

SAP PartnerEdge

Spezifische Geschäftsbedingungen für Supportleistungen des VAR

(zusammen mit dem VAR Delivered Support Schedule und allen dort in Bezug genommenen Dokumenten „VAR Delivered Support Modell“)

Definitionen und Auslegungen

1. Definitionen

„**Benutzerdefinierter Code**“ („**Custom Code**“ oder „**kundenspezifischer Code**“) bezeichnet Softwarecode, der durch den Partner, einen Unterstützten Endnutzer oder einen Dritten und nicht von SAP programmiert wurde.

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

„**Produktivstart**“ („**Go-Live**“) bezeichnet den Zeitpunkt, ab dem die Unterstützte Software nach ihrer Implementierung bzw. nach ihrem Upgrade vom Unterstützten Endnutzer für die Verarbeitung von Echtzeiten im Produktivmodus sowie für die Abwicklung der internen Geschäftsvorfälle des Unterstützten Endnutzers gemäß den entsprechenden Nutzungsbedingungen eingesetzt werden kann.

„**Meldung**“ (auch „**Incident**“) bezeichnet die erste Meldung an die Supportorganisation von SAP oder des Partners über einen Supportfall, der mit einer Fehlfunktion oder einer funktionellen Beeinträchtigung der Unterstützten Software beginnt, die – mit hinreichender Wahrscheinlichkeit – auf einem Mangel in der Unterstützten Software beruht.

„**Meldungsbearbeitung**“ bezeichnet die Bearbeitung einer Meldung in Form der Beseitigung des Fehlers, der Bereitstellung einer neuen Programmversion oder einer Anleitung, wie sich mit vertretbarem Aufwand die Auswirkungen des Fehlers umgehen lassen. Meldungsbearbeitung umfasst Fehlerkorrekturen, Patches, Bugfixes, Behelfslösungen, Ersatzlieferungen oder jede andere Form der Korrektur oder Modifikation von Software oder Dokumentation.

„**Index**“: Der zur Ermittlung des Änderungsrahmens angewandte Index ist der „Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie“, der vierteljährlich vom Statistischen Bundesamt unter „Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62“ veröffentlicht wird. Wenn die Veröffentlichung dieses Index eingestellt wird, gilt als Index für den Änderungsrahmen der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index, der die Änderungen der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste in dem o. g. Sektor am ehesten widerspiegelt.

„**Lokale Geschäftszeit**“ bezeichnet die regulären Arbeitszeiten während der regulären Werktage, wobei die lokal geltenden Feiertage am Firmensitz von SAP zu berücksichtigen sind. Die lokale Geschäftszeit umfasst mindestens acht (8) zusammenhängende Stunden pro Werktag (z. B. 9:00 bis 17:00 Uhr). Beide Parteien können gemeinsam einen anderen maßgeblichen Unternehmenssitz eines mit SAP verbundenen Unternehmens als Referenz für die Lokale Geschäftszeit festlegen

„**Maintenance Services**“ bezeichnet im Zusammenhang mit diesem VAR Delivered Support Modell den VAR Delivered Support.

„**Meldung mit Priorität 1**“ bezeichnet eine Meldung, der die Priorität „Sehr hoch“ gemäß Definition in Teil 2 – Abschnitt B Artikel 2 Nr. 1a) (SLA für Erstreaktionszeit) zugeordnet ist.

„**Produktivsystem**“ bezeichnet ein produktives SAP-System, das für die Abwicklung der internen Geschäftsvorfälle des Unterstützten Endnutzers eingesetzt wird und in dem die Daten des Unterstützten Endnutzers erfasst werden.

„**SAP EarlyWatch Alert**“ bezeichnet ein von SAP bereitgestelltes Tool, das die wesentlichen Administrationsbereiche von SAP-Komponenten überwacht und dem Nutzer die neuesten Informationen zur Performance und Stabilität dieser SAP-Komponenten liefert und unter <https://support.sap.com/ewa> oder einer von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website ausführlicher beschrieben wird.

„**SAP Enterprise Support**“ bezeichnet das Enterprise-Support-Angebot von SAP mit der Bezeichnung „SAP Enterprise Support“, das in diesem VAR Delivered Support Modell sowie im Technical Support Guide in ausführlicher Form erläutert wird.

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

„**SAP-Softwarelösung**“ ist eine Gruppe aus einem oder mehreren Produktivsystemen, auf denen die Unterstützte Software betrieben wird und die auf einen bestimmten funktionalen Aspekt des Geschäfts des Unterstützten Endnutzers ausgerichtet sind. Details und Beispiele finden sich auf dem SAP Service Marketplace (siehe SAP-Hinweis 1324027 oder jeden folgenden SAP-Hinweis, der SAP-Hinweis 1324027 ersetzt).

„**SAP Solution Manager**“ bezeichnet eine Supportanwendung, die dem Unterstützten Endnutzer und/oder Partner für VAR Delivered Support bereitgestellt wird, wobei der Nutzungsumfang davon abhängt, ob SAP Standard Support oder SAP Enterprise Support vereinbart wurde. Weitere Einzelheiten finden sich auf dem SAP Service Marketplace unter <http://support.sap.com/solutionmanager> oder auf einer von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website.

„**SAP Standard Support**“ bezeichnet das Standard-Support-Angebot von SAP mit der Bezeichnung „SAP Standard Support“, das in diesem VAR Delivered Support Modell sowie im Technical Support Guide in ausführlicher Form erläutert wird.

„**SAP Support Network**“ bezeichnet den globalen Service- und Support-Backbone für die durchgängige Meldungsbearbeitung und die Verwaltung von Software-Updates bzw. das Lifecycle Management, der sich aus SAP Technical Support Database, SAP Solution Manager und SAP Service Marketplace zusammensetzt.

„**SAP-Supportorganisation**“ bezeichnet die Supportorganisation des SAP-Konzerns.

„**SAP Technical Support Database**“ bezeichnet eine Datenbank technischer Informationen, die von SAP bereitgestellt und gepflegt wird und in der SAP technische, supportbezogene Informationen erfasst, die derzeit in Form von SAP-Hinweisen, SAP TopNotes, SAP Legal Change Notes, SAP-Sicherheitshinweisen, SAP-Wissensdatenbankartikeln und SAP Hot News veröffentlicht werden.

„**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 die „SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions“ („SAP PartnerEdge – Spezifische Geschäftsbedingungen für Sell On Premise“) bezieht.

„**Supportberechtigung**“ („**Support Authorization**“) ist im Technical Support Guide definiert.

„**Supportbereitstellungsmodell**“ bezeichnet entweder SAP Delivered Support, VAR Delivered Support oder sonstige Bereitstellungsmodellen für die Erbringung künftig von SAP angebotener Supportleistungen.

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

„**Unterstützte Software**“ bezeichnet in Bezug auf dieses VAR Delivered Support Modell Software, die im Rahmen des Sell-On-Premise-Modells vertrieben wird (mit Ausnahme von SAP Business One).

„**Vorlage**“ (oder „**Template**“) bezeichnet eine qualifizierte Softwarelösung auf Softwarebasis, die vom Partner in Übereinstimmung mit den Softwarequalifizierungsrichtlinien für Software („solution qualification guidelines“) erstellt wurde. Details sind beim Partner Service Advisor erhältlich.

„**Top Issues**“ sind Probleme bzw. Fehler, die von SAP und dem Partner gemeinsam gemäß den SAP-Standards identifiziert und priorisiert werden und die (i) den Produktivstart eines Vorproduktivsystems gefährden oder (ii) auf einem Produktivsystem vorliegen und erhebliche geschäftsbezogene Auswirkungen haben können.

„**Unrestricted Shipment**“ bezeichnet die Auslieferungsphase, während der ein Software-Release allen Unterstützten Endnutzern allgemein zur Verfügung steht.

„**VAR Delivered Support**“ bezeichnet in Bezug auf dieses VAR Delivered Support Modell die Pflege für die Unterstützte Software in Form von SAP Enterprise Support oder SAP Standard Support (je nachdem, welcher von beiden bezogen wird), wie im Einzelnen in diesem VAR Delivered Support Modell festgelegt.

2. Jegliche Begriffe, die in diesem 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 Modells für VAR Delivered Support dienen lediglich der Übersichtlichkeit und sind bei der Auslegung dieses Modells für VAR Delivered Support nicht zu berücksichtigen.

4. Zur Klarstellung: Jeder Verweis in diesem VAR Delivered Support Modell auf ein definiertes Dokument ist ein Verweis auf das 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 in diesem VAR Delivered Support Modell Bezug genommen wird, auf Anfrage zur Verfügung.

TEIL 1 – Allgemeine Regelungen

Artikel 1 Kooperationsmodell („Engagement Model“)

1. Gemäß den Regelungen in diesem 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 Supportberechtigung besitzt und diese aufrechterhält, gewährt SAP dem Partner hiermit das Recht, VAR Delivered Support für die Software, die im Rahmen des Sell-On-Premise-Modells vertrieben wird (mit Ausnahme von SAP Business One), in seinem eigenen Namen, auf sein eigenes Risiko und auf seine eigene Verantwortung an Endnutzer, die ihren Sitz im Vertragsgebiet (wie im VAR Delivered Support Schedule definiert) haben, zu vermarkten, anzubieten und zu erbringen.

2. Der Partner unternimmt alle Anstrengungen, um SAP Delivered Support zu vermarkten und zu positionieren oder VAR Delivered Support für die im Rahmen des Sell-On-Premise-Modells vertriebene Software (mit Ausnahme von SAP Business One) zu vermarkten, zu verkaufen und zu erbringen.

3. SAP erbringt die VAR Delivered Support Leistungen ausschließlich gemäß den Regelungen des vorliegenden VAR Delivered Support Modell, des Technical Support Guide und der Preisliste für den Partner. SAP weist darauf hin, dass für bestimmte Softwareprodukte VAR Delivered Support nicht verfügbar ist.

Artikel 2 VAR Delivered Support – Einführung

1. Im Rahmen des VAR Delivered Support Modell fungiert der Partner als primärer Supportanbieter für die Unterstützte Software. Zusammenfassend bedeutet dies, dass der Partner Meldungen von Unterstützten Endnutzern empfängt und verpflichtet ist, seine Supportpflichten zu erfüllen (gemäß der Definition und Beschreibung in Teil 2 – Abschnitt C Artikel 5 (Supportpflichten des Partners)).

2. SAP ist der nachfolgende Supportanbieter für die Unterstützte Software und empfängt, nachdem der Partner seine Supportpflichten erfüllt hat, Meldungen vom Partner und leistet SAP Development Support (wie in Teil 2 – Abschnitt B Artikel 1 (Supportaufgaben von SAP) definiert und beschrieben).

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

4. Der exakte Umfang des VAR Delivered Support sowie die Unterschiede zwischen SAP Enterprise Support und SAP Standard Support sind in Teil 2 – Abschnitt A. (Standardservices im Rahmen der Supportleistungen des VAR) dargelegt.

5. Dieses VAR Delivered Support Modell gilt nicht für SAP Business One. Die Voraussetzungen für VAR Delivered Support für SAP Business One sind im „SAP PartnerEdge – Business One VAR Delivered Support Modell“ geregelt.

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 laufend zur Vermarktung und zum Vertrieb von Software im Rahmen dieses Modells berechtigt sein.

2. Supportberechtigung

Der Partner muss gemäß Artikel 5 (Supportberechtigung) eine Supportberechtigung erlangt haben und aufrechterhalten.

3. SAP Support Sales Order

Der Partner und SAP müssen gemäß nachfolgender Regelung eine Order Form über SAP Support (im Folgenden auch „SAP Support Sales Order“) für jede für einen Endnutzer vereinbarte Software Order Form vereinbart haben, für den der Partner VAR Delivered Support erbringen möchte.

Artikel 4 Vereinbarung einer SAP Support Sales Order

1. Der Partner und SAP vereinbaren zusammen mit jeder Software Order Form, die für einen Endnutzer, der VAR Delivered Support vom Partner beziehen möchte, vereinbart wird, eine Order Form über SAP Enterprise Support oder SAP Standard Support (beide Vereinbarungen können in einer Order Form zusammengefasst werden). Der Partner verwendet die entsprechenden Formulare, füllt diese vollständig aus und erfüllt die von SAP

jeweils aktuell vorgegebenen Mindestbestellanforderungen und hält den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Bestellprozess für SAP Enterprise Support oder SAP Standard Support ein. Er wird die von SAP bereitgestellten elektronischen Mittel – sofern vorhanden – zum Aufgeben von Bestellungen und Unterzeichnen von Order Forms nutzen.

2. Die Order Forms über SAP Enterprise Support und SAP Standard Support sind bindend, nicht stornierbar, unwiderruflich und nicht übertragbar, soweit im Vertrag nicht abweichend geregelt.

3. Jede Order Form über SAP Enterprise Support oder SAP Standard Support für einen bestimmten Endnutzer wird jeweils als eine „**SAP Support Sales Order**“ bezeichnet.

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

5. Falls für den Unterstützten Endnutzer mehr als ein Supportbereitstellungsmodell (SAP Delivered Support und VAR Delivered Support) innerhalb eines Lösungsbereichs besteht, stellt der Partner im Rahmen seiner Pflegevereinbarungen mit den Unterstützten Endnutzern sicher, dass der Unterstützte Endnutzer Software, die von einem anderen Supportbereitstellungsmodell abgedeckt wird, in einer separaten technischen Installation installiert und ausführt, bei der es sich nicht um eine vorhandene Installation für ein bestehendes Supportbereitstellungsmodell handelt, und insbesondere jede Software, für die Supportleistungen von SAP direkt von SAP erbracht werden, in einer anderen technischen Installation als die Software installiert und ausführt, für die der Partner Support im Rahmen von VAR Delivered Support leistet.

6. Alle Order Forms über SAP Enterprise Support oder SAP Standard 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 in jenem Vertrag definiert) vereinbart oder verlängert wurden (mit Ausnahme von Bestellungen, die sich auf SAP Business One beziehen), werden im Rahmen dieses Modells für VAR Delivered Support als SAP Support Sales Orders fortgeführt, wenn sie an dem im VAR Delivered Support Schedule festgelegten Wirksamkeitsdatum noch gültig waren. Für diese Bestellungen gelten die Regelungen dieses für VAR Delivered Support Modell.

7. Alle Order Forms über SAP Enterprise Support oder SAP Standard 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 (mit Ausnahme von Bestellungen in Bezug auf SAP Business One) Support geleistet hat, werden im Rahmen dieses Modells für VAR Delivered Support als SAP Support Sales Orders fortgeführt, wenn sie an dem im VAR Delivered Support Schedule festgelegten Wirksamkeitsdatum noch gültig waren. Für diese Bestellungen gelten die Regelungen dieses VAR Delivered Support Modells.

Artikel 5 Supportberechtigung („Support Authorization“)

1. Erlangung der Supportberechtigung

Um VAR Delivered Support vermarkten, verkaufen und erbringen zu dürfen, muss der Partner unter anderem die Supportberechtigung erlangen und aufrechterhalten. Im Technical Support Guide wird erläutert, welche Voraussetzungen der Partner erfüllen muss, um die Supportberechtigung zu erlangen und aufrechtzuerhalten.

