

SAP PartnerEdge

Spezifische Geschäftsbedingungen für Service

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

Artikel 1 Definitionen und Auslegungen

1. Definitionen

„**Maintenance Services**“ bezeichnet in Bezug auf das Service Modell die Auslieferung neuer Versionen, Releases, Updates, Upgrades, Patches, Fixes und Korrekturen für SAP Software und/oder SAP Cloud Services sowie jegliche Art von Support oder Pflege für die SAP Software und/oder SAP Cloud Services, und zwar unabhängig davon, ob diese Leistungen persönlich, telefonisch oder über eine Remote-Verbindung erbracht werden.

„**Produktfamilie**“ bezeichnet eine SAP-Produktfamilie, die ein oder mehrere SAP-Softwareprodukte oder -services beinhalten kann, wie in dem entsprechenden RSPI näher ausgeführt.

„**Programmanforderungen**“ („**Program Requirements**“) bezeichnet bestimmte Mindestanforderungen zur Aufnahme und Fortführung des Programms; einige davon sind allgemeine PartnerEdge-Anforderungen, während andere speziell für die „Servicekooperation“ (auch „Service Engagement“) oder für die verschiedenen „Service“-Produktfamilien gelten, einschliesslich u. a. der Zahlung von Programmgebühr(en), die Einhaltung bestimmter Mindestanforderungen hinsichtlich der Geschäftsperformance, die Aufrechterhaltung einer Serviceberechtigung (auch „Service Authorization“) für mindestens eine „Service“-Produktfamilie sowie anderer Anforderungen, die im Einzelnen im PartnerEdge Program Guide und in den entsprechenden RSPI aufgeführt sind.

„**Service Berechtigung**“ („**Service Authorization**“) bezeichnet die vom Partner zu erfüllenden spezifischen Qualifikationsanforderungen für die in einer „Service“-Produktfamilie enthaltenen Produkte, die der Partner bewerben und für die er Services anbieten möchte; diese Anforderungen sind im Einzelnen im PartnerEdge Program Guide und in den entsprechenden RSPI aufgeführt.

„**Services**“ bezeichnet in Bezug auf das Service Modell die Demonstration, Integration und Implementierung von Software, Cloud Services und weiteren Leistungen, die der Partner Endnutzern in Verbindung mit der Software und/oder den Cloud Services bereitzustellen beabsichtigt, nicht jedoch Maintenance Services.

„**Test- und Demo-Lizenz**“ bezeichnet:

- jede von SAP bereitgestellte Test- und Demonstrationsvereinbarung, die die Regelungen enthält, unter denen die SAP SE oder ein anderes Unternehmen des SAP-Konzerns Partnern eine bestimmte Software – u. a. für Test- und Demonstrationszwecke – zur Verfügung stellt, und
- jede von SAP bereitgestellte Test- und Demonstrationsvereinbarung, die die Regelungen enthält, unter denen die SAP SE oder ein anderes Unternehmen des SAP-Konzerns Partnern bestimmte Cloud Services – u. a. für Test- und Demonstrationszwecke – zur Verfügung stellt.

2. Begriffe, die im vorliegenden Service Modell nicht definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen in anderen Teilen des Vertrags (wie im Master Partner Agreement definiert) zugewiesen wird.

3. Die Überschriften des vorliegenden Service Modells dienen lediglich der Übersichtlichkeit und sind bei der Auslegung des vorliegenden Service Modells nicht zu berücksichtigen.

4. Zur Klarstellung: Jeder Verweis auf ein bestimmtes Dokument in diesem Service 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 SAP-PartnerEdge-Service-Modell Bezug genommen wird, auf Anfrage zur Verfügung.

