

Ergänzende Bedingungen für RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung für SAP Cloud Services zwischen SAP und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition und die optionalen Add-ons, für die der Auftraggeber Nutzungsrechte erworben hat. Sämtliche Dokumente, auf die in diesen Ergänzenden Bedingungen Bezug genommen wird, werden auf Anfrage bereitgestellt.

1. CLOUD SERVICE

- 1.1. Die Nutzungsmetriken und die zusätzlichen Bedingungen für RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition und die optionalen Add-ons („RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE“) werden im Service Description Guide für RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition erläutert, der unter <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> („Service Description Guide“) einsehbar ist.
- 1.2. Bestimmte im Cloud Service integrierte und in der jeweils gültigen Dokumentation als „Cloud-Funktionen“ bezeichnete Funktionen können auf der SAP Business Technology Platform, einer Multi-Tenant-Cloud-Plattform, bereitgestellt werden. Diese Cloud-Funktionen sowie für die Cloud-Funktionen geltende zusätzliche Bedingungen werden im Service Description Guide festgelegt.
- 1.3. Der Zugriff auf die Cloud-Service-Software und deren Nutzung darf nur als Teil des RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE Cloud Service erfolgen, für den der Auftraggeber Nutzungsrechte erworben hat. „Cloud-Service-Software“ bezeichnet die Software, die als Teil des Cloud Service im SAP S/4HANA Cloud, PE Cloud Service enthalten ist.
- 1.4. Wenn der Auftraggeber Nutzungsrechte für den RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition Cloud Service erworben hat, erhält er ohne zusätzliche Vergütung Zugriff auf die folgenden zusätzlichen Cloud Services und gemäß den hier angegebenen Beschränkungen (zusammen „Bundled Cloud Services“):

- (i) jeden der folgenden Cloud Services, für die der Auftraggeber keine vorhandene Subskription hat: SAP Digital Supplier Network (Ariba Network); SAP Logistics Business Network, Option für Frachtkooperation („SAP LBN“); und SAP Asset Intelligence Network („SAP AIN“); und,
- (ii) sofern in der Order Form angegeben, Cloud Platform (CPEA) Free Voucher.

Die Nutzung jedes Bundled Cloud Service unterliegt den unter <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement> einsehbaren zusätzlichen Bedingungen sowie den folgenden Beschränkungen:

- (i) für SAP Digital Supplier Network (Ariba Network) umfasst der Zugriff nicht die Lieferantenaktivierung oder -bereitstellung und ist auf 2000 Dokumente beschränkt.
 - (ii) für SAP LBN ist der Zugriff auf 1000 Dokumente und entweder (a) einen (1) Logistikdienstleister und den Zugriff auf einen (1) digitalen Spediteur (Uber Freight für die USA und InstaFreight für Europa) oder (b) zwei (2) Logistikdienstleister beschränkt.
 - (iii) für SAP AIN ist der Zugriff auf zweihundert (200) Geräte, zwei (2) Verbindungen und zehn (10) Partner-Portal-Invitees beschränkt und
 - (iv) für Cloud Platform CPEA Free Voucher wie in der Order Form angegeben.
- 1.4.1 Optional und mit einer Subskription für den RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition Cloud Service erhält der Auftraggeber Zugriff auf die folgenden zusätzlichen Services, die über die folgenden Weblinks zur Verfügung gestellt werden:
 - (i) für die App SAP Custom Code Migration (vormals „Custom Code Analyzer“) ist der Zugriff unter <https://blogs.sap.com/abap-custom-code-analysis-using-sap-cloud-platform> verfügbar;
 - (ii) für Process Discovery by SAP ist der Zugriff unter <http://www.s4hana.com> verfügbar; und
 - (iii) für SAP Readiness Check ist der Zugriff unter <http://www.sap.com/readinesscheck> verfügbar.

Diese zusätzlichen Services können zusätzlichen gesetzlichen Bestimmungen unterliegen. Besteht ein Konflikt zwischen den zusätzlichen gesetzlichen Bestimmungen und der Vereinbarung, haben die zusätzlichen gesetzlichen Bestimmungen Vorrang.

2. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

2.1. Systemwartung.

- 2.1.1. SAP führt regelmäßig und planmäßig Wartungsarbeiten zur Pflege der Sicherheitspatch-Ebene des Betriebssystems, Datenbank- und Anwendungspatches, Infrastrukturwartung (Netzwerk, Computer, Speicher) und andere terminierte, proaktive Vorgänge durch. Diese Wartungsarbeiten werden auf der Grundlage der Anforderungen und Ressourcen für ein/e im Voraus zwischen SAP und dem Auftraggeber vereinbarte/s Datum, Uhrzeit und Dauer („Planmäßige Ausfallzeit“) angemessen geplant. Sofern der Auftraggeber nicht rechtzeitig bei der Planung und/oder Durchführung solcher Wartungsarbeiten wie von SAP empfohlen kooperiert, ist er für alle daraus resultierenden Probleme im Cloud Service, einschließlich unerwarteter Ausfallzeiten, alleinverantwortlich.
- 2.1.2. Ungeachtet des Vorstehenden behält SAP sich das Recht vor, jederzeit Notfallwartungsarbeiten ohne die vorherige Zustimmung des Auftraggebers durchzuführen. SAP unternimmt alle vertretbaren Anstrengungen, den Auftraggeber achtundvierzig (48) Stunden im Voraus über die Durchführung von Notfallwartungen zu benachrichtigen. Tritt eine Ausfallzeit des Cloud Service während dieser Notfallwartung ein, gilt diese Ausfallzeit als „Ausfallzeit in Notfällen“, wie in der Service-Level-Vereinbarung definiert (siehe Abschnitt 2.3). „Notfallwartungen“ sind Wartungsarbeiten, die erforderlich sind, um auf unvorhergesehene Umstände zu reagieren und so erhebliche Auswirkungen auf den Cloud Service zu verhindern. Zu solchen Situationen gehört die Anwendung von kritischen Anwendungspatches und Sicherheitspatches für Betriebssysteme (Sicherheitspatches mit der Priorität „Sehr hoch“) und/oder die Durchführung kritischer Arbeiten in Bezug auf das Betriebssystem (dringende Upgrades und/oder Aktualisierung gemeinsam genutzter Komponenten).
- 2.1.3. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, über Serviceanforderungstickets die Anwendung nicht kritischer Sicherheitspatches (alle Sicherheitspatches mit der Priorität „Hoch“, „Mittel“ oder „Niedrig“) bei SAP anzufordern und mit SAP abzustimmen. Diese Patches werden während der Planmäßigen Ausfallzeiten oder sonstiger Vereinbarter Ausfallzeiten eingespielt, wie in der Service-Level-Vereinbarung definiert.
- 2.2. **Support.** Support für den Cloud Service wird von SAP geleistet wie in den in der Order Form in Bezug genommenen Support-Richtlinien für SAP Cloud Services in der durch die Beschreibung in Anlage 1 zu diesen Ergänzenden Bedingungen ergänzten Fassung beschrieben. Die in der Vereinbarung beschriebenen Support Services dürfen nur zur Unterstützung der Cloud Services genutzt werden, für die diese Vereinbarung gemäß Angabe in der Order Form gilt, und nicht zur Unterstützung anderer Lösungen von SAP oder Drittanbietern.
- 2.3. **Service-Level-Vereinbarung.** Die Service-Level-Vereinbarung, die für die RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE Cloud Services gilt, ist die Service-Level-Vereinbarung für SAP HANA Enterprise Cloud; RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition; SAP ERP, Private Cloud Edition; und SAP S/4HANA, Extended Edition („SLA“), außer dass der im SLA angegebene Service-Level für die Systemverfügbarkeit von 99,5 % durch 99,7 % ersetzt wird. Die Service-Level-Vereinbarung für SAP Cloud Services gilt für die Bundled Cloud Services.
- 2.3.1. Abschnitt 3 des SLA (Sicherung und Reaktionszeit für Störungen der IT-Umgebung) gilt nur für Meldungen (im SLA definiert), die mit SAP-Aufgaben und -Services verknüpft sind, die für die IT-Umgebung (im SLA definiert) gelten, wie in der Dokumentation zu Rollen und Verantwortlichkeiten für RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition angegeben, die dem Auftraggeber auf der Website von SAP oder auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird.
- 2.4. **Modifikationen und Add-ons.** Der Auftraggeber ist berechtigt, im Rahmen der erlaubten Nutzung des Cloud Service gemäß dieser Vereinbarung Modifikationen und/oder Auftraggeber-Add-ons zu entwickeln und zu nutzen sowie Zusätzliche Add-ons für die SAP-Cloud-Service-Software zu nutzen.

