

Ergänzende Bedingungen für SAP Business One Cloud

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

1. DEFINITIONEN

„**Add-ons und Erweiterungen**“ bezeichnet eine Reihe von Funktionen mit Bezug auf die Business-One-Anwendung, die SAP oder SAP-Partner für die Nutzung durch mehrere Kunden entwickelt haben und die durch SAP gemäß den SAP-Programmrichtlinien für Cloud-Service-Add-ons und -Erweiterungen geprüft wurden.

„**Business-One-Anwendung**“ bezeichnet die Softwareanwendung SAP Business One, Version für SAP HANA.

„**Business-One-Unternehmen**“ bezeichnet ein Objekt in einer Business-One-Anwendung, bei dem es sich um eine Gruppe von Stammdaten, Konfigurationen, Berichten und Transaktionen handelt, die eine Unternehmenseinheit/juristische Person des Auftraggebers darstellt. Dieses Objekt kann auch den allgemeinen Zweck oder Status dieser Unternehmenseinheit, Sparte oder juristischen Person darstellen, wie beispielsweise Produktion, Test, Schulung, Entwicklung oder archiviertes Unternehmen. Im Cloud Service ist dieses Objekt in einem HANA-Datenbankschema enthalten. Zur Darstellung von mehreren dieser Status kann es kopiert und wiederverwendet werden, wobei die Anzahl der Business-One-Unternehmen, für die der Auftraggeber Nutzungsrechte erworben hat, nicht überschritten werden darf. Zusätzliche Unternehmensdatenbanken können vom Auftraggeber nach Bedarf per Subskription mit der Metrik „Tenant“ hinzugefügt werden. Tenant bezeichnet eine auftraggeberspezifische Instanz des Cloud Service.

„**Connectivity App(s)**“ bezeichnet jegliche Integrationstechnologie, deren primäre Funktion darin besteht, ungleichartige Anwendungen direkt miteinander zu verbinden, um die direkte Kommunikation und/oder Verwaltung von Daten zwischen diesen ungleichartigen Anwendungen durch bzw. über diese Integrationstechnologie zu ermöglichen.

„**SAP-Technologielösung**“ bezeichnet SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, SAP Cloud Platform (außer bei Nutzung ausschließlich als Connectivity-App zwischen einer SAP-Anwendung und ERP) und SAP IoT Application Enablement (einschließlich etwaiger umbenannter Versionen und/oder Nachfolgeversionen der vorgenannten Technologien, die ggf. von SAP allgemein verfügbar gemacht wurden).

„**Servicebeschreibung**“ bezeichnet das von SAP zur Verfügung gestellte Dokument, in dem die von SAP im Rahmen des Cloud Service zu erbringenden Services beschrieben sind und das unter https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title_asc einsehbar ist. Die Servicebeschreibung kann gemäß den Bestimmungen in der Vereinbarung von Zeit zu Zeit durch SAP aktualisiert werden.

„**Nutzer**“ bezeichnet im Zusammenhang mit dem Cloud Service Einzelpersonen, die berechtigt sind, auf den Cloud Service zuzugreifen.

2. VERGÜTUNG

- 2.1. Ausnahmen für Definierte Nutzer. Für Nutzer der SAP-Business-One-Anwendung mit einer Schnittstelle zu einer separaten SAP-ERP-Installation des Auftraggebers („SAP ERP On-Premise“, „SAP S/4HANA On-Premise“ und „SAP S/4HANA Cloud“) müssen keine Nutzungsrechte als Definierte SAP-Nutzer im Rahmen der Vereinbarung des Auftraggebers mit SAP oder einem autorisierten verbundenen Unternehmen von SAP für ein solches SAP-ERP-System erworben werden.
- 2.2. SAP Business One Cloud Starter Package Edition umfasst die folgenden Typen von Nutzern und unterliegt den folgenden Bedingungen:
 - 2.2.1. „Starter Package User“ ist ein Nutzer, der die operativen Aufgaben ausführt, die von der Starter Package Edition unterstützt werden. Der Starter Package User beinhaltet auch die einem Mobile Application User und einem Indirect Access User eingeräumten Rechte. Der Starter Package User beinhaltet jedoch nicht die einem Professional User eingeräumten Rechte. Microsoft-Remotedesktopdienste sind in der Subskriptionsvergütung enthalten.

