

## Ergänzende Bedingungen für SAP Commerce Cloud

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung zwischen SAP und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für SAP Commerce Cloud („Cloud Service“).

### 1. DEFINITIONEN

„**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.

„**Pauschalvergütung**“ bezeichnet eine feste Vergütung für den Cloud Service.

„**Gigabyte (GB)**“ ist die Kapazitätsmenge im Cloud Service.

„**Gross Merchandise Value (GMV)**“ (Bruttowarenwert, BWW) bezeichnet den Bruttoumsatzerlös für Produkte und/oder Services, die über den Cloud Service verarbeitet werden.

„**Hosting-Plattform**“ bezeichnet eine gehostete Infrastruktur zur Ausführung des Cloud Service.

„**Auftrag**“ ist jedes einzelne Kunden- und Serviceauftrags-Datenobjekt, das über den Cloud Service verwaltet wird.

Ein „**Tenant**“ ist eine auftraggeberspezifische Instanz des Cloud Service.

### 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 und Infrastrukturressourcen sind im Dokument zu den technischen und funktionalen Spezifikationen für SAP Commerce Cloud (SAP Commerce Cloud Technical and Functional Specifications) angegeben, das unter <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> einsehbar ist.

Wenn der Auftraggeber SAP Commerce Cloud, Professional Edition oder Enterprise Edition vereinbart, erhält er Zugriff auf SAP Business Technology Platform, Kyma-Laufzeit („SAP BTP, Kyma“), sofern zutreffend und gemäß den in den technischen und funktionalen Spezifikationen für SAP Commerce Cloud angegebenen Beschränkungen. Wenn SAP feststellt, dass der Auftraggeber die in den technischen und funktionalen Spezifikationen für SAP Commerce Cloud angegebenen 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>.

- 2.2. **Nutzung.** Auftraggeber mit einer auf einem BWW basierenden Cloud-Service-Subskription haben Anspruch auf die folgende Nutzung in den Cloud-Service-Produktivumgebungen:

Jährliche „BWW“-Subskription (pro Vertragsjahr)	Inbegriffene durchschnittliche monatliche Nutzung von Arbeitsspeicher (RAM) in GB
Erste 12 Mio. EUR BWW	Bis zu 160 GB
Jede zusätzlichen 10 Mio. EUR BWW	Bis zu 64 GB (nicht mehr als 1.376 GB insgesamt)

Jährliche „BWW“-Subskription (pro Vertragsjahr)	Inbegriffener durchschnittlicher monatlich bereitgestellter Azure-SQL-Datenbankdienst*
Erste 12.000.000 € BWW	Bis zu 250 DTU + bis zu 1 TB Datenbankspeicher

<b>Jährliche „BWW“-Subskription (pro Vertragsjahr)</b>	<b>Inbegriffener durchschnittlicher monatlich bereitgestellter Azure-SQL-Datenbankdienst*</b>
12.000.001 € bis 40.000.000 € BWW	Bis zu 500 DTU + bis zu 1 TB Datenbankspeicher
40.000.001 € bis 80.000.000 € BWW	Bis zu 1.000 DTU + bis zu 1 TB Datenbankspeicher
80.000.001 € bis 150.000.000 € BWW	Bis zu 1.750 DTU + bis zu 4 TB Datenbankspeicher
Ab 150.000.001 € BWW	Maximal 4.000 DTU + bis zu 4 TB Datenbankspeicher

\* Änderungen können auf der Grundlage der Serviceangebote der Azure-SQL-Datenbank vorgenommen werden.