Der Auftraggeber ist für die gesamte Installation, die Verwaltung und Unterstützung jeglicher Add-ons verantwortlich (für den vorliegenden Abschnitt zählen Add-ons, die als RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE Cloud Service bereitgestellt werden, nicht zu den Add-ons). Der Auftraggeber ist zeitnah für das Testen und Lösen von Sicherheitsschwachstellen, Quellcode-, Kompatibilitäts- und sonstigen Problemen zuständig, die aus im Rahmen der Vereinbarung zulässigen Modifikationen und Add-ons sowie aus Patches, Behelfslösungen oder

anderen Änderungen seitens SAP für die Cloud-Service-Software resultieren. Modifikationen und Add-ons dürfen weder dazu geeignet sein, die in der Vereinbarung geregelten Beschränkungen zu umgehen, noch dürfen sie die Leistung, Systemverfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder Sicherheit des Cloud Service beeinträchtigen oder verschlechtern. Der Auftraggeber informiert SAP unverzüglich über Probleme oder Schwachstellen in Bezug auf Modifikationen, Auftraggeber-Add-ons oder Zusätzliche Add-ons, die den Cloud Service beeinträchtigen oder verschlechtern können. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass SAP sich das Recht vorbehält, Add-ons, die nach Einschätzung von SAP ein solches Risiko für den Cloud Service darstellen könnten, einzuschränken oder deren Entfernung zu verlangen.

Auftraggeber-Add-ons und alle damit im Zusammenhang stehenden Rechte sind ausschließliches Eigentum des Auftraggebers, mit Ausnahme der Rechte von SAP an dem Cloud Service und den Cloud-Materialien, wie in dieser Vereinbarung angegeben – vorausgesetzt, der Auftraggeber unterlässt die Kommerzialisierung der im Rahmen dieser Vereinbarung entwickelten Auftraggeber-Add-ons. Der Auftraggeber räumt SAP (einschließlich SAP SE, ihren Verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmern) ein einfaches Recht ein, Auftraggeber-Add-ons zu verarbeiten, zu nutzen und anzuzeigen, um den Cloud Service bereitzustellen und zu unterstützen, und wie in der Vereinbarung dargelegt. Im Austausch gegen das Recht, im Rahmen der Vereinbarung Auftraggeber-Add-ons zu entwickeln, verpflichtet sich der Auftraggeber im eigenen Namen und dem Namen seiner Nachfolger und Rechtsnachfolger gegenüber SAP SE, ihren Verbundenen Unternehmen oder Lizenzgebern, aus Rechten an Auftraggeber-Add-ons oder Ansprüchen auf solche Rechte keinerlei Rechte an geistigem Eigentum an SAP-Produkten, SAP-Services oder zukünftigen SAP-Entwicklungen abzuleiten.

„Add-on“ bezeichnet jede Entwicklung, die der SAP-Cloud-Service-Software neue und unabhängige Funktionen hinzufügt, die vorhandenen SAP-Funktionen jedoch nicht verändert und SAP-Anwendungsprogrammierschnittstellen oder anderen SAP-Code nutzt, mit deren Hilfe andere Softwareprodukte mit der SAP-Cloud-Service-Software kommunizieren oder diese aufrufen können. Alle von SAP unabhängig oder gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelten Add-ons gelten als Cloud-Materialien und damit sind alle Rechte an geistigem Eigentum an und in Bezug auf die von SAP (unabhängig oder gemeinsam mit dem Auftraggeber) entwickelten Add-ons, einschließlich ihrer Derivate, Eigentum von SAP, SAP SE, ihren Verbundenen Unternehmen oder Lizenzgebern.

„Zusätzliches Add-on“ bezeichnet jedes Add-on, das kein Auftraggeber-Add-on ist und von SAP als SAP-zertifiziertes Add-on im SAP Certified Solutions Directory oder als reines ABAP-Add-on im ABAP-Stack veröffentlicht wird oder ein Add-on, das als RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE Cloud Service zur Verfügung gestellt wird.

„Auftraggeber-Add-on“ bezeichnet ein Add-on, das vom oder für den Auftraggeber ohne die Beteiligung von SAP entwickelt wurde.