- 2.2.2. Die maximale Anzahl Starter Package User beträgt bei dieser Edition fünf (5). Wenn der Auftraggeber mehr als fünf (5) Starter Package User benötigt, müssen alle Nutzer Professional User oder Limited User im Rahmen der SAP Business One Cloud Professional Edition sein.
- 2.2.3. Die Mindestanforderung für die SAP Business One Cloud Starter Package Edition liegt bei drei (3) Starter Package Users.
- 2.2.4. Der Starter Package User kann nicht mit anderen Typen von Nutzern kombiniert werden.
- 2.2.5. In der SAP Business One Cloud Starter Package Edition ist ein (1) Business-One-Unternehmen enthalten. Zusätzliche Business-One-Unternehmen können vom Auftraggeber nach Bedarf per Subskription hinzugefügt werden.
- 2.3. **SAP Business One Cloud Professional Edition** umfasst die folgenden Typen von Nutzern und unterliegt den folgenden Bedingungen:
 - 2.3.1. „Professional User“ ist ein Nutzer, der vom Cloud Service unterstützte, operative Aufgaben ausführt. Der Professional User wird für die Verwaltung von unternehmensspezifischen Einstellungen im Business-One-Unternehmen und die Arbeit mit Produktion und Materialbedarfsplanung (MRP) benötigt. Der Professional User beinhaltet auch die einem Mobile Application User, einem Limited User und einem Indirect Access User eingeräumten Rechte. Microsoft-Remotedesktopdienste sind in der Subskriptionsvergütung enthalten.
 - 2.3.2. „Limited User“ ist ein Nutzer, der zum Zugriff auf den Funktionsumfang des Cloud Service berechtigt ist, um die operative Verarbeitung und Informationsanforderungen in einer spezifischen Rolle zu unterstützen. Jeder Limited User kann in Form von einer dieser Rollen angefordert werden: CRM, Financial oder Logistic. Der Limited User beinhaltet auch die einem Mobile Application User und einem Indirect Access User eingeräumten Rechte. Microsoft-Remotedesktopdienste sind in der Subskriptionsvergütung enthalten.
 - 2.3.3. „Mobile Application User“ ist ein Nutzer, der ausschließlich zum Zugriff auf die mobilen Apps von SAP Business One Sales oder SAP Business One Service berechtigt ist. Der Mobile Application User kann auf die Add-ons und Erweiterungen der Partner und Auftraggeber von SAP zugreifen. Microsoft-Remotedesktopdienste sind nicht in der Subskriptionsvergütung enthalten.
 - 2.3.4. „Indirect Access User“ ist ein Nutzer, der ausschließlich zum Zugriff auf SAP Business One über die zugehörige Anwendungsprogrammierschnittstelle berechtigt ist. Der Indirect Access User kann auf keine von SAP entwickelten Benutzungsoberflächen (Desktop und mobil) zugreifen. Microsoft-Remotedesktopdienste sind in der Subskriptionsvergütung enthalten.
 - 2.3.5. „SAP Business One Indirect Access by non-employees“ ist eine Instanz, die ausschließlich zum Zugriff auf SAP Business One über die zugehörigen Anwendungsprogrammierschnittstellen berechtigt ist. Der Indirect Access User kann auf keine von SAP entwickelten Benutzungsoberflächen zugreifen (außer auf den Bildschirm zur Anmeldung und Eingabe des Kennworts). Er kann nicht von Mitarbeitern oder Kontingentarbeitern (z. B. Berater, die auf der Basis einer Leistungsbeschreibung tätig werden, unabhängige Vertragspartner, Freiberufler oder sonstige ausgelagerte oder temporäre Angestellte, die auf Projektbasis beschäftigt werden) genutzt werden. Instances (Instanzen) sind eindeutige Verbindungen zu einem (1) angegebenen Anwendungs- oder Technologietyp. Die SAP-Anwendungen und ihre erforderlichen Instanzen können ohne zusätzliche Nutzungsvergütung verwendet werden. Im Sinne dieses Abschnitts bezeichnet „SAP-Anwendung“ sämtliche SAP-Software (einschließlich durch SAP lizenzierte Drittanbietersoftware), für die im Rahmen eines Nutzungsvertrags mit einer SAP-Entität/einem autorisierten Partner Nutzungsrechte erworben wurden, und/oder SAP Cloud Services, für die der Auftraggeber eine gültige Subskription besitzt, ausgenommen SAP-Technologielösungen und sämtliche Datenbank-Packages. Microsoft-Remotedesktopdienste sind nicht in der Subskriptionsvergütung enthalten.
 - 2.3.6. Die Mindestanforderungen für die SAP Business One Cloud Professional Edition liegen bei drei (3) Professional Users.
 - 2.3.7. In der SAP Business One Cloud Professional Edition sind zwei (2) Business-One-Unternehmen enthalten. Zusätzliche Business-One-Unternehmen können vom Auftraggeber nach Bedarf per Subskription hinzugefügt werden.

