten und Informationen vom Unterstützten Endnutzer. Derartige Daten

umfassen einen aussagekräftigen Meldungskopf, technische Informationen zum Meldungskontext (z. B. Protokolldateien) sowie technische Informationen zum technischen System, auf das sich die Meldung bezieht (Systemkennung, Systemtyp, Systemname, Installationsnummer, Produktversion (Release) und Correction Packages), für alle betroffenen Produkte, Software Development Kits (SDK), Add-Ons, Anpassungen, Datenbank- und Datenbankserverdaten, Anwendungsserverdaten, Betriebssystem, GUI- oder Browserversion, Lokalisierungs- und Spracheinstellungen usw.;

- iii. Umfassende Beschreibung des der Meldung zugrunde liegenden Problems, die alle Schritte, die zum Auftreten der der Meldung zugrunde liegenden Störung geführt haben, die vollständige Syntax der der Meldung zugrunde liegenden Störung sowie Informationen zu den Umgebungsfaktoren (aktuelle Upgrades und Sonstiges) umfasst.
- iv. Prüfung der Meldungspriorität auf der Grundlage der in diesem Artikel 5 (Support-Level und Prioritäten) Nr. 2 dargelegten Definitionen;
- v. Zuweisung einer Meldung zu einer spezifischen Queue im SAP-Supportsystem;
- vi. Suche nach verfügbaren SAP-Hinweisen und Zuweisung der entsprechenden Hinweise zu einer Meldung;
- vii. Suche auf der für Partner vorgesehenen Website (z. B. SAP PartnerEdge Portal) nach verfügbarer Dokumentation in Bezug auf mögliche Lösungen und Zuweisung der Dokumentation zu der betreffenden Meldung;
- viii. Überprüfung weiterer Informationsquellen, z. B. SAP-Business-One-Foren im SAP-Kundennetzwerk;
- ix. Sicherstellung einer funktionierenden Internetverbindung am Standort des Unterstützten Endnutzers für Remote-Support; und
- x. Zusammenfassung des Status bei der Weiterleitung der Meldung an den Second Level Support.

b) Second Level Support (Support-Level 2)

Second Level Support folgt auf First Level Support und umfasst die folgenden Aufgaben („**Second Level Support**“):

- i. Suche nach Fehlern anhand der vom Unterstützten Endnutzer bereitgestellten Daten;
- ii. Analyse der meldungsspezifischen technischen Daten und Dokumentation des Fortschritts der Meldung;
- iii. Zugriff auf das System des Unterstützten Endnutzers, falls erforderlich;
- iv. Reproduktion und Isolierung der der Meldung zugrunde liegenden Störung:
 - a) im Produktivsystem des Unterstützten Endnutzers (das über die aktuelle Release-Familie verfügt und in dem das neueste Minor Release und Patch installiert sind); und
 - b) in einer Demo-Datenbank (die über die aktuelle Release-Familie verfügt und in der das neueste Minor Release und Patch installiert sind);
- v. Reproduktion und Isolierung der der Meldung zugrunde liegenden Störung in der Testumgebung des Partners (sofern die Reproduktion noch möglich ist), einschliesslich:
 - a) einer Kopie des Produktivsystems des Unterstützten Endnutzers (mit Software des neuesten Release und dem geeignetsten Patch. Die Installation des neuesten Patch behebt das Problem ggf. aufgrund neuer Funktionen); und
 - b) einer Demo-Datenbank (mit dem neuesten Release und dem geeignetsten Patch. Die Installation des neuesten Patch behebt das Problem ggf. aufgrund neuer Funktionen).
- vi. Ermöglichung und Koordination eines reibungslosen Zugriffs des SAP-Business-One-Supports auf die für die Analyse des Problems erforderlichen Daten;
- vii. Vorschlagen einer geeigneten Systemkonfiguration oder einer Behelfslösung für die Unterstützte Software, wenn die der Meldung zugrunde liegende Störung nicht auf einen Fehler in der Unterstützten Software zurückgeführt werden kann;
- viii. Weiterleitung der Meldung an den Development Support, wenn die Meldung auf einen Fehler in der Unterstützten Software zurückgeführt werden kann und kein SAP-Hinweis zur Bearbeitung der Meldung verfügbar ist; und
- ix. Zusammenfassung des aktuellen Status der Untersuchungen und Auflistung der zur Behebung der Meldung durchgeführten Massnahmen vor der Weiterleitung der Meldung an den Development Support.

