

ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzung zu HEC“) sind Bestandteil einer Vereinbarung über bestimmte SAP Cloud Services zwischen SAP und dem Auftraggeber und gelten ausschließlich für SAP HANA Enterprise Cloud Services und alle dazugehörigen Cloud Services, die in einer Order Form mit den SAP HANA Enterprise Cloud Services erworben wurden und nicht für andere SAP-Produkte und -Services. Diese Ergänzung zu HEC gilt für eine Order Form für SAP HANA Enterprise Cloud Services v.2-2019 oder aktueller (gemäß Fußzeile der Order Form).

1. DEFINITIONEN

Definitionen, die in dieser Ergänzung zu HEC verwendet, jedoch nicht definiert werden, haben die in der Order Form oder darin enthaltenen Dokumenten für sie festgelegte Bedeutung.

- 1.1. **„Change Request“** bezeichnet jedwede Änderungen am Cloud Service, wie in einem durch die Parteien unterzeichneten schriftlichen Dokument mit Bezugnahme auf die geltende Order Form beschrieben.
- 1.2. **„IT-Umgebung“** bezeichnet die von SAP zur Verfügung gestellten Rechenzentren, Server, Netzwerkausrüstungen, Betriebssysteme und Datenspeicherungsmechanismen, die von SAP zur Bereitstellung der HEC Services für den Auftraggeber ausgewählt wurden und genutzt werden; dazu gehören die Produktivumgebung (PRD) und alle anderen IT-Umgebungen, die für nicht produktive Zwecke (NICHT-PRD) genutzt werden, wie in der Order Form vereinbart.
- 1.3. **„Dokumentation“** bezeichnet die von SAP bereitgestellte(n) (i) als Dokumentation angegebenen Servicebeschreibungen, (ii) Beschreibungen von Rollen und Verantwortlichkeiten und (iii) technische und funktionale Dokumentation für die Subskriptionssoftware in der jeweils aktuellen Fassung, die dem Auftraggeber durch SAP verfügbar gemacht wird.
- 1.4. **„HEC Services“** bezeichnet die folgenden von SAP im Rahmen einer Order Form bereitgestellten Cloud Services, die in der Vereinbarung beschrieben sind: SAP HANA Enterprise Cloud, BYOL-Modell (**„HEC BYOL“**), und SAP HANA Enterprise Cloud, Subskriptionsmodell (**„HEC Subscription“**).
- 1.5. **„LAN“** bezeichnet ein lokales Netzwerk, bei dem es sich um ein logisches Computernetzwerk in einem relativ kleinen Bereich handelt.
- 1.6. **„Nutzungsvertrag“** bezeichnet die Vereinbarung (bei der es sich nicht um die vorliegende Vereinbarung handelt), in deren Rahmen der Auftraggeber die Rechte an der Erworbenen Software erhalten hat.
- 1.7. **„Erworbene Software“** bezeichnet die Version der Anwendungen, Datenbanken, Software, Hilfsprogramme und Komponenten, die Eigentum des Auftraggebers sind oder für die der Auftraggeber Nutzungsrechte besitzt (andere Subskriptionssoftware ausgenommen) und die er SAP als Bestandteil der Cloud Services zur Verfügung stellt.
- 1.8. **„Nicht-PRD“** oder **„Nicht-Produktivumgebung“** bezeichnet jede Umgebung, bei der es sich nicht um eine PRD (Produktivumgebung) handelt. Es kann sich um Entwicklungs-, Qualitätssicherungs- oder Sandbox-Umgebungen handeln.
- 1.9. **„Übergabepunkt“** bezeichnet für MPLS den Port auf dem Anbieter-Switch oder, im Falle eines VPN für den Zugang, die externe Schnittstelle zum Internet des VPN-Gerätes der IT-Umgebung von SAP.
- 1.10. **„PRD“** oder **„Produktivumgebung“** bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der ausschließlich für die Abwicklung produktiver Geschäftsvorgänge genutzt wird.
- 1.11. **„Servicebeschreibung“** bezeichnet die dem Auftraggeber von SAP zur Verfügung gestellte schriftliche Beschreibung bestimmter Aspekte des Cloud Service, u. a. Enhanced Managed Services und Disaster Recovery, die als Dokumentation angegeben ist.
- 1.12. **„Subskriptionssoftware“** bezeichnet Software, die im Rahmen des Angebots HEC Subscription von SAP auf Subskriptionsbasis in der IT-Umgebung bereitgestellt und gehostet wird, wie in der Order Form aufgeführt.
- 1.13. **„Systeme“** bezeichnet eine oder mehrere zusammenhängende und voneinander abhängige Komponenten wie Datenbanken, Server, Netzwerke, Load Balancer, Web Dispatcher usw., die zusammen verwendet