3. SCOPE DES CLOUD SERVICE

- 3.1. Der Cloud Service beinhaltet die folgenden SAP-Business-One-Kernmodule:

- Administration
- Verkauf
- Bankenabwicklung
- Produktion
- Personalwesen
- Finanzwesen
- Einkauf
- Lagerverwaltung
- Materialbedarfsplanung
- Projektmanagement
- Opportunities
- Geschäftspartner
- Ressourcen
- Service

3.2. Der Cloud Service beinhaltet eine Runtime-Version von SAP-Crystal-Versionen für SAP Business One. SAP stellt vorkonfigurierte SAP Crystal Reports als Teil des Cloud Service bereit. Diese von SAP bereitgestellten Reports sind für alle Nutzer ohne zusätzliche Subskriptionsvergütung verfügbar.

3.3. Der Cloud Service kann nur mit den vom Cloud Service unterstützten Lokalisierungen genutzt werden. Nutzungsrechte für den Cloud Service werden „pro Lokalisierung“ eingeräumt.

4. **IMPLEMENTIERUNGSSERVICES.**

Der Auftraggeber ist für die Ersteinrichtung, die Konfiguration und jegliche Integrationen des Cloud Service verantwortlich. Der mit der Nutzung des Cloud Service verbundene Einrichtungs- und/oder Konfigurationsaufwand ist nicht in einer Vereinbarung über den Cloud Service inbegriffen. Der Auftraggeber kann hierfür eine Vereinbarung mit dem autorisierten SAP-Partner schließen, bei dem er die SAP-Cloud-Subskription erworben hat.

5. **SUPPORT SERVICES**

SAP erbringt Support Services für den Cloud Service gemäß Anlage 1 der vorliegenden Ergänzenden Bedingungen. SAP betreibt für den Cloud Service ein Shared-Support-Modell, in dessen Rahmen bestimmte Services von dem autorisierten SAP-Partner erbracht werden, bei dem der Auftraggeber die Cloud-Service-Subskription erworben hat.

Anlage 1
zu den
Ergänzenden Bedingungen für
SAP Business One Cloud
Support Services für SAP Business One Cloud

Diese Anlage 1 (Support Services für SAP Business One Cloud) beschreibt die Support Services, die SAP für den Cloud Service beim Auftraggeber erbringt. Alle Begriffe in Großbuchstaben, die nicht im Rahmen dieser Anlage definiert sind, haben die in der Vereinbarung für sie festgelegte Bedeutung. SAP kann den Scope der Support Services von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen in Übereinstimmung mit den Bedingungen der Vereinbarung ändern.

1. DEFINITIONEN:

„**Meldung**“ bezeichnet die aus einem Fehler oder einer Störung des Cloud Service resultierende Meldung.

„**Erstreaktionszeit**“ bezeichnet die definierte Zeit von der Bestätigung des Eingangs einer Meldung bis zur Bereitstellung einer qualifizierten Antwort an den Auftraggeber. Bei der Priorität „Sehr hoch“ wird die Zeit in Echtzeit erfasst. Bei allen anderen Prioritäten wird die Zeit in Geschäftsstunden zwischen 09:00 und 18:00 Uhr Ortszeit erfasst.

„**Maximale Bearbeitungsdauer**“ bezeichnet die definierte Zeit von der Bestätigung einer Meldung bis zur Bereitstellung einer Lösung oder Behelfslösung an den Auftraggeber.

„**Support Services**“ bezeichnet die in dieser Anlage 1 beschriebenen Services.

2. VERANTWORTLICHKEITEN IN BEZUG AUF SAP SUPPORT SERVICES.

2.1. Unter den folgenden Umständen erbringt SAP keine Support Services:

- 2.1.1. bei Problemen, die entstehen, weil der Cloud Service ohne Einwilligung von SAP verändert oder unter Verstoß gegen die Vereinbarung genutzt wurde.
- 2.1.2. bei Problemen, die in Verbindung mit der Nutzung von Teilen des Cloud Service entstehen, die von SAP nicht als Bestandteil des Cloud Service bereitgestellt wurden, selbst wenn diese Produkte zusammen mit dem Cloud Service bereitgestellt werden.
- 2.1.3. bei Problemen, die aus unsachgemäßer Konfiguration, unzureichender Schulung der Mitarbeiter des Auftraggebers, fehlendem oder falschem Business Design oder Bedienungsfehlern resultieren.