c) Development Support (Support-Level 3)

Development Support folgt auf Second Level Support und umfasst die folgenden Aufgaben („**Development Support**“):

- i. Detaillierte Analyse aller meldungsbezogenen Daten;
 - ii. Analyse und Reproduktion der eingegangenen Meldung;
 - iii. Durchführung einer oder aller der folgenden Massnahmen mit Unterstützung des Partners:
 - a) Zugriff auf das System des Unterstützten Endnutzers für eine Analyse der eingegangenen Meldung;
 - b) Anforderung einer Kopie der produktiven Datenbank des Unterstützten Endnutzers, sofern dies als erforderlich erachtet wird; und
 - c) Zugriff auf das System des Unterstützten Endnutzers, um die entsprechenden erforderlichen Massnahmen zur Bearbeitung der Meldung auf der Grundlage von Empfehlungen zu Behelfslösungen oder Fixes durchzuführen, falls verfügbar und als notwendig erachtet;
 - iv. Unterstützung des Unterstützten Endnutzers, um die entsprechenden erforderlichen Massnahmen zur Bearbeitung der Meldung auf der Grundlage von Empfehlungen zu Behelfslösungen oder Fixes durchzuführen, falls verfügbar und als notwendig erachtet;
 - v. Definition des Zeitplans und des Termins für die geplante Beseitigung des Fehlers;
 - vi. Empfehlung von Behelfslösungen, Änderung des Quellcodes und Bereitstellung von Fixes, sofern verfügbar und falls als erforderlich erachtet und anwendbar;
 - vii. Empfehlung von Behelfslösungen, sofern verfügbar und als notwendig erachtet; und
 - viii. Anlegen neuer oder Änderung vorhandener SAP-Hinweise oder sonstiger zugehöriger Dokumentationsressourcen, sofern relevant.
- d) Der Partner informiert die Unterstützten Endnutzer kontinuierlich über den Fortschritt der Meldung und benachrichtigt die Unterstützten Endnutzer, sobald eine Meldung an den nächsthöheren Support-Level übergeben wird.

2. Meldungsprioritäten

a) Sehr hoch:

Eine Meldung wird mit der Priorität „Sehr hoch“ eingestuft, wenn das Problem schwerwiegende Folgen für Geschäftsvorgänge hat, die zu gravierenden Verlusten mit einer bedeutenden Beeinträchtigung des Geschäfts führen. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:

- i. Vollständiger Verlust eines Systems;
 - ii. Störungen der zentralen SAP-Systemfunktionen im Produktivsystem des Unterstützten Endnutzers; oder
 - iii. Verzögerungen bei einer Produktivsetzung oder einem Upgrade, die/das für die nächsten drei (3) Werktage geplant ist.
- b) Hoch:
Eine Meldung ist mit der Priorität „Hoch“ einzustufen, wenn Geschäftsvorgänge gravierend beeinträchtigt werden und notwendige Aufgaben nicht ausgeführt werden können. Die Störung wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der SAP-Software verursacht, die in der betreffenden Situation für Geschäftsvorgänge und Aufgaben notwendig sind.
Die Meldung bedarf der sofortigen Aufmerksamkeit, da die Störung schwerwiegende Auswirkungen auf Teile des produktiven Geschäftsablaufs haben kann.
- c) Mittel:
Eine Meldung ist mit der Priorität „Mittel“ einzustufen, wenn normale Geschäftsvorgänge beeinträchtigt werden. Die Störung wird durch eine fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktion des SAP-Systems verursacht.
- d) Niedrig:
Eine Meldung ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn die betreffende Störung keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsvorgänge hat. Die Störung wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-System verursacht, die nicht täglich oder nur sehr selten benötigt werden.
- e) Nach Rücksprache mit dem Partner und dem betroffenen Endnutzer hat SAP das Recht, die Priorität einer Meldung zu ändern.