werden, um eine Stufe (Tier) zu betreiben. Jede Kombination von Komponenten, die innerhalb einer Stufe verwendet werden, entspricht einem (1) System.

2. ERWORBENE SOFTWARE, SUBSKRIPTIONSSOFTWARE UND PFLEGE

2.1. Erworbene Software

2.1.1. Bereitstellung von Nutzungsrechten. Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung sämtlicher Vereinbarter Software und den Erwerb aller erforderlichen Rechte von Dritten verantwortlich, die SAP zum Ausführen und Hosten der Erworbenen Software benötigt. Der Auftraggeber legt auf Anforderung von SAP eine schriftliche Bestätigung dieser Rechte seitens des Auftraggebers und/oder der jeweiligen Drittlizenzgeber vor. Der Auftraggeber erteilt SAP das einfache Recht zur Verwendung der Erworbenen Software ausschließlich zum Zweck der Bereitstellung des Cloud Service und nur in dem Maße, wie es für die Bereitstellung des Cloud Service durch SAP und deren Unterauftragnehmer erforderlich ist, und in dem in der entsprechenden Order Form ggf. anderweitig festgelegten Maße. Der Auftraggeber erklärt und versichert hiermit, dass er über alle Rechte, Nutzungsrechte und Genehmigungen verfügt, die dazu erforderlich sind, SAP die in diesem Abschnitt festgelegten Rechte zu gewähren.

2.1.2. Support. Der Auftraggeber ist für die Laufzeit der Order Form für den Bezug und die Aufrechterhaltung des von SAP bereitgestellten SAP Enterprise Support (oder einer niedrigeren Supportstufe, falls mit SAP schriftlich vereinbart) für die Vereinbarte SAP-Software sowie den relevanten Support für Vereinbarte Nicht-SAP-Software verantwortlich.

2.1.3. Modifikationen und Konfiguration der Erworbenen Software. Der Auftraggeber ist für das Testen und Lösen von Quellcode-, Kompatibilitäts- oder sonstigen Problemen zuständig, die aus im Rahmen des Nutzungsvertrags zulässigen Modifikationen sowie aus Patches, Behelfslösungen oder anderen Änderungen seitens des Lizenzgebers der Erworbenen Software resultieren. Der Auftraggeber informiert SAP umgehend über Modifikationen, Add-ons oder sonstige Änderungen an der Erworbenen Software. SAP kann Anpassungen oder Modifikationen der Erworbenen Software entsprechend dem Scope der Cloud Services beschränken, um die zugrunde liegende IT-Umgebung betreiben zu können.

2.2. Subskriptionssoftware

2.2.1. Bereitstellung von Nutzungsrechten. SAP stellt die Subskriptionssoftware während der Subskriptionslaufzeit ausschließlich für die Installation in der IT-Umgebung und zu Archivierungszwecken oder Wiederherstellungszwecken bei Notfällen zur Verfügung. Sofern nicht in Abschnitt 3.1 unten anders festgelegt, ist der Auftraggeber für die Installation von Subskriptionssoftware, einschließlich Upgrades und neuer Releases, in der IT-Umgebung verantwortlich.

2.2.1.1. Gemäß den Vereinbarungsbedingungen gelten die Softwarenutzungsrechte für die Subskriptionssoftware während der Laufzeit. Im Sinne dieser Vereinbarung sind Verweise in den Softwarenutzungsrechten auf den „Softwarevertrag“ als Verweise auf die „Vereinbarung“ und Verweise auf die „SAP-Software“ als Verweise auf die „Subskriptionssoftware“ zu verstehen.