Auftraggeber mit einer auf „Aufträgen“ basierenden Cloud-Service-Subskription haben Anspruch auf die folgende Nutzung in den Cloud-Service-Produktivumgebungen:

<b>Jährliche „Aufträge“-Subskription (pro Vertragsjahr)</b>	<b>Inbegriffene durchschnittliche monatliche Nutzung von Arbeitsspeicher (RAM) in GB</b>
Erste 100.000 Aufträge	Bis zu 160 GB
Je weitere 250.000 Aufträge	Bis zu 64 GB (nicht mehr als 1.376 GB insgesamt)

<b>Jährliche „Aufträge“-Subskription (pro Vertragsjahr)</b>	<b>Inbegriffener durchschnittlicher monatlich bereitgestellter Azure-SQL-Datenbankdienst*</b>
Erste 100.000 Aufträge	Bis zu 250 DTU + bis zu 1 TB Datenbankspeicher
100.001 bis 500.000 Aufträge	Bis zu 500 DTU + bis zu 1 TB Datenbankspeicher
500.001 bis 1.000.000 Aufträge	Bis zu 1.000 DTU + bis zu 1 TB Datenbankspeicher
1.000.001 bis 2.000.000 Aufträge	Bis zu 1.750 DTU + bis zu 4 TB Datenbankspeicher
Ab 2.000.001 Aufträge	Maximal 4.000 DTU + maximal 4 TB Datenbankspeicher

\* Änderungen können auf der Grundlage der Serviceangebote der Azure-SQL-Datenbank vorgenommen werden.

Wenn ein Auftraggeber zusätzliche SAP Commerce Cloud, Produktivumgebungen für Codereplikation (auch bekannt als SAP Commerce Cloud, Produktivumgebung) oder SAP Commerce Cloud, Rechenzentrumszonen für Codereplikation (auch bekannt als SAP Commerce Cloud, zusätzliche Rechenzentrumszone) erwirbt, erhöhen sich die oben genannten Beschränkungen um bis zu 128 GB Arbeitsspeicher (RAM) und 250 DTU des Service Azure-SQL-Datenbank (oder entsprechend) pro zusätzlicher Produktivumgebung.

Sofern der Auftraggeber eine der oben genannten Beschränkungen für drei (3) oder mehr aufeinanderfolgende Monate überschreitet, verlangt SAP zur Erreichung der nächsten Nutzungsstufe vom Auftraggeber für den Rest der Vertragslaufzeit den Erwerb von SAP Commerce Cloud, Add-ons für Skalierbarkeit auf der Grundlage seiner Nutzung oder seines zusätzlichen BWW bzw. seiner zusätzlichen Aufträge zusätzlich zu Vergütungen für eine Übernutzung, die ab dem Tag angefallen sind, an dem die Übernutzung zuerst eintrat. SAP kann die Infrastruktur der Produktivumgebung nach Bedarf und gemäß der Beschreibung in der Dokumentation hoch- oder

herunterskalieren. Die Übernutzung in Bezug auf die in diesem Abschnitt angegebenen Beschränkungen 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, wie näher in der Dokumentation beschrieben. 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 „BWW“ und „Aufträge“, wie in der Order Form angegeben.