3. Eskalationen

- a) Im Falle einer kritischen Situation, in der eine einer Meldung zugrunde liegende Störung eine gravierende Beeinträchtigung des Geschäfts des Unterstützten Endnutzers haben kann und in der SAP feststellt, dass die betreffende Meldung mittels der im vorliegenden Dokument („**Eskalierter Fall**“) dargelegten Supportverfahren von SAP und dem Partner nicht rechtzeitig bearbeitet werden kann, arbeiten SAP und der Partner gemeinsam an der Behebung der Störung.
- b) Der Eskalationsprozess kann vom Unterstützten Endnutzer, dem Partner oder von SAP initiiert werden. SAP behält sich das Recht vor, zu entscheiden, ob ein solcher Eskalationsprozess gerechtfertigt ist und bearbeitet wird. Eskalierte Fälle werden entsprechend ihrer Priorität gemäss den Definitionen in Artikel 5 (Support-Level und Prioritäten) Nr. 2 bearbeitet.
- c) SAP entscheidet abhängig davon, ob die Meldung sachgerecht bearbeitet wurde oder ob die Situation des Unterstützten Endnutzers keiner besonderen Aufmerksamkeit mehr bedarf, ob ein Eskalierter Fall weiterhin als solcher eingestuft wird. Der Eskalierte Fall wird vom Unterstützten Endnutzer geschlossen. SAP und der Partner vereinbaren, vorerst jeweils die eigenen Kosten zu tragen, die durch den Eskalierten Fall entstehen können.

Artikel 6 Partnersupport

1. Verantwortlichkeiten des Partners

Neben den allgemeinen Verpflichtungen des Partners, die in Artikel 4 (Allgemeine Verpflichtungen des Partners) dargelegt sind, übernimmt der Partner die folgenden Verantwortlichkeiten:

- a) Der Partner empfängt die Meldungen des Endnutzers.
- b) Wenn eine Ursachenanalyse für eine Meldung im Second Level Support darauf hinweist, dass die Störung der Unterstützten Software zuzuschreiben ist, leitet der Partner die Meldung über den SAP Service Marketplace an SAP weiter.
- c) Wenn nach der Übermittlung einer Meldung an SAP festgestellt wird, dass die Störung auf Softwarequellcode, der vom Partner, Unterstützten Endnutzer oder von einem Dritten und nicht von SAP oder einem Unternehmen des SAP-Konzerns programmiert wurde, oder auf sonstige Anpassungen und nicht auf die Unterstützte Software zurückzuführen ist, benachrichtigt SAP den Partner. Der Partner setzt den Unterstützten Endnutzer anschliessend darüber in Kenntnis, dass die betreffende Störung nicht auf die Unterstützte Software zurückzuführen ist. In diesem Fall verfolgt der Partner die betreffende Störung eigenständig oder gemeinsam mit dem Dritten und schliesst die Meldung im SAP Service Marketplace. SAP hat keine weiteren Verpflichtungen hinsichtlich derartiger Meldungen. SAP kann dem Partner jedoch anbieten, die betreffende Meldung gemäss den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Bedingungen für Beratungsleistungen zu bearbeiten.

2. Technische Voraussetzungen

Der Partner darf VAR Delivered Support erst nach Erfüllung der folgenden technischen Voraussetzungen erbringen:

- a) Initiales Setup
 - i. Der Partner richtet eine Hotline und Funktionen für die Protokollierung von Meldungen für jeden Unterstützten Endnutzer ein.
 - ii. Der Partner erbringt mindestens Remote-Support und aktualisiert die Verbindungen zwischen seiner Hotline und der Hotline aller Unterstützten Endnutzer wie folgt:
 - Telefonsystem mit Anrufweiterleitungsfunktion oder vorzugsweise mit automatischer Anrufverteilung (ACD), Anrufbeantworter, E-Mail-Funktion und einem Faxgerät;
 - ein (1) Call-Center-Mitarbeiter, der die Hotline beim Unterstützten Endnutzer gemäss den Darlegungen in Artikel 4 (Allgemeine Verpflichtungen des Partners) betreut;
 - Testsystem für die Durchführung von Tests und die Reproduktion von den Meldungen zugrunde liegenden Störungen des Unterstützten Endnutzers;
 - Kommunikationsverbindungen und Internetverbindungen mit ausreichenden Reaktionszeiten, die auf dem SAP Service Marketplace als technische Mindestvoraussetzungen genannt werden; und
 - ein geeignetes Application-Sharing-Tool für das Leisten eines angemessenen Remote-Supports für den Unterstützten Endnutzer.
- b) Supportevaluierung
Auf Anforderung von SAP stellt der Partner die von SAP billigerweise angeforderten Informationen bereit, damit SAP sicherstellen kann, dass die Pflege- und Supportstrukturen und -verfahren des Partners den in Artikel 6 Nr. 1a) (Initiales Setup) dargelegten Anforderungen entsprechen. Der Partner stimmt zu, SAP alle angemessenen Kosten zu erstatten, die für SAP in Verbindung mit einem derartigen Überprüfungsverfahren anfallen, und die auf der Grundlage einer solchen Beurteilung angemessenerweise abgegebenen Empfehlungen seitens SAP umzusetzen, sofern dies für die Erfüllung der in Artikel 6 Nr. 1a) (Initiales Setup) dargelegten Anforderungen erforderlich ist.
- c) Betrieb

