

Ergänzende Bedingungen für SAP Commerce Cloud

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

1. DEFINITIONEN

- 1.1. **Endnutzer** bezeichnet eine Einzelperson oder eine Geschäftseinheit, die auf die Cloud-Service-Plattform des Auftraggebers zum Anzeigen und/oder Erwerben von Waren oder Services des Auftraggebers zugreift.
- 1.2. **Gross Merchandise Value (GMV, Bruttohandelswert)** bezeichnet den Bruttojahresumsatz des Auftraggebers und seiner Verbundenen Unternehmen für Produkte und Services, die in einem bestimmten Vertragsjahr von Endnutzern über Cloud-Service-Plattformen erworben werden. Nicht eingeschlossen im Bruttohandelswert sind Versand-, Bearbeitungs- und sonstige Endnutzern in Rechnung gestellte Kosten. Ebenfalls ausgeschlossen sind sämtliche Steuern, einschließlich Umsatzsteuer, wie auch Finanzierungsgebühren und Zinsen für Anzahlungen, die Endnutzern im Rahmen einer Transaktion in Rechnung gestellt werden. Retouren, Rückerstattungen, Stornierungen oder Gutschriften die der Auftraggeber oder seine Verbundenen Unternehmen Endnutzern gewähren, werden nicht mindernd auf den GMV-Betrag angerechnet.
- 1.3. **Hosting-Plattform** bezeichnet eine gehostete Infrastruktur zur Ausführung des Cloud Service.
- 1.4. **Aufträge** bezeichnet die Anzahl der Kunden- und Serviceaufträge, die innerhalb eines Vertragsjahres durch den Auftraggeber und seine Verbundenen Unternehmen durch den Cloud Service verarbeitet werden. Die Auftragsnachbearbeitung wie das Splitting, die Weiterleitung und die Erfüllung von Aufträgen wirkt sich nicht auf die Anzahl der Aufträge aus. Retouren, Rückerstattungen, Stornierungen oder Gutschriften, die der Auftraggeber oder seine Verbundenen Unternehmen Endnutzern gewähren, werden nicht mindernd auf die Anzahl der Aufträge angerechnet.
- 1.5. **SAP Commerce Cloud Services Description** bezeichnet das Dokument, in dem die von SAP im Rahmen des Cloud Service zu erbringenden Managed Services beschrieben sind und das unter <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> einsehbar ist (und dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird).
- 1.6. **Nutzer (für SAP Qualtrics Digital CX)** bezeichnet Personen, die im Paketierten SAP Qualtrics Cloud Service zum Zugriff auf SAP Qualtrics Digital CX berechtigt sind.

2. CLOUD SERVICE

- 2.1. **Editionen.** Der Cloud Service ist in drei Editionen verfügbar: Standard Edition, Professional Edition und Enterprise Edition, plus zusätzliche Add-on-Services. Die in den jeweiligen Editionen inbegriffenen Cloud-Service-Software-Funktionen sind im Dokument zu den technischen und funktionalen Spezifikationen für SAP Commerce angegeben, das einsehbar ist unter <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>.
- 2.2. **Infrastrukturservices.** Der Cloud Service beinhaltet die in der SAP Commerce Cloud Services Description angegebenen Infrastrukturservices.
- 2.3. **Infrastruktur.** SAP Commerce Cloud umfasst die in der folgenden Tabelle dargestellten Infrastrukturressourcen.

VPNs	1	Nutzungsmetrik = Gateway
Speicher	5.000	Nutzungsmetrik = GB an Speicherplatz

- 2.4. Wenn der Auftraggeber SAP Commerce Cloud, Professional Edition oder Enterprise Edition vereinbart, erhält er ohne zusätzliche Vergütung Zugriff auf den Service SAP Business Technology Platform, Kyma runtime

(„SAP BTP, Kyma“) gemäß den hier angegebenen Beschränkungen. Wenn der Auftraggeber SAP Commerce Cloud, Professional Edition vereinbart, ist der Zugriff auf 17.388 Kapazitätseinheiten von SAP BTP, Kyma pro Vertragsjahr beschränkt. Wenn der Auftraggeber SAP Commerce Cloud, Enterprise Edition vereinbart, ist der Zugriff auf 34.776 Kapazitätseinheiten von SAP BTP, Kyma pro Vertragsjahr beschränkt. Wenn SAP feststellt, dass der Auftraggeber die vorgenannten Nutzungsbeschränkungen für SAP BTP, Kyma überschritten hat, wird dem Auftraggeber eine solche Übernutzung automatisch in Rechnung gestellt. Die Nutzung von SAP BTP, Kyma durch den Auftraggeber unterliegt den Ergänzenden Bedingungen für die Business Technology Platform, einsehbar unter <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement>.

