

## ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzung zu HEC“ oder "HEC Supplement") sind Bestandteil einer Vereinbarung über bestimmte SAP Cloud Services zwischen SAP und dem Auftraggeber und gelten ausschliesslich für SAP HANA Enterprise Cloud Services ("Cloud Service") und nicht für andere SAP-Produkte und -Services.

### 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 „**Vereinbarung**“ bezeichnet die Order Form und alle darin referenzierte Dokumente wie Anlagen, Supplements, Anhänge und Beilagen.
- 1.2 „**Change Request**“ bezeichnet jedwede Änderungen an dem Cloud Service, wie in einem durch die Parteien unterzeichneten schriftlichen Dokument mit Bezugnahme auf die geltende Order Form beschrieben.
- 1.3 „**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.
- 1.4 „**Dokumentation**“ bezeichnet die von SAP bereitgestellte(n) (i) Servicebeschreibungen, (ii) Beschreibungen von Rollen und Zuständigkeiten bzw. (iii) technische und funktionale Dokumentation für die Subskriptionssoftware in der jeweils aktuellen Fassung, die dem Auftraggeber verfügbar gemacht wird und jeweils als Dokumentation angegeben wird.
- 1.5 „**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**“), SAP HANA Enterprise Cloud Subskriptionsmodell („**HEC Subscription**“), SAP HANA Enterprise Cloud Start, BYOL Modell („**HEC Cloud Start**“) und SAP S/4HANA Cloud, Private Edition („**S/4HANA CPE**“).
- 1.6 „**LAN**“ bezeichnet ein lokales Netzwerk.
- 1.7 „**Nutzungsvertrag**“ bezeichnet die Vereinbarung (bei der es sich nicht um die vorliegende Vereinbarung handelt), in deren Rahmen der Auftraggeber die Rechte an der Vereinbarten Software erhalten hat.
- 1.8 „**Erworbene Software**“ bezeichnet die Version der Applikationen, Datenbanken, Software, Hilfsprogramme und Komponenten, die der Auftraggeber besitzt bzw. erworben hat (es sei denn, es handelt sich um Subskriptionssoftware) und die der Auftraggeber SAP als Teil der IT-Umgebung bereitstellt.
- 1.9 „**Non-PRD**“ oder „**Nicht-Produktivumgebung**“ bezeichnet jede IT-Umgebung, bei der es sich nicht um eine PRD handelt. Es kann sich dabei um Entwicklungs-, Qualitätssicherungs- oder Sandbox-Umgebungen handeln.
- 1.10 „**Übergabepunkt**“ bezeichnet die Firewall (oder, falls VPN für den Zugriff genutzt wird, den Verbindungspunkt vom SAP-Netzwerk zum VPN-Gerät) der IT-Umgebung von SAP.
- 1.11 „**PRD**“ oder „**Produktivumgebung**“ bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der ausschliesslich für die Abwicklung produktiver Geschäftsvorgänge genutzt wird.
- 1.12 „**Servicekatalog**“ für die HEC Services bezeichnet die zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Servicebeschreibungen und die Beschreibungen zu Rollen und Zuständigkeiten für den HEC Service, die dem Auftraggeber bereitgestellt werden.
- 1.13 „**Subskriptionssoftware**“ bezeichnet Software, die im Rahmen der Angebote HEC Subscription oder S/4HANA CPE von SAP auf Subskriptionsbasis in der IT-Umgebung bereitgestellt und gehostet wird, wie für HEC Subscription in der Order Form und für S/4HANA CPE im entsprechenden Servicekatalog beschrieben.

### 2. ERWORBENE SOFTWARE, SUBSKRIPTIONSSOFTWARE UND PFLEGE

#### 2.1 HEC BYOL und HEC Cloud Starts

- (a) **Bereitstellung von Nutzungsrechten.** Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung sämtlicher Erworbenener 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 nicht exklusive Recht zur Nutzung der Erworbenen Software ausschliesslich zum Zweck der Erbringung des Cloud Service und nur in dem Masse, wie es für die Erbringung 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, dass er über alle Rechte, Nutzungsrechte und Genehmigungen verfügt, die dazu erforderlich sind, SAP die in diesem Abschnitt festgelegten Rechte einzuräumen.