2. Folgen des Verlusts der Supportberechtigung

a) Verliert der Partner die Supportberechtigung oder erhält er sie auf sonstige Weise nicht aufrecht („**Verlust der Supportberechtigung**“), gilt Folgendes:

- i. Der Partner ist nicht mehr berechtigt, VAR Delivered Support an Endnutzer zu vermarkten oder zu verkaufen;
- ii. Der Partner ist weiterhin berechtigt, VAR Delivered Support im Rahmen von SAP Support Sales Orders für Unterstützte Endnutzer zu erbringen, die zum Zeitpunkt des Verlusts der Supportberechtigung noch Gültigkeit besaßen und für die der Partner zu diesem Zeitpunkt VAR Delivered Support erbringen durfte, jedoch nur so lange, wie SAP VAR Delivered Support für ein Softwareprodukt anbietet; und
- iii. SAP stellt dem Partner die Leistungen im Rahmen von SAP Support Sales Orders, für die der Partner die Berechtigung zur Erbringung von VAR Delivered Support aufrechterhält, ab dem ersten Tag (einschließlich) nach dem Verlust der Supportberechtigung zum Satz für VAR Delivered Support gemäß Artikel 5 Nr. 2a) ii. in Rechnung. Ab diesem Zeitpunkt darf der Partner alle Anforderungen bezüglich der Supportpflichten des Partners (wie unter Teil 2 – Abschnitt C. Artikel 5 (Supportpflichten des Partners) beschrieben und definiert) für solche SAP Support Sales Orders für Unterstützte Endnutzer auch direkt an SAP weiterleiten. Der Partner stellt im Rahmen seiner Pflegevereinbarungen für Unterstützte Endnutzer sicher, dass SAP sich direkt an jeden Unterstützten Endnutzer wenden darf. Zusätzliche Pflegeleistungen, die der Partner mit seinen Endnutzern vereinbart hat und die im Rahmen dieses Modells für VAR Delivered Support angebotenen Pflegeleistungen ergänzen, werden nicht von SAP erbracht. Der Partner ist gegenüber seinen Endnutzern insbesondere für die Erbringung von VAR Delivered Support und zusätzlicher Pflegeleistungen, die der Partner im Rahmen seiner Pflegevereinbarung mit dem Endnutzer vereinbart hat, allein verantwortlich.

b) Wenn der Partner im Rahmen des oder in Verbindung mit dem alten „PartnerEdge Channel Agreement VAR“ VAR Delivered Support erbracht hat, jedoch die Supportberechtigung verloren oder nicht aufrechterhalten hat (wie im „PartnerEdge Channel Agreement VAR“ definiert), gilt dieser Artikel 5 Nr. 2a) i., ii. und iii. entsprechend.

c) Falls der Partner Support im Rahmen einer SMB-Reseller-Vereinbarung oder einer anderen früheren SAP-Partner-Reseller-Vereinbarung mit SAP geleistet hat, die ursprünglich keine „Partner Center of Expertise“-Zertifizierung (PCoE) für die Zulassung zur Erbringung von VAR Delivered Support durch den Partner erforderte, und der Partner:

- i. keine Supportberechtigung erlangt hat; oder
 - ii. die Supportberechtigung erlangt, jedoch nicht aufrechterhalten hat,
- gilt dieser Artikel 5 Nr. 2a) i., ii. und iii. entsprechend.

d) Wenn der Partner im Rahmen einer Reseller-Vereinbarung mit einem Unternehmen, das von einem Mitglied des SAP-Konzerns erworben wurde, aktiv Partner-Support erbracht und keine Supportberechtigung erlangt hat, gilt dieser Artikel 5 Nr. 2a) i., ii. und iii. entsprechend.

3. Sonstige Folgen

Wenn der Partner keinen VAR Delivered Support für einen Unterstützten Endnutzer erbringt oder die Erbringung einstellt oder der Partner die Supportberechtigung verliert oder auf sonstige Weise nicht aufrechterhält oder beides und ein Unterstützter Endnutzer des betreffenden Partners sich direkt an SAP wendet, hat SAP das Recht (in Abhängigkeit von der Entscheidung des Endnutzers):

- a) mit dem Unterstützten Endnutzer direkt einen Vertrag über SAP Delivered Support abzuschließen und SAP Delivered Support zu erbringen; oder
- b) dem Unterstützten Endnutzer andere Partner oder Drittanbieter für die Erbringung von VAR Delivered Support zu empfehlen.

Artikel 6 VAR Delivered Support – Vergütung

1. Zahlung und Inrechnungstellung der Vergütung

SAP Confidential

SAP PartnerEdge VAR Delivered Support Specific Terms and Conditions deDE.v.10-2016

Seite 3 von 18

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

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

- b) Für die Mindestlaufzeit (mit Ausnahme der Mindestlaufzeit für Supportleistungen des VAR, die ausschließlich für SAP-BusinessObjects-Lösungen erbracht werden) stellt SAP (wie in Teil 1 – Artikel 8 Nr. 1 (Laufzeit) a) i definiert) eine erste Rechnung über die in der SAP Support Sales Order festgelegte Vergütung für den Zeitraum, der am Ersten des Monats beginnt, der auf die Auslieferung der Software folgt, 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.
- c) Für die Mindestlaufzeit von Supportleistungen des VAR, die gemäß Artikel 8 Nr. 1 (Laufzeit) a) ii. ausschließlich für SAP-BusinessObjects-Lösungen erbracht werden, wird für den Zeitraum der Mindestlaufzeit die in der SAP Support Sales Order angegebene Vergütung in Rechnung gestellt.
- d) Für jede Verlängerungslaufzeit wird die ursprünglich in der SAP Support Sales Order festgelegte oder gemäß diesem VAR Delivered Support Modell erhöhte Vergütung für den Zeitraum der Verlängerungslaufzeit in Rechnung gestellt.
- e) SAP empfiehlt dem Partner, Endnutzern SAP Enterprise Support und SAP Standard Support zu den von SAP empfohlenen Preisen anzubieten.

2. Vergütungserhöhung

- a) Die Vergütung für SAP Standard Support wird während der Mindestlaufzeit und der Ersten Verlängerungslaufzeit nicht erhöht.
- b) Die Vergütung für SAP Enterprise Support wird bis zum 31. Dezember 2020 nicht erhöht.
- c) Erstmals zum Ablauf der in diesem Artikel 6 Nr. 2a) und b) genannten Zeiträume behält sich SAP das Recht vor, die Vergütung für jede SAP Support Sales Order einmal im Kalenderjahr unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist 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 Ankündigung über die Erhöhung der Vergütung auf diesen Umstand hin.
- d) 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 ist der Änderungsrahmen die Änderung des zum Zeitpunkt des Abschlusses der SAP Support Sales Order veröffentlichten Index gegenüber dem Index, der zuletzt vor der Benachrichtigung über die Vergütungserhöhung veröffentlicht wurde. Wenn die Vergütung schon früher geändert wurde, ist der Änderungsrahmen die Änderung des Index, der zuletzt vor der vorherigen Benachrichtigung über die Erhöhung der Vergütung veröffentlicht wurde, gegenüber dem Index, der zuletzt vor der Benachrichtigung über die neue Vergütungserhöhung veröffentlicht wurde.
- e) Wird in einem Jahr keine Vergütungserhöhung vorgenommen, gilt dies nicht als Verzicht auf das Recht seitens SAP, eine Vergütungserhöhung vorzunehmen.
- f) Die Beschränkungen in diesem Artikel 6 Nr. 2b), c) und d) gelten nicht für die folgenden Mitteilungen und Bestellungen:
- Mitteilungen an den Partner über Preiserhöhungen, die dem Partner vor dem 1. Januar 2010 zugestellt wurden (selbst wenn die Preiserhöhung nach dem 1. Januar 2010 einmal oder mehrere Male wirksam wird);
 - Mitteilungen an den Partner, die andere, vor dem 1. Januar 2010 zugestellte Mitteilungen zum Vorteil des Partners modifizieren (z. B. durch Verzögerung oder Verlangsamung einer bereits angekündigten Preiserhöhung); und
 - Mitteilungen an den Partner in Bezug auf SAP Support Sales Orders für SAP Enterprise Support, deren Preis nicht 22 % vom Kaufpreis für die Software des Partners entspricht, für die der Preis jedoch bis zum 31. Dezember 2020 auf maximal 22 % des Kaufpreises für die Software des Partners begrenzt ist.

SAP empfiehlt dem Partner, die in diesem Artikel 6 Nr. 2 (Vergütungserhöhung) enthaltenen Regelungen in seine Pflegevereinbarungen mit den Unterstützten Endnutzern zu übernehmen.

3. Vergütung pro Meldung. Im Rahmen dieses VAR Delivered Support Modell ist der Partner für die Bearbeitung von Meldungen verantwortlich, für die kein Development Support erforderlich ist. Wird eine Meldung von einem Unterstützten Endnutzer oder Partner an SAP weitergeleitet, die nicht die nachfolgend unter a), b) und c) genannten Kriterien erfüllt, entrichtet der Partner an SAP eine Vergütung pro Meldung, wie sie im Einzelnen in der Preisliste angegeben ist („Zahlung für nicht standardgemäße und/oder andere Pflegeleistungen“).

SAP stellt dem Partner keine Leistungen in Rechnung:

- a) für Meldungen, die vom SAP Development Support (gemäß Teil 2 – Abschnitt B. Artikel 1 (Supportaufgaben von SAP)) bearbeitet wurden;
- b) für Meldungen mit Priorität 1 für Unterstützte Endnutzer, die SAP Enterprise Support erworben haben, oder
- c) wenn die Anzahl der für eine Berechnung relevanten Meldungen fünf (5) je Quartal nicht überschreitet.

SAP stellt dem Partner die Rechnungen vierteljährlich aus. Diese Rechnungen enthalten eine Liste der Meldungen, die von der Supportorganisation von SAP bearbeitet wurden. In den Rechnungen sind nur die geschlossenen Meldungen aufgeführt (mit dem Status „Bestätigt“ vom Partner bzw. vom Unterstützten Endnutzer oder mit dem Status „Automatisch bestätigt“ von SAP).

Artikel 7 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 jedwedem 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 jedem 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 und u. a. 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 jedem Teil dieses Vertrags nicht berechtigt ist, die Quellensteuer mit seinen Einkommen- und Körperschaftsteuerverbindlichkeiten nach dem Recht des Landes, in dem

SAP Confidential

SAP PartnerEdge VAR Delivered Support Specific Terms and Conditions deDE.v.10-2016

Seite 4 von 18

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 Umsatzsteuer) mit Ausnahme der Einkommen- oder Körperschaftsteuer (oder ähnlicher Steuern) trägt der Zahlende. Der Partner muss SAP seine Identifikationsnummer(n) für die Umsatz- 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 Vertrags oder in Verbindung mit diesem erbrachte Support für die Unterstützte Software für Geschäftszwecke des Partners bestimmt ist und an dem Standort des Partners erbracht wird, der den angegebenen Identifikationsnummern für die Umsatz- oder für die Waren- und Dienstleistungssteuer entspricht. Hierbei kann es sich auch um mehrere Standorte handeln. Wenn von einer Zahlung gemäß oder in Verbindung mit jedem 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 VAR Delivered Support Schedule vorgelegt werden.

Artikel 8 Laufzeit und Kündigung von SAP Support Sales Orders

1. Laufzeit

- a) Die Mindestlaufzeit für SAP Support Sales Orders wird wie folgt vereinbart („**Mindestlaufzeit**“):
- für jede SAP Support Sales Order, die sich auf Folgendes bezieht: (i) Unterstützte Software mit der alleinigen Ausnahme von SAP-BusinessObjects-Lösungen und (ii) gemeinsame Transaktionen (Verkauf von VAR Delivered Support für SAP-BusinessObjects-Lösungen zusammen mit VAR Delivered Support für ein oder mehrere Unterstützte Software-Produkte in einer Bestellung, die keine SAP-BusinessObjects-Lösungen sind), beginnen VAR Delivered Support und die Anfangslaufzeit am ersten Tag des Folgemonats nach der Auslieferung der Software und enden am 31. Dezember des folgenden vollen Kalenderjahres (außer in Fällen, an denen der erste Tag des Monats, der auf die Auslieferung der Software folgt, auf den 1. Januar des jeweiligen Kalenderjahres fällt; in diesem Fall dauert die Anfangslaufzeit bis zum 31. Dezember des jeweiligen Kalenderjahres); oder
 - für jede Support Sales Order, die sich ausschließlich auf SAP-BusinessObjects-Lösungen bezieht, beginnt der VAR Delivered Support und die Anfangslaufzeit am Datum der Auslieferung der Software und enden zwölf (12) Monate später (mit Ausnahme des Datums, das denselben Tag und Monat des Datums der Auslieferung der Software aufweist).
- b) Nach der Anfangslaufzeit und gemäß dem VAR Delivered Support Modell wird jede SAP Support Sales Order automatisch um weitere Zwölf-Monats-Zeiträume verlängert:
- für jede SAP Support Sales Order, die sich auf Folgendes bezieht: (i) Unterstützte Software mit der alleinigen Ausnahme von SAP-BusinessObjects-Lösungen und (ii) gemeinsame Transaktionen (Verkauf von VAR Delivered Support für SAP-BusinessObjects-Lösungen zusammen mit VAR Delivered Support für ein oder mehrere Unterstützte Software-Produkte in einer Bestellung, die keine SAP-BusinessObjects-Lösungen sind), am 1. Januar jedes Kalenderjahres; oder
 - für jede SAP Support Sales Order, die sich ausschließlich auf SAP-BusinessObjects-Lösungen bezieht, an jedem Datum, das denselben Tag und Monat wie das Datum der Auslieferung der Software aufweist.
- (jeweils eine „**Verlängerungslaufzeit**“), wobei der erste, direkt auf die Anfangslaufzeit folgende Zwölf-Monats-Zeitraum als „**Erste Verlängerungslaufzeit**“ definiert wird.