„Modifikation“ bezeichnet (i) eine Änderung an dem/den ausgelieferten Quellcode/Metadaten oder (ii) jede Entwicklung, bei der es sich nicht um den ausgelieferten Quellcode oder Metadaten handelt, die die vorhandenen Funktionen der SAP-Cloud-Service-Software anpasst, erweitert oder ändert, einschließlich u. a. der Erstellung von neuen Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs) und alternativen Benutzungsoberflächen oder der Erweiterung der SAP-Datenstrukturen sowie (iii) jede sonstige Änderung der SAP-Cloud-Service-Software (außer Add-ons), die die Verwendung oder Einbindung von Cloud-Materialien einschließt. Für die Zwecke dieses Cloud Service umfassen Cloud-Materialien sämtliche Modifikationen. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass alle Rechte an geistigem Eigentum an und in Bezug auf diese Modifikationen und Derivate davon Eigentum von SAP, SAP SE, ihren Verbundenen Unternehmen oder Lizenzgebern sind.

- 2.5. **Sonstige vom Auftraggeber bereitgestellte Software.** Außer wie in Abschnitt 2.4 oben in Verbindung mit Add-ons festgelegt, darf der Auftraggeber keine andere vom Auftraggeber bereitgestellte Software im Cloud Service, einschließlich auf dem Betriebssystem, verwenden. Für den Fall, dass SAP dem Auftraggeber in Ausnahmefällen die Nutzung von vom Auftraggeber bereitgestellter Software gestattet, gelten für die vom Auftraggeber bereitgestellte Software alle Anforderungen und Einschränkungen, die für die in Abschnitt 2.4 genannten Add-ons gelten. Darüber hinaus erkennt der Auftraggeber an, dass im Zusammenhang mit der Verwaltung und dem Support der vom Auftraggeber bereitgestellten Software im Cloud Service eine zusätzliche Vergütung anfallen kann.

- 2.6. **Rückgabe von Auftraggeberdaten.** Vor Kündigung oder Ablauf der Laufzeit stellt SAP dem Auftraggeber auf dessen Wunsch innerhalb eines angemessenen Zeitraums in einem geeigneten, von SAP genutzten Sicherungsformat, einen finalen Export der im System von RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE gespeicherten Auftraggeberdaten bereit. Der Auftraggeber muss die Verwendbarkeit (Usability) dieses Exports innerhalb von (2) Wochen nach Erhalt überprüfen. Sollte der Auftraggeber innerhalb dieses zweiwöchigen Zeitraums keinen entsprechenden Nachweis erbringen, gelten die Auftraggeberdaten als verwendbar.
- 2.7. **EU-Access.** Die Option „EU-Access“ ist für den Cloud Service nicht verfügbar.
- 2.8. **Zusätzliche Services.** Der Auftraggeber kann Zusätzliche Services über eine Serviceanforderung auf der SAP-Serviceanforderungsplattform anfordern (oder das SAP-Services-Team kann diese Services im Namen des Auftraggebers anfordern). SAP informiert den Auftraggeber (bzw. Partner, sofern zutreffend) über die für den angeforderten Zusätzlichen Service anfallende Vergütung, und der Auftraggeber (bzw. Partner, sofern zutreffend) bestätigt den Erwerb dieses Service. Alle von SAP abgeschlossenen Zusätzlichen Services werden monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. „Zusätzliche Services“ sind spezifische Arbeiten im Zusammenhang mit den Cloud-Service-Systemen, die in der Dokumentation zu Rollen und Verantwortlichkeiten für RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition (die dem Auftraggeber auf der Website von SAP oder auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird) als „Zusätzlicher Service“ ausgewiesen sind.

3. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

- 3.1. Voraussetzung für die Erbringung und den Betrieb der bzw. den Support für Cloud Services seitens SAP ist, dass der Auftraggeber in angemessener Weise kooperiert und die für diese Aktivitäten erforderlichen Informationen (einschließlich sämtlicher Onboarding-Dokumentation), Berechtigungen und qualifizierten Ressourcen innerhalb von maximal fünf (5) Werktagen nach dem Wirksamkeitsdatum der Order Form zur Verfügung stellt. Der Auftraggeber autorisiert SAP, einen Administratorzugang im Business Client der Cloud-Service-Systeme, der zum Bereitstellen sowie Überprüfen der vereinbarten Nutzung und technischen Compliance des Cloud Service benötigt wird, einzurichten und zu verwenden. SAP ist berechtigt, die Nutzung des Cloud Service seitens des Auftraggebers zu prüfen (mindestens einmal jährlich und in Übereinstimmung mit SAP-Standardverfahren; dies kann Audits vor Ort und/oder Remote-Audits umfassen), um die Einhaltung der Nutzungsmetriken, des Umfangs und der Vereinbarung zu überprüfen. Der Auftraggeber kooperiert bei der Durchführung dieser Prüfungen in angemessener Weise.
- 3.2. In Verbindung mit den Verpflichtungen seitens des Auftraggebers in Bezug auf die Auftraggeberdaten im Rahmen der Vereinbarung umfassen Auftraggeberdaten jedwede vom Auftraggeber bereitgestellte in der Cloud-Service-Umgebung verwendete Software.
- 3.3. Der Auftraggeber ist für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Geschäftsprozesse im Kontext des Cloud Service verantwortlich, einschließlich u. a. der Konfiguration der Systemverwaltung und der Einhaltung der Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien, der Batchverarbeitungsanforderungen sowie der sonstigen gesetzlichen oder behördlichen Vorschriften, die für den Auftraggeber gelten. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, SAP die erforderliche ausreichende Dokumentation seiner entsprechenden Prozesse und Auftraggeber-Add-ons bereitzustellen, sodass SAP ihren Verantwortlichkeiten gemäß der Vereinbarung nachkommen kann.