Artikel 2 Kooperationsmodell (Engagement Model)

1. Nach der erstmaligen Erfüllung der Programmanforderungen durch den Partner und unter der Voraussetzung, dass der Partner während der Laufzeit dieses Service Modells sämtliche Programmanforderungen stets erfüllt, gewährt SAP hiermit dem Partner die von diesem angenommene Befugnis, Services für diejenigen Software Produkte und Cloud Services, für die der Partner eine gültige Service Berechtigung erlangt hat und aufrechterhält, in seinem eigenen Namen sowie auf eigene Rechnung und Gefahr gegenüber Endnutzern, die ihren Sitz im Vertragsgebiet (gemäss Definition im Service Schedule) haben, zu bewerben und sie ihnen anzubieten.

2. Der Partner ist allein für die Erbringung von Services gegenüber seinen Endnutzern verantwortlich.

3. Der Partner trägt die alleinige Verantwortung für die korrekte und vollständige Darstellung der SAP-Produkte. Der Partner übernimmt daher die Verantwortung für die Qualität, Zuverlässigkeit und Korrektheit aller vom ihm sowie seinen Mitarbeitern, Vertretern und Beratern abgegebenen Darstellungen, Erklärungen und Zusagen, die über die in der Dokumentation der SAP aufgeführten hinausgehen. Der Partner weist in angemessener Weise auf die Rechte des SAP-Konzerns und dessen Lizenzgebern hinsichtlich der SAP-Produkte hin.

4. Der Partner setzt die Preise, die er gegenüber dem Endnutzer für Erbringung von Services erhebt, eigenverantwortlich fest.

Artikel 3 Verantwortlichkeiten von SAP

1. Die Software und Cloud Services, die im Rahmen einer Test- und Demo-Lizenz bereitgestellt werden, unterliegen den einschlägigen Regelungen der jeweiligen Test- und Demo-Lizenz nach dem Abschluss dieser Test- und Demo-Lizenz zwischen der SAP SE oder einem anderen Unternehmen des SAP-Konzerns und dem Partner.

2. Soweit Plätze verfügbar sind, bietet SAP dem Partner die Teilnahme an folgenden Schulungen an:

- Regelmässig stattfindende Partnerschulungen von SAP
- Kundenschulungen, die von SAP allgemein angeboten werden
- Marketingbezogene Schulungen

Hierfür gelten die jeweils aktuellen Preise und Bedingungen von SAP.

Artikel 4 Verantwortlichkeiten des Partners

Der Partner ist verpflichtet,

1. unverzüglich mindestens eine Test- und Demo-Lizenz mit einem Unternehmen des SAP-Konzerns abzuschliessen und aufrechtzuerhalten, wie im PartnerEdge Program Guide näher beschrieben;

2. sowohl grundlegende als auch vertiefte Kenntnisse des Service Modells zu erwerben und aufrecht zu halten und sicherzustellen, dass solche Mitarbeiter und Berater, die Services im Zusammenhang mit dem Service Modell für den Partner erbringen, stets so ausgebildet, geschult und sachkundig sind, dass sie Software und Cloud Services kompetent und fachmännisch demonstrieren und implementieren können;
3. potenziellen Endnutzern Marketingmaterialien und -informationen zur Verfügung zu stellen, die sie zur Bewertung der Software und Cloud Services, deren Erwerb sie in Betracht ziehen, benötigen, vorausgesetzt, solche Marketingmaterialien und -informationen beinhalten keine Vertraulichen Informationen;
4. die Implementierungs-, Support- und Pflegemethodologien des SAP-Konzerns für die Software und Cloud Services zu unterstützen;
5. den Endnutzer, auf dessen Wunsch hin, während der gesamten Installation- und Produktivsetzungszeit von Software und Cloud Services beim damit zusammenhängenden Release- und Versionsmanagement sowie bei der diesbezüglichen Migration zu unterstützen;
6. seine Endnutzer darüber zu informieren, dass jegliche Änderungen, Zusätze oder andere Umarbeitungen der Software oder des Cloud Service (ausgenommen Änderungen, die von SAP oder einem Unternehmen des SAP Konzerns erstellt werden) zu ggf. nicht vorhersehbaren und erheblichen Störungen im Ablauf der Software oder Cloud Services, von anderen Programmen oder der Kommunikation mit anderen Programmen führen können, für die der SAP Konzern nicht einsteht; sie können ebenfalls zur Beeinträchtigung der von SAP erbrachten Pflege- oder Supportservices führen und Auswirkungen auf die Gewährleistung haben;
7. sich in beiderseitigem Einvernehmen und nach Einladung durch SAP an vom SAP Konzern gesponserten Marketingveranstaltungen zu beteiligen, indem er Vorträge hält, Endnutzern Informationsmaterial zur Verfügung stellt, wie im vorliegenden Artikel 4 (Verantwortlichkeiten des Partners) Nr. 3 dargelegt, und auf Anfrage bei der Organisation und Durchführung der Veranstaltungen behilflich ist;
8. einen Koordinator mit einer angemessenen Supportstruktur zu benennen, der als zentrale Anlaufstelle die Aktivitäten mit SAP koordiniert, sowie eine für SAP erreichbare Kontaktperson innerhalb der Supportgruppe zu bestimmen, die befugt ist, im Rahmen dieses Service Modells im Namen des Partners zu handeln; und
9. die von SAP definierten Anforderungen an das Datenreporting zu erfüllen, einschliesslich Statusinformationen zu angeforderten SAP-Softwareprojekten, die im Zusammenhang mit dem Service Modell durchgeführt werden sowie Befragungen zur Zufriedenheit des Partners mit dem Field und Alliance Management von SAP.