2.2.1.2. Die Nutzung der Subskriptionssoftware kann über eine Schnittstelle, die mit der oder als Teil der Subskriptionssoftware ausgeliefert wurde, über eine Schnittstelle des Auftraggebers oder eines Drittanbieters oder über ein anderes zwischengeschaltetes System erfolgen. Der Auftraggeber muss, wie in den Softwarenutzungsrechten angegeben, für alle Personen, die die Subskriptionssoftware (direkt oder indirekt) nutzen, über die erforderlichen Nutzungsrechte verfügen. Die Geschäftspartner dürfen die Subskriptionssoftware ausschließlich über den Screen-Zugriff und nur in Verbindung mit der Nutzung durch den Auftraggeber nutzen. Die Subskriptionssoftware darf nicht zur Ausführung der Geschäftsvorgänge der Geschäftspartner genutzt werden.

2.2.1.3. Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Regelungen in der Vereinbarung gilt Folgendes: Hat der Auftraggeber ein verbundenes Unternehmen oder ein Tochterunternehmen, das eine separate Vereinbarung über SAP-Softwarelizenzen und/oder Support-Services mit der SAP SE, einem verbundenen Unternehmen der SAP SE (einschließlich SAP) oder einem anderen Distributor für SAP-Software geschlossen hat, darf die Subskriptionssoftware nicht zur Ausführung der Geschäftsvorgänge dieses verbundenen Unternehmens oder Tochterunternehmens genutzt werden, und das verbundene Unternehmen oder Tochterunternehmen darf keine Supportservices im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung beziehen, auch wenn die betreffende separate Vereinbarung abgelaufen oder gekündigt worden ist, sofern nicht anderweitig in schriftlicher Form zwischen den Parteien vereinbart.