- i. SAP darf nach eigenem Ermessen die Leistung des Partners hinsichtlich der Erbringung der VAR Delivered Support überprüfen.
- ii. Der Partner implementiert die von SAP zur Verfügung gestellten Verfahren, Methoden und Tools, die für die proaktive Erkennung und Korrektur typischer Fehler in der Unterstützten Software geeignet sind, und stellt sicher, dass sie von den Unterstützten Endnutzern implementiert und verwendet werden. Der Partner stellt sicher, dass die Remote-Support-Plattform für die Unterstützte Software in den Installationen des Unterstützten Endnutzers mindestens monatlich genutzt wird.

3. Vom Partner bereitzustellender Support-Level

Der Partner muss bei der Kommunikation mit dem Unterstützten Endnutzer und mit Mitgliedern des SAP-Konzerns die Erstreaktionszeiten sowie die Maximale Bearbeitungsdauer einhalten.

a) Erstreaktionszeit

Der Partner bestätigt den Eingang einer Meldung und sendet dem Unterstützten Endnutzer innerhalb der in der unten stehenden Tabelle angegebenen Erstreaktionszeit eine erste qualifizierte Antwort.

b) Maximale Bearbeitungsdauer

Der Partner stellt innerhalb der in der unten stehenden Tabelle angegebenen Maximalen Bearbeitungsdauer eine Lösung oder eine Behelfslösung bereit.

Falls die Ursachenanalyse für die Meldung auf ein Problem im SAP-Quellcode hinweist, leitet der Partner eine Meldung innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Maximalen Bearbeitungsdauer an den Development Support von SAP weiter.

c) Zeiterfassung

Wird eine Meldung mit der Priorität „Sehr hoch“ eingestuft, werden die in der folgenden Tabelle angegebene Erstreaktionszeit und die Maximale Bearbeitungsdauer unabhängig von der regulären Geschäftszeit des Partners ab dem Eingang einer Meldung in Echtzeit erfasst.

Wird eine Meldung mit einer anderen Priorität als „Sehr hoch“ eingestuft, werden die in der folgenden Tabelle angegebene Erstreaktionszeit und die Maximale Bearbeitungsdauer ab dem Eingang einer Meldung in Geschäftsstunden erfasst, die in die reguläre Geschäftszeit des Partners fallen.

Priorität	Schweregrad	Erstreaktionszeit	Maximale Bearbeitungsdauer
Sehr hoch	Notfall	60 Minuten (Echtzeit)	8 Stunden (Echtzeit)
Hoch	Kritisch	4 Geschäftsstunden	2 Werktage
Mittel	Nicht kritisch	8 Geschäftsstunden	4 Werktage
Niedrig	Geringfügig	16 Geschäftsstunden	8 Werktage

4. Verantwortlichkeiten von SAP

Nach Eingang einer Meldung vom Partner und erst, nachdem der Partner First Level Support und Second Level Support geleistet hat, leistet SAP über den SAP Service Marketplace Development Support für die Unterstützte Software.

Artikel 7 Systemvermessungen

Der Partner führt auf Anforderung von SAP bei jedem oder allen System(en) Unterstützter Endnutzer Systemvermessungen durch, um die Nutzung der Software durch den Unterstützten Endnutzer zu messen, und stellt SAP die Protokolle zur Verfügung. SAP stellt dem Partner die für eine solche Systemvermessung nötigen Hilfsprogramme zur Verfügung. Ausserdem ist SAP oder ein von SAP autorisierter Dritter berechtigt, Systemvermessungen direkt in den Systemen der Unterstützten Endnutzer des Partners durchzuführen. Wenn die Zustimmung eines Dritten erforderlich ist, muss der Partner sicherstellen, dass diese Zustimmung eingeholt wird. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Sell-On-Premise-Modells zur Audit und Systemvermessung.