2. Kündigung

- a) Der Partner kann alle 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. Zur Klarstellung: Die Kündigung durch den Partner gilt immer 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) Bei der Kündigung teilt der Partner 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 Kündigungsmitteilung, 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 termingerech, 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 (in Abhängigkeit von der Entscheidung des Endnutzers), alle betroffenen SAP Support Sales Orders auf SAP oder einen anderen SAP-Partner zu übertragen, der eine Supportberechtigung besitzt. Der Partner stimmt zu, (in Abhängigkeit von der Entscheidung des Endnutzers) die Übertragung aller betroffenen SAP Support Sales Orders auf SAP oder einen anderen SAP-Partner, der eine Supportberechtigung besitzt, aktiv zu unterstützen. Falls ein Unterstützter Endnutzer VAR Delivered Support von einem anderen SAP-Partner beziehen möchte, der eine Supportberechtigung besitzt, bevollmächtigt der Partner SAP, die Vergütung (Pflegefaktor und Pflegebasis und damit den dem Partner berechneten Kaufpreis) für jede SAP Support Sales Order gegenüber dem entsprechenden SAP Partner, auf den die SAP Support Sales Orders übertragen werden, 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 Kündigungsmitteilung für SAP Support Sales Orders kontaktieren darf.
- e) Nach einer Kündigung einer SAP Support Sales Order oder dieses VAR Delivered Support Modell 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 Wechsel des Supportangebots

1. Wechsel des Supportangebots von SAP Enterprise Support in SAP Standard Support

- a) Ungeachtet der in Artikel 8 (Laufzeit und Kündigung von SAP Support Sales Orders) Nr. 2 aufgeführten Rechte des Partners und vorausgesetzt, dass der Partner in Bezug auf seine Pflichten in Bezug auf den betreffenden Endnutzer nicht in Verzug ist, kann der Partner SAP Standard Support anstelle von SAP Enterprise Support für den Unterstützten Endnutzer auswählen, sofern folgende Bedingungen erfüllt sind:

- i. Für die erste, noch gültige SAP Support Sales Order des Partners über SAP Enterprise Support für den betreffenden Endnutzer muss die Anfangslaufzeit abgelaufen sein; und
- ii. der Partner muss unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten eine schriftliche Kündigung einreichen:
 - a) mit Wirkung zum 31. Dezember des jeweiligen Kalenderjahres, wenn alle SAP Support Sales Orders für den betreffenden Unterstützten Endnutzer, die nur einmal im Jahr verlängert werden (mit Verlängerung jeweils am 1. Januar jedes Kalenderjahres) oder wenn mehrere der SAP Support Sales Orders für den betreffenden Unterstützten Endnutzer auf Kalenderjahresbasis und andere jeweils zum Jahrestag des Vertragsabschlusses verlängert werden; oder
 - β) mit Wirkung zum Tag vor dem Jahrestag der SAP Support Sales Order, die als erste im betreffenden Kalenderjahr verlängert werden soll, wenn alle SAP Support Sales Orders für den betreffenden Endnutzer jeweils am Jahrestag verlängert werden (wobei die Verlängerung alle zwölf (12) Monate nach dem Datum der Auslieferung der Software erfolgt) . Beispiel: Der Partner hat mit SAP am 30. Juni 2011, am 2. Februar 2012 und am 13. März 2013 drei SAP Support Sales Orders geschlossen. In diesem Fall wäre die erste SAP Support Sales Order, die verlängert wird, diejenige mit dem Wirksamkeitsdatum 2. Februar 2012. Demnach wäre der 1. Februar jedes Kalenderjahres das Datum vor dem Jahrestag.
- b) Diese Wahl muss vom Partner mit der schriftlichen Kündigung mitgeteilt werden. Die Kündigung von SAP Enterprise Support wird mit Beginn von SAP Standard Support wirksam. Die Auswahl von SAP Standard Support gilt für alle mit der Unterstützten Software verbundenen Lösungen des Unterstützten Endnutzers, für die zum jeweiligen Zeitpunkt SAP Enterprise Support bezogen wird, und unterliegt den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Geschäftsbedingungen von SAP für SAP Standard Support; dies gilt u. a. für die Preise. SAP ist berechtigt, den Partner zur Unterzeichnung einer oder mehrerer neuer SAP Support Sales Orders für die Auswahl von SAP Standard Support und einer Vertragsänderung oder eines anderen Dokuments aufzufordern, in dem die Wahl des Partners und die zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Geschäftsbedingungen von SAP festgehalten sind. Mit Beginn von SAP Standard Support beginnt eine neue Anfangslaufzeit.
- c) Zur Klarstellung: Die Kündigung von SAP Enterprise Support bei gleichzeitiger Auswahl von SAP Standard Support anstelle von SAP Enterprise Support seitens des Partners gilt für alle SAP Support Sales Orders eines Unterstützten Endnutzers; eine teilweise Kündigung von SAP Enterprise Support oder eine Teilauswahl von SAP Standard Support für bestimmte von SAP Support Sales Orders für einen Unterstützten Endnutzer ist unzulässig.
- d) Wählt der Partner SAP Standard Support anstelle von SAP Enterprise Support für einen Unterstützten Endnutzer aus, gilt Artikel 6 (Vergütung für Supportleistungen des VAR); der betreffende Zeitraum beginnt jedoch mit dem Datum, an dem die neue Anfangslaufzeit gemäß Artikel 9 Nr. 1b) beginnt.

2. Wechsel des Supportangebots von SAP Standard Support in SAP Enterprise Support

- a) Ungeachtet der in Artikel 8 (Laufzeit und Kündigung von SAP Support Sales Orders) Nr. 2 aufgeführten Rechte des Partners und vorausgesetzt, dass der Partner hinsichtlich seiner Pflichten in Bezug auf den betreffenden Endnutzer nicht in Verzug ist, kann der Partner SAP Enterprise Support anstelle von SAP Standard Support für den Unterstützten Endnutzer auswählen, sofern er dies SAP unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum ersten Tag eines Kalendermonats schriftlich mitteilt.
- b) Diese Wahl muss vom Partner mit der schriftlichen Mitteilung mitgeteilt werden. Die Beendigung von SAP Standard Support wird mit Beginn von SAP Enterprise Support wirksam. Die Auswahl von SAP Enterprise Support gilt für alle mit der Unterstützten Software verbundenen Lösungen des Unterstützten Endnutzers, für die zum jeweiligen Zeitpunkt SAP Standard Support bezogen wird, und unterliegt den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Geschäftsbedingungen von SAP für SAP Enterprise Support; dies gilt u. a. für die Preise. SAP ist berechtigt, den Partner zur Unterzeichnung einer oder mehrerer neuer SAP Support Sales Orders für die Auswahl von SAP Enterprise Support und einer Vertragsänderung oder eines anderen Dokuments aufzufordern, in dem die Wahl des Partners und die zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Geschäftsbedingungen von SAP festgehalten sind. Mit Beginn von SAP Enterprise Support beginnt eine neue Anfangslaufzeit.
- c) Zur Klarstellung: Die Kündigung von SAP Standard Support bei gleichzeitiger Auswahl von SAP Enterprise Support anstelle von SAP Standard Support seitens des Partners gilt für alle SAP Support Sales Orders eines Unterstützten Endnutzers; eine teilweise Kündigung von SAP Standard Support oder eine Teilauswahl von SAP Enterprise Support für bestimmte von SAP Support Sales Orders für einen Unterstützten Endnutzer ist unzulässig.
- d) Wählt der Partner SAP Enterprise Support anstelle von SAP Standard Support für einen Unterstützten Endnutzer aus, gilt Artikel 6 (Vergütung für Supportleistungen des VAR); der betreffende Zeitraum beginnt jedoch mit dem Datum, an dem die neue Anfangslaufzeit gemäß Artikel 9 Nr. 2a) beginnt.

Artikel 10 Kontinuierlicher Support

1. Die Installationen der Software jedes Unterstützten Endnutzers müssen stets durch eine Art von VAR Delivered Support abgedeckt sein, d. h. entweder durch SAP Enterprise Support oder SAP Standard Support. Der Partner darf keinen SAP Enterprise Support für einen Unterstützten Endnutzer leisten, wenn die vom betreffenden Unterstützten Endnutzer betriebenen Softwareinstallationen von SAP Standard Support abgedeckt werden und umgekehrt. Dies umfasst auch Fälle, in denen das Supportangebot beispielsweise von SAP Standard Support in SAP Enterprise Support geändert wurde. Wenn dies nicht der Fall ist, muss der Partner seine Support- und Pflegevereinbarungen über VAR Delivered Support mit den betreffenden Endnutzern in ihrer Gesamtheit kündigen. Eine Teilkündigung bzw. eine Kündigung nur von bestimmten SAP Support Sales Orders ist nicht zulässig. Der Partner darf keinen SAP Enterprise Support leisten, wenn der betreffende Unterstützte Endnutzer Softwareinstallationen betreibt, die von SAP Standard Support abgedeckt werden, und umgekehrt. In diesem Fall ist der Partner verpflichtet, das Supportangebot für den Unterstützten Endnutzer gemäß Artikel 9 (Änderung des Supportangebots) zu ändern.
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 wird, 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 wird, 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 VAR Delivered Support Modell annulliert, gemäß Artikel 13 gekündigt (Laufzeit und Kündigung dieses Modells für Supportleistungen des VAR) oder anderweitig gekündigt und reaktiviert oder neu vereinbart wird.
3. Zur Klarstellung: Artikel 10 (Kontinuierlicher Support) Nr. 2 gilt auch für:
 - a) alle Bestellungen über SAP Enterprise Support oder SAP Standard 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 hierin definiert) (mit Ausnahme von Bestellungen, die sich auf SAP Business One beziehen) vereinbart oder fortgesetzt wurden, aber später im Rahmen des alten „PartnerEdge

Channel Agreement VAR" gekündigt wurden und nun im Rahmen dieses Modells für VAR Delivered Support neu angefordert, vereinbart oder reaktiviert werden; und

b) alle Bestellungen über SAP Enterprise Support oder SAP Standard 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 geleistet hat (mit Ausnahme von Bestellungen, die sich auf SAP Business One beziehen), 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 Modells für VAR Delivered Support wieder angefordert, neu vereinbart oder reaktiviert werden.

4. Wenn der Partner VAR Delivered Support für Endnutzer erbringen möchte, die zum jeweiligen Zeitpunkt Supportleistungen von SAP beziehen, jedoch stattdessen VAR Delivered Support beim Partner bestellen möchten, ohne neue Unterstützte Software zu kaufen, muss der Partner bestimmte Mindestanforderungen hinsichtlich des Jahresumsatzes einhalten, die in den RSPI definiert sind.

Artikel 11 Pflegephasen

1. VAR Delivered Support wird gemäß den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Pflegephasen je Software-Release erbracht, wie auf dem SAP Service Marketplace unter <http://support.sap.com/releasestrategy> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website beschrieben.

2. Der Umfang des VAR Delivered Support (wie in Teil 2 – Abschnitt A. (Standardservices im Rahmen von Supportleistungen des VAR) geregelt) hängt von der jeweiligen Pflegephase für das Software-Release ab. SAP erbringt den gesamten Umfang der VAR Delivered Support nur während der ersten Pflegephase, der sogenannten „Mainstream Maintenance“. Nach Ablauf der „Mainstream Maintenance“ kann SAP andere Leistungen anbieten. Aktuelle Informationen zur Releaseplanung und weitere Informationen zu den Services sind in der Product Availability Matrix (PAM) unter <http://support.sap.com/pam> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website zu finden.

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 12 Beschränkungen

1. SAP unterstützt ausschließlich Unterstützte Software, die von SAP direkt oder über den Partner an den Unterstützten Endnutzer vertrieben wurde, für die SAP Enterprise Support oder SAP Standard Support vereinbart wurde, und leistet keinen Support für Meldungen, die aufgrund von Änderungen der Unterstützten Software durch den Partner oder den Unterstützten Endnutzer ohne Genehmigung von SAP oder durch Verstöße des Partners oder Unterstützten Endnutzers gegen die Nutzungsbestimmungen entstehen, oder für Probleme, die in Verbindung mit der Nutzung von Software entstehen, die nicht als Bestandteil der Unterstützten Software von SAP ausgeliefert wurde.

2. SAP erbringt keine Supportleistungen für Drittsoftware, die nicht als Bestandteil der Unterstützten Software von SAP ausgeliefert wurde.

3. SAP erbringt keine Supportleistungen für Meldungen, die im Verantwortungsbereich des Partners oder des Unterstützten Endnutzers liegen und z. B. aus unsachgemäßer Installation, unzureichender Schulung der Unterstützten Endnutzer, fehlendem oder falschem Business Design, Bedienungsfehlern oder fehlerhafter Hardware resultieren.

4. Der Umfang des VAR Delivered Support erstreckt sich ausschließlich auf die Bearbeitung von Meldungen und Problemen, die auf die Unterstützte Software zurückzuführen sind; vom Umfang ausgeschlossen sind Fragen bezüglich der Nutzung und des Betriebs, die vom Partner nach eigenem Ermessen geklärt werden können.

5. SAP Enterprise Support oder SAP Standard Support wird ausschließlich für Unterstützte Software, die vom Partner für einen Unterstützten Endnutzer bestellt wurde, gemäß der zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Preisliste und der Pflegephase des jeweiligen Software-Release geleistet, wie unter <http://support.sap.com/releasestrategy> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website beschrieben.

6. SAP bietet VAR Delivered Support für Drittsoftware, die SAP direkt oder über den Partner im Rahmen des Sell-On-Premise-Modells an den Unterstützten Endnutzer ausliefert, nur in dem Umfang an, in dem der Drittanbieter derartigen Support als Eigentümer der Drittsoftware anbietet. SAP leistet keinen Support für Betriebssysteme, Datenbanken oder sonstige Komponenten von Drittanbietern, für die der Support durch die Anbieter/Lieferanten ausgeliefert ist. Um VAR Delivered Support für derartige Drittsoftware zu beziehen, müssen Unterstützte Endnutzer ggf. ein Upgrade auf neue Kombinationen aus Betriebssystem, Datenbanken und andere Komponenten von Drittanbietern durchführen. SAP kann nur Support für Betriebssysteme, Datenbanken und sonstige Komponenten von Drittanbietern leisten, sofern der jeweilige Anbieter/Lieferant eine Support-Verlängerung für sein Produkt anbietet. Wird seitens des Anbieters für eine derartige Erweiterung eine Vergütung festgelegt, kann SAP eine kostenpflichtige Support-Verlängerung für Produkte des jeweiligen Lieferanten anbieten, sofern für diese über SAP lizenziert wurden. Preise sind auf Anfrage erhältlich (Einzelheiten zu den Angeboten der Anbieter/Lieferanten werden auf dem SAP Service Marketplace unter <http://support.sap.com/maintenance> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website bekannt gegeben).

7. Die Nichtinanspruchnahme der von SAP oder dem Partner angebotenen Pflegeleistungen, z. B. Remote-Services, SAP Technical Quality Checks, SAP EarlyWatch Alert und/oder Remote-Verbindung für Unterstützte Endnutzer, kann dazu führen, dass SAP nicht in der Lage ist, potenzielle Probleme zu identifizieren und Unterstützung für die Behebung dieser Probleme zu bieten. Dies kann eine nicht zufriedenstellende Software-Performance zur Folge haben, für die SAP nicht verantwortlich gemacht werden kann.

8. Der Partner ist nicht berechtigt, alle oder Teile der VAR Delivered Support ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens SAP im Unterauftrag an Dritte zu vergeben. Genehmigt SAP die Beauftragung von Unterauftragnehmern, ist der Partner gegenüber SAP allein für die Erfüllung der in diesem VAR Delivered Support Modell festgelegten Verpflichtungen des Partners verantwortlich.

9. SAP bietet keine Schulungen zu Funktionen von Drittsoftware an.

Artikel 13 Laufzeit und Kündigung dieses VAR Delivered Support Modells

1. Laufzeit. Dieses VAR Delivered Support Modell tritt an dem im VAR Delivered Support Schedule festgelegten Wirksamkeitsdatum in Kraft und läuft zunächst bis einschließlich 31. Dezember desselben Jahres. Danach wird seine Laufzeit automatisch um Anschlusslaufzeiten von jeweils einem Jahr verlängert.

2. Ordentliche Kündigung. Jede Partei kann dieses VAR Delivered Support Modell in schriftlicher Form mit einer Frist von drei (3) Monaten zum 31. Dezember eines jeden Jahres ordentlich kündigen.

3. Automatische Beendigung. Bei Kündigung des Sell-On-Premise-Modells des Partners sowie bei Rücktritt oder anderweitiger Beendigung wird dieses VAR Delivered Support 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 VAR Delivered Support Modell 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 VAR Delivered Support Modell sowie bei Rücktritt oder anderweitiger Beendigung erlischt das Recht des Partners, VAR Delivered Support im Rahmen dieses VAR Delivered Support Modell, wie in Artikel 1 (Kooperationsmodell) festgelegt, an Endnutzer zu vermarkten, zu verkaufen oder für diese zu erbringen, mit sofortiger Wirkung. Weder Artikel 5 (Supportberechtigung) noch Artikel 8 (Laufzeit und Kündigung von SAP Support Sales Orders) gilt in diesem Fall.
- b) Bei Kündigung dieses VAR Delivered Support Modell sowie bei Rücktritt oder anderweitiger Beendigung versucht SAP (in Abhängigkeit von der Entscheidung des Endnutzers), alle betroffenen SAP Support Sales Orders auf SAP oder einen anderen SAP Partner zu übertragen, der eine Supportberechtigung besitzt. Der Partner stimmt zu, (in Abhängigkeit von der Entscheidung des Endnutzers) die Übertragung aller SAP Support Sales Orders auf SAP oder einen anderen SAP-Partner, der eine Supportberechtigung besitzt, aktiv zu unterstützen. Falls ein Unterstützter Endnutzer VAR Delivered Support von einem anderen SAP-Partner beziehen möchte, der eine Supportberechtigung besitzt, bevollmächtigt der Partner SAP, die Vergütung (Pflegefaktor und Pflegebasis und damit den dem Partner berechneten Kaufpreis) für jede SAP Support Sales Order gegenüber dem entsprechenden SAP-Partner, auf den die SAP Support Sales Order übertragen wird, 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 Kündigungsmittteilung für dieses VAR Delivered Support Modell kontaktieren darf.