- 2.2.1.4. Wenn der Auftraggeber im Rahmen eines Nutzungsvertrags oder einer separaten Vereinbarung eine Runtime-Datenbank von SAP (oder deren verbundenen Unternehmen, Resellern oder Distributoren) erworben hat, muss der Auftraggeber die Nutzungsbeschränkungen für Runtime-Datenbanken einhalten, wenn die im Rahmen dieser Vereinbarung erworbene Subskriptionssoftware mit der SAP-Software integriert wird, die im Rahmen des Nutzungsvertrags und/oder einer entsprechenden separaten Vereinbarung erworben wurde.
- 2.2.2. **Support.** HEC Subscription beinhaltet SAP Enterprise Support, wie in der Order Form definiert.
- 2.2.3. **Modifikationen und Add-ons für Subskriptionssoftware.** Der Auftraggeber ist berechtigt, im Rahmen der erlaubten Nutzung der Subskriptionssoftware gemäß dieser Vereinbarung Modifikationen und/oder Add-ons für die Subskriptionssoftware (ausgenommen Software von Drittanbietern) von SAP zu entwickeln und zu nutzen. Der Auftraggeber ist für das Testen und Lösen von Quellcode-, Kompatibilitäts- oder sonstigen Problemen zuständig, die aus im Rahmen der Vereinbarung zulässigen Modifikationen sowie aus Patches, Behelfslösungen oder anderen Änderungen seitens SAP für die Subskriptionssoftware resultieren. Der Auftraggeber informiert SAP umgehend über Modifikationen, Add-ons oder sonstige Änderungen an der Subskriptionssoftware. SAP kann Anpassungen oder Modifikationen der Subskriptionssoftware entsprechend dem Scope der Cloud Services beschränken, um die zugrunde liegende IT-Umgebung betreiben zu können.
- 2.3. **HEC Services**
- 2.3.1. Aktuell unterstützte Version der Erworbenen Software und Subskriptionssoftware
- 2.3.1.1. Der Auftraggeber verwendet eine Version oder ein Release der Erworbenen Software und/oder Subskriptionssoftware, für die die Softwarepflege und der Benutzersupport aktuell sind, wie im entsprechenden Nutzungsvertrag mit dem jeweiligen Softwareanbieter festgelegt; desgleichen muss es sich bei jeder Installation einschließlich der Erstinstallation der Erworbenen Software und/oder Subskriptionssoftware in den IT-Umgebungen um eine solche Version handeln. Für Vereinbarte SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware erfolgt dieser Support (in dem in der geltenden Order Form oder dem entsprechenden Nutzungsvertrag enthaltenen Umfang) gemäß den derzeitigen Wartungs-/Pflegephasen für SAP-Software-Releases (siehe <https://support.sap.com/releasestrategy>). Im Rahmen der Bereitstellung dieses Supports bezieht sich „aktuell“ auf „Mainstream Maintenance“.
- 2.3.1.2. Der Auftraggeber ist sich darüber im Klaren, dass, wenn es sich bei der von ihm verwendeten Version der Vereinbarten SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware nicht um eine Version mit aktuellem Softwarepflegevertrag oder nicht um eine unter SAP Enterprise Support (oder einer niedrigeren Supportstufe, falls mit SAP schriftlich vereinbart) für Vereinbarte SAP-Software fallende Version handelt, (i) SAP ggf. nur eingeschränkt Support leisten kann und keinerlei Verantwortung für derartige Einschränkungen übernimmt und (ii) die Service-Level für die Systemverfügbarkeit keine Geltung haben. Während der Laufzeit muss der Auftraggeber möglicherweise Upgrades auf neuere Versionen der Vereinbarten SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware durchführen, um SAP Enterprise Support beziehen zu können und die Einhaltung der Service-Level für die Systemverfügbarkeit zu ermöglichen; dafür können dem Auftraggeber zusätzliche Kosten entstehen. Für den Fall, dass die „Mainstream Maintenance“ für die Vereinbarte SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware nicht mehr verfügbar und eine neue Version bzw. ein neues Release der Vereinbarten SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware nicht verfügbar ist, einigen sich die Parteien in gutem Glauben auf eine für beide Seiten annehmbare Lösung; dafür können dem Auftraggeber zusätzliche Kosten entstehen.
- 2.3.1.3. SAP empfiehlt dem Auftraggeber dringend, die für das Software Lifecycle Management geltenden Best Practices einzuhalten, wie von SAP Active Global Support veröffentlicht. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig in der Order Form oder in Abschnitt 3.1 unten festgelegt, ist der Auftraggeber verantwortlich für die Installation von Subskriptionssoftware und Vereinbarter Software, einschließlich Upgrades und neuer Releases, in der IT-Umgebung. Falls eine solche Installation Änderungen an der IT-Umgebung des Auftraggebers erfordert, wie in der „System-Setup-Tabelle“ in der Order Form angegeben, werden diese Änderungen in einem Change Request unter Einhaltung des Change-Request-Verfahrens vereinbart.
- 2.3.2. **Wartungsarbeiten.** SAP führt regelmäßig und planmäßig Wartungsarbeiten zur Pflege der Sicherheitspatch-Ebene des Betriebssystems, Datenbank- und Anwendungspatches, Infrastrukturwartung (Netzwerk, Computer, Speicher) und andere terminierte, proaktive Vorgänge durch. Die Parteien vereinbaren, dass diese Wartungsarbeiten auf der Grundlage der Anforderungen und Ressourcen für ein/e (in der Order Form oder im Vorfeld dieser Aktivitäten) zwischen SAP und dem Auftraggeber vereinbarte/s Datum, Uhrzeit und Dauer („Planmäßige Ausfallzeit“) angemessen geplant werden. Falls der Auftraggeber nicht rechtzeitig bei der Planung und/oder Durchführung solcher Wartungsarbeiten wie von SAP empfohlen kooperiert, ist der Auftraggeber für alle Probleme im Cloud Service alleinverantwortlich, einschließlich unerwarteter Ausfallzeiten, die im Zusammenhang mit der nicht rechtzeitigen Durchführung solcher von SAP empfohlenen Wartungsarbeiten entstehen.

Ungeachtet des Vorstehenden behält SAP sich das Recht vor, jederzeit Notfallwartungsarbeiten ohne die vorherige Zustimmung des Auftraggebers durchzuführen. SAP unternimmt alle vertretbaren Anstrengungen, den Auftraggeber achtundvierzig (48) Stunden im Voraus über die Durchführung von Notfallwartungen zu benachrichtigen. Die Parteien vereinbaren, dass eine Ausfallzeit, die während einer solchen Notfallwartung auftritt, als „Ausfallzeit in Notfällen“ gilt. „Notfallwartungen“ sind Wartungsarbeiten, die erforderlich sind, um auf unvorhergesehene Umstände zu reagieren und so erhebliche Auswirkungen auf den Cloud Service zu verhindern. Zu solchen Situationen gehört die Anwendung von kritischen Anwendungspatches und Sicherheitspatches für Betriebssysteme (Sicherheitspatches mit der Priorität „Sehr hoch“) und/oder die Durchführung kritischer Arbeiten in Bezug auf das Betriebssystem (dringende Upgrades und/oder Aktualisierung gemeinsam genutzter Komponenten).