2.5. Auftraggeber mit einer auf einem „GMV“ basierenden Cloud-Service-Subskription haben Anspruch auf die folgende Nutzung pro Vertragsjahr:

- Durchschnittliche monatliche Nutzung von 160 GB Arbeitsspeicher (RAM) für die ersten 12.000.000 EUR der jährlichen „GMV“-Subskription.
- Durchschnittliche monatliche Nutzung von 64 GB Arbeitsspeicher (RAM) für max. jede zusätzlichen 10.000.000 EUR der jährlichen „GMV“-Subskription, jedoch nicht mehr als 1.376 GB pro Produktivumgebung (unabhängig von den jährlichen „GMV“-Subskriptionen).

Auftraggeber mit einer auf der Metrik „Aufträge“ basierenden Cloud-Service-Subskription haben Anspruch auf die folgende Nutzung pro Vertragsjahr:

- Durchschnittliche monatliche Nutzung von 160 GB Arbeitsspeicher (RAM) für bis zu 100.000 Aufträge der jährlichen „Aufträge“-Subskription und
- Durchschnittliche monatliche Nutzung von 64 GB Arbeitsspeicher (RAM) für max. jede zusätzlichen 250.000 Aufträge der jährlichen „Aufträge“-Subskription, jedoch nicht mehr als 1.376 GB pro Produktivumgebung (unabhängig von den jährlichen „Aufträge“-Subskriptionen).

Wenn ein Auftraggeber zusätzliche Produktivumgebungen für die Codereplikation oder Rechenzentrumszonen für die Codereplikation von SAP Commerce Cloud erwirbt, erhöhen sich die oben genannten Nutzungsbeschränkungen um 128 GB Arbeitsspeicher (RAM) pro zusätzlicher Produktivumgebung.

Falls der Auftraggeber eine der oben genannten Nutzungsbeschränkungen in drei (3) oder mehr aufeinanderfolgenden Monaten überschreitet, kann SAP zur Erreichung der nächsten Nutzungsstufe vom Auftraggeber den Erwerb von SAP Commerce Cloud, Add-on für Skalierbarkeit auf der Grundlage seiner Nutzung oder seines zusätzlichen GMV bzw. seiner zusätzlichen Aufträge verlangen. Die Übernutzung in Bezug auf die in diesem Abschnitt 2.5 angegebenen Nutzungsbeschränkungen wird ermittelt, indem die Nutzung des Auftraggebers für einen 24-Stunden-Zeitraum gemessen und der monatliche Durchschnitt daraus abgeleitet wird. Die Nutzung wird basierend auf der vom Auftraggeber in allen Cloud-Service-Produktivumgebungen genutzten Infrastruktur ermittelt. Der Auftraggeber bestätigt und stimmt zu, dass jede Nutzung, die über die oben genannten Ansprüche hinausgeht, zu einer Verschlechterung der Leistung des Cloud Service führen kann.

3. VERGÜTUNG

Soweit im Folgenden nicht anderweitig angegeben, lauten die Nutzungsmetriken für den Cloud Service „GMV“ und „Aufträge“, wie in der Order Form angegeben.

- 3.1. **GMV.** Bei Vereinbarungen über den Cloud Service, die „GMV“ als Nutzungsmetrik verwenden, umfasst die Ausgangseinheit 12.000.000 EUR GMV pro Vertragsjahr (in der Order Form als (a) SAP Commerce Cloud, Standard Edition, GMV, Access, (b) SAP Commerce Cloud, Professional Edition, GMV, Access oder (c) SAP Commerce Cloud, Enterprise Edition, GMV, Access angegeben). Der Auftraggeber muss zusätzlichen GMV in die Vereinbarung aufnehmen, wenn dies zur Deckung des Gesamtbruttophandelswertes pro Vertragsjahr erforderlich ist. SAP rechnet die Landeswährung des Auftraggebers anhand des SAP-Standardwechselkurses (der dem Auftraggeber auf Anfrage bereitgestellt wird) in Euro um.
- 3.2. **Aufträge.** Vereinbarungen über den Cloud Service, die Aufträge als Nutzungsmetrik verwenden, werden in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr gezählt. Die Ausgangseinheit ist in der Order Form als (a)

SAP Commerce Cloud, Standard Edition, Aufträge, Access, (b) SAP Commerce Cloud, Professional Edition, Aufträge, Access oder (c) SAP Commerce Cloud, Enterprise Edition, Aufträge, Access angegeben.