Zur Klarstellung: Ein Verlust der Supportberechtigung hat nicht automatisch eine Kündigung dieses VAR Delivered Support Modell oder einen Verlust des Rechts auf die Erbringung von VAR Delivered Support zur Folge. Wenn der Partner die Supportberechtigung verliert, dieses VAR Delivered Support Modell jedoch nicht gekündigt wird, gilt Artikel 5 (Supportberechtigung).

6. SAP empfiehlt dem Partner, die in diesem Artikel 13 (Laufzeit und Kündigung dieses VAR Delivered Support Modell) enthaltenen Regelungen in seine Support- und Pflegevereinbarungen mit den Unterstützten Endnutzern zu übernehmen.

Artikel 14 Sach- und Rechtsmängel, Haftung

Die Bestimmungen des SAP PartnerEdge Sell On Premise Modell zur 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 mit Bezug auf die Vergütung im Rahmen der SAP Support Sales Order.

TEIL 2 – Support-Services

Bei Bezug von VAR Delivered Support sollte der Unterstützte Endnutzer mindestens die im Folgenden beschriebenen Services erhalten. Der Partner kann zusätzlich zu diesen gemäß dem VAR Delivered Support Modell angebotenen Services weitere Services anbieten.

Alle Rechte und Pflichten gelten für SAP und den Partner. Dieses VAR Delivered Support Modell stellt keine Vereinbarung zum Nutzen eines bestimmten Endnutzers dar und gibt keinem Endnutzer das Recht, rechtliche Schritte gegen SAP einzuleiten.

A. Standardservices im Rahmen des VAR Delivered Support

In diesem Abschnitt A. (Standardservices im Rahmen der Supportleistungen des VAR) werden die Standardservices beschrieben, die der Partner anfordern kann und die SAP in dem Maße erbringt, in dem SAP solche Services im Vertragsgebiet für Partner generell zur Verfügung stellt, und die der Unterstützte Endnutzer vom Partner im Rahmen der VAR Delivered Support erhalten sollte. Der genaue Umfang hängt von der Art der vom Unterstützten Endnutzer ausgewählten Supportleistungen des VAR, von der Pflegephase (weitere Informationen siehe Teil 1 – Artikel 11 (Pflegephasen)) sowie von der unterstützten Produktfamilie ab.

Grundsätzlich liegt der wesentliche Unterschied zwischen SAP Enterprise Support und SAP Standard Support im Umfang der von SAP erbrachten Leistungen, während die Pflichten des Partners gegenüber dem Endnutzer und SAP in beiden Fällen weitgehend übereinstimmen (siehe Abschnitt C. (Pflichten des Partners gegenüber SAP und dem Unterstützten Endnutzer)).

Artikel 1 Umfang des SAP Enterprise Support

Der im folgenden Artikel 1 (Umfang des SAP Enterprise Support) aufgeführte Umfang gilt für SAP Enterprise Support und wird von SAP für jede SAP Support Sales Order über SAP Enterprise Support erbracht:

Kontinuierliche Verbesserung und Innovation

- Neue Software-Releases der überlassenen Unterstützten Software sowie Hilfsprogramme und Verfahren für Upgrades. SAP unterstützt Upgrades auf neue Releases der Unterstützten Software im Rahmen der Standardpflege (Mainstream Maintenance). SAP unterstützt keine Upgrades auf ein Zielrelease der Unterstützten Software, das sich in Extended Maintenance oder Customer-Specific Maintenance befindet, es sei denn, dies ist als ein Schritt im Rahmen eines mehrere Schritte umfassenden Upgrades auf ein Ziel-Release in der Standardpflege erforderlich. Weitere Informationen zu den Pflegephasen finden Sie in Teil 1 – Artikel 11 (Pflegephasen).
- Support Packages – Korrekturpakete zur Reduzierung des Implementierungsaufwands für einzelne Korrekturen. Support Packages können auch Korrekturen zur Anpassung bestehender Funktionen an geänderte rechtliche Vorgaben enthalten.
- Für Releases der SAP Business Suite 7 Core Applications (ab SAP ERP 6.0 und mit Releases von SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 und SAP PLM 7.0, die im Jahr 2008 ausgeliefert wurden) kann SAP erweiterte Funktionen und/oder Neuerungen in Form von Enhancement Packages oder auf andere Weise bereitstellen, soweit verfügbar. Während der Standardpflege für ein Release einer SAP Core Application stellt SAP derzeit üblicherweise ein Enhancement Package oder ein anderes Update pro Kalenderjahr bereit.
- Technologie-Updates zur Unterstützung von Betriebssystemen und Datenbanken von Drittanbietern.
- Verfügbarer ABAP-Quellcode für SAP-Softwareanwendungen und zusätzlich freigegebene und unterstützte Funktionsbausteine.

- Unterstützung des Software Change Management, z. B. geänderte Konfigurationseinstellungen oder Upgrades der Unterstützten Software, durch Content und Informationsmaterialien, Hilfsprogramme für Mandanten- und Entitätskopien und Hilfsprogramme für den Customizing-Abgleich.
- Für die Unterstützte Software werden Konfigurationsrichtlinien und -inhalte in der Regel über SAP Solution Manager zur Verfügung gestellt.
- Für SAP System Administration und SAP Solution Operations werden für die Unterstützte Software Best Practices bereitgestellt. Einzelheiten hierzu finden Sie auf dem SAP Service Marketplace.
- SAP Configuration and Operation Content wird als integraler Bestandteil der Unterstützten Software unterstützt.
- Content, Hilfsprogramme und Prozessbeschreibungen für SAP Application Lifecycle Management sind Bestandteile von SAP Solution Manager, der Unterstützten Software und/oder der jeweiligen Dokumentation für die Unterstützte Software.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace – die Wissensdatenbank und das Extranet von SAP für Wissenstransfer, über die SAP ausschließlich für Auftraggeber, Endnutzer und Partner Content und Services zur Verfügung stellt
- SAP-Hinweise auf dem SAP Service Marketplace dokumentieren Softwarefehler und enthalten Informationen zur Behebung, Vermeidung und Umgehung von Fehlern. SAP-Hinweise können Code-Korrekturen enthalten, die Unterstützte Endnutzer in ihrem SAP-System implementieren können. In den SAP-Hinweisen werden auch zugehörige Probleme, Fragen von Kunden, Endnutzern und Partnern sowie empfohlene Lösungen (z. B. Customizing-Einstellungen) dokumentiert.
- SAP Note Assistant – ein Hilfsprogramm zur Installation bestimmter Korrekturen und Verbesserungen von SAP-Komponenten.
- SAP Solution Manager – wie in Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) beschrieben.

Technical Quality Checks

- Falls SAP EarlyWatch Alert Vital Alerts meldet oder bei Top Issues kann der Partner für einen bestimmten Unterstützten Endnutzer die Durchführung von Technical Quality Checks durch SAP anfordern, wie im Technical Support Guide beschrieben („**Technical Quality Check**“ oder „**TQC**“). Auf eine solche Anforderung hin analysiert SAP die Situation des Unterstützten Endnutzers und führt gegebenenfalls einen Technical Quality Check durch, um den Vital Alert oder das Top Issue zu bearbeiten oder eine kritische Situation am Standort des Unterstützten Endnutzers zu deeskalieren.
- Der TQC kann aus einer oder mehreren manuellen, Self-Service- oder automatischen Remote-Service-Sitzungen bestehen. Am Ende jedes Technical Quality Check stellt SAP für den Partner oder den Unterstützten Endnutzer einen Aktionsplan oder schriftliche Empfehlungen oder beides bereit. Technical-Quality-Check-Sitzungen können von SAP oder einem zertifizierten SAP Partner, der als SAP Unterauftragnehmer handelt, oder beiden auf Basis der SAP-Standards und -Methodologie durchgeführt werden.
- SAP kann keinen TQC für Drittsoftware durchführen.
- Der Termin für einen TQC kann nur einmal verlegt werden. Die Terminverlegung muss mindestens zwanzig Arbeitstage vor dem geplanten Ausführungsdatum vereinbart werden. Anderenfalls ist SAP nicht verpflichtet, den TQC durchzuführen.
- Technical Quality Checks können nur vom Partner für einen bestimmten Unterstützten Endnutzer angefordert werden. Der Partner muss gewährleisten, dass der unterstützte Endnutzer alle technischen Voraussetzungen für den Service erfüllt hat; Einzelheiten hierzu finden Sie im Technical Support Guide.
- Der Partner kann auf der Basis der jeweils gültigen Preisliste andere SAP Services (im Rahmen des TQC-Portfolios oder darüber hinaus) für einen bestimmten Unterstützten Endnutzer anfordern (Einzelheiten dazu finden Sie unter <https://support.sap.com/support-programs-services.html> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website).

Sonstige Komponenten, Methoden, Inhalte und Teilnahme an der Community

- Monitoring-Komponenten und -Agenten für Systeme zur Überwachung verfügbarer Ressourcen und zur Erfassung von Systemstatus-Informationen der Unterstützten Software (z. B. SAP EarlyWatch@ Alert).
- Vorkonfigurierte Test-Templates und Testfälle werden in der Regel über SAP Solution Manager zur Verfügung gestellt. Zusätzlich hierzu unterstützt SAP Solution Manager den Endnutzer bei Testaktivitäten mit Funktionen, die derzeit Folgendes umfassen:
 - Testadministration für Unterstützte Software mithilfe der mit SAP Solution Manager ausgelieferten Funktionen
 - Qualitätsmanagement für das Management von „Quality Gates“
 - Hilfsprogramme, die von SAP für automatische Tests bereitgestellt werden
 - Hilfsprogramme, die von SAP zur Optimierung des Testumfangs von Regressionstests bereitgestellt werden. Diese Hilfsprogramme dienen der Identifizierung der Geschäftsprozesse, die von einer geplanten Änderung der SAP-Softwarelösungen betroffen sind. Außerdem geben sie Empfehlungen zum Testumfang ab und erzeugen Testpläne (Details finden Sie unter <http://support.sap.com/solutionmanager> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website).
- Content und ergänzende Hilfsprogramme zur Effizienzsteigerung, die z. B. Implementierungsmethoden und Standardverfahren, einen Implementation Guide (IMG) und Business Configuration (BC) Sets umfassen können
- Zugriff auf Richtlinien über den SAP Service Marketplace, die z. B. Best Practices für Implementierung und Betrieb, Prozesse und Content zur Unterstützung der Senkung der Kosten und Risiken enthalten können. Dieser Content umfasst derzeit:
 - End-to-End Solution Operations: Unterstützt den Unterstützten Endnutzer bei der Optimierung des gesamten operativen Betriebs der SAP-Softwarelösung des Unterstützten Endnutzers.
 - Run SAP-Methodologie: Unterstützt den Unterstützten Endnutzer beim Anwendungsmanagement, beim Betrieb von Geschäftsprozessen und der Administration der SAP NetWeaver-Technologieplattform. Run SAP beinhaltet derzeit:
 - die SAP-Standards für Solution Operations
 - die Roadmap von Run SAP für die Implementierung von End-to-End Solution Operations
 - Hilfsprogramme, einschließlich der SAP Solution Manager Application Management Solution. Weitere Informationen zur Run SAP-Methodologie finden Sie unter <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website.
- Teilnahme an der Kunden- und Partner-Community von SAP (über den SAP Service Marketplace) mit Informationen zu Best Business Practices, Serviceangeboten usw.

Mission Critical Support

SAP unterstützt den Partner bei der Erbringung von Mission Critical Support wie im Folgenden dargelegt:

- Wenn der Partner Meldungen aufgibt, unterstützt SAP den Partner durch die Bereitstellung von Informationen zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung. Das primäre Medium hierfür ist die von SAP bereitgestellte Support-Infrastruktur. Der Partner kann jederzeit Meldungen aufgeben. Alle mit dem Meldungsbearbeitungsprozess befassten Personen können auf den Status der Meldung jederzeit zugreifen. Weitere Einzelheiten zur Definition der Priorität von Meldungen finden Sie im SAP-Hinweis 67739.
- Bei Meldungen der Priorität 1 oder Top Issues kann der Partner SAP auch telefonisch kontaktieren. In solchen Fällen erwartet SAP (wie an anderer Stelle beschrieben), dass der Partner gemäß den Bestimmungen in Absatz C. Artikel 2 (Anforderungen an den Vertrag mit den Unterstützten Endnutzern) Remote-Zugriff auf das betreffende System gewährt (wie an anderer Stelle beschrieben).
- globale Meldungsbearbeitung durch SAP für Meldungen mit Priorität 1, einschließlich Service Level Agreements zwischen SAP und dem Partner, wie in Abschnitt B. Artikel 2 Nr. 1 (Service Level Agreement für SAP Enterprise Support) dargelegt.

- Zusätzlich zu den Meldungen mit Priorität 1 nimmt SAP auch von SAP EarlyWatch Alert gemeldete Vital Alerts und Top Issues vom Partner entgegen. SAP untersucht von SAP EarlyWatch Alert gemeldete Vital Alerts und arbeitet direkt mit dem Unterstützten Endnutzer und/oder Partner zusammen an einer Lösung.
- globale 24x7-Ursachenanalyse und -Eskalationsverfahren für Meldungen gemäß Abschnitt B. Artikel 2 (Service Level Agreement).
- Ursachenanalyse für Benutzerdefinierten Code: Für Benutzerdefinierten Code, der mit der SAP Development Workbench erstellt worden ist, führt SAP bei geschäftskritischen Störungen Ursachenanalysen gemäß dem in Abschnitt B Artikel 2 (Service Level Agreement) genannten Service Level Agreement für Erstreaktion für Meldungen mit Priorität 1 durch. Wenn der Benutzerdefinierte Code gemäß den jeweils aktuellen Standards dokumentiert wurde (Einzelheiten finden Sie unter <http://support.sap.com> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website), kann SAP den Partner bei der Bearbeitung von Meldungen unterstützen.
- Der Partner erhält Zugriff auf das Partner Support Advisory Center, wie in Abschnitt B Artikel 5 (Partner Support Advisory Center) beschrieben.