Upgrades und Releases. Der Auftraggeber ist für die Installation von Upgrades und neuen Releases der Cloud-Service-Software verantwortlich. Die technische Installation derartiger Upgrades und neuer Releases wird auf Anfrage von SAP durchgeführt. Der Auftraggeber darf ausschließlich eine Version oder ein Release der Cloud-Service-Software verwenden, für die bzw. das die Softwarepflege und der Support aktuell sind, wie von SAP festgelegt. Im Sinne dieser Bestimmung bedeutet „aktuell“, dass die Version durch die Mainstream Maintenance (Standardpflege) abgedeckt ist. Sofern in diesem Dokument nicht anderweitig angegeben, darf der Auftraggeber die Cloud-Service-Software nicht in anderen Wartungsphasen verwenden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Extended Maintenance. Dieser Support wird gemäß den aktuellen Wartungsphasen der SAP-Software-Releases erbracht, wie in der SAP-Release- und Wartungsstrategie beschrieben, die unter <https://support.sap.com/releasestrategy> („Releasestrategie“) einsehbar ist. Ungeachtet des Vorstehenden können bestimmte optionale Add-ons im Rahmen der Phase Extended Maintenance verfügbar gemacht werden, wie im Service Description Guide und in der Releasestrategie beschrieben. Alle Auftraggeber-Add-ons, Vereinfachungen und Kompatibilitätsprüfungen sind vom Auftraggeber vorzunehmen. Der Auftraggeber ist für die Überprüfung der Ergebnisse verantwortlich, um zu gewährleisten, dass die implementierten

Geschäftsprozesse, Backend- und Frontend-Anwendungen sowie Integrationen nach Änderungen an der Cloud-Service-Software funktionsfähig sind.

Ist SAP aufgrund mangelnder Kooperation seitens des Auftraggebers außerstande, Aktualisierungen vorzunehmen, (i) kann SAP möglicherweise nur eingeschränkt Support leisten und keinerlei Verantwortung für solche Einschränkungen übernehmen und (ii) gelten die in der Service-Level-Vereinbarung festgelegten Service-Level für die Systemverfügbarkeit nicht.

- 3.4. **Eingeschränkte Wartung.** Wenn der Auftraggeber (i) kein Aktuelles Release der Cloud-Service-Software verwendet oder (ii) weniger als neun (9) Monate (ab dem Startdatum der Order Form) verbleiben, bis das Release nicht mehr Aktuell ist, führt der Auftraggeber ein Upgrade seiner Produktivumgebung der Cloud-Service-Software auf das Aktuelle Release durch, wie in der RISE Limited Maintenance Policy von SAP unter <https://www.sap.com/about/agreements/policies.html> beschrieben. Daher liegt die Nutzung von nicht Aktueller Cloud-Service-Software im eigenem Ermessen und Risiko des Auftraggebers.

Ungeachtet des Vorstehenden hängen die Verpflichtungen von SAP aus dieser Vereinbarung und der zugehörigen Dokumentation davon ab, dass der Auftraggeber die Cloud-Service-Software pflegt, für die das Aktuelle Release gilt. Insbesondere ist SAP nicht verantwortlich für die Zuverlässigkeit, Performance, Verfügbarkeit, Funktionalität, Sicherheit oder sonstige damit zusammenhängende Probleme, die mit der Cloud-Service-Software verbunden sind und durch den Betrieb eines nicht Aktuellen Release auftreten können und ist dem Auftraggeber gegenüber nicht für Verluste oder Schäden haftbar, die sich aus der Nichtbetriebsfähigkeit oder Nichtverfügbarkeit einer nicht Aktuellen Cloud-Service-Software ergeben könnten.