Artikel 5 Verantwortlichkeiten der Parteien

Soweit erforderlich, werden die Parteien wie nachfolgend beschrieben zusammenarbeiten, um Gelegenheiten zur Bewerbung von SAP Software und SAP Cloud Services zu identifizieren und diese einander vorzustellen:

1. das im jeweiligen Unternehmen zuständige Personal über das Service Modell informieren;
2. einander mit support- und planungsrelevante Informationen zur Verfügung stellen, vorbehaltlich des Rechts der beiden Parteien, über Inhalt und Verfügbarkeit solcher Informationen nach alleinigem Ermessen zu bestimmen;
3. sich vorbehaltlich Vertraulichkeitsverpflichtungen um die gegenseitige Unterrichtung über neue Produkte und Leistungen bemühen, und
4. weitere Informationen austauschen und weitere Aktivitäten durchführen, die nach gemeinsamer Auffassung beider Parteien dem Zweck dieses Service Modells dienlich sind.

Artikel 6 Steuern

1. Jede Partei ist für die ordnungsgemässe Zahlung bzw. Abführung ihrer Steuern verantwortlich.
2. Sämtliche von Bundes-, Landes- oder örtlichen Behörden erhobenen oder möglicherweise zu erhebenden Einkommensteuern für unter oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag 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 für unter oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag empfangene Zahlungen 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 erforderlichen Umfang bei der Beantragung einer solchen Reduzierung zusammen, insbesondere 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 unter diesem Vertrag oder im Zusammenhang damit nicht berechtigt ist, die Quellensteuer mit seinen Einkommen- und Körperschaftsteuerverbindlichkeiten nach dem Recht des Landes, in dem er ansässig ist, zu verrechnen, einigen sich der Zahlungsempfänger und der Zahlende schriftlich darüber, ob der Zahlende dazu berechtigt ist, im Namen des Empfängers Steuern von den vertraglich vereinbarten Zahlungen einzubehalten. Über den Umstand, dass dies nicht oder in einem bestimmten Jahr nicht möglich ist, hat der Empfänger den Zahlenden zu informieren.
4. Alle sonstigen Steuern und Gebühren (einschliesslich Zollgebühren, Zölle sowie Verbrauchs-, Bruttoeinnahmen-, Verkaufs- und Mehrwertsteuer) mit Ausnahme der Einkommen- oder Körperschaftsteuer (oder ähnlicher Steuern) trägt der Zahlende. Der Partner muss SAP seine Identifikationsnummer(n) für die Mehrwert- oder für die Waren- und Dienstleistungssteuer mitteilen, die ihm in dem Land zugeteilt wurde(n), in dem er seinen Geschäftssitz hat. SAP setzt voraus, dass die im Rahmen dieses Vertrags oder in Verbindung mit ihm vertriebene oder ausgelieferte SAP Software für Geschäftszwecke des Partners bestimmt ist und an dem Standort des Partners ausgeliefert wird, der den angegebenen Identifikationsnummern für die Mehrwert- oder für die Waren- und Dienstleistungssteuer entspricht. Hierbei kann es sich auch um mehrere Standorte handeln. Wenn von einer Zahlung unter diesem oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag 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 Gestattungen direkte Zahlungen vorzunehmen oder gültige Steuerbefreiungsbescheinigungen müssen SAP vor der Unterzeichnung des Service Schedule vorgelegt werden.