Artikel 2 Umfang des SAP Standard Support

Der im folgenden Artikel 2 (Umfang des SAP Standard Support) aufgeführte Umfang gilt für SAP Standard Support und wird von SAP für jede SAP Support Sales Order über SAP Standard Support erbracht:

Kontinuierliche Verbesserung und Innovation

- Neue Software-Releases der überlassenen Unterstützten Software sowie Hilfsprogramme und Verfahren für Upgrades. SAP unterstützt Upgrades auf neue Releases der Unterstützten Software im Rahmen der Standardpflege (Mainstream Maintenance). SAP unterstützt keine Upgrades auf ein Zielrelease der Unterstützten Software, das sich in Extended Maintenance oder Customer-Specific Maintenance befindet, es sei denn, dies ist als ein Schritt im Rahmen eines mehrere Schritte umfassenden Upgrades auf ein Ziel-Release in der Standardpflege erforderlich. Weitere Informationen zu den Pflegephasen finden Sie in Teil 1 – Artikel 11 (Pflegephasen).
- Support Packages – Korrekturpakete zur Reduzierung des Implementierungsaufwands für einzelne Korrekturen. Support Packages können auch Korrekturen zur Anpassung bestehender Funktionen an geänderte rechtliche Vorgaben enthalten.
- Für Releases der SAP Business Suite 7 Core Applications (ab SAP ERP 6.0 und mit Releases von SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 und SAP PLM 7.0, die im Jahr 2008 ausgeliefert wurden) kann SAP erweiterte Funktionen und/oder Neuerungen in Form von Enhancement Packages oder auf andere Weise bereitstellen, sobald verfügbar. Während der Standardpflege für ein Release einer SAP Core Application stellt SAP derzeit üblicherweise ein Enhancement Package oder ein anderes Update pro Kalenderjahr bereit.
- Technologie-Updates zur Unterstützung von Betriebssystemen und Datenbanken von Drittanbietern. Verfügbarer ABAP-Quellcode für SAP-Softwareanwendungen und zusätzlich freigegebene und unterstützte Funktionsmodule.
- Unterstützung des Software Change Management, z. B. geänderte Konfigurationseinstellungen oder Upgrades der Unterstützten Software, durch Content und Informationsmaterialien, Hilfsprogramme für Mandanten- und Entitätskopien und Hilfsprogramme für den Customizing-Ableich.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace – die Wissensdatenbank und das Extranet von SAP für Wissenstransfer, über die SAP ausschließlich für Auftraggeber, Endnutzer und Partner Content und Services zur Verfügung stellt.
- SAP-Hinweise auf dem SAP Service Marketplace dokumentieren Softwarefehler und enthalten Informationen zur Behebung, Vermeidung und Umgehung von Fehlern. SAP-Hinweise können Code-Korrekturen enthalten, die Unterstützte Endnutzer in ihrem SAP-System implementieren können. In den SAP-Hinweisen werden auch zugehörige Probleme, Fragen von Kunden, Endnutzern und Partnern sowie empfohlene Lösungen (z. B. Customizing-Einstellungen) dokumentiert.
- SAP Note Assistant – ein Hilfsprogramm zur Installation bestimmter Korrekturen und Verbesserungen von SAP-Komponenten
- SAP Solution Manager – wie in Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) beschrieben.

Meldungsbearbeitung

- Wenn der Partner Meldungen aufgibt, unterstützt SAP den Partner durch die Bereitstellung von Informationen zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung. Das primäre Medium hierfür ist die von SAP bereitgestellte Support-Infrastruktur. Der Partner kann jederzeit Meldungen aufgeben. Alle mit dem Meldungsbearbeitungsprozess befassten Personen können auf den Status des aufgegebenen Meldung jederzeit zugreifen. Weitere Einzelheiten zur Definition der Priorität von Meldungen finden Sie im SAP-Hinweis 67739.
- Bei Meldungen der Priorität 1 oder Top Issues kann der Partner SAP auch telefonisch kontaktieren. In solchen Fällen erwartet SAP (wie an anderer Stelle beschrieben), dass der Partner gemäß den Bestimmungen in Absatz C. Artikel 2 (Anforderungen an den Vertrag mit den Unterstützten Endnutzern) Remote-Zugriff auf das betreffende System gewährt (wie an anderer Stelle beschrieben).
- SAP beginnt mit der Bearbeitung einer Meldung mit Priorität 1 innerhalb von 24 Stunden an 7 Tagen die Woche, vorausgesetzt, dass folgende Bedingungen erfüllt sind:
 - (i) Die Meldung muss auf Englisch aufgegeben werden; und
 - (ii) beim Partner muss ein englischsprechender Mitarbeiter mit hinreichender fachlicher Qualifikation zur Verfügung stehen, damit der Partner und SAP kommunizieren können und bei Weiterleitung der Meldung an ein im Ausland befindliches SAP-Support-Center eine Verständigung möglich ist.

Wenn mindestens eine dieser Bedingungen nicht erfüllt ist, ist SAP u. U. nicht in der Lage, mit der Meldungsbearbeitung zu beginnen oder die Meldungsbearbeitung fortzusetzen, bis diese Bedingungen erfüllt sind, und ist daher von ihren Pflichten gemäß diesem Vertrag entbunden.

- globale 24x7-Eskalationsverfahren.

Remote-Services für Unterstützte Endnutzer im Rahmen des SAP Standard Support

- SAP Standard Support umfasst derzeit eine begrenzte Auswahl an Remote-Services. Die verfügbaren Services sind im Technical Support Guide aufgeführt. Ein Service kann sich aus einer oder mehreren Servicesitzungen zusammensetzen.
- Um den angeforderten Bereitstellungstermin für einen Remote-Service einhalten zu können, muss der Remote-Service mindestens zwei Monate vor dem gewünschten Termin vom Partner bestellt werden. Der Anspruch auf Remote-Services besteht nur für eine bestimmte Installation und ist nicht auf andere Installationen übertragbar.

Sonstige Komponenten, Methoden, Inhalte und Teilnahme an der Community

- Monitoring-Komponenten und -Agenten für Systeme zur Überwachung verfügbarer Ressourcen und zur Erfassung von Systemstatus-Informationen der Unterstützten Software (z. B. SAP EarlyWatch Alert)
- Administrative Integration verteilter Systeme über SAP Solution Manager für die Zwecke von SAP EarlyWatch Alert.
- Content und ergänzende Hilfsprogramme zur Effizienzsteigerung, die z. B. Implementierungsmethoden und Standardverfahren, einen Implementation Guide (IMG) und Business Configuration (BC) Sets umfassen können.
- Zugriff auf Richtlinien über den SAP Service Marketplace, die z. B. Best Practices für Implementierung und Betrieb, Prozesse und Content zur Unterstützung der Senkung der Kosten und Risiken enthalten können.
- Teilnahme an der Kunden- und Partner-Community von SAP (über den SAP Service Marketplace) mit Informationen zu Best Business Practices, Serviceangeboten usw.

B. Services und Vorteile, die SAP dem Partner im Rahmen dieses VAR Delivered Support Modell bietet

Um dem Partner Hilfestellung bei der Erbringung eines hochwertigen Supports für seine Unterstützten Endnutzer zu leisten, bietet SAP dem Partner für jede SAP Support Sales Order außerdem folgende Services und Vorteile:

Artikel 1 Supportaufgaben von SAP

SAP oder ein Drittanbieter (wenn sich die Meldung auf Drittanbietersoftware bezieht) erfüllt die im Folgenden aufgeführten Supportaufgaben („**Development Support**“), aber nur, wenn die der Meldung zugrunde liegende Störung auf Produktmängeln der Unterstützten Software beruht, für die SAP nicht bereits Lösungen auf dem SAP Service Marketplace veröffentlicht hat, und erst, nachdem der Partner alle seine Supportpflichten erfüllt hat, die in Abschnitt C. (Pflichten des Partners gegenüber SAP und dem Unterstützten Endnutzer) definiert sind:

- genaue Analyse aller aufgezeichneten Traces und Meldungen, die vom Partner einen Unterstützten Endnutzer betreffend weitergeleitet wurden
- Zugriff auf die Systeme des Unterstützten Endnutzers, falls erforderlich:
 - um das System des Unterstützten Endnutzers hinsichtlich der der Meldung zugrunde liegenden Störung zu analysieren
 - um den Partner bei der Durchführung der erforderlichen und fachgerechten Meldungsbearbeitung anhand von empfohlenen Behelfslösungen oder Fixes zu unterstützen
 - um Codes zu ändern, Fixes bereitzustellen und Patches zu erstellen
- Anlegen oder Ändern von SAP-Hinweisen bezüglich:
 - der identifizierten Ursache der der Meldung zugrunde liegenden Störung
 - der Lösung des Problems mit allen relevanten Informationen und Materialien (z. B. Bugfixes, Patches, Beschreibungen von Workarounds)
- Angeben und Kommunizieren der voraussichtlichen Zeit der Bereitstellung von Patches, Bugfixes oder Support Packages zur Behebung bestimmter Mängel in der Software
- Empfehlen von Lösungen oder Umgehungslösungen für die der Meldung zugrunde liegende Störung des Unterstützten Endnutzers gegenüber dem Partner

Für Meldungen mit anderen Prioritäten als Priorität 1 leistet SAP während der Lokalen Geschäftszeiten Development Support für den Partner. Meldungen mit Priorität 1 werden gemäß den Festlegungen in diesem Abschnitt B. Artikel 2 (Service Level Agreement) bearbeitet.

Artikel 2 Service Level Agreement

1. Service Level Agreement für SAP Enterprise Support

Die folgenden Service Level Agreements („**SLA**“ oder „**SLAs**“) werden dem Partner von SAP ausschließlich für jede SAP Support Sales Order über SAP Enterprise Support angeboten. Sie gelten für alle Meldungen, die SAP als Meldungen der Priorität 1 akzeptiert und die die hier festgelegten Voraussetzungen erfüllen.

Der Partner erkennt an, dass SAP in dem Maße, wie die Unterstützte Software Produkte und/oder Softwarekomponenten eines Drittanbieters enthält, die durch SAP lizenziert oder weiterverkauft werden, SAP die Unterstützung dieses Drittanbieters benötigt, um die SLAs zu erfüllen.

a) SLA für Erstreaktionszeit

Meldungen mit der Priorität 1 („Sehr hoch“). SAP reagiert auf Meldungen, bei denen SAP akzeptiert, dass sie die Definition der Priorität „Sehr hoch“ erfüllen (die in SAP-Hinweis 67739 genauer dargelegt ist) innerhalb einer Stunde ab Eingang einer solchen Meldung mit der Priorität 1 („Sehr hoch“) bei SAP über das SAP Support Network (24 Stunden täglich, an sieben Tagen die Woche). Einer Meldung wird Priorität 1 zugeschrieben, wenn das Problem sehr schwerwiegende Folgen für normale Geschäfts- oder IT-Prozesse hat, die für Kerngeschäftsprozesse relevant sind, und dringende, geschäftskritische Arbeiten nicht ausgeführt werden können. Weitere Einzelheiten finden Sie im SAP-Hinweis 67739 („**Prioritäten von Problemmeldungen**“).

b) SLA für Korrekturmaßnahmen

SAP stellt innerhalb von vier Stunden ab Eingang einer Meldung mit der Priorität 1 eine Lösung, eine Umgehungslösung oder einen Aktionsplan („Korrekturmaßnahme“) zur Behebung der dieser Meldung zugrunde liegenden Störung über das SAP Support Network („SLA für Korrekturmaßnahmen“) bereit (24 Stunden täglich, an 7 Tagen die Woche). Falls ein Aktionsplan als Korrekturmaßnahme an den Partner oder den Unterstützten Endnutzer gesendet wird, beinhaltet dieser Aktionsplan Folgendes:

- i. den Status des Lösungsprozesses;
- ii. die nächsten geplanten Schritte, einschließlich Identifizierung der zuständigen SAP-Ressourcen;
- iii. die vonseiten des Partners oder Endnutzers zur Unterstützung des Lösungsprozesses erforderlichen Maßnahmen;
- iv. soweit möglich, die geplanten Termine für die SAP-Maßnahmen; und
- v. Datum und Uhrzeit der nächsten Statusaktualisierung durch SAP. Die anschließenden Statusaktualisierungen enthalten eine Zusammenfassung der bisher unternommenen Maßnahmen, die nächsten geplanten Schritte sowie Datum und Uhrzeit der nächsten Statusaktualisierung.

Das SLA für Korrekturmaßnahmen bezieht sich lediglich auf den Teil der Bearbeitungszeit, in dem die Meldung bei SAP tatsächlich in Bearbeitung ist („**Bearbeitungszeit**“). Die Bearbeitungszeit schließt nicht die Zeit ein, während der die Meldung den Status „Kundenaktion“ (Customer Action), „Lösung bereitgestellt“ (Solution Provided), „An SAP-Partner gesendet“ (Sent to SAP Partner) oder „Partner-Kunden-Aktion“ (Partner Customer Action) aufweist, wobei

- i. der Status „Kundenaktion“ bedeutet, dass die Meldung an einen Unterstützten Endnutzer übergeben wurde;
- ii. der Status „Lösung bereitgestellt“ bedeutet, dass SAP eine Korrekturmaßnahme bereitgestellt hat, wie im vorliegenden Dokument beschrieben.

Die SLA für Korrekturmaßnahmen gilt als erfüllt, wenn SAP innerhalb einer Bearbeitungszeit von vier Stunden eine Lösung, eine Umgehungslösung oder einen Aktionsplan vorschlägt; oder wenn der Partner oder unterstützte Endnutzer damit einverstanden ist, die Priorität der Meldung herunterzustufen.

c) Voraussetzungen

Die SLAs gelten nur, wenn folgende Voraussetzungen für Meldungen erfüllt sind:

- i. In allen Fällen außer bei der Ursachenanalyse für Benutzerdefinierten Code (wie im Abschnitt A. Artikel 1 (Umfang des SAP Enterprise Support, Mission Critical Support) beschrieben, beziehen sich Meldungen auf Releases der Unterstützten Software, die den Auslieferungsstatus „Unrestricted Shipment“ aufweisen.
- ii. Die Meldungen werden vom Partner oder Unterstützten Endnutzer auf Englisch aufgegeben.
- iii. Die Meldungen beziehen sich auf ein Produktrelease der Unterstützten Software, das unter die Mainstream Maintenance oder Extended Maintenance fällt (siehe Teil 1 – Artikel 11 Pflegephasen).
- iv. Die von SAP zur Analyse bestimmter Arten von den Meldungen zugrunde liegenden Störungen und für VAR Delivered Support verfügbaren Support-Hilfsprogramme (aktuell z. B. SAP Solution Manager Diagnostics für Java-bezogene Meldungen) wurden vom Partner und/oder Unterstützten Endnutzer implementiert. Eine Liste der erforderlichen Support-Hilfsprogramme, die vom Partner und/oder Unterstützten Endnutzer installiert werden müssen, ist auf dem SAP Service Marketplace verfügbar.
- v. Die Störung und ihre Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb sind so detailliert beschrieben, dass SAP die Störung beurteilen kann.
- vi. Der Partner stellt für die Kommunikation mit SAP 24 Stunden täglich an 7 Tagen die Woche einen englischsprachigen Ansprechpartner zur Verfügung, der ausreichend qualifiziert ist, um an der Lösung der der Meldung mit Priorität 1 zugrunde liegenden Störung mitzuwirken, entsprechend den Verpflichtungen des Partners gemäß diesem Vertrag; und
- vii. ein Ansprechpartner für die Herstellung einer Remote-Verbindung zum System und zur Bereitstellung der notwendigen Anmeldedaten für SAP wird zur Verfügung gestellt.

d) **Ausschlüsse**

Die folgenden Arten von Meldungen mit Priorität 1 sind von den SLAs ausgeschlossen:

- i. Meldungen, die ein Release, eine Version und/oder Funktionen der Unterstützten Software betreffen, die speziell für den Unterstützten Endnutzer (einschließlich ohne Einschränkung derjenigen, die von SAP Custom Development bzw. von Verbundenen Unternehmen von SAP entwickelt worden sind), mit Ausnahme von Benutzerdefiniertem Code, der mit der SAP Development Workbench erstellt wurde
- ii. Meldungen, die sich auf Länderversionen beziehen, die nicht Teil der Unterstützten Software sind, sondern als Partner-Add-ons, -Erweiterungen oder -Modifikationen realisiert wurden, sind ausdrücklich ausgeschlossen, auch wenn diese Länderversionen von SAP oder einem Verbundenen Unternehmen der SAP erstellt wurden; und
- iii. Meldungen, bei denen die Ursache keine Fehlfunktion, sondern eine fehlende Funktion ist („Entwicklungsauftrag“) oder Meldungen, die als Beratungsauftrag (gemäß SAP-Hinweis 83020) einzustufen sind.