- 3.5. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Verbindung mit dem Cloud Service, einschließlich der Internetverbindung zum Übergabepunkt. Die Verantwortlichkeiten von SAP erstrecken sich nicht über den Übergabepunkt hinaus. „Übergabepunkt“ bezeichnet die Firewall (oder, falls VPN für den Zugriff genutzt wird, den Verbindungspunkt vom SAP-Netzwerk zum VPN-Gerät) der IT-Umgebung von SAP, die zur Bereitstellung des Cloud Service genutzt wird.
- 3.6. Der Auftraggeber ist für den Erwerb aller erforderlichen Rechte von Dritten verantwortlich, die SAP zum Ausführen und Hosten der vom Auftraggeber bereitgestellten Software in der Cloud-Service-Umgebung benötigt. Der Auftraggeber legt SAP auf Verlangen eine schriftliche Bestätigung dieser Rechte vor. Der Auftraggeber gewährt SAP das einfache Recht zur Nutzung der vom Auftraggeber bereitgestellten Software ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung des Cloud Service und nur im für die Bereitstellung des Cloud Service durch SAP erforderlichen Umfang.
- 3.7. Wenn der Auftraggeber die in diesen Ergänzenden Bedingungen dargelegten Verpflichtungen des Auftraggebers nicht erfüllt, ist er verantwortlich für die Auswirkungen dieser Nichterfüllung, einschließlich Verzögerungen, Folgekosten und etwaiger Performance-, Verfügbarkeits-, Funktions-, Support- und/oder Sicherheitsprobleme, die bei der Cloud-Service-Software auftreten.

**Anlage 1 zu den
Ergänzenden Bedingungen für RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition
Support-Services**

In dieser Anlage werden die Support-Services festgelegt, die zusätzlich zu den Support-Services von SAP Enterprise Support, Cloud Editions in den Support-Richtlinien für SAP Cloud Services im Rahmen der Vereinbarung bereitgestellt werden. Diese Anlage gilt nicht für Cloud-Funktionen.

1. SCOPE DER ZUSÄTZLICHEN SUPPORT-SERVICES.

Die zusätzlichen Support-Services von SAP gelten für die Enterprise Support Solutions und beinhalten derzeit die in diesem Abschnitt 1 festgelegten Elemente.

1.1. Kontinuierliche Verbesserung und Innovation

1.1.1. SAP kann ABAP-Quellcode für SAP-Softwareanwendungen zur Verfügung stellen, die in Enterprise Support Solutions (ausgenommen Software von Drittanbietern) und zusätzlich veröffentlichten und unterstützten Funktionsbausteinen enthalten sind.

1.1.2. Software Change Management, wie z. B. geänderte Konfigurationseinstellungen oder Software-Upgrades der Enterprise Support Solutions, werden durch Inhalte, Werkzeuge, Informationsmaterialien u. a. unterstützt.

1.2. Global Support Backbone

1.2.1. SAP-Hinweise auf der Kunden-Support-Website von SAP dokumentieren Software-Fehlfunktionen und enthalten Informationen zur Behebung, Vermeidung und Umgehung von Fehlern. SAP-Hinweise können Code-Korrekturen enthalten. Außerdem dokumentieren sie verwandte Probleme und Fragen von Auftraggebern sowie hierzu empfohlene Lösungen (z. B. Customizing-Einstellungen).

1.2.2. SAP Note Assistant, ein Werkzeug zur Installation bestimmter Korrekturen und Verbesserungen für SAP-Komponenten, ist inbegriffen.

1.3. Mission-Critical Support (Support für geschäftskritische Prozesse)

Für kundenspezifischen Code des Auftraggebers, der mit der SAP Development Workbench entwickelt wurde, bietet SAP die Ursachenanalyse im Rahmen des Mission-Critical Support (Ursachenanalyse für kundenspezifischen Code) gemäß dem Globalen Meldungsbearbeitungsprozess und den Reaktionsstufen für Meldungen der Prioritäten „Sehr hoch“ und „Hoch“, wie in Abschnitt 4 (Reaktionsstufen für vom Auftraggeber aufgegebenen Meldungen) in den Support-Richtlinien für SAP Cloud Services festgelegt. Wenn der kundenspezifische Code des Auftraggebers gemäß den jeweils aktuellen SAP-Standards dokumentiert wurde (Einzelheiten siehe <http://support.sap.com/supportstandards>), kann SAP den Auftraggeber bei der Bearbeitung von Meldungen unterstützen.

