

ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD („ERGÄNZUNG“)

1. Definitionen.

„**Vereinbarung**“ bezeichnet die Order Form und sämtliche Dokumente, die durch Bezugnahme Bestandteil derselben sind, einschließlich dieser Ergänzenden Bedingungen. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass die Vereinbarung nicht den Nutzungsvertrag enthält, außer in dem Fall, dass dieser Nutzungsvertrag ausdrücklich durch Bezugnahme in die Order Form eingebunden wird.

„**Werktag**“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Ort des Auftraggebers geltenden Feiertage, wie in der entsprechenden Order Form festgelegt.

„**Geschäftszeiten**“ bezeichnet die Geschäftszeiten (8:00 bis 18:00 Uhr Ortszeit) am Ort des Auftraggebers an den Werktagen.

„**Änderungsantrag**“ bezeichnet jedwede Änderungen am HEC-Service, wie in einem durch die Parteien unterzeichneten schriftlichen Dokument mit Bezugnahme auf die geltende Order Form beschrieben. Wenn eine Partei einen Änderungsantrag initiiert („Beantragende Partei“), ergreift die jeweils andere Partei („Reagierende Partei“) vertretbare Maßnahmen, um innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen nach Eingang dieses Änderungsantrags auf diesen zu reagieren. Darüber hinaus unternehmen beide Parteien zumutbare Anstrengungen, um einen solchen Änderungsantrag vollständig auszufertigen, oder vereinbaren einvernehmlich, einen derartigen Änderungsantrag innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Eingang des Änderungsantrags bei der Reagierenden Partei zu verwerfen.

„**IT-Umgebung**“ bezeichnet die von SAP zur Verfügung gestellten Rechenzentren, Server, Netzwerkausrüstungen, Betriebssysteme und Datenspeicherungsmechanismen, die von SAP zur Bereitstellung des HEC-Service für den Auftraggeber genutzt werden; dazu gehören die Entwicklungsumgebung (DEV), die Produktivumgebung (PRD) und die Qualitätssicherungsumgebung (QAS), wie in der Order Form vereinbart.

„**Vertrauliche Informationen**“ sind in Bezug auf den Auftraggeber dessen Daten, Marketing- und Geschäftspläne und/oder Informationen zu seiner Finanzlage und in Bezug auf SAP: (a) der HEC-Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf sämtliche (i) Computersoftware (sowohl Objekt- als auch Quellcode) und die dazugehörige Dokumentation oder die durch SAP bereitgestellten Servicespezifikationen; (ii) Verfahren, Konzepte, Methoden, Prozesse und Designs, die im Service verkörpert sind oder sich auf diesen beziehen; und (iii) alle auf den Service bezogenen Anwendungsprogrammierschnittstellen, Systemsicherheits- und Systemarchitekturkonzepte; und (b) Informationen zu Forschung und Entwicklung von SAP, SAP-Produktangeboten, Preisen und Verfügbarkeit. Des Weiteren können zu den vertraulichen Informationen von SAP oder vom Auftraggeber (die Partei, die derartige Informationen offenbart, ist die „Offenlegende Partei“) auch Informationen gehören, die von der Offenlegenden Partei vor der uneingeschränkten Weitergabe an Dritte geschützt werden, die die (i) Offenlegende Partei oder deren Vertreter zum Zeitpunkt der Weitergabe als vertraulich kennzeichnen; oder (ii) die gemäß der Art der Informationen und den Umständen der Weitergabe vernünftigerweise als vertraulich zu betrachten sind; einschließlich, aber nicht beschränkt auf Informationen über Dritte oder diese betreffende Informationen, die der anderen Partei im Rahmen der Vereinbarung offenbart werden.

„**Auftraggeberdaten**“ bezeichnet alle Inhalte, Materialien, Daten und Informationen, die der Auftraggeber oder seine Berechtigten Nutzer in die IT-Umgebung einpflegen.

„**DEV**“ (**Entwicklungsumgebung**) bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der ausschließlich für die Entwicklung und das Testen neuer Customizing- oder Anwendungsanpassungen genutzt wird.

„**Dokumentation**“ hat die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung, umfasst jedoch zusätzlich das Dokument „HEC Roles and Responsibilities“ („HEC – Rollen und Zuständigkeiten“) für HANA Enterprise Cloud („HEC RR“), zu dem die entsprechende Order Form einen URL-Link enthält.

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzeit eines Monats in Stunden, während der die Subskriptions-Software und/oder Erworbene Software nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Endbenutzern oder anderen Systemen zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Abschnitt 5.1 angegebenen Ursachen eintreten.

„**HEC-Service(s)**“ bezeichnet HANA Enterprise Cloud for Production („HEC Production“), HANA Enterprise Cloud for Projects („HEC Projects“), HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software („HEC Subscription“), die der Auftraggeber gemäß einer Order Form erworben hat. Alle nicht im Dokument HEC RR enthaltenen Services sind vom Umfang des HEC-Service ausgeschlossen. HEC-Services werden als von der Definition der in der Vereinbarung verwendeten Termini „Service(s)“ und „Cloud-Service(s)“ abgedeckt betrachtet.

„**Störungen**“ bezeichnet ungeplante Unterbrechungen oder eine von Berechtigten Nutzern gemeldete gravierende Minderung der Servicequalität.

„**Reaktionszeit**“ bezeichnet die Zeit (z. B. in Stunden oder Minuten), die vom Zeitpunkt der Benachrichtigung der Organisation SAP Support Level 1 über eine durch den Auftraggeber gemeldete Störung und der ersten Aktion eines SAP-Supportmitarbeiters zur Störungsbehebung vergeht, der mit der Umgebung des Auftraggebers vertraut ist.

„**LAN**“ bezeichnet ein lokales Netzwerk, bei dem es sich um ein logisches Computernetzwerk in einem relativ kleinen Bereich handelt.

„**Nutzungsvertrag**“ bezeichnet die Vereinbarung zwischen SAP (oder einem Verbundenen Unternehmen der SAP SE oder einem autorisierten Wiederverkäufer der SAP-Software), in deren Rahmen der Auftraggeber die Rechte zur Nutzung der SAP-Software erworben hat, die einen Teil der Erworbenen Software oder die gesamte Erworbene Software umfasst.

„**Erworbene Software**“ bezeichnet die Software, die Eigentum des Auftraggebers ist oder für die er Nutzungsrechte besitzt und die der Auftraggeber SAP bereitstellt, um sie als Bestandteil des Service HEC Production oder des Service HEC Projects zu hosten, der durch den Auftraggeber im Rahmen einer Order Form erworben wurde, einschließlich sämtlicher SAP-Anwendungen, die in der