- 3.3. **Tenants.** Die Nutzungsmetrik für die folgenden Services lautet Tenants. Ein Tenant bezeichnet eine kundenspezifische Instanz des Cloud Service. Nicht-Produktivumgebungen von SAP Commerce Cloud können in verschiedenen Größen (klein, mittel, groß und extragroß) vereinbart werden. Zusätzliche Tenants für SAP Commerce Cloud, Produktivumgebung für Codereplikation können nur für die produktive Nutzung in der initialen Rechenzentrumszone erworben werden, und zwar unter der Bedingung, dass sie dieselbe Codebasis verwenden.
- 3.4. **Zusätzliche Infrastruktur.** Auftraggeber, die den Cloud Service beziehen, haben die Möglichkeit, zusätzliche Infrastruktur in Form von optionalem zusätzlichem Speicherplatz und zusätzlichen Rechenzentrumszonen für die Codereplikation zu vereinbaren. Für SAP Commerce Cloud lautet die Nutzungsmetrik für zusätzlichen Speicherplatz „GB an Speicherplatz“ und für zusätzliche Rechenzentren für die Codereplikation „Berechtigungs-Package“. Das Berechtigungs-Package für den Cloud Service ist ein in einem Rechenzentrumsstandort innerhalb einer regionalen Infrastrukturverfügbarkeitszone eingerichteter Cluster mit einer Produktivumgebung für die Codereplikation und derselben Codebasis (wie in der Servicebeschreibung beschrieben) wie in der initialen Rechenzentrumszone.
- 3.5. **SAP Commerce Cloud, Add-on für Skalierbarkeit.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Add-on für Skalierbarkeit lautet „Kapazitätseinheiten“. Kapazitätseinheiten sind die Anzahl der Einheiten, die durch die Nutzung der Services verbraucht werden. Diese Metrik wird in Monaten gezählt. Jede Kapazitätseinheit umfasst 64 GB Arbeitsspeicher (RAM) sowie weitere Infrastruktur für die horizontale Skalierung.
- 3.6. **Optionale Services.** Die folgenden Services können gegen eine zusätzliche Vergütung, die anhand der folgenden Nutzungsmetriken berechnet wird, einer Vereinbarung über Cloud Services hinzugefügt werden:
 - 3.6.1. **SAP Commerce Cloud, Citizen Engagement Accelerator.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Citizen Engagement Accelerator lautet „Aufträge“, gemessen in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr.
 - 3.6.2. **SAP Commerce Cloud, Travel Accelerator.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Travel Accelerator lautet „Aufträge“, gemessen in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr.
 - 3.6.3. **SAP Commerce Cloud, Telco and Media Accelerator.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Telco and Media Accelerator lautet „Aufträge“, gemessen in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr oder „GMV“. Bei Vereinbarungen über SAP Commerce Cloud, Telco and Media Accelerator, die „GMV“ als Nutzungsmetrik verwenden, umfasst die Ausgangseinheit 12.000.000 EUR GMV pro Vertragsjahr (in der Order Form als SAP Commerce Cloud, Telco and Media Accelerator, Access angegeben). Der Auftraggeber muss zusätzlichen GMV in die Vereinbarung aufnehmen, wenn dies zur Deckung des Gesamtbruttolhandelswertes pro Vertragsjahr erforderlich ist.
 - 3.6.4. **SAP Commerce Cloud, Financial Services Accelerator.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Financial Services Accelerator lautet „Aufträge“, gemessen in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr.
 - 3.6.5. **SAP Commerce Cloud, Data Hub.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Data Hub lautet Tenants.

4. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

- 4.1. Der Auftraggeber kann sein Drittanbieter-Payment-Gateway in den Cloud Service integrieren, um Zahlungsstatusinformationen bereitzustellen, vorausgesetzt, dass der Auftraggeber im Cloud Service keine sonstigen Informationen (einschließlich Kreditkarteninformationen) bereitstellt oder darin speichert, die auf einem solchen Auftraggeber-Payment-Gateway gespeichert sind.
- 4.2. Der Auftraggeber ist für die Installation von Upgrades und neuen Releases des Cloud Service verantwortlich. Der Auftraggeber darf ausschließlich eine Version oder ein Release des Cloud Service verwenden, für die bzw. das die Softwarepflege und der Support aktuell sind, wie von SAP festgelegt und in der Dokumentation näher erläutert. Im Sinne dieser Bestimmung bedeutet „Aktuell“, dass das Application Framework für den Cloud Service noch von der Mainstream Maintenance abgedeckt ist und nicht in den Status „Ende der Mainstream Maintenance“ übergegangen ist. Für die Standard Edition des Cloud Service hält der Auftraggeber das