2.2. Die folgenden Aktivitäten für den Cloud Service sind Bestandteil des Shared-Support-Modells zwischen SAP und dem autorisierten SAP-Partner, bei dem der Auftraggeber die Cloud-Service-Subskription erworben hat:

Aktivitäten	SAP	Partner
Infrastruktur- und Servermanagement		
Servermanagement (alle Server) bis zum und einschließlich Betriebssystem	X	
Patch-Management für Serverbetriebssystem und Netzwerkinfrastruktur	X	
Network Management	X	
Erstkonfiguration der Landschaft	X	
Erstinstallation und -konfiguration der Landschaft mit zugehörigen Komponenten	X	
Erste und laufende Serverkonfiguration und -verwaltung	X	
Sicherungsservices	X	
Überwachung		
Infrastrukturüberwachung (Speicher, CPU, Festplatte)	X	
Kapazitätsüberwachung	X	

Aktivitäten	SAP	Partner
Sicherheit		
Sicherheit der Netzwerkinfrastruktur (d. h. Firewall, IDS/IPS)	X	
Bereitstellen von Sicherheits-Patches für Serverbetriebssystem	X	
Zugriffssicherheit	X	X
DDoS-Überwachung	X	
Sicherheitssoftware: Virenschutz	X	
Sicherheitsrisiko- und Penetrationstests für Anwendungssicherheit, Anwendungssicherheitsprüfung		X
Sicherheit der kundenspezifischen Anwendungsentwicklung		X
Management von Sicherheitsvorfällen in Verbindung mit der Hosting-Umgebung	X	
Management von Sicherheitsvorfällen in Verbindung mit SAP-fremdem Anwendungscode (erster Alert)	X	
Management von Sicherheitsvorfällen in Verbindung mit SAP-fremdem Anwendungscode (Eindämmung/Behebung)		X
Datenbankmanagement		
Datenbankinstallation und -konfiguration	X	
Patching der Datenbank	X	
Datenbanksicherung und -wiederherstellung	X	
Datenbanküberwachung	X	X
Endnutzer-Lebenszyklusmanagement		
Bereitstellung neuer Tenants beim Endnutzer		X
Anlage und Kontrolle des Nutzerzugriffs beim Endnutzer		X
Implementierung von Erweiterungen in der Landschaft und den Tenants des Endnutzers		X
Upgrades der Tenants beim Endnutzer auf neuere SAP-Business-One-Patches		X
Benutzertests		X
Upgrades der SAP-Business-One-Cloud-Landschaft	X	X
Support und Incident Management		
Erste Supportebene. First Level Support (Support-Level 1)		X
Anlegen einer neuen Meldung basierend auf automatisierten Alerts oder einer per E-Mail oder telefonisch vom Endnutzer übermittelten Supportanforderung		X
Erfassen der Meldungsdetails		X
Kategorisieren der Meldung		X
Priorisieren der Meldung		X
Untersuchen und Diagnostizieren der Meldung des Endnutzers	X	
Zuweisen der Meldung zur geeigneten Supportgruppe bei SAP zwecks Problembehebung		X

3. SHARED-SUPPORT-MODELL

Das Shared-Support-Modell für den Cloud Service bildet den Rahmen, in dem SAP gemeinsam mit dem autorisierten SAP-Partner, bei dem der Auftraggeber die Cloud-Service-Subskription erworben hat, Support Services erbringt. Bei diesem Modell fungiert der autorisierte SAP-Partner als primärer Supportansprechpartner des Auftraggebers in Bezug auf den Cloud Service. Das bedeutet, dass der autorisierte SAP-Partner alle Anfragen und Meldungen des Auftraggebers erhält und im Namen von SAP primären Support für alle vom Auftraggeber übermittelten Meldungen in Bezug auf den Cloud Service gemäß dem Vertrag des Auftraggebers bereitstellt.

4. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

4.1. Der Auftraggeber benennt zwei (2) primäre Nutzer, die Supportmeldungen initiieren und mit dem SAP-Partner diesbezüglich kommunizieren. Der Auftraggeber übermittelt SAP und dem autorisierten SAP-Partner die Kontaktangaben (insbesondere E-Mail-Adresse und Telefonnummer), über die der Ansprechpartner beim Auftraggeber bzw. sein bevollmächtigter Vertreter erreichbar ist.