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, über Serviceanforderungstickets die Anwendung nicht kritischer Sicherheitspatches (alle Sicherheitspatches mit der Priorität „Hoch“, „Mittel“ oder „Niedrig“) bei SAP anzufordern und mit SAP abzustimmen. Die Parteien vereinbaren, dass solche Upgrades während der Planmäßigen Ausfallzeiten oder sonstiger Vereinbarter Ausfallzeiten durchgeführt werden.

- 2.3.3. Soweit die von SAP bereitgestellte IT-Umgebung Microsoft-Softwareprodukte beinhaltet (z. B. die im Abschnitt „System-Setup-Tabelle“ in der Order Form aufgeführten), stimmt der Auftraggeber der Einhaltung folgender Bedingungen in Bezug auf diese Microsoft-Softwareprodukte zu:
- 2.3.3.1. Der Auftraggeber darf keine Vermerke zum Urheberrecht sowie Marken oder andere Hinweise zu Eigentumsrechten, mit denen die Microsoft-Softwareprodukte versehen sind oder die bei der Verwendung der Microsoft-Softwareprodukte angezeigt werden, entfernen, verändern oder verdecken.
 - 2.3.3.2. Der Auftraggeber darf die Microsoft-Softwareprodukte nicht zurückentwickeln, dekompilieren oder disassemblieren, außer und nur in dem Maße, wie dies gemäß dem geltenden Recht ungeachtet dieser Einschränkung zulässig ist.
 - 2.3.3.3. Für jegliche Gewährleistungen sowie für Schadenersatzverpflichtung und Rechtsmittel (falls zutreffend) ist ausschließlich SAP – nicht Microsoft oder dessen verbundene Unternehmen oder Tochtergesellschaften – verantwortlich.
 - 2.3.3.4. Jeglicher Produktsupport für die Microsoft-Softwareprodukte in der IT-Umgebung wird dem Auftraggeber von SAP – nicht von Microsoft oder dessen verbundenen Unternehmen oder Tochtergesellschaften – bereitgestellt.
 - 2.3.3.5. Alle Rechtstitel und Rechte an geistigem Eigentum bezüglich der Microsoft-Softwareprodukte haben Microsoft oder dessen Lieferanten inne. Die Microsoft-Softwareprodukte sind urheberrechtlich und durch internationale Abkommen über das Urheberrecht sowie durch weitere Gesetze und Abkommen zum Schutz des geistigen Eigentums geschützt. Aus dem Besitz, der Nutzung oder dem Zugriff auf die Microsoft-Softwareprodukte durch den Auftraggeber kann keine Übertragung von Eigentumsrechten oder Rechten auf geistiges Eigentum an den Microsoft-Softwareprodukten auf den Auftraggeber abgeleitet werden.
 - 2.3.3.6. Bei Prüfungen darf SAP Informationen über den Auftraggeber in Bezug auf die Nutzung der Microsoft-Softwareprodukte gegenüber Microsoft oder dessen verbundenen Unternehmen oder Tochtergesellschaften offenlegen.
 - 2.3.3.7. Der Auftraggeber ist sich darüber im Klaren, dass die Microsoft-Softwareprodukte nicht fehlertolerant sind, keinen fehler- und unterbrechungsfreien Betrieb garantieren und nicht in Anwendungen oder Situationen verwendet werden dürfen, in denen ein Ausfall dieser Microsoft-Softwareprodukte zu Tod, schweren körperlichen Verletzungen oder schwerem Sach- oder Umweltschaden führen könnte (Nutzung mit hohem Risiko). Beispiele für die Nutzung mit hohem Risiko sind unter anderem: Flugzeuge oder andere Massenverkehrsmittel, Steuerung von Nuklear- oder Chemieanlagen, Lebenserhaltungssysteme, implantierbare medizinische Geräte, Kraftfahrzeuge oder Waffensysteme. Die Nutzung mit hohem Risiko schließt nicht die Nutzung von Microsoft-Softwareprodukten für administrative Zwecke, zum Speichern von Konfigurationsdaten, für Entwicklungs- und/oder Konfigurationswerkzeuge oder andere Nicht-Steuerungsanwendungen ein, deren Ausfall nicht zu Tod, körperlichen Verletzungen oder schweren Sach- oder Umweltschäden führen würde.