Application Framework für den Cloud Service auf einer Aktuellen Version. Der Auftraggeber muss bestimmen, welche Updates der von SAP bereitgestellten Software auf seine Umgebungen anzuwenden sind. Wenn der Auftraggeber das Application Framework für den Cloud Service nicht auf einer Aktuellen Version hält, (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 und (iii) ist der Auftraggeber für die daraus folgenden Auswirkungen verantwortlich, einschließlich Leistung, Verfügbarkeit, Funktionalität und/oder Sicherheitsproblemen, die beim Cloud Service auftreten und die durch die Nutzung einer nicht Aktuellen Version des Application Framework für den Cloud Service verursacht werden. Für die Professional Edition des Cloud Service muss der Auftraggeber im Rahmen des enthaltenen Platform Upgrade Service für die gehostete SAP-Software jährlich das Upgrade auf die neueste Version (ab dem ersten Produktivstart) durchführen. Für die Enterprise Edition des Cloud Service muss der Auftraggeber ein Upgrade der Cloud-Service-Software einmal während einer Subskriptionslaufzeit von drei (3) oder weniger Jahren bzw. zweimal bei einer Laufzeit von mehr als drei (3) Jahren durchführen.

4.3. Wenn der Auftraggeber SAP Commerce Cloud, Rechenzentrumszone für Codereplikation vereinbart, ist er für Drittanbieteranwendungen und/oder den kundenspezifischen Code einschließlich der ordnungsgemäßen Installation und Bedienbarkeit im Rechenzentrum für die Codereplikation verantwortlich. Der Auftraggeber ist außerdem verantwortlich für die Verwaltung, den Support, das Testen und Lösen von Quellcode, Kompatibilitätsproblemen, Sicherheitsschwachstellen oder sonstigen Konflikten, die bei der Verwendung von Drittanbieteranwendungen und/oder kundenspezifischem Code auftreten können.

4.4. Auftraggeberdaten

4.4.1. SAP behält sich das Recht vor, Auftraggeberdaten (oder Informationen Dritter) zu entfernen, von denen SAP nach vernünftiger Einschätzung annimmt, dass sie gegen geltende Gesetze oder Vorschriften oder Rechte Dritter verstoßen, oder den Auftraggeber zum Entfernen solcher Daten aufzufordern. SAP benachrichtigt den Auftraggeber über die Entfernung von Auftraggeberdaten (oder Informationen Dritter) gemäß diesem Abschnitt.

4.4.2. Wenn der Auftraggeber Anwendungen oder Web-Services von Drittanbietern für die Integration in den Cloud Service installiert oder aktiviert, kann SAP diesen Drittanbietern den Zugriff auf Auftraggeberdaten gewähren, soweit dies für die Interoperabilität der Anwendungen oder Web-Services des Drittanbieters mit dem Cloud Service erforderlich ist. SAP ist weder für eventuelle negative Auswirkungen auf den Cloud Service noch für die Offenlegung, Änderung oder Löschung von Auftraggeberdaten verantwortlich, die durch Anwendungen oder Web-Services von Drittanbietern oder durch die Drittanbieter verursacht werden.

5. VERFÜGBARKEIT

Die Regelungen über Systemverfügbarkeit im Service-Level-Agreement für SAP Cloud Services, auf die in der Order Form Bezug genommen wird, und die SAP-Systemverfügbarkeitsregelungen in den Cloud-AGB werden (soweit nicht ausdrücklich anders geregelt) durch Folgendes ersetzt:

5.1. „**Verfügbar**“ oder „**Verfügbarkeit**“ bedeutet, dass SAP in Bezug auf die Produktivumgebung der Hosting-Plattform ein SLA zur Systemverfügbarkeit für Produktivumgebungen von 99,95 % während jedes Kalendermonats aufrechterhält, vorbehaltlich der im SLA definierten Ausgeschlossenen Ausfallzeiten, wie in der SAP Commerce Cloud Services Description näher beschrieben, die auf der SAP-Website verfügbar ist („Servicebeschreibung“).