- (b) **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.
- (c) **Modifikationen und Konfiguration der Erworbenen Software.** Der Auftraggeber ist für die Überprüfung und Lösung von Quellcode-, Kompatibilitäts- oder sonstigen Problemen zuständig, die aus im Rahmen des Nutzungsvertrags zulässigen Modifikationen und Konfigurationen sowie aus Patches, Behelfslösungen oder sonstigen Änderungen seitens des Lizenzgebers der Erworbenen Software resultieren. Der Auftraggeber informiert SAP umgehend über Änderungen an der Erworbenen Software. Um den Betrieb der zugrundeliegenden IT-Umgebung gemäss dem Scope des Cloud Services zu gewährleisten, kann SAP unverzüglich und nach billigem Ermessen Modifikationen und Konfigurationen der Erworbenen Software einschränken.
- (d) **HEC Cloud Start.** HEC Cloud Start ist nur in einer Nicht-Produktivumgebung verfügbar und darf vom Auftraggeber nur im Nicht-Produktivmodus genutzt werden.

## 2.2 HEC Subscription und – soweit anwendbar - S/4HANA CPE

- (a) **Bereitstellung von Nutzungsrechten.** SAP stellt die Subskriptionssoftware während der Laufzeit ausschliesslich für die Installation in der IT-Umgebung oder Archivierungszwecke oder für Disaster Recovery Services bereit. Ausser gemäss Abschnitt 3.1 unten oder gemäss der Beschreibung der CPE Rollen und Zuständigkeiten, ist der Auftraggeber für die Installation von Subskriptionssoftware, einschliesslich Upgrades und neuer Releases, in der IT-Umgebung verantwortlich.
- (b) **Support.** HEC Subscription und S/4HANA CPE umfassen SAP Enterprise Support für die Subskriptionssoftware, wie in der Order Form definiert.
- (c) **Modifikationen und Add-Ons für Subskriptionssoftware.** Der Auftraggeber ist berechtigt, im Rahmen der zulässigen Nutzung der Subskriptionssoftware gemäss dieser Vereinbarung Modifikationen und/oder Add-Ons für SAP-Subskriptionssoftware (mit Ausnahme von Drittanbieter-Software) zu entwickeln und zu nutzen. Der Auftraggeber ist für die Überprüfung und Lösung von Quellcode-, Kompatibilitäts- oder sonstigen Problemen zuständig, die aus im Rahmen des Nutzungsvertrags zulässigen Modifikationen resultieren sowie aus von SAP für die Subskriptionssoftware zur Verfügung gestellten Patches, Behelfslösungen oder sonstigen Änderungen. Der Auftraggeber informiert SAP umgehend über Modifikationen, Add-Ons oder sonstige Änderungen an der Subskriptionssoftware. Um den Betrieb der zugrundeliegenden IT-Umgebung gemäss dem Scope des Cloud Services zu gewährleisten, kann SAP unverzüglich und nach billigem Ermessen Anpassungen oder Änderungen der Subskriptionssoftware einschränken.
- (d) Die Nutzung der gemäss Order Form auf Subskriptionsbasis bezogenen Softwarekomponenten von SAP S/4 HANA CPE ist auf die gemäss HEC Order Form vereinbarten Nutzungsmetriken und -umfänge beschränkt und unterliegt den Bestimmungen der betreffenden Order Form. SAP HANA, Limited Runtime Edition for Applications and SAP BW ist in den SAP-S/4HANA-CPE-Packages inbegriffen. Entgegen etwaiger anderslautender Regelungen in der Order Form dürfen keine Modifikationen am Software-Quellcode der in den S/4HANA-CPE-Packages inbegriffenen Software, die auf Subskriptionsbasis bezogen wurde, vorgenommen werden. Bei sämtlicher Software, die in der Servicebeschreibung für S/4HANA CPE beschrieben ist, handelt es sich um „Runtime“-Softwarekomponenten, und die Nutzung solcher Runtime-Softwarekomponenten ist ausschliesslich auf die Nutzung zusammen mit den anderen Runtime-Komponenten für S/4 HANA CPE beschränkt.

