

SAP Commerce Cloud

Ergänzende Bedingungen

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

1. DEFINITIONEN

- 1.1. **Vertragsjahr** bezeichnet einen Zeitraum von zwölf aufeinanderfolgenden Monaten, der am ersten Tag der Laufzeit bzw. dem jeweiligen Jahrestag des Beginns der Laufzeit beginnt.
- 1.2. **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.
- 1.3. **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.
- 1.4. **Hosting-Plattform** bezeichnet eine gehostete Infrastruktur zur Ausführung des Cloud Service.
- 1.5. **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.
- 1.6. **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).

2. CLOUD SERVICE

- 2.1. **Editionen.** Der Cloud Service ist in zwei Editionen verfügbar: Standard und Professional, 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 <http://www.sap.com/about/agreements/policies/servicespecifications.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	5000	Nutzungsmetrik = GB an Speicherplatz

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 SAP Commerce Cloud,

Standard Edition, GMV, Access oder SAP Commerce Cloud, Professional 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 den Euro-Preis anhand des SAP-Standardwechselkurses (der dem Auftraggeber auf Anfrage bereitgestellt wird) in die Landeswährung des Auftraggebers 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 SAP Commerce Cloud, Standard Edition, Aufträge, Access oder SAP Commerce Cloud, Professional Edition, Aufträge, Access angegeben.
- 3.3. **Tenants.** Die Nutzungsmetrik für die folgenden Services lautet Tenants. Ein Tenant bezeichnet eine kundenspezifische Instanz des Cloud Service, die nur mit SAP Commerce Cloud, Professional Edition erworben werden kann: SAP Commerce Cloud, Development Environment; SAP Commerce Cloud, Staging Environment; und SAP Commerce Cloud, Production Environment.
- 3.4. **Zusätzliche Infrastruktur.** Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, zusätzliche Infrastruktur in Form von optionalem zusätzlichem Speicherplatz und zusätzlichen Rechenzentrumszonen zu vereinbaren. Für SAP Commerce Cloud lautet die Nutzungsmetrik für zusätzlichen Speicherplatz „GB an Speicherplatz“ und für zusätzliche Rechenzentrumszonen „Berechtigungs-Package“. Das Berechtigungs-Package für den Cloud Service ist ein in einem Rechenzentrumsstandort innerhalb einer regionalen Infrastrukturverfügbarkeitszone eingerichteter Cluster.
- 3.5. **Optionale Services.** Die folgenden Services können gegen eine zusätzliche Vergütung, die anhand der folgenden Nutzungsmetriken berechnet wird, einer Vereinbarung über Cloud Services hinzugefügt werden:
 - 3.5.1. **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.
 - 3.5.2. **SAP Commerce Cloud, Travel Accelerator.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Travel Accelerator lautet „Aufträge“, gemessen in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr.
 - 3.5.3. **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 Gesamtbruttophandelswertes pro Vertragsjahr erforderlich ist.
 - 3.5.4. **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.
 - 3.5.5. **SAP Commerce Cloud, Data Hub.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Data Hub lautet Tenants.

4. AUFTRAGGEBERDATEN

- 4.1. Pflichten/Verantwortlichkeiten des Auftraggebers
 - 4.1.1. 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.
 - 4.1.2. Für die Standard Edition des Cloud Service hält der Auftraggeber das Application Framework für den Cloud Service auf einer aktuell unterstützten Version. Der Auftraggeber muss bestimmen, welche Updates der von SAP bereitgestellten Software auf seine Umgebungen anzuwenden sind. SAP verwaltet keine Auftraggeber-Anwendungen im Cloud Service, die in nicht unterstützten Versionen der SAP-Software ausgeführt werden. Für die Professional Edition des Cloud Service muss der Auftraggeber im Rahmen des enthaltenen Platinum

Upgrade Service für die gehostete SAP-Software jährlich das Upgrade auf die neueste Version (ab dem ersten Produktivstart) durchführen.

4.1.3. Wenn der Auftraggeber eine zusätzliche Rechenzentrumszone vereinbart, ist er dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Drittanbieteranwendungen oder kundenspezifischer Code in der zusätzlichen Rechenzentrumszone ordnungsgemäß installiert sind und funktionieren.

4.2. Verantwortung für die Auftraggeberdaten

4.2.1. 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 dieser Klausel.

4.2.2. 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 in Bezug auf die Produktivumgebung der Hosting-Plattform, dass der Raw Code der Website (HTML oder ähnlicher Code, jedoch mit Ausnahme von Inhalten, Serviceaufrufen durch Dritte und kundeneigenem Code, die vom Auftraggeber oder dessen Implementierungsfirma entwickelt wurden) in 99,95% der Fälle rund um die Uhr (7x24) in jedem beliebigen Kalendermonat innerhalb von weniger als einer (1) Sekunde (gemessen von den Reporting-Werkzeugen im SAP-Netzwerk) in den Browser des Nutzers geladen wird; ausgenommen hiervon sind planmäßige Wartungen (oder Änderungen an den Managed Services), wie in der SAP Commerce Cloud Services Description angegeben („**Service-Level-Ziel**“).

5.2. Der Auftraggeber informiert SAP zehn (10) Tage im Voraus über Wartungsmaßnahmen, die vom Auftraggeber durchgeführt werden und die Performance des Cloud Service beeinträchtigen könnten. Hierzu gibt er über die SAP-Support-Kanäle eine Meldung bei SAP auf, wie in den Support-Richtlinien für SAP Cloud Services dargelegt.

5.3. 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. SAP ist nicht für ein durch kundenspezifischen Code verursachtes Nichterreichen des Service-Level-Ziels verantwortlich.

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);
- 7.3. Installation von Upgrades und Updates der Anwendungssoftware für SAP Commerce Cloud mit Ausnahme der Professional Edition, die im Rahmen des Platinum Upgrade Service ein technisches Plattform-Upgrade (pro Jahr, nach dem ersten Produktivstart) der Basislösung der SAP-Software enthält.

8. **EU-ACCESS.** Die Option „EU-Access“ ist für den Cloud Service nicht verfügbar.

9. PAKETIERTER CLOUD SERVICE

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. **Nutzungsbeschränkung.** Die Nutzung von SAP Qualtrics Digital CX gemäß einem Auftrag ist im Cloud Service inbegriffen und darf nur in Verbindung mit dem Cloud Service erfolgen.
- 9.2. **Nutzer.** Nutzer bezeichnet Personen, die im Paketierten SAP Qualtrics Cloud Service zum Zugriff auf SAP Qualtrics Digital CX berechtigt sind.
- 9.3. **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 100 Nutzer von SAP Qualtrics Digital CX pro Vertragsjahr.
- 9.4. **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 100 Nutzer von SAP Qualtrics Digital CX pro Vertragsjahr.
- 9.5. **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.
- 9.6. **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.