- 3.1. **BWW.** Bei Vereinbarungen über den Cloud Service, die „BWW“ als Nutzungsmetrik verwenden, umfasst die Ausgangseinheit 12.000.000 EUR BWW pro Vertragsjahr (in der Order Form als (a) SAP Commerce Cloud, Standard Edition, BWW, Zugriff, (b) SAP Commerce Cloud, Professional Edition, BWW, Zugriff oder (c) SAP Commerce Cloud, Enterprise Edition, BWW, Zugriff angegeben). Der Auftraggeber muss zusätzlichen BWW in die Vereinbarung aufnehmen, wenn dies zur Deckung des Gesamtbruttowarenwertes pro Vertragsjahr erforderlich ist. Nicht eingeschlossen im BWW sind Versand, Bearbeitungsgebühren, Steuern und sonstige Endnutzern in Rechnung gestellte Kosten. Retouren, Rückerstattungen, Stornierungen oder Gutschriften die der Auftraggeber oder seine Verbundenen Unternehmen Endnutzern gewähren, werden nicht mindernd auf den BWW-Betrag angerechnet. SAP rechnet die Landeswährung des Auftraggebers anhand des täglichen Standardwechsellkurses von SAP (der dem Auftraggeber auf Anfrage bereitgestellt wird) in Euro um.
- 3.2. **Aufträge.** Bei Vereinbarungen über den Cloud Service, die „Aufträge“ als Nutzungsmetrik verwenden, umfasst die Ausgangseinheit 50.000 Aufträge pro Vertragsjahr (oder anderweitig in der Order Form angegeben). Die Ausgangseinheit ist in der Order Form als (a) SAP Commerce Cloud, Standard Edition, Aufträge, Zugriff, (b) SAP Commerce Cloud, Professional Edition, Aufträge, Zugriff oder (c) SAP Commerce Cloud, Enterprise Edition, Aufträge, Zugriff angegeben. 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.
- 3.3. **Tenants.** Die Nutzungsmetrik für die folgenden Services lautet Tenants. Nichtproduktive Sandbox-Umgebungen von SAP Commerce Cloud können in verschiedenen Größen vereinbart werden, u. a. klein (auch bekannt als SAP Commerce Cloud, Entwicklungsumgebung), mittel (auch bekannt als SAP Commerce Cloud, Staging-Umgebung), groß (auch bekannt als SAP Commerce Cloud, Produktivumgebung) und extragroß. 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 des Cloud Service können zusätzliche Infrastruktur in Form von SAP Commerce Cloud, zusätzlicher Speicherplatz, SAP Commerce Cloud, Rechenzentrumszonen für die Codereplikation und SAP Commerce Cloud, zusätzliche Protokollierungsoption erwerben. Für zusätzlichen Speicherplatz lautet die Nutzungsmetrik „GB“. Die Nutzungsmetrik für das Rechenzentrum für die Codereplikation lautet „Berechtigungs-Package“ (Berechtigungs-Package ist ein Satz definierter Berechtigungen, wie in den jeweiligen produktspezifischen Ergänzungen oder in der Dokumentation festgelegt). 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 Dokumentation beschrieben) wie in der initialen Rechenzentrumszone. Für die zusätzliche Protokollierungsoption lautet die Nutzungsmetrik „Pauschalvergütung“ für jeden Tenant.
- 3.5. **SAP Commerce Cloud, Add-on für Skalierbarkeit.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Add-on für Skalierbarkeit lautet „Kapazitätseinheiten“. Kapazitätseinheit ist eine Quote der über den Cloud Service verbrauchten Services und wird wie in den jeweiligen produktspezifischen Ergänzungen oder der Dokumentation festgelegt berechnet. 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, Accelerator für die Reisebranche.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Accelerator für die Reisebranche lautet „Aufträge“, gemessen in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr.
- 3.6.3. **SAP Commerce Cloud, Accelerator für die Telekommunikations- und Versorgungsindustrie.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Accelerator für die Telekommunikations- und Versorgungsindustrie lautet „Aufträge“, gemessen in Einheiten von 50.000 Aufträgen pro Vertragsjahr oder „BWW“. Bei Vereinbarungen über SAP Commerce Cloud, Accelerator für die Telekommunikations- und Versorgungsindustrie, die „BWW“ als Nutzungsmetrik verwenden, umfasst die Ausgangseinheit 12.000.000 EUR BWW pro Vertragsjahr (in der Order Form als SAP Commerce Cloud, Accelerator für die Telekommunikations- und Versorgungsindustrie, Zugriff angegeben). Der Auftraggeber muss zusätzlichen BWW in die Vereinbarung aufnehmen, wenn dies zur Deckung des Gesamtbruttowarenwertes 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, Datenhub.** Die Nutzungsmetrik für SAP Commerce Cloud, Datenhub 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. 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 bzw. einem Aktuellen Release 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 bzw. eines Aktuellen Release des Application Framework für den Cloud Service verursacht werden. Für alle Editionen des Cloud Service pflegt der Auftraggeber das Application Framework für den Cloud Service auf einer aktuellen Version oder einem aktuellen Release, wie näher in der Dokumentation angegeben.
- 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 Dokumentation zu SAP Commerce Cloud näher beschrieben.
- 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. AUSGESCHLOSSENE SERVICES

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

- 6.1. Implementierungsservices (einschließlich Implementierung, Ersteinrichtung, Konfiguration, Anpassung und Integration des Cloud Service);
- 6.2. 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
- 6.3. Anwenden und Implementieren von Upgrades und Updates von Softwareanwendungen für SAP Commerce Cloud, sofern in diesen Ergänzenden Bedingungen nicht anderweitig angegeben.