Artikel 7 Laufzeit und ordentliche Kündigung

1. Laufzeit. Dieses Service Modell tritt an dem im Service Schedule definierten Wirksamkeitsdatum in Kraft und hat eine Anfangslaufzeit bis zum 31.12. desselben Jahres. Danach verlängert sich die Laufzeit jeweils um ein Kalenderjahr, wenn das Service Modell nicht wie nachfolgend geregelt, gekündigt wird.
2. Ordentliche Kündigung. Jede Partei kann dieses Service Modell mit einer Frist von drei Monaten zum 31. Dezember eines jeden Jahres, erstmalig zum Ablauf der Anfangslaufzeit, schriftlich kündigen.
3. Kündigung wegen Nichteinhaltung von Programmanforderungen. SAP kann dieses Service Modell ausserordentlich mit einer Frist von drei Monaten schriftlich kündigen, wenn der Partner:

- a) erstmalig innerhalb von sechs Monaten nach dem im Service Schedule festgelegten Wirksamkeitsdatum nicht alle Programmanforderungen erfüllt hat; oder
 - b) eine der Programmanforderungen – mit Ausnahme der Programmgebühr, für die die Kündigungsfristen gemäss Artikel 10 (Kündigung aus wichtigem Grund) Nr. 1 a) und Nr. 2 a) aus Teil 1 der PartnerEdge-AGB gelten – nicht erfüllt.
4. Rechte zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

Artikel 8 Modellspezifische Folgen der Vertragsbeendigung

1. Endet die Laufzeit dieses Service Modells durch Kündigung, Rücktritt oder anderweitige Beendigung, erlischt zeitgleich das Recht des Partners, im Rahmen dieses Service Modells (gemäss den Regelungen in Artikel 2 (Kooperationsmodell)) bei Endnutzern, die ihren Sitz im Vertragsgebiet haben, für Services zu werben oder sie ihnen anzubieten.
2. Endet die Laufzeit dieses Service Modells durch Kündigung, Rücktritt oder anderweitige Beendigung, enden zeitgleich sämtliche Test- und Demo-Lizenzen, es sei denn der Partner hat aufgrund eines offiziellen SAP-Partnerstatus noch entsprechende Nutzungsrechte.
3. Endet die Laufzeit der letzten Test- und Demo-Lizenz des Partners, sei es durch Kündigung, Rücktritt oder anderweitige Beendigung, endet das vorliegende Service Modell zeitgleich automatisch, ohne dass es einer gesonderten Mitteilung bedarf.