## 2.3 HEC Services

### (a) Aktuell unterstützte Version der Erworbenen Software und Subskriptionssoftware

1. Der Auftraggeber verwendet – und alle Installationen, einschliesslich der erstmaligen Installation der Erworbenen Software und/oder Subskriptionssoftware in der IT-Umgebung, sind – eine Version oder ein Release der Erworbenen Software und/oder der Subskriptionssoftware, die unter aktueller Softwarepflege und Nutzersupport stehen (gemäss dem entsprechenden Nutzungsvertrag mit dem jeweiligen Softwareanbieter). Für Erworbene Software und/oder Subskriptionssoftware von SAP erfolgt dieser Support (in dem in der geltenden Order Form oder dem entsprechenden Nutzungsvertrag enthaltenen Umfang) gemäss den aktuellen Wartungs-/Pflegephasen für SAP-Software-Releases (siehe <https://support.sap.com/releasestrategy>). Im Rahmen der Erbringung dieses Supports bezieht sich „aktuell“ auf

„Mainstream Maintenance“.

2. SAP stellt klar, dass (i) die Fähigkeit seitens SAP hinsichtlich der Bereitstellung von Support eingeschränkt sein kann und SAP keine Verantwortung für derartige Einschränkungen übernimmt und dass (ii) die Service-Level hinsichtlich der Verfügbarkeit des SAP-Systems nicht gelten, falls der Auftraggeber nicht über eine aktuelle Version oder Release der Erworbenen Software und/oder Subskriptionssoftware unter aktueller Pflege oder unter SAP Enterprise Support (oder ein tieferes Level, sofern mit SAP schriftlich vereinbart) verfügt. Während der Subskriptionslaufzeit ist ggf. ein Upgrade auf neuere Versionen oder Releases seiner Erworbenen Software und/oder Subskriptionssoftware seitens des Auftraggebers erforderlich, um SAP Enterprise Support zu beziehen und die Service-Level hinsichtlich der Verfügbarkeit des SAP-Systems zu gewährleisten. Der Auftraggeber trägt gegebenenfalls die zusätzlichen Kosten im Zusammenhang mit der Implementierung einer aktuelleren Version oder eines aktuelleren Releases. Falls „Mainstream Maintenance“ für die Erworbene Software und/oder Subskriptionssoftware nicht mehr verfügbar ist und keine neue Version oder kein aktuelleres Release der Erworbenen Software und/oder Subskriptionssoftware verfügbar ist, verhandeln die Parteien eine einvernehmliche Lösung, wodurch dem Auftraggeber jedoch zusätzliche Kosten entstehen können.
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 festgelegt und ausser gemäss Abschnitt 3.2, ist der Auftraggeber verantwortlich für die Installation von Subskriptionssoftware und Erworbenen Software (einschliesslich zugehöriger neuer Versionen 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.