4.2. Damit der Auftraggeber Support Services gemäß dieser Vereinbarung beziehen kann, muss er bei der Bearbeitung von Supportfällen in angemessenem Umfang mit dem autorisierten SAP-Partner und SAP kooperieren und über ausreichende technische Kenntnisse und Fähigkeiten hinsichtlich der Konfiguration des Cloud Service verfügen, um dem autorisierten SAP-Partner und SAP relevante Informationen zum Reproduzieren und Beheben des aufgetretenen Fehlers liefern zu können, z. B. Instanznamen, Benutzernamen, Formularnamen und Screenshots.

5. MELDUNGSBEARBEITUNG

5.1. Nach Eingang der Meldung werden folgende Schritte durchgeführt:

- Prüfen, ob die Vorfallmeldung vom Auftraggeber vollständig ist, bei Bedarf Einholen fehlender Daten und Informationen vom Auftraggeber
- Erstellen einer umfassenden Beschreibung des Problems, das der Meldung zugrunde liegt, einschließlich aller Schritte, die zum Eintritt des Ereignisses geführt haben, vollständiger Syntax der Problemmeldung sowie Informationen zu den Systemvariablen und sonstigen Umgebungsfaktoren
- Suchen nach verfügbaren SAP-Hinweisen und ggf. Zuweisen der entsprechenden Hinweise zu der Meldung
- Ermitteln der Fehler anhand der vom Auftraggeber bereitgestellten Daten
- Reproduzieren und Isolieren der der Meldung zugrunde liegenden Störung im Business-One-Unternehmen des Auftraggebers oder in seiner eigenen Testumgebung mit ähnlichen Releases
- Analysieren, ob die Meldung auf einen Fehler des Cloud Service zurückgeführt werden kann
- Vorschlagen einer geeigneten Behelfslösung, wenn die Meldung nicht auf einen Fehler des Cloud Service zurückgeführt werden kann
- Weiterleiten der Meldung an SAP, wenn sie auf einen Fehler im Cloud Service zurückgeführt werden kann und kein SAP-Hinweis zur Behebung der der Meldung zugrunde liegenden Störung verfügbar ist

5.2. Priorisierung von Meldungen:

Priorität	Definition	Reaktionsstufe
Sehr hoch	<p>Eine Problemmeldung oder ein Supportfall erhält die Priorität „Sehr hoch“, wenn das Problem sehr schwerwiegende Auswirkungen auf den normalen Geschäftsablauf hat und dringende Arbeiten nicht ausgeführt werden können. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollständiger Ausfall des Cloud Service • Störungen der zentralen SAP-Systemfunktionen im Produktivsystem des Auftraggebers • Verzögerung des geplanten Produktivstarts oder Upgrades innerhalb der nächsten drei (3) Werktage • Eine sofortige Bearbeitung der Meldung ist erforderlich, da die Störung beträchtliche Verluste verursachen kann. 	<p>Angestrebte Erstreaktionszeit: 60 Minuten (Echtzeit) Angestrebte maximale Bearbeitungsdauer: 8 Stunden (Echtzeit)</p>
Hoch	<p>Eine Problemmeldung oder ein Supportfall erhält die Priorität „Hoch“, wenn es zu schwerwiegenden Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Notwendige Arbeiten können nicht durchgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen des SAP-Systems in der jeweiligen Situation hervorgerufen. Eine sofortige Bearbeitung der Problemmeldung ist erforderlich, da die Störung den gesamten produktiven Geschäftsablauf erheblich beeinträchtigen kann.</p>	<p>Angestrebte Erstreaktionszeit: 4 Geschäftsstunden Angestrebte maximale Bearbeitungsdauer: 2 Geschäftstage</p>
Mittel	<p>Eine Problemmeldung oder ein Supportfall erhält die Priorität „Mittel“, wenn es zu Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Die Störung wird durch eine fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktion des SAP-Systems verursacht.</p>	<p>Angestrebte Erstreaktionszeit: 8 Geschäftsstunden Angestrebte maximale Bearbeitungsdauer: 4 Geschäftstage</p>
Gering	<p>Eine Problemmeldung oder ein Supportfall erhält die Priorität „Niedrig“, wenn das Problem keine oder geringe Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs verursacht. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-System verursacht, die nicht täglich oder nur sehr selten benötigt werden.</p>	<p>Angestrebte Erstreaktionszeit: 16 Geschäftsstunden Angestrebte maximale Bearbeitungsdauer: 8 Geschäftstage</p>