1.4. SAP Application Lifecycle Management

1.4.1. Vorbehaltlich des Erwerbs eines der Add-ons für SAP Solution Manager für SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, darf der Auftraggeber während der Laufzeit ausschließlich zu den folgenden Zwecken im Rahmen von SAP Enterprise Support, Cloud Editions auf SAP Solution Manager Enterprise Edition (und jegliche Nachfolgeversion der gemäß dieser Vereinbarung bereitgestellten SAP Solution Manager Enterprise Edition) zugreifen und diese nutzen: (i) Bereitstellung von SAP Enterprise Support, Cloud Editions und (ii) Application Lifecycle Management für Enterprise Support Solutions und andere SAP-Cloud- oder -On-Premise-Lösungen, für die der Auftraggeber über eine gültige Supportvereinbarung mit SAP verfügt. Das Application Lifecycle Management ist ausschließlich auf die folgenden Zwecke beschränkt:

- i. Implementierung, Konfiguration, Test, Betrieb, kontinuierliche Verbesserung und Diagnose;
- ii. Incident Management (Service Desk), Problem Management und Change Request Management, soweit sie durch die in SAP Solution Manager Enterprise Edition integrierte SAP-CRM-Technologie unterstützt werden (der Auftraggeber benötigt keine gesonderten Package-Nutzungsrechte für SAP CRM);
- iii. Mobile Szenarien für das Application Lifecycle Management, die SAP NetWeaver Gateway oder gleichwertige in SAP Solution Manager Enterprise Edition integrierte Technologie verwenden;

- iv. Management von Application-Lifecycle-Management-Projekten für IT-Lösungen des Auftraggebers mithilfe der Projektmanagementfunktionen von SAP Project and Portfolio Management, die in SAP Solution Manager Enterprise Edition integriert sind (allerdings ist die Funktion für das Portfoliomanagement von SAP Project and Portfolio Management nicht im Scope von SAP Solution Manager Enterprise Edition enthalten, sodass der Auftraggeber hierfür separat Nutzungsrechte erwerben muss); und
 - v. Verwaltung, Überwachung, Reporting und Unternehmensinformationsdienste (Business Intelligence), soweit sie durch die in SAP Solution Manager Enterprise Edition integrierte SAP-NetWeaver-Technologie unterstützt werden. Business-Intelligence-Aufgaben können ebenfalls ausgeführt werden, sofern der Auftraggeber im Rahmen der Enterprise Support Solutions Nutzungsrechte für die betreffende SAP-BI-Software erworben hat.
- 1.4.2. SAP Solution Manager Enterprise Edition darf nicht für andere als die vorstehend beschriebenen Zwecke verwendet werden. Ohne Einschränkung des Vorstehenden gilt, dass der Auftraggeber SAP Solution Manager Enterprise Edition insbesondere und uneingeschränkt nicht für Folgendes einsetzen darf:
- i. CRM-Szenarios, wie Opportunity Management, Lead Management oder Trade Promotion Management, mit Ausnahme von CRM-Szenarios, die in Abschnitt 1.4.1 ausdrücklich genannt werden;
 - ii. andere Arten der Nutzung von SAP NetWeaver als die oben genannten;
 - iii. Application Lifecycle Management und insbesondere Incident Management (Service Desk), mit Ausnahme von IT-Lösungen des Auftraggebers;
 - iv. IT-fremde Shared-Service-Funktionen, einschließlich u. a. Personalwesen, Finanzwesen oder Beschaffung;
 - v. SAP Project and Portfolio Management, einschließlich u. a. Portfoliomanagement oder Projektmanagement, bei dem es sich nicht um das in Abschnitt 1.4.1 oben beschriebene Management von Application-Lifecycle-Management-Projekten handelt; oder
 - vi. SAP NetWeaver Gateway, mit Ausnahme der mobilen Application-Lifecycle-Management-Szenarios im in Abschnitt 1.4.1 oben beschriebenen Umfang.
- 1.4.3. SAP kann die Anwendungsfälle für SAP Solution Manager Enterprise Edition unter diesem Abschnitt 1.4 von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen auf der Kunden-Support-Website von SAP unter <http://support.sap.com/solutionmanager> aktualisieren.
- 1.4.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition darf nur während der Laufzeit der Vereinbarung im Rahmen der hierin festgelegten Rechte und ausschließlich für die Zwecke der SAP-bezogenen Supportvorgänge, die der Unterstützung der internen Geschäftsvorgänge des Auftraggebers dienen, genutzt werden. Über die oben genannten Rechte hinausgehende Nutzungsrechte für die Funktionen von SAP Solution Manager Enterprise Edition im Rahmen dieser Anlage 1 unterliegen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit SAP, auch wenn diese Funktionen über SAP Solution Manager Enterprise Edition zugänglich oder damit verbunden sind. Der Auftraggeber ist berechtigt, seinen Mitarbeitern die Nutzung des Web-Self-Service in SAP Solution Manager Enterprise Edition während der Laufzeit der Vereinbarung zu erlauben, z. B. zum Aufgeben von Supportmeldungen, zur Abfrage des Meldungsstatus, zur Meldungsbestätigung und zur Änderung von Genehmigungen im direkten Zusammenhang mit den IT-Lösungen des Auftraggebers.
- 1.4.5. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Dritten die Nutzung der SAP Solution Manager Enterprise Edition als Service anzubieten. Abweichend hiervon dürfen Dritte, die gemäß der Vereinbarung zur Nutzung von Cloud Services berechtigt sind, ausschließlich für SAP-bezogene Supportzwecke zur Unterstützung der internen Geschäftsvorgänge des Auftraggebers gemäß den Regelungen der Vereinbarung und dieser Anlage 1 auf SAP Solution Manager Enterprise Edition zugreifen.
- 1.5. **Andere Komponenten, Methodiken und Inhalte.** Der in dieser Anlage beschriebene Support beinhaltet auch Folgendes:
- 1.5.1. Prozessbeschreibungen und -inhalte, die über SAP Solution Manager Enterprise Edition als vorkonfigurierte Testvorlagen und Testfälle verwendet werden können. Darüber hinaus unterstützt SAP Solution Manager Enterprise Edition die Testaktivitäten des Auftraggebers.