**(b) Patches und Upgrades von Betriebssystemen.**

SAP behält sich das Recht vor, wichtige Patches für Anwendungen und Sicherheitspatches für Betriebssysteme (Sicherheitspatches mit der Priorität „Sehr hoch“) sowie wichtige Betriebssystem-Upgrades jederzeit ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers zu implementieren. SAP bemüht sich, den Auftraggeber achtundvierzig (48) Stunden im Voraus über die Patch-Implementierung zu informieren, es sei denn, der Vorankündigungszeitraum muss zur Behebung eines kritischen Sicherheitsproblems unterschritten werden. Die Parteien vereinbaren, dass eine Ausfallzeit während einer solchen Patch-Implementierung und eines wichtigen Betriebssystem-Upgrades als „**Notfall-Ausfallzeit**“ gilt und auf die Summe von vier (4) Stunden für die planmässige Ausfallzeit im darauffolgenden Kalendermonat angerechnet wird. Nicht kritische Sicherheitspatches (d. h. alle Sicherheitspatches mit den Prioritäten „Hoch“, „Mittel“ oder „Niedrig“) liegen in der Verantwortung des Auftraggebers, und SAP muss vom Auftraggeber mittels eines Serviceanforderungstickets entsprechend beauftragt werden. Die Parteien vereinbaren, dass solche Upgrades während Planmässiger Ausfallzeiten oder sonstiger Vereinbarter Ausfallzeiten durchgeführt werden.

**(c) Soweit die von SAP bereitgestellte IT-Umgebung Microsoft®-Softwareprodukte beinhaltet (z. B. gemäss den Ausführungen im Abschnitt „System-Setup-Tabelle“ in der Order Form), erklärt sich der Auftraggeber bereit, die folgenden Bedingungen in Bezug auf diese Microsoft®-Softwareprodukte einzuhalten:**

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. Der Auftraggeber darf die Microsoft®-Softwareprodukte nicht zurückentwickeln, dekompileieren oder disassemblieren, ausser und nur in dem Masse, wie dies gemäss geltendem Recht ungeachtet dieser Einschränkung zulässig ist.
3. Für jegliche Gewährleistungen sowie für Schadenersatzverpflichtungen und Rechtsmittel (falls zutreffend) ist ausschliesslich SAP – nicht Microsoft® oder dessen verbundene Unternehmen oder Tochtergesellschaften – verantwortlich.
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.
5. Alle Rechtstitel und Rechte an geistigem Eigentum bezüglich der Microsoft®-Softwareprodukte liegen bei Microsoft® oder dessen Lieferanten. 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.

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.
7. SAP stellt klar, dass die Microsoft®-Softwareprodukte nicht fehlertolerant sind, ein fehler- und unterbrechungsfreien Betrieb nicht garantiert wird und dass diese 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 schwerem Sach- oder Umweltschaden führen würde.

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

- 3.1 Im Rahmen des Cloud Service (i) stellt SAP die erstmalige Installation der Subskriptionssoftware und/oder der Erworbenen Software in der IT-Umgebung bereit, (ii) übernimmt die Einrichtung und Konfiguration der entsprechenden Hardware und Software Monitoring Managing Tools für die IT-Umgebung und (iii) führt den Auftraggeber in SAP Support- und Kommunikationsabläufe der Cloud Services ein. Die Verantwortung von SAP geht nicht über den in Abschnitt 4 beschriebenen Übergabepunkt hinaus.
- 3.2 Auf Wunsch des Kunden vor der Beendigung oder Ablauf einer Order Form, liefert SAP innerhalb angemessener Frist dem Kunden in einem geeigneten, von SAP genutzten, Backup-Format, die in der IT-Umgebung gespeicherten Kundendaten.
- 3.3 Der Cloud Service ist in der anwendbaren Servicebeschreibung und dem Servicekatalog zu Rollen und Zuständigkeiten beschrieben.
- 3.4 SAP wird einen primären Ansprechpartner für den Auftraggeber für die HEC Services benennen. Es handelt sich um den Customer Engagement Service Manager ("CESM").

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

- 4.1 Zusätzlich zu den in dieser Vereinbarung dargelegten Verpflichtungen des Auftraggebers, muss der Auftraggeber alle Kennwörter, die für den Zugriff auf den Cloud Service verwendet werden, in regelmässigen Abständen – mindestens einmal alle sechs (6) Monate - ändern. 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 mit dem Cloud Service, einschliesslich der Internetverbindung zum Übergabepunkt.
- 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 deren Unterauftragnehmern zur Erbringung des Cloud Service genutzte/n IT-Umgebung oder Software beschädigen könnten.
- 4.4 Die Erbringung des Cloud Service seitens SAP ist abhängig von der Erfüllung der in der Vereinbarung (einschliesslich Servicekatalog) geregelten Pflichten des Auftraggebers durch den Auftraggeber und der Bereitstellung der erforderlichen qualifizierten Mitarbeiter und Ressourcen:
  - (a) Direkter Ansprechpartner für SAP (HEC Project Manager), dem die Koordination sämtlicher Aktivitäten obliegt und der berechtigt ist, die erforderlichen technischen Änderungen vorzunehmen.
  - (b) Aktuelle Liste der wichtigen Ansprechpartner des Auftraggebers, die Zugriff auf die IT-Umgebung besitzen (einschliesslich Rolle, Titel, Telefonnummer im Büro, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse usw.).
  - (c) Der Auftraggeber informiert SAP über Richtlinien und Verfahren des Auftraggebers in Bezug auf die Berechtigung für den Zugriff auf die IT-Umgebung und erforderliche Informationen im Hinblick auf die Anforderungen bezüglich der Berechtigung für den Zugriff auf die IT-Umgebung (z. B. IP-Bereich, VPN-Fragebogen,

Installationsnummer usw.). Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP über alle Änderungen hinsichtlich derartiger Informationen, Richtlinien und Vorschriften unverzüglich zu informieren.

- (d) Eine Service-User („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:
- Senden und/oder Anlegen und/oder Bestätigen und/oder Wiedereröffnen von Meldungen des Auftraggebers
  - SSCR-Schlüssel-Registrierung
  - Servicemeldungen bearbeiten
  - Serviceverbindungen öffnen
  - Software herunterladen
  - Systemdaten verwalten
  - Lizenzschlüssel beantragen
- (e) Der Auftraggeber erteilt SAP das Recht, einen S-User mit diesen Berechtigungen selbstständig einzurichten und zu nutzen. Zusätzlich erteilt der Auftraggeber in Bezug auf das Senden und/oder Anlegen und/oder Bestätigen und/oder Wiedereröffnen von Meldungen des Auftraggebers SAP das Recht zur direkten Implementierung eines SAO-Zugriffs (SAO: Semi-Automatic Opening) für den Zugriff auf diese Meldungen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass hierfür gegebenenfalls erforderliche Genehmigungen für seine Mitarbeiter oder Dritte umgehend erteilt werden.
- (f) Für S/4HANA CPE autorisiert der Auftraggeber SAP, einen Administratorzugang im vereinbarten Business Client des S/4HANA-CPE-Systems, der zum Bereitstellen von S/4HANA CPE (z.B. zum Durchführen des Setups der IT-Umgebung) benötigt wird, einzurichten und zu verwenden. Zusätzlich dazu stellt der Auftraggeber einen DNS-Domännennamen einschliesslich eines gültigen, signierten Zertifikats zur Verfügung, wenn das SAP-Fiori-Frontend aktiviert werden soll.
- 4.5 Der Auftraggeber ist und bleibt für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Geschäftsprozesse, insbesondere für die Konfiguration der Systemverwaltung und die Einhaltung der Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien, der Batch-Verarbeitungsanforderungen sowie sonstiger gesetzlicher oder behördlicher Vorschriften verantwortlich. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, SAP die erforderliche und ausreichende Dokumentation seiner entsprechenden Prozesse bereitzustellen, sodass SAP ihren Verantwortlichkeiten hinsichtlich des Cloud Service im Rahmen der Vereinbarung nachkommen kann.
- 4.6 Entscheidet sich der Auftraggeber, Services von einem Drittanbieter in Anspruch zu nehmen, übernimmt SAP keine Haftung für einen durch die Services des Drittanbieters verursachten oder zusammenhängenden 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. Ansprechpartner 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.