3. VERANTWORTLICHKEITEN UND PFLICHTEN SEITENS SAP IN BEZUG AUF DIE CLOUD SERVICES

- 3.1. Im Rahmen der HEC Services erbringt SAP folgende Leistungen: (i) Bereitstellung der Erstinstallation der Subskriptionssoftware und/oder Erworbenen Software in der IT-Umgebung, (ii) Einrichtung und Konfiguration der relevanten Hardware, Software und Überwachungs-/Verwaltungs-Tools für die IT-Umgebung und Auftraggebersysteme und (iii) Einführung des Auftraggebers in die Support- und Kommunikationsverfahren

von SAP. Die Verantwortlichkeiten von SAP erstrecken sich nicht über den in Abschnitt 4 unten beschriebenen Übergabepunkt hinaus.

- 3.2. Auf Wunsch stellt SAP dem Auftraggeber vor Ablauf oder Kündigung einer Order Form innerhalb eines angemessenen Zeitraums die in der IT-Umgebung gespeicherten Auftraggeberdaten in einem angemessenen, von SAP verwendeten Sicherungsformat bereit. Der Auftraggeber muss die Verwendbarkeit (Usability) dieses Exports innerhalb von (2) Wochen nach Erhalt überprüfen. Sollte der Auftraggeber innerhalb dieses zweiwöchigen Zeitraums keinen entsprechenden Nachweis erbringen, gelten die Auftraggeberdaten als verwendbar.
- 3.3. Die Cloud Services sind in der entsprechenden Servicebeschreibung und im Dokument zu Rollen und Zuständigkeiten beschrieben.

4. VERANTWORTLICHKEITEN UND PFLICHTEN SEITENS DES AUFTRAGGEBERS IN BEZUG AUF DIE CLOUD SERVICES

- 4.1. Zusätzlich zu den in der Vereinbarung aufgeführten Pflichten des Auftraggebers gilt folgende Bestimmung: Der Auftraggeber ändert alle Kennwörter, die für den Zugriff auf den Cloud Service verwendet werden, in regelmäßigen Abständen – mindestens einmal alle sechs (6) Monate. Wird dem Auftraggeber bekannt, dass ein unbefugter Dritter von einem Kennwort Kenntnis erhalten hat, muss der Auftraggeber SAP unverzüglich darüber informieren und das Kennwort sofort ändern.
- 4.2. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Verbindung zum Cloud Service, einschließlich der Internetverbindung zum Übergabepunkt, und für die Trennung der Verbindung zum Cloud Service nach Ablauf oder Kündigung der Vereinbarung. Der Auftraggeber erstattet SAP die Kosten, die SAP entstehen, wenn der Auftraggebers die Verbindung zum Cloud Service nicht trennt. Dieser Abschnitt überdauert den Ablauf oder die Kündigung der Vereinbarung.
- 4.3. Der Auftraggeber ergreift wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Auftraggeberdaten und die Erworbene Software frei von Viren, Trojanern und vergleichbaren Elementen sind, die die von SAP oder dessen Unterauftragnehmern zur Bereitstellung des Cloud Service genutzte/n Computersysteme oder Software beschädigen könnten.
- 4.4. Die Erbringung des Cloud Service seitens SAP ist abhängig von der umgehenden Erfüllung der in der Vereinbarung und in der Dokumentation aufgeführten geregelten Verantwortlichkeiten des Auftraggebers durch den Auftraggeber und der Bereitstellung der erforderlichen qualifizierten Mitarbeiter und Ressourcen:
 - 4.4.1. Direkter Ansprechpartner für SAP (Project Manager), der für die Koordination sämtlicher Aktivitäten verantwortlich und befugt ist, notwendige technische Änderungen umzusetzen.
 - 4.4.2. Aktuelle Liste der wichtigsten Ansprechpartner des Auftraggebers, die Zugriff auf die IT-Umgebung haben, einschließlich Rolle des Ansprechpartners, Titel, geschäftliche Telefonnummer, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse usw.
 - 4.4.3. Richtlinien und Vorschriften des Auftraggebers zum Berechtigungskonzept für den Zugriff auf die IT-Umgebung und notwendige Informationen in Bezug auf Autorisierungsanforderungen für die IT-Umgebung (z. B. IP-Bereich, VPN-Fragebogen, Installationsnummer). Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP umgehend über alle Änderungen zu Informationen, Richtlinien und Vorschriften zu informieren.
 - 4.4.4. Eine Service-User-ID („S-User-ID“) in der IT-Umgebung mit den unten definierten Berechtigungen. Diese S-User-ID, mit der sich der Auftraggeber am SAP Service Marketplace für Software-Downloads und Support anmeldet, wird von den Cloud-Service-Ressourcen von SAP benötigt, um sich ebenfalls anzumelden und Software-Downloads durchzuführen, die zur Einrichtung der IT-Umgebung erforderlich sind. Zu den erforderlichen Berechtigungen gehören:
 - Meldungen des Auftraggebers senden und/oder anlegen und/oder bestätigen und/oder wiedereröffnen
 - SSCR-Schlüssel-Registrierung
 - Servicemeldungen bearbeiten
 - Serviceverbindungen öffnen
 - Software herunterladen