Artikel 9 Sach- und Rechtsmängel, sonstige Leistungsstörungen

1. SAP leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der gegebenenfalls überlassenen Software (ausgenommen kostenlose Software und / oder Software unter einer Trial Lizenz) und dafür, dass dem Übergang der vereinbarten Nutzungsbefugnisse an den Partner keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die folgenden Regelungen in diesem Artikel 9 (Sach- und Rechtsmängel, sonstige Leistungsstörungen) Nr. 2 bis 8 gelten:
2. SAP leistet bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass SAP nach ihrer Wahl dem Partner einen neuen, mängelfreien Softwarestand überlässt oder den Mangel beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass SAP dem Partner zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet SAP Gewähr durch Nacherfüllung, indem sie dem Partner eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an eingeräumten Nutzungsrechten, der Software oder nach ihrer Wahl an ausgetauschter oder geänderter gleichwertiger Software verschafft. Der Partner muss einen neuen Softwarestand übernehmen, wenn der vertragsgemässe Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist.
3. Falls die Nacherfüllung nach Ablauf einer vom Partner zu setzenden angemessenen Nachfrist endgültig fehlschlägt, kann er vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet SAP im Rahmen der in Artikel 10 (Haftung) festgelegten Grenzen.
4. Die Verjährungsfrist für die Ansprüche gemäss Nr. 1 bis 3 beträgt ein Jahr und beginnt mit der Auslieferung der Software. Dies gilt auch für Ansprüche aus Rücktritt und Minderung gemäss Nr. 3, Satz 1. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens SAP, bzw. arglistigem Verschweigen des Mangels.
5. Für Mängel an Nachbesserungsleistungen, Umgehungen oder Neulieferungen im Wege der Nacherfüllung endet die Verjährung ebenfalls an dem in Nr. 4 bestimmten Zeitpunkt. Die Verjährungsfrist wird jedoch, wenn SAP im Einverständnis mit dem Partner das Vorhandensein eines Mangels prüft oder die Nacherfüllung erbringt, so lange gehemmt, bis SAP das Ergebnis ihrer Prüfung dem Partner mitteilt oder die Nacherfüllung für beendet erklärt oder die Nacherfüllung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.
6. Erbringt SAP Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann SAP eine Vergütung verlangen. Es gelten für diese Leistungen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SAP für Beratungs- und Serviceleistungen und die Vergütungspflicht nach Massgabe der jeweils gültigen SAP Preis- und Konditionenliste. Dies gilt insbesondere, wenn ein gemeldeter Sachmangel nicht nachweisbar ist oder SAP nicht zuzuordnen ist, oder wenn die Software nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation genutzt wird. Zu vergüten ist insbesondere auch der Mehraufwand bei der Beseitigung von Mängeln, der bei SAP dadurch entsteht, dass der Partner seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäss erfüllt, nicht Software unsachgemäss bedient oder von SAP empfohlene SAP-Services nicht in Anspruch genommen hat.
7. Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der dem Partner gemäss dem SAP PartnerEdge Service Modelle eingeräumten Nutzungsbefugnisse entgegenstehen, so hat der Partner SAP unverzüglich schriftlich und umfassend zu unterrichten. Stellt der Partner die Nutzung der Rechte aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist. Er wird die gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten nur im Einvernehmen mit der SAP führen oder SAP zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen.
8. Erbringt SAP ausserhalb des Bereichs der Sach- und Rechtsmängelhaftung Leistungen nicht oder nicht ordnungsgemäss oder begeht SAP eine sonstige Pflichtverletzung, so hat der Partner dies gegenüber SAP stets schriftlich zu rügen und SAP eine Nachfrist einzuräumen, innerhalb derer SAP Gelegenheit zur ordnungsgemässen Erfüllung der Leistung oder dazu gegeben wird, in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Für Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in Artikel 10 (Haftung) festgelegten Grenzen.
9. Die Pflicht des Partners zur Zusammenarbeit beinhaltet die Verpflichtung, SAP über sämtliche Mängel zu informieren und dabei ausreichend Detailinformationen zu liefern, um SAP eine Analyse des angeblichen Mangels zu ermöglichen.

Artikel 10 Haftung

1. In allen Fällen vertraglicher und ausservertraglicher Haftung leistet SAP Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Rahmen dieses Service Modells in voller Höhe bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
2. Die Haftung in Fällen leichter Fahrlässigkeit ist auf einen Betrag in Höhe von 200.000 CHF pro Schadensfall und auf einen Gesamtbetrag von höchstens 500.000 CHF für alle aus diesem Service Modell entstehenden Ansprüche begrenzt.
3. Soweit gesetzlich zulässig, schliesst SAP die Haftung für indirekte und Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfall, Ansprüche Dritter oder Datenverlust, aus.
4. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäss Artikel 10 Nr. 2 gelten nicht bei der Haftung für schuldhaft herbeigeführte Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftpflichtgesetz.