

Ruum by SAP Ergänzende Bedingungen

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung für SAP Cloud Services zwischen SAP und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für Ruum by SAP („Cloud Service“). Sämtliche Dokumente, auf die in diesen Ergänzenden Bedingungen Bezug genommen wird, werden auf Anfrage bereitgestellt.

- 1. CLOUD SERVICE.** Der Cloud Service umfasst eine schlanke Projektmanagement-Benutzeroberfläche, die auf einen kundenspezifischen Geschäftsprozess aufgesetzt werden kann.
- 2. VERGÜTUNG.** Die Nutzungsmetrik für den Cloud Service lautet Nutzer. Nutzer sind Personen, die die Berechtigung für den Zugriff auf den Cloud Service besitzen.
- 3. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN**
 - 3.1 Nutzerdaten.** SAP kann Daten, die von einzelnen Nutzern stammen oder übermittelt wurden, die direkt auf den Cloud Service zugreifen, sowie vom Cloud Service gesammelte Transaktionsprotokolldaten („**Nutzerdaten**“) zum Zwecke der Prozessverbesserung erfassen und verarbeiten. Den Nutzern wird die innerhalb des Cloud Service zu findende Datenschutzerklärung (verfügbar unter <https://ruumapp.com/pages/privacy.html>) vorgelegt. Der Umgang mit erfassten Nutzerdaten, die von Nutzern stammen, die die Datenschutzerklärung akzeptieren, erfolgt in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Datenschutzerklärung. Nutzerdaten von Nutzern, die die Datenschutzerklärung nicht akzeptiert haben, werden von SAP nicht verwendet. Die Datenverarbeitungsvereinbarung für SAP Cloud Services gilt nicht für die Erfassung und Nutzung von Nutzerdaten, die von SAP erhoben werden. Erhält der Auftraggeber Auskunftsanträge oder sonstige Anträge zu Nutzerdaten, die Rechte an personenbezogenen Daten berühren, leitet der Auftraggeber derartige Anträge unverzüglich an SAP weiter.
 - 3.2 Support.** Die Support-Richtlinien für SAP Cloud Services, auf die in der Order Form Bezug genommen wird, gelten nicht für den Cloud Service. Beim Support für den Cloud Service handelt es sich um Customer Assistance, wie in Anlage 1 zu den Ergänzenden Bedingungen beschrieben.
 - 3.3 EU-Access.** Die Option „EU-Access“ ist für den Cloud Service nicht verfügbar.

Anlage 1
zu
Ruum by SAP
Ergänzende Bedingungen
SAP-CUSTOMER-ASSISTANCE-RICHTLINIEN FÜR SAP CLOUD SERVICES

1 SERVICE-SCOPE

SAP Customer Assistance ist für Cloud Services (wie im Bestellprozess und in der entsprechenden Vereinbarung angegeben) verfügbar und in der Vergütung für diese Cloud Services inbegriffen. In der folgenden Tabelle sind die im SAP Customer Assistance inbegriffenen Assistance-Services beschrieben. Die in der folgenden Tabelle verwendeten Begriffe werden in der unten stehenden Tabelle „Definierte Begriffe“ näher erläutert.

Beschreibung	Assistance-Service in der Vergütung für Cloud Services inbegriffen
Lösungsdokumentation, z. B. in Form technischer Spezifikationen, oder Informationen zu Release-Updates	<input type="checkbox"/>
Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap	<input type="checkbox"/>
Support via Internet und Social Business Collaboration Platform, z. B. in Form von Blogbeiträgen	<input type="checkbox"/>
Serviceüberwachung	<input type="checkbox"/>
Serviceberichte	<input type="checkbox"/>

Produktschulungsinhalte und Zeitpläne zu den Sitzungen für den Cloud Service stehen jeweils als Self-Service direkt im Cloud Service zur Verfügung. Planung, Verfügbarkeit und Bereitstellungsmethodologie liegen im Ermessen von SAP.

Falls SAP dem Auftraggeber im Rahmen der Vereinbarung Cloud Services von Drittanbietern bereitstellt, stellt SAP in dem Umfang SAP Customer Assistance für diese Cloud Services bereit, wie der betreffende Drittanbieter seinerseits SAP derartigen Support zur Verfügung stellt.

Wenn der Anbieter dieser Cloud Services die von SAP benötigten Support-Services nicht mehr erbringt, hat SAP das Recht, das Vertragsverhältnis zum betreffenden Cloud Service unter Wahrung einer angemessenen Frist von mindestens einem (1) Monat außerordentlich und auch teilweise zu kündigen.

2 SPRACHEN

Die Assistance-Services werden von SAP oder einem Drittanbieter nur auf Englisch erbracht.

3 VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

Um gemäß dieser Vereinbarung SAP Customer Assistance beziehen zu können, müssen die Auftraggeber mindestens einen qualifizierten, Englisch sprechenden Ansprechpartner für die Cloud Service Platform benennen. Zusätzlich ist der Auftraggeber verpflichtet, die vereinbarten Produktschulungsinhalte zu verwenden und in angemessenem Umfang mit SAP zu kooperieren, um etwaige technische Fragen zu klären sowie im Zusammenhang mit den Cloud Services aufgetretene Fehler zu beheben.

4 DEFINIERTE BEGRIFFE

Im Folgenden finden Sie nähere Erläuterungen der oben verwendeten definierten Begriffe:

Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap	Produkt-Roadmaps, die SAP ihren Auftraggebern im Rahmen des SAP Customer Assistance allgemein zur Verfügung stellt. Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap werden lediglich zu Informationszwecken bereitgestellt, und SAP ist nicht verpflichtet, zukünftige Produkte, Features oder Funktionen, die in den Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap beschrieben werden, bereitzustellen. Diese Informationen und etwaige künftige Entwicklungen von SAP können jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden.
Informationen zu Release-Updates	Allgemein verfügbare dokumentierte Zusammenfassungen, Webinare und Videos, die SAP bereitstellt, um Auftraggeber über Änderungen in neuen Produktreleases zu informieren und ihnen entsprechende Anleitungen zu geben. Diese Informationen und etwaige künftige Entwicklungen von SAP können jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden.
SAP Community	Die SAP Community („SC“) (verfügbar unter http://go.sap.com/community.html) ist ein Forum, in dem Kunden und andere SAP-Softwareexperten, Entwickler und Nutzer sowie weitere interessierte Parteien Informationen teilen, Kommentare schreiben, Erfahrungsberichte verfassen, Abstimmungen über zukünftige Funktionen durchführen und an Diskussionen über SAP-Produkte und Services teilnehmen können.
Support via Internet und Social Business Collaboration Platform	Zugang zu den entsprechenden Produktschulungsinhalten, die in verschiedenen Formaten verfügbar sind, z. B. zur Problembehebung und Verwendung der jeweiligen Cloud Services. Zugang zur Social Business Collaboration Plattform, z. B. der SAP-Community-Website.
Serviceüberwachung	Überwachung der Verfügbarkeit der jeweiligen Cloud Services mithilfe von Solution-Monitoring-Funktionen.
Serviceberichte	Berichte zur Verfügbarkeit und Nutzung der jeweiligen Cloud Services mithilfe der entsprechenden Solution-Monitoring-Funktionen.