2. **Service Level Agreement für SAP Standard Support**

Für SAP Standard Support wird kein Service Level Agreement angeboten. SAP beginnt jedoch mit der Bearbeitung von Meldungen mit Priorität 1 innerhalb von 24 Stunden ab Eingang einer solchen Meldung bei SAP über das SAP Support Network (7 Tage die Woche), vorausgesetzt, dass die Meldung auf Englisch aufgegeben wird und dass der Partner und der Unterstützte Endnutzer einen qualifizierten englischsprachigen Ansprechpartner zur Verfügung stellen, um die Kommunikation mit SAP zu gewährleisten, sollte SAP die Meldung an ein im Ausland befindliches SAP Support Center weiterleiten.

Artikel 3 SAP Solution Manager

1. Preis und dem Partner von SAP eingeräumte Nutzungsrechte

SAP räumt dem Partner Nutzungsrechte für SAP Solution Manager ein, wie im Folgenden dargelegt.

- a) SAP räumt dem Partner die Nutzungsrechte für SAP Solution Manager ohne zusätzliche Vergütung ein, wie im vorliegenden Artikel 3 (SAP Solution Manager) näher erläutert.
- b) SAP stellt dem Partner auch keine Integrationskosten in Rechnung, die innerhalb des SAP-Unternehmensnetzwerks für die Integration des SAP Solution Manager des Partners mit dem SAP Support Network anfallen. Außerdem erhebt SAP beim Partner keine Gebühren für die SAP-interne Infrastruktur und das SAP Corporate Network in Verbindung mit der Übertragung von Meldungen vom Partner zu SAP und umgekehrt über SAP Solution Manager.
- c) Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Enterprise Support:

Für Unterstützte Endnutzer, die für ihre Unterstützte Software SAP Enterprise Support beziehen, darf der Partner SAP Solution Manager ausschließlich für folgende Zwecke verwenden:

- i. Erbringung von SAP Enterprise Support und Support-Services für die Unterstützte Software, einschließlich Auslieferung und Installation der Software und Technologiepflege für die Produktpakete; und
- ii. Application Lifecycle Management für die Unterstützte Software und alle anderen Softwarekomponenten und IT-Ressourcen, für die der Unterstützte Endnutzer von Drittanbietern Nutzungsrechte erworben oder die er anderweitig von Drittanbietern erhalten hat, vorausgesetzt, dass diese Drittanbietersoftware, -Softwarekomponenten und -IT-Ressourcen zusammen mit der Software betrieben werden und für die Geschäftsprozesse des Endnutzers erforderlich sind, wie in der Lösungsdokumentation für SAP Solution Manager beschrieben („Additional Supported Assets“). Das Application Lifecycle Management ist ausschließlich auf die folgenden Einsatzzwecke beschränkt:
 - Implementierung, Konfiguration, Test, Betrieb, kontinuierliche Verbesserung und Diagnose;
 - Incident Management (Service Desk), Problem Management und Change Request Management, soweit sie durch den Einsatz von SAP-CRM-Technologie unterstützt werden, die in SAP Solution Manager integriert ist; und
 - Verwaltung, Überwachung, Berichte und Unternehmensinformationsdienste (Business Intelligence), soweit sie durch die in SAP Solution Manager integrierte SAP-NetWeaver-Technologie unterstützt werden. Business-Intelligence-Funktionen können ebenfalls ausgeführt werden, soweit die jeweilige SAP-BI-Software vom Partner erworben wurde.

Für Application Lifecycle Management, wie in diesem Artikel 3 (SAP Solution Manager) Nr. 1c) ii. oben beschrieben, räumt SAP dem Partner alle erforderlichen Package-Nutzungsrechte und Nutzungsrechte für Definierter Nutzer für SAP Solution Manager ein.

- d) Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Standard Support:

Für Unterstützte Endnutzer, die für ihre Unterstützte Software SAP Standard Support beziehen, darf der Partner SAP Solution Manager ausschließlich für folgende Zwecke verwenden:

- i. Erbringung von SAP Standard Support und Support-Services für die Unterstützte Software, einschließlich Auslieferung, Installation und Upgrade der Software und Pflege der Unterstützten Software; und
- ii. reaktiver Support auf Anfrage des Unterstützten Endnutzers, insbesondere Anwendung von Bugfixes (z. B. von Patches, Hinweisen usw.) und Durchführung einer Ursachenanalyse für die Unterstützte Software; und

- iii. Management der Unterstützten Software ausschließlich auf der Grundlage von Szenarios, die Teil der funktionalen Baseline gemäß Definition auf dem SAP Service Marketplace unter <http://support.sap.com/solutionmanager> bzw. jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website sind.

Wenn der Partner SAP Standard Support für einen Unterstützten Endnutzer erworben hat, darf SAP Solution Manager ausdrücklich nicht für Anwendungen von Drittanbietern genutzt werden, für die Nutzungsrechte nicht direkt von SAP oder über einen Partner indirekt von SAP erworben wurden, oder für andere Komponenten oder IT-Ressourcen, die zusammen mit der Unterstützten Software betrieben werden.

- e) SAP Solution Manager darf nicht für andere als die vorstehend beschriebenen Zwecke verwendet werden. Unabhängig von dieser Einschränkung darf der Partner Solution Manager (i) nicht für CRM-Szenarios wie Servicepläne, Verträge oder das Service Confirmation Management einsetzen, soweit diese CRM-Szenarios nicht ausdrücklich in Abschnitt Artikel 3 (SAP Solution Manager) Nr. 1c) ii. beschrieben werden; (ii) nicht für andere SAP-NetWeaver-Verwendungsarten als die oben beschriebenen einsetzen, (iii) nicht für Application Lifecycle Management und insbesondere Incident Management (Service Desk) einsetzen, außer für die Unterstützte Software des Unterstützten Endnutzers, wenn für diese SAP Enterprise Support bezogen wird, und für die Additional Supported Assets; und (iv) nicht für IT-fremde Shared-Services-Funktionen, insbesondere Personalwesen, Finanzwesen oder Beschaffung einsetzen.
- f) SAP kann die Anwendungsfälle für SAP Solution Manager im Rahmen dieser Anlage Artikel 3 nach eigenem Ermessen auf dem SAP Service Marketplace unter <http://support.sap.com/solutionmanager> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website von Zeit zu Zeit aktualisieren.
- g) SAP Solution Manager darf nur während der Laufzeit dieses VAR Delivered Support Modell und ausschließlich für die SAP-bezogenen Supportzwecke des Partners mit Bezug auf den internen Geschäftsbetrieb des Unterstützten Endnutzers verwendet werden. Nutzungsrechte für SAP-Solution-Manager-Funktionen im Rahmen von SAP Enterprise Support, die nicht unter Artikel 3 Nr. 1c) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Enterprise Support) aufgeführt sind, erfordern eine separate schriftliche Vereinbarung mit SAP, auch wenn über SAP Solution Manager auf diese Funktionen zugegriffen werden kann. Nutzungsrechte für SAP-Solution-Manager-Funktionen im Rahmen von SAP Standard Support, die nicht unter Artikel 3 Nr. 1d) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Standard Support) aufgeführt sind, erfordern eine separate schriftliche Vereinbarung mit SAP, auch wenn über SAP Solution Manager auf diese Funktionen zugegriffen werden kann.
- h) Falls der Partner in Übereinstimmung mit Teil 1 – Artikel 9 (Wechsel des Supportangebots) Nr. 1 für einen Unterstützten Endnutzer SAP Standard Support anstelle von SAP Enterprise Support auswählt, enden die Nutzungsrechte für SAP Enterprise Support für SAP Solution Manager mit Bezug auf die Unterstützte Software des Unterstützten Endnutzers, wie in Artikel 3 Nr. 1c) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Enterprise Support) dargelegt, und die Nutzungsrechte für SAP Standard Support für SAP Solution Manager, wie in Artikel 3 Nr. 1d) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Standard Support) dargelegt, gelten ab dem ersten Tag der neuen Anfangslaufzeit für SAP Standard Support. Falls der Partner in Übereinstimmung mit Teil 1 – Artikel 9 (Wechsel des Supportangebots) Nr. 2 für einen Unterstützten Endnutzer SAP Enterprise Support anstelle von SAP Standard Support auswählt, enden die Nutzungsrechte für SAP Standard Support für SAP Solution Manager für die Unterstützte Software des Unterstützten Endnutzers, wie in Artikel 3 Nr. 1d) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Standard Support) dargelegt, und die Nutzungsrechte für SAP Enterprise Support für SAP Solution Manager, wie in Artikel 3 Nr. 1c) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Enterprise Support) dargelegt, gelten ab dem ersten Tag der neuen Anfangslaufzeit für SAP Enterprise Support.
- i) Die Nutzung von SAP Solution Manager darf vom Partner keinem anderen Dritten als den Unterstützten Endnutzern des Partners als Service angeboten werden, auch dann nicht, wenn diese Dritten über Nutzungsrechte für SAP-Software und Definierte Nutzer verfügen.
- j) Die Bedingungen dieses Artikel 3 (SAP Solution Manager) gelten auch für alle Nachfolgeprodukte von SAP Solution Manager.

2. Preis und Nutzungsrechte, die der Partner dem Unterstützten Endnutzer einräumen kann

- a) Wenn der Unterstützte Endnutzer seinen eigenen SAP Solution Manager betreiben möchte, hat der Partner das Recht, dem Unterstützten Endnutzer alle Nutzungsrechte, die unter Artikel 3 Nr. 1 aufgeführt sind, einzuräumen, Voraussetzung ist jedoch, dass:
 - i. der Partner dem Unterstützten Endnutzer die Rechte gemäß diesem Artikel 3 Nr.1c) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Enterprise Support) nur einräumt, wenn und so lange für die Unterstützte Software des Unterstützten Endnutzers SAP Enterprise Support bezogen wird und der Partner dem Unterstützten Endnutzer die Rechte gemäß diesem Artikel 3 Nr. 1d) (Nutzungsrechte im Rahmen von SAP Standard Support) nur einräumt, wenn und so lange für die Unterstützte Software des Unterstützten Endnutzers SAP Standard Support bezogen wird;
 - ii. der Partner in seine Nutzungsverträge mit den Unterstützten Endnutzern dieselben Einschränkungen einschließt, die unter Artikel 3 Nr. 1 (Preis und dem Partner von SAP eingeräumte Nutzungsrechte) dargelegt sind; und
 - iii. der Unterstützte Endnutzer diese Nutzungsrechte und Einschränkungen akzeptiert, bevor er SAP Solution Manager bestellt oder herunterlädt.
- b) Außerdem muss der Partner gewährleisten, dass:
 - i. der Unterstützte Endnutzer die Nutzungsrechte für SAP Solution Manager nicht an Dritte überträgt;
 - ii. SAP Solution Manager nur von Definierten Nutzern verwendet wird, für die vom Unterstützten Endnutzer Nutzungsrechte gemäß den erworbenen Rechten für die Unterstützte Software erworben wurden, und ausschließlich für die SAP-bezogenen Supportzwecke des Unterstützten Endnutzers mit Bezug auf den internen Geschäftsbetrieb des Unterstützten Endnutzers; und
 - iii. die Nutzungsrechte des Unterstützten Endnutzers mit dem zuerst eintretenden der folgenden Ereignisse enden:
 - α) Beendigung des Modells für VAR Delivered Support zwischen SAP und dem Partner; oder
 - β) Beendigung der letzten SAP Support Sales Order zwischen dem Partner und SAP für den Unterstützten Endnutzer.
- c) SAP empfiehlt dem Partner, vom Endnutzer keine Vergütung für die Nutzung von SAP Solution Manager zu verlangen.

3. Bestellung und Betrieb von SAP Solution Manager

- a) SAP-Hinweis 925690 enthält wichtige Informationen über den Erwerb von SAP Solution Manager. Weitere Informationen, beispielsweise zum Betrieb von SAP Solution Manager, finden Sie auf dem SAP Service Marketplace unter <http://www.support.sap.com/solutionmanager> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website.
- b) Eine direkte Verbindung vom Partner zu SAP über das SAP Support Network und Remote-Zugriff auf die Systeme der Unterstützten Endnutzer für SAP sind Voraussetzungen für die Implementierung. Der Partner erlangt für SAP die notwendige Zustimmung für den Zugriff auf die Systeme des Unterstützten Endnutzers.
- c) Betrieb und Pflege von SAP Solution Manager und die technische Integration mit dem SAP Support Network liegen in der Verantwortung des Partners.

Artikel 4 Partnerintegration mit dem SAP Support Network und Nutzung des SAP Support Network

- 1. SAP Solution Manager ist für Partner, die Support für bestimmte Produktfamilien leisten, obligatorisch und wird für andere Produktfamilien dringend empfohlen. Einzelheiten finden sich im Technical Support Guide. In Fällen, in denen SAP Solution Manager obligatorisch ist, müssen die

unten dargelegten Pflichten über SAP Solution Manager erfüllt werden, in anderen Fällen über von SAP genehmigte Systeme. (Die Genehmigung wird im Rahmen der PCOE-Zertifizierung erteilt).

2. Wenn SAP Solution Manager obligatorisch ist, aber abhängig von den gemäß Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) eingeräumten Nutzungsrechten:

- a) implementiert, betreibt und verwendet der Partner SAP Solution Manager für die Erbringung von Support-Services gemäß dem vorliegenden VAR Delivered Support Modell;
- b) verwendet der Partner SAP Solution Manager, um Meldungen vom Unterstützten Endnutzer zu empfangen und für die Meldungsbearbeitung für Unterstützte Endnutzer;
- c) nutzt der Partner ausschließlich SAP Solution Manager, um Meldungen mit SAP auszutauschen.

3. Der Partner kann SAP Solution Manager mithilfe der von SAP bereitgestellten offenen Schnittstelle mit seinem eigenen Support-/Call-Tracking-System verknüpfen. Die Nutzung dieser Schnittstelle ist für den Partner kostenfrei. Der Partner trägt jedoch die Implementierungskosten.

4. SAP ist nicht für die korrekte technische Übertragung und die entsprechenden Übertragungszeiten von Meldungen außerhalb des SAP-Systems oder für jegliche Infrastruktur, die nicht Eigentum von SAP ist, verantwortlich.

5. Der Partner benachrichtigt SAP schriftlich, sobald er SAP Solution Manager im Produktivbetrieb nutzt.

6. Der Partner ist für die Schulung von Unterstützten Endnutzern und deren Mitarbeitern im Umgang mit der Supportinfrastruktur alleinverantwortlich.

7. Zusätzlich zu Installation und Betrieb von SAP Solution Manager im SAP Support Network durch den Partner wird dem Partner empfohlen, die Unterstützten Endnutzer zur Installation und zum Betrieb von SAP Solution Manager und anderen supportbezogenen IT-Komponenten, falls verfügbar, anzuregen, um weitere spezifische Funktionen für Unterstützte Endnutzer verwenden zu können, wie auf dem SAP Service Marketplace unter <http://support.sap.com/solutionmanager> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichter Nachfolger-Website beschrieben.