- Systemdaten verwalten
- Lizenzschlüssel beantragen

Der Auftraggeber erteilt SAP das Recht, einen S-User mit diesen Berechtigungen einzurichten und zu nutzen. Außerdem erteilt der Auftraggeber SAP das Recht, im Zusammenhang mit dem Senden und/oder Anlegen und/oder Rückmelden und/oder Wiedereröffnen von Meldungen des Auftraggebers direkt die Funktion „Halbautomatisches Öffnen“ (Semi-Automatic Opening, SAO) zu implementieren, um diese Nachrichten zu aktivieren. Der Auftraggeber stellt sicher, dass hierfür gegebenenfalls erforderliche Berechtigungen für seine Mitarbeiter oder Dritte umgehend erteilt werden.

- 4.5. Falls am Standort des Auftraggebers SAP-Ausrüstungen benötigt werden, stellt der Auftraggeber für sämtliche Geräte, die ihm von SAP zur Verfügung gestellt werden, eine physisch sichere und entsprechend ausgestattete Umgebung bereit und trägt sämtliche Risiken in Verbindung mit möglichen Schäden. SAP haftet nicht für Schäden, die daraus resultieren, dass der Auftraggeber keine physisch sichere und entsprechend ausgestattete Umgebung bereitgestellt hat.
- 4.6. Der Auftraggeber ist und bleibt der einzige Verantwortliche für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Geschäftsprozesse, einschließlich u. a. der Konfiguration der Systemverwaltung und der Einhaltung der Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien, der Batch-Verarbeitungsanforderungen sowie der sonstigen gesetzlichen oder behördlichen Vorschriften. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, SAP die erforderliche ausreichende Dokumentation seiner entsprechenden Prozesse bereitzustellen, sodass SAP ihren Verantwortlichkeiten hinsichtlich des Cloud Service im Rahmen der Vereinbarung nachkommen kann.
- 4.7. Entscheidet sich der Auftraggeber, Services von einem Drittanbieter in Anspruch zu nehmen, übernimmt SAP keine Haftung für einen durch diese Services des Drittanbieters verursachten Fehler oder Ausfall des Cloud Service oder der IT-Umgebung, und der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf eine Verringerung der Vergütung für den Cloud Service. SAP kann einem Service-Drittanbieter, der nach billigem Ermessen von SAP ein Sicherheits- oder Vertraulichkeitsrisiko für die Systeme, die Daten oder das geistige Eigentum von SAP darstellt, den Zugriff auf den Cloud Service und/oder die IT-Umgebung verweigern.

5. ERWORBENE SOFTWAREANSPRECHPARTNER BEI ESKALATIONEN

Jede Partei benennt einen Vertreter, der als primärer Ansprechpartner für die jeweils andere Partei hinsichtlich der Performance der Cloud Services fungiert. Darüber hinaus benennt jede Partei einen Vertreter, der bei Streitfällen oder Eskalationen, die von den primären Ansprechpartnern nicht in einem angemessenen Zeitraum gelöst werden können, die Entscheidungsbefugnis besitzt.