5.2. Wenn SAP der Ansicht ist, dass kundenspezifischer Code Auswirkungen auf die Performance oder Sicherheit des Cloud Service hat, benachrichtigt SAP den Auftraggeber (dies kann per E-Mail an den Administrative User des Auftraggebers erfolgen) unter Angabe der Gründe für diese Ansicht. Der Auftraggeber antwortet SAP innerhalb von sieben (7) Tagen und arbeitet im Anschluss daran mit SAP gemeinsam daran, die Ursache für die Performanceprobleme zu finden; dazu gehört ggf. auch eine gemeinsame Überprüfung des kundenspezifischen Codes. Der Auftraggeber akzeptiert jedwede durch SAP gegebenen Empfehlungen, um durch kundenspezifischen Code verursachte Performanceprobleme zu beheben.

6. SERVICES ZUR IMPLEMENTIERUNG

- 6.1. Der Auftraggeber ist verantwortlich dafür, eine Implementierungsfirma zu beauftragen, die die Implementierungsservices für die Ersteinrichtung, Konfiguration und Integration des Cloud Service sowie First-Level-Support (Helpdesk) und Anwendungssupport leistet. Alle Leistungen der Implementierungsfirma unterliegen einer separaten Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und der Implementierungsfirma. Der Auftraggeber ist allein für alle von der Implementierungsfirma bereitgestellten oder implementierten Features, Funktionen und Erweiterungen verantwortlich. Keine(s/r) dieser vom Auftraggeber oder dessen Implementierungsfirma bereitgestellten Services, Features, Funktionen und Erweiterungen ist Bestandteil des Cloud Service.

7. AUSGESCHLOSSENE SERVICES

Die folgenden Aktivitäten sind nicht im Scope des Cloud Service inbegriffen:

- 7.1. Implementierungsservices (einschließlich Implementierung, Ersteinrichtung, Konfiguration, Anpassung und Integration des Cloud Service);
- 7.2. Support Services (einschließlich First-Level-Support (Helpdesk)) für angepassten Code, Anwendungen und Web-Services von Drittanbietern (einschließlich der Bearbeitung von Kreditkartenzahlungen und SSL-Zertifikate); und
- 7.3. Anwenden von Upgrades und Aktualisierungen von Softwareanwendungen für SAP Commerce Cloud, sofern in diesen Ergänzenden Bedingungen nicht anderweitig angegeben.

8. EU-ACCESS

Die Option „EU-Access“ ist für den Cloud Service oder den Paketierten SAP Qualtrics Cloud Service nicht verfügbar.

9. PAKETIERTE SAP QUALTRICS CLOUD SERVICES

Wenn der Cloud Service gegen eine einzelne Vergütung in SAP Qualtrics Digital CX inbegriffen ist (zusammen „**Paketierter SAP Qualtrics Cloud Service**“), gelten die folgenden zusätzlichen Bedingungen für diesen Paketierten SAP Qualtrics Cloud Service:

- 9.1. **Nutzungsmetrik und Einschränkungen basierend auf GMV.** Subskriptionen des Paketierten SAP Qualtrics Cloud Service mit GMV als Nutzungsmetrik werden in Einheiten von 12.000.000 EUR GMV pro Vertragsjahr gemessen und umfassen 10 Nutzer von SAP Qualtrics Digital CX und 40.000 Antworten pro Vertragsjahr. **Antworten** bezeichnet Antworten auf Umfragen (Umfrageergebnisse von einer Einzelperson), die in einem Vertragsjahr abgeschlossen wurden, und bei denen es sich nicht um Umfragevorschauen, Umfragetests oder importierte Antworten handelt. Zu abgeschlossenen Antworten gehören ausgefüllte Umfragen und Teilmfragen, die aus den Antworten in Bearbeitung verschoben und erfasst wurden.
- 9.2. **Nutzungsmetrik und Einschränkungen basierend auf Aufträgen.** Subskriptionen des Paketierten SAP Qualtrics Cloud Service mit Aufträgen als Nutzungsmetrik werden in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr gemessen und umfassen 10 Nutzer von SAP Qualtrics Digital CX und 40.000 Antworten pro Vertragsjahr.
- 9.3. **Löschen von Auftraggeberdaten.** Der Auftraggeber ist für das Löschen aller Auftraggeberdaten bei Kündigung verantwortlich. SAP stellt dem Auftraggeber ein Mittel zur Durchführung einer derartigen Löschung bereit.
- 9.4. **Support.** Der Kontaktweg des Supports für SAP Qualtrics Digital CX ist <https://www.qualtrics.com/support/>. Wenn SAP den Kontaktweg ändert, weist SAP auf <https://www.qualtrics.com/support/> darauf hin. Alle sonstigen Aspekte im Hinblick auf den Support werden gemäß den Support-Richtlinien von SAP für Cloud Services bereitgestellt.