8. Wenn ein Unterstützter Endnutzer SAP Solution Manager installiert, verwendet der Partner diese Installation von SAP Solution Manager, um per Remote-Verbindung zwecks Meldungsbearbeitung auf die Unterstützte Software in der Umgebung des Unterstützten Benutzers zuzugreifen, nachdem eine entsprechende Zustimmung des Unterstützten Endnutzers eingeholt wurde. Die Nutzung des SAP Solution Manager durch den Unterstützten Endnutzer und den Partner darf nicht die gemäß diesem VAR Delivered Support Modell eingeräumten Rechte überschreiten, insbesondere die in Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) beschrieben.

Artikel 5 Partner Support Advisory Center

Für Meldungen der Priorität 1 und Top Issues, die sich direkt auf Unterstützte Software unter SAP Enterprise Support beziehen, stellt SAP dem Partner eine globale Einheit in der SAP-Supportorganisation (das „**Partner Support Advisory Center**“) zur Verfügung, die geschäftskritische Supportanfragen bearbeitet.

Die Funktion des Partner Support Advisory Centers unterscheidet sich von der des Partner Services Advisor. Der Partner Service Advisor stellt eine Leistung des SAP-PartnerEdge-Programms dar und kümmert sich hauptsächlich um die vorbereitende und operative Unterstützung rund um das SAP-PartnerEdge-Programm (s. SAP PartnerEdge VAR Program Guide).

Das Partner Support Advisory Center führt die folgenden Mission-Critical-Support-Aufgaben aus:

- i. Remote-Support für Top Issues – das Partner Support Advisory Center fungiert als Eskalationsstufe, die eine 7x24-Ursachenanalyse zur Problemidentifikation ermöglicht und vom Partner im Falle von Top Issues, die den Geschäftsbetrieb der betroffenen Unterstützten Endnutzer gefährden, kontaktiert werden kann.
- ii. Falls nach einer Top-Issue-Meldung und nach Analyse der Situation durch SAP erforderlich, erfolgt in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Unterstützten Endnutzer die Serviceplanung für einen Technical Quality Check, einschließlich Koordination der Planung und Erbringung.
- iii. Hilfestellung in Fällen, in denen ein Aktionsplan und/oder schriftliche Empfehlungen von SAP als Ergebnis des SAP EarlyWatch Alert und/oder Technical Quality Checks (wie im Folgenden definiert) einen kritischen Status der Unterstützten Software anzeigen, für die SAP Enterprise Support bezogen wird.

Das Support Advisory Center kommuniziert in englischer Sprache und steht dem Ansprechpartner (wie im Folgenden definiert) an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr (7x24) für Supportanfragen in Bezug auf Top Issues zur Verfügung. Die verfügbaren globalen oder lokalen Einwahlnummern finden Sie im SAP-Hinweis 1162164.

Das Partner Support Advisory Center ist nur insoweit für die oben aufgeführten Aufgaben des Mission Critical Support verantwortlich, als sich diese Aufgaben direkt auf einen von SAP EarlyWatch Alert gemeldeten Vital Alert beziehen oder auf Top Issues mit Bezug auf Unterstützte Software beziehen, die unter SAP Enterprise Support fallen.

Damit das Partner Support Advisory Center seine Aufgaben in Hinblick auf den Mission Critical Support erfüllen kann, muss der Partner:

- für die Interaktion mit dem Partner Support Advisory Center einen qualifizierten englischsprachigen Ansprechpartner benennen, der Zugriff auf die Details zum Unterstützten Endnutzer hat („**Ansprechpartner**“), z. B. – die Rahmenbedingungen der Kooperation, Service- und Aktionsplanungsdaten, Service-Reporting, aktuelle Top-Issue-Daten.
- Kontaktangaben mitteilen (insbesondere Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer), über die der Ansprechpartner oder autorisierte Stellvertreter des Ansprechpartners zu jeder Zeit kontaktiert werden kann im Falle von Top Issues und Meldungen mit Priorität 1. Der Ansprechpartner des Partners muss als dessen Vertreter bevollmächtigt sein, im Namen des Partners notwendige Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen.
- als Vorbereitung für die SAP-Enterprise-Support-Kooperation des Partners und des Unterstützten Endnutzers, insbesondere für die Durchführung von SAP Technical Quality Checks über SAP Solution Manager, einen obligatorischen Remote-Setup-Service pro Unterstütztem Endnutzer für die Unterstützte Software, für die SAP Enterprise Support bezogen wird, durchführen („**Initial Assessment**“). Das Initial Assessment basiert auf SAP-Standards und -Dokumentation. Die während der Setup-Service-Sitzung erfassten Daten müssen einmal jährlich validiert werden.
- zusammen mit dem betreffenden Unterstützten Endnutzer einen kontinuierlichen Service- und Aktionsplanungsprozess für die Unterstützte Software, für die SAP Enterprise Support bezogen wird, an die Hand nehmen. Bei diesem Prozess sollte die Identifizierung besonderer Ereignisse (z. B. Projektplanung, Implementierung, Go-Live, fortlaufender Betrieb usw.) im Lebenszyklus des SAP Enterprise Support im Mittelpunkt stehen, mit dem Ziel, potenzielle Risiken für die Unterstützten Endnutzer zu minimieren.
- regelmäßig Serviceberichte für die Unterstützte Software, für die SAP Enterprise Support bezogen wird, liefern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Informationen zu Top Issues, aktuellen Projekten, Implementierung, Betrieb, Änderungsanalyse, Incident Management und zur Erbringung der Support-Services.
- SAP rechtzeitig über Top Issues oder kritische Zustände der Unterstützten Software, für die SAP Enterprise Support bezogen wird, informieren, und zwar über SAP Solution Manager oder das SAP Support Network.

Die Ergebnisse des Setup-Service, der Service- und Aktionsplanung sowie der Serviceberichte müssen dem Partner Support Advisory Center vom Partner zur Verwendung in Top-Issue-Situationen auf Verlangen zur Verfügung gestellt werden.

Artikel 6 Zusätzliche Services im Rahmen von VAR Delivered Support für den Partner

1. SAP stellt für den Partner bis zu fünf Tage im Jahr Remote-Support-Services durch SAP-Lösungsarchitekten bereit:

- um den Partner bei der Beurteilung des Innovationspotenzials des neuesten SAP Enhancement Packages und dessen Einsatzmöglichkeiten für die Geschäftsprozessanforderungen des Unterstützten Endnutzers zu unterstützen;
- um dem Partner Hilfestellung in Form von Knowledge Transfer Sessions (die mit einem Tag gewichtet werden) für bestimmte SAP-Software/-Anwendungen oder Global-Support-Backbone-Komponenten zu leisten. Die aktuellen Inhalte und Zeitpläne zu den Sitzungen finden Sie unter <http://support.sap.com/esacademy> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website. Planung, Verfügbarkeit und Auslieferungsmethodologie liegen im Ermessen von SAP.

Weitere Einzelheiten finden sich im Technical Support Guide.

2. SAP bietet spezielle Remote-Checks an, die von SAP-Lösungsexperten durchgeführt werden, um geplante oder vorhandene Modifikationen zu analysieren und mögliche Konflikte zwischen Benutzerdefiniertem Code in den Partner-Templates und Enhancement Packages oder sonstigen Updates der Unterstützten Software zu identifizieren. Jede Prüfung wird für eine bestimmte Modifikation in einem der Kerngeschäftsprozess-Schritte durchgeführt. Bitte beachten Sie, dass einige dieser Services möglicherweise für bestimmte Unterstützte Software nicht verfügbar sind.

- **Modification Justification („MJC“):** Auf der Grundlage der Bereitstellung der von SAP geforderten Dokumentation hinsichtlich des Umfangs und Designs einer geplanten oder vorhandenen kundenspezifischen Modifikation in SAP Solution Manager durch den Partner identifiziert SAP Standardfunktionen der Unterstützten Software, die die Anforderungen des Partners erfüllen könnten.
- **Custom Code Maintainability („CCMC“):** Auf der Grundlage der Bereitstellung der von SAP geforderten Dokumentation hinsichtlich des Umfangs und Designs einer geplanten oder vorhandenen kundenspezifischen Modifikation in SAP Solution Manager durch den Partner identifiziert SAP die User-Exits and Services, die möglicherweise für die Trennung von Benutzerdefiniertem Code und SAP-Code verfügbar sind.

3. Der Partner kann pro Kalenderjahr und qualifiziertem Partner-Template maximal zwei Remote-Serviceleistungen aus den in diesem Artikel 6 Nr. 2 aufgeführten Kategorien anfordern. Voraussetzung für die Serviceleistung ist, dass a) die Qualifizierung des Partner-Templates mindestens vierundzwanzig Monate vor der Serviceanforderung erfolgt ist (Einzelheiten zu den Softwarequalifizierungsrichtlinien von SAP Business All-In-One erfahren Sie von Ihrem Partner Service Advisor), b) der Partner die Lösungsdokumentation für kundenspezifische Entwicklungen des Partners gemäß den SAP-Standards in SAP Solution Manager abgeschlossen hat und c) der Partner SAP Solution Manager wie in Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) und Artikel 4 (Partnerintegration mit dem SAP Support Network und Nutzung des SAP Support Network) implementiert hat.

4. Alternativ dazu kann der Partner anstelle von MJC oder CCMC maximal zwei der folgenden Services pro Partnersystem und Kalenderjahr anfordern:

- Technical Quality Check (TQC) der Implementierung
- SAP EarlyWatch Check

Partner können ihr eigenes Servicekontingent dafür einsetzen, Services der oben genannten Kategorien zur Ausführung in den Produktivsystemen Unterstützter Endnutzer mit SAP Enterprise Support anzufordern. Dies ist auf maximal zwei Services pro Kalenderjahr beschränkt.

C. Pflichten des Partners gegenüber SAP und dem Unterstützten Endnutzer

Über die in Abschnitt A. Artikel 1 (Umfang des SAP Enterprise Support, Mission Critical Support und Technical Quality Check) dargelegten Verpflichtungen hinaus hat der Partner folgende Pflichten:

Artikel 1 Technische Anforderungen

1. Technische Anforderungen für den Partner

Hardware und Software des Partners müssen mindestens den auf dem SAP Service Marketplace veröffentlichten Anforderungen entsprechen.

Insbesondere die folgenden Anforderungen sind obligatorisch:

- Software
 - Der Partner muss Testsysteme betreiben, um für alle gemäß diesem VAR Delivered Support Modell unterstützten Softwarelösungen die auftretenden Probleme zu simulieren und zu analysieren.
 - Software für die Remote-Verbindung gemäß den Anforderungen von SAP (SAP-Hinweis 35010)
- Telekommunikationsinfrastruktur
 - schnelle Internetverbindung (mindestens ADSL, eine größere Bandbreite wird empfohlen)
 - Hotline-Nummer
- Supportinfrastruktur
 - Der Partner willigt ein, in Verbindung mit dem VAR Delivered Support von SAP bereitgestellte Verfahren, Methoden und Hilfsprogramme einzusetzen, um proaktiv typische Probleme in der Unterstützten Software zu erkennen und zu beheben.
 - Der Partner erkennt an, dass SAP EarlyWatch Alert für den Partner obligatorisch ist, um Support für bestimmte Produktfamilien zu leisten, und für andere Produktfamilien dringend empfohlen wird (Einzelheiten s. Technical Support Guide). In Fällen, in denen SAP Solution Manager obligatorisch ist, muss der Partner SAP EarlyWatch Alert für die Produktivsysteme aktivieren und in seinen eigenen SAP Solution Manager übertragen. In diesen Fällen sollte SAP EarlyWatch Alert im Produktivsystem wöchentlich eingesetzt und vom Partner mindestens vier Mal im Jahr geprüft werden. Im Fall von kritischen SAP EarlyWatch Alerts für SAP Enterprise Support muss der Partner mit der SAP-Supportorganisation interagieren wie von SAP in der auf dem SAP Service Marketplace veröffentlichten Beschreibung festgelegt.
 - Um das SAP Support Network nutzen zu können, muss der Partner sicherstellen, dass die Kommunikationsverbindungen zwischen dem Partner und SAP sowie zwischen den Endnutzern und SAP, die für eine effiziente Erbringung von Remote-Support notwendig sind, jederzeit betriebsbereit sind und zufriedenstellende Antwortzeiten ermöglichen. Dies schließt auch die erforderlichen Kommunikationsverbindungen zu beteiligten Dritten ein. Der Partner trägt die Verbindungskosten, die durch den Remote-Support entstehen. SAP empfiehlt dem Partner, für den Remote-Support die auf dem SAP Service Marketplace angegebenen Technologien einzusetzen.

- SAP Solution Manager ist für Partner, die Support für bestimmte Produktfamilien leisten, obligatorisch und wird für andere Produktfamilien dringend empfohlen (weitere Informationen s. Technical Support Guide). In Fällen, in denen SAP Solution Manager obligatorisch ist, müssen die unten dargelegten Pflichten über SAP Solution Manager erfüllt werden, in anderen Fällen über von SAP genehmigte Systeme. (Die Genehmigung wird im Rahmen der PCOE-Zertifizierung erteilt).
- Sollte der Partner den SAP Solution Manager nicht verwenden, obwohl dies obligatorisch ist, ist SAP nicht länger verpflichtet, Service Level Agreements einzuhalten oder Technical Quality Checks durchzuführen. Der Partner betreibt SAP Solution Manager wie in Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) beschrieben.
- In Fällen, in denen SAP Solution Manager obligatorisch ist, muss der Partner ein SAP-Solution-Manager-System installiert und konfiguriert haben und produktiv nutzen, das über die neuesten Patch-Level für die Basis und das neueste oder mindestens eines der beiden vorangegangenen SAP-Solution-Manager-Support-Packages verfügt. Dasselbe gilt für Content-Aktualisierungen (ST-ICO & ST SER).
- Im Falle von SAP Enterprise Support muss der Partner sicherstellen, dass Meldungen mit Priorität 1 außerhalb der Lokalen Geschäftszeiten an SAP weitergeleitet werden. Dies kann durch ein Customizing des Service-Desks in SAP Solution Manager gewährleistet werden.
- Bei SAP Enterprise Support muss der Partner Benutzerdefinierten Code gemäß den jeweils aktuellen SAP-Standards in SAP Solution Manager dokumentieren (weitere Informationen finden Sie unter <http://support.sap.com> und auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website). Für die Entwicklung von Benutzerdefiniertem Code oder Templates muss die SAP Development Workbench verwendet werden.

2. Technische Anforderungen hinsichtlich des Unterstützten Endnutzers

Um den Bezug von VAR Delivered Support wie im VAR Delivered Support Modell beschrieben zu ermöglichen, muss der Partner sicherstellen, dass jeder Unterstützte Endnutzer folgende Anforderungen erfüllt:

- Für einen zufriedenstellenden Remote-Support muss der Partner gewährleisten, dass der Unterstützte Endnutzer eine Internetverbindung einrichtet und separate Nutzungsrechte für die relevante Software erwirbt, falls zweckmässig und erforderlich.
- In Fällen, in denen SAP Solution Manager für den Partner obligatorisch ist:
 - muss der Partner sicherstellen, dass (i) die Lösungslandschaften und Kerngeschäftsprozesse des Unterstützten Endnutzers in SAP Solution Manager gepflegt werden, zumindest alle Produktivsysteme und die mit den Produktivsystemen verbundenen Systeme, und (ii) bei SAP Enterprise Support alle Implementierungs- oder Upgradeprojekte in SAP Solution Manager dokumentiert werden. Die genauen Richtlinien für diese Dokumentation finden Sie im Dokument „Solution Documentation“, das von SAP auf dem SAP Service Marketplace unter <http://support.sap.com/supportstandards> bzw. auf jeder von SAP veröffentlichten Nachfolger-Website bereitgestellt wird.
 - muss SAP EarlyWatch Alert mindestens für die Produktivsysteme des Unterstützten Endnutzers aktiviert sein und Daten in den produktiven SAP Solution Manager des Partners übermitteln.
- Bei SAP Enterprise Support muss vom Partner und vom Unterstützten Endnutzer auf Grundlage von SAP-Standards und -Dokumentation erfolgreich ein Initial Assessment durchgeführt worden sein, wie in Abschnitt B. Artikel 5 (Partner Support Advisory Center) beschrieben. Der Partner und jeder Unterstützte Endnutzer müssen alle als obligatorisch klassifizierten Empfehlungen des Setup-Service korrekt implementiert haben.