- 1.5.2. Werkzeuge und Content für SAP Application Lifecycle Management (über SAP Solution Manager Enterprise Edition und/oder die Enterprise Support Solutions und/oder die entsprechende Dokumentation für Enterprise Support Solutions und/oder die Kunden-Support-Website von SAP bereitgestellt), die zur Effizienzsteigerung dienen:
- i. Werkzeuge für die Implementierung, Konfiguration, Durchführung von Tests, den Betrieb und die Systemadministration.
 - ii. Best Practices, Richtlinien, Methodiken, Prozessbeschreibungen und Prozessinhalte. Diese Inhalte unterstützen die Verwendung von Werkzeugen für SAP Application Lifecycle Management.

2. DEFINIERTE BEGRIFFE.

Im Folgenden finden Sie ergänzend zu Abschnitt 6 (Definierte Begriffe) der Support-Richtlinien für SAP Cloud Services Erläuterungen zu oben verwendeten definierten Begriffen:

„Lösung(en) des Auftraggebers“	bezeichnet Enterprise Support Solutions und etwaige andere Software, die der Auftraggeber von Dritten erworben oder lizenziert hat und die in der Umgebung von RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE des Auftraggebers enthalten sind.
„IT-Lösung(en) des Auftraggebers“	bezeichnet Lösungen und Hardwaresysteme des Auftraggebers, für die der Support vom IT-Team des Auftraggebers geleistet wird.
„Enterprise Support Solutions“	bezeichnet die gesamte Cloud-Service-Software mit Ausnahme von Software, für die ausschließlich besondere Supportvereinbarungen gelten.
„Kunden-Support-Website von SAP“	bezeichnet das SAP Support Portal unter https://support.sap.com .

3. NICHT KONFORME VERWENDUNG

Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass Support-Services und Elemente der Mainstream Maintenance (oder ggf. Extended Maintenance), die im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellt werden, ausschließlich für die Cloud-Service-Software bestimmt sind und nicht zur Unterstützung anderer SAP-Produkte oder Drittanbieterlösungen verwendet werden dürfen. Der Auftraggeber erkennt an, dass, wenn er solche Elemente für andere SAP-Produkte oder Drittanbieterlösungen ohne eine gesonderte gültige SAP-Supportvereinbarung für diese Produkte verwendet, SAP ihm die im Zusammenhang mit diesem Nutzungszeitraum anfallenden Vergütungen zuzüglich einer Reaktivierungsvergütung für den Support für diese Produkte in Rechnung stellt.