Artikel 2 Anforderungen an den Vertrag mit den Unterstützten Endnutzern

- Das System, in dem die Meldungen bearbeitet werden, kann automatisch die Systemdaten mit Bezug zu den Meldungen (z. B. Transaktionscode, Programm-ID, Support-Package-Level und Meldungsnummer) erfassen. Im Vertrag mit den Unterstützten Endnutzern muss der Partner sicherstellen, dass jeder Unterstützte Endnutzer zu diesem Zweck seine gesetzlich – insbesondere laut Datenschutzgesetz – erforderliche Einwilligung erteilt.
- Der Partner stellt sicher, dass jeder Unterstützte Endnutzer über ein standardmäßiges technisches Verfahren nach Maßgabe von SAP Remote-Zugriff bereitstellt und aufrechterhält und SAP sowie dem Partner alle notwendigen Berechtigungen erteilt, insbesondere für die Problemanalyse als Teil der Meldungsbearbeitung. Der Remote-Zugriff muss von jedem Unterstützten Endnutzer ohne Einschränkungen hinsichtlich der Nationalität der Mitarbeiter von SAP, die die Meldungen bearbeiten, oder des Landes, in dem sie sich befinden, gewährt werden. Der Partner ist sich bewusst, dass durch nicht gewährten Zugriff Verzögerungen in der Meldungsbearbeitung sowie der Bereitstellung von Korrekturen hervorgerufen werden können und SAP gegebenenfalls nicht in der Lage ist, effizient Unterstützung zu leisten. Die für den Bezug von Support-Services notwendigen Komponenten müssen installiert werden. Weitere Informationen finden Sie in SAP-Hinweis 91488.
- Weiterhin muss der Partner in seinen Verträgen mit den Unterstützten Endnutzern sicherstellen, dass SAP das Recht hat, auf die Systeme aller Unterstützten Endnutzer zuzugreifen, um VAR Delivered Support oder andere Services erbringen zu können. Falls durch geltende Gesetze so vorgeschrieben, muss der Partner von Unterstützten Endnutzern eine schriftliche Datenschutz-Einwilligung verlangen.
- Der Partner muss SAP EarlyWatch Alert als obligatorischen Bestandteil des SAP Enterprise Support aktivieren. Der Partner muss vom Unterstützten Endnutzer eine Bestätigung für den Aktivierungsprozess von SAP EarlyWatch Alert einholen.
- Der Partner sollte in seinen Pflegevereinbarungen mit den Unterstützten Endnutzern festhalten, dass die Unterstützten Endnutzer Meldungen im Zusammenhang mit der Unterstützten Software nicht direkt an SAP senden, sondern zuerst den Support des Partners kontaktieren.
- Der Partner muss sicherstellen, dass jeder Unterstützte Endnutzer die Nutzungsrechte und Einschränkungen für die SAP-Solution-Manager-Software anerkennt und akzeptiert, bevor er SAP Solution Manager bestellt oder herunterlädt, wie in Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) beschrieben.
- Der Partner muss jeden Unterstützten Endnutzer, der SAP Enterprise Support bezieht, in seiner Pflegevereinbarung darüber informieren, dass Meldungen mit Priorität 1, die sich auf Unterstützte Software beziehen, für die SAP Enterprise Support bezogen wird, bei direkter Weiterleitung an SAP in englischer Sprache übermittelt werden müssen.

Artikel 3 Pflichten des Partners bei der Meldungsbearbeitung

- Die Supportpflichten des Partners werden in Abschnitt C. Artikel 5 (Supportpflichten des Partners) dargelegt.
- Der Partner ist für die Erbringung von VAR Delivered Support bei allen Anfragen von Unterstützten Endnutzern alleinverantwortlich.
- Wenn Meldungen aufgegeben werden, leistet der Partner während der Lokalen Geschäftszeiten Support für die Unterstützten Endnutzer in deren offizieller/n Sprache(n). Dies gilt für alle Arten von Unterstützter Software, die vom Partner an Unterstützte Endnutzer weiterverkauft wird: Der Partner muss gewährleisten, dass jeder Unterstützte Endnutzer Meldungen jederzeit, Tag und Nacht, an jedem Tag der Woche senden kann.
- Der Partner muss alle Supportpflichten des Partners für die Unterstützte Software erfüllen, bevor er Meldungen an SAP weiterleitet (siehe Abschnitt C. Artikel 5 (Supportpflichten des Partners)).
- Vom Partner an SAP weitergeleitete Meldungen müssen in englischer Sprache abgefasst sein.

- Der Partner muss für alle Releases der Unterstützten Software, für die dieses VAR Delivered Support Modell gilt, Probleme simulieren und analysieren, z. B. anhand von SAP-Solution-Manager-Funktionen und einer geeigneten Testumgebung, die das tatsächliche Produktsystem widerspiegelt.
- Der Partner muss alle für die SAP-Supportorganisation erforderlichen Daten der Unterstützten Endnutzer in dem Format pflegen, das SAP in SAP Solution Manager oder auf dem SAP Service Marketplace bereitstellt, und diese Daten jeweils unverzüglich aktualisieren.
- Der Partner benennt einen Ansprechpartner für SAP, der für die Abwicklung der Supporterbringung für die Unterstützten Endnutzer verantwortlich ist. Dieser Support-Manager stellt sicher, dass die Mitarbeiter des Partners, die Meldungen oder Top Issues von Unterstützten Endnutzern empfangen und bearbeiten, diese Meldungen soweit erforderlich an SAP weiterleiten, z. B. über SAP Solution Manager. Diese Mitarbeiter müssen ausreichend für die Supporterbringung qualifiziert und von SAP gemäß den im Technical Support Guide dargelegten Anforderungen zertifiziert sein.
- Um die Einhaltung der Bedingungen dieses Modells für VAR Delivered Support prüfen zu können, gestattet der Partner SAP, in bestimmten Abständen (mindestens einmal jährlich und gemäß den SAP-Standardverfahren) Folgendes zu überwachen und/oder zu prüfen: (i) die Richtigkeit der vom Partner bereitgestellten Informationen zu den Unterstützten Endnutzern und (ii) die Verwendung von SAP Solution Manager gemäß den in Abschnitt B. Artikel 3 (SAP Solution Manager) beschriebenen Rechten und Einschränkungen durch den Partner.
- Auf Anfrage von SAP meldet der Partner SAP die Gesamtzahl der in einem bestimmten Zeitraum von Endnutzern eingegangenen Meldungen (Meldungen mit Bezug zur Unterstützten Software), unabhängig davon, über welchen Kommunikationskanal die Meldungen eingegangen sind. Dieser Zeitraum darf jedoch zwölf Monate vor dem Datum der Anfrage von SAP nicht überschreiten. Der Partner muss SAP diese Informationen spätestens dreißig Tage nach Eingang einer solchen Anfrage zur Verfügung.

Artikel 4 Erstreaktionszeiten und Maximale Bearbeitungsdauer

Der Partner muss im Zusammenhang mit den unten aufgeführten Meldungen bei der Kommunikation mit dem Unterstützten Endnutzer und SAP die Erstreaktionszeiten und die Maximale Bearbeitungsdauer einhalten:

Zur Klarstellung: Für Unterstützte Endnutzer, die SAP Enterprise Support beziehen, gelten bei Meldungen mit Priorität 1 das SAP-SLA für die Erstreaktionszeit und das SAP-SLA für Korrekturmaßnahmen, wie in Abschnitt B. Artikel 2 (Service Level Agreement) dargelegt.

Erstreaktionszeit:

- Meldungen mit Priorität 1, für die SAP Standard Support bezogen wird: Für Unterstützte Endnutzer, die SAP Standard Support beziehen, muss der Partner innerhalb von sechzig Minuten den Eingang einer Meldung mit Priorität 1 (Echtzeit) bestätigen und jedem Unterstützten Endnutzer eine erste qualifizierte Antwort zukommen lassen.
- Meldungen mit Priorität 2 („Hoch“): Der Partner muss innerhalb von vier Arbeitsstunden den Eingang einer Meldung mit Priorität 2 („Hoch“ – eine Definition der Meldungsprioritäten finden Sie im SAP-Hinweis 67739) bestätigen und jedem Unterstützten Endnutzer eine erste qualifizierte Antwort zukommen lassen.

Maximale Bearbeitungsdauer:

- Meldungen mit Priorität 1, für die SAP Standard Support bezogen wird: Für Unterstützte Endnutzer, die SAP Standard Support beziehen, muss der Partner innerhalb von acht Stunden (Echtzeit) eine Lösung oder Umgehungslösung bereitstellen oder die Meldung innerhalb dieser Zeit an SAP weiterleiten, wenn die Ursache der Störung ein bisher unbekanntes Problem mit dem SAP-Code indiziert.
- Meldungen mit Priorität 2 („Hoch“): Der Partner muss innerhalb von zwei Werktagen eine Lösung oder Umgehungslösung für Meldungen mit Priorität 2 („Hoch“ – eine Definition der Meldungsprioritäten finden Sie im SAP-Hinweis 67739) bereitstellen oder die Meldung innerhalb dieser Zeit an SAP weiterleiten, wenn die Ursache der Störung ein bisher unbekanntes Problem mit dem SAP-Code indiziert.

Zeiten, in denen sich die Meldung im Status „Kundenaktion“ befindet, werden nicht der Maximalen Bearbeitungsdauer zugerechnet.

Für Meldungen mit Priorität 1 wird die Zeit in Echtzeit gemessen, unabhängig von den Lokalen Geschäftszeiten. Für Meldungen mit anderer Priorität wird die Zeit in Arbeitsstunden während der Lokalen Geschäftszeiten des Partners gemessen.

Artikel 5 Supportpflichten des Partners

Bevor er eine Meldung an SAP weiterleitet, muss der Partner all seine Supportpflichten wahrgenommen und versucht haben, die der Meldung zugrunde liegende Störung mithilfe der in diesem VAR Delivered Support Modell genannten Hilfsprogramme und Ressourcen zu lösen. Im Folgenden wird der Umfang der Supportaufgaben beschrieben, für die der Partner verantwortlich ist („**Supportpflichten des Partners**“). Diese Aufgaben können als First-Level- und Second-Level-Support bezeichnet werden, obwohl diese Pflichten in der Regel von demselben Supportberater oder derselben Supportgruppe wahrgenommen werden.

Kundenkommunikation

- Bestätigen des Meldungseingangs gegenüber dem Unterstützten Endnutzer.
- Kontinuierliches Informieren des Unterstützten Endnutzers über den Fortschritt der Meldungsbearbeitung und Benachrichtigen des Unterstützten Endnutzers, wenn eine Meldung an eine andere Person innerhalb der Partnerorganisation oder an die SAP-Supportorganisation weitergeleitet wird.
- Kommunizieren der Lösung an den Unterstützten Endnutzer.

Meldungsverwaltung

- Dokumentieren des Fortschritts bei der Untersuchung der der Meldung zugrunde liegenden Störung.
- Übersetzung: Alle vom Unterstützten Endnutzer/Partner weitergeleiteten Meldungen müssen in englischer Sprache abgefasst sein. Wenn die Meldung ursprünglich in einer anderen Sprache als Englisch vom Unterstützten Endnutzer an den Partner gesendet wurde, muss der Partner eine technische Zusammenfassung zur Übergabe auf Englisch schreiben, bevor er die Meldung an SAP weiterleitet.
- Zuordnen der Meldung zur korrekten „SAP-Komponente“ (Queue) im SAP-Supportsystem.
- Angeben der Meldungspriorität gemäß den Definitionen in SAP-Hinweis 67739.
- Beschreiben der geschäftlichen Auswirkungen des Problems.
- Aufteilen von Meldungen, in denen mehr als ein Problem beschrieben wird, in getrennte Berichte, so dass in jeder Meldung nur ein Problem beschrieben wird.
- Befolgen des entsprechenden festgelegten Verfahrens, wenn es sich bei dem Problem um die Anforderung einer Produkterweiterung oder einer Konfigurationsänderung handelt.

- Sicherstellen, dass die Remote-Verbindung zum SAP Support Network, einschließlich SAP Solution Manager falls obligatorisch, offen und funktionsfähig ist.
- Bereitstellen einer umfassenden Problembeschreibung, einschließlich:
 - vollständiger Informationen zur technischen Umgebung des Systems, in dem die der Meldung zugrunde liegende Störung aufgetreten ist (z. B. Betriebssystem, Datenbank, Support Package Level);
 - Schritt-für-Schritt-Beschreibung des Workflows, der zu der der Meldung zugrunde liegenden Störung führt;
 - der vollständigen Syntax der der Meldung zugrunde liegenden Störung ;
 - Änderungen an der technischen Umgebung seit dem letzten bekannten funktionsfähigen Zustand;
 - welche SAP-Hinweise oder Wissensdatenbankartikel angewendet wurden beim Versuch, das Problem zu lösen; und
 - sämtliche Dokumente, die zusätzliche Informationen zu dem Problem enthalten, z. B. Protokolldateien oder Screenshots
- Zusammenfassen des aktuellen Status der Untersuchungen und Auflisten der Massnahmen zur Fehlerbehebung, die ausgeführt wurden, bevor die Meldung an eine andere Person innerhalb der Partnerorganisation oder an die SAP-Supportorganisation weitergeleitet wurde.

Technische Untersuchung

- Durchsuchen der verfügbaren SAP-Wissens-Repositorys nach bekannten Problemen und Lösungen/Umgehungs-lösungen, z. B. SAP-Hinweise, SAP-Wissensdatenbankartikel, SAP Community Network.
- Prüfen der Customizing-Einstellungen.
- Herstellen einer Remote-Verbindung zum System des Endnutzers im Rahmen des Fehlerbehebungsprozesses.
- Einsetzen der Hilfsprogramme für Tracing, Monitoring, Debugging und Remote-Supportfähigkeit, die von SAP bereitgestellt werden, zur Analyse des Problems.
- Reproduzieren und Validieren des Problems.
- Isolieren des Problems, um die Ursache zu demonstrieren.
- Entscheiden, ob die der Meldung zugrunde liegende Störung auf einem Produktfehler beruht oder nicht:
 - Vorschlagen einer geeigneten Systemkonfiguration oder einer Umgehungs-lösung, wenn die Ursache der der Meldung zugrunde liegenden Störung kein Fehler in der Unterstützten Software ist; und
 - Weiterleiten der Meldung an den SAP-Support, wenn die Ursache der der Meldung zugrunde liegenden Störung ein Fehler in der Unterstützten Software ist und kein SAP-Hinweis oder Support Package verfügbar ist, mit dem die der Meldung zugrunde liegende Störung behoben werden könnte.
- Testen der Lösung:
 - Testen, Validieren und Akzeptieren der Lösung, bevor diese dem Unterstützten Endnutzer präsentiert wird;
 - Zusammenarbeit mit dem Kunden beim Implementieren der Lösung; und
 - Sichern aller relevanten Daten (wenn möglich), bevor die Lösung installiert wird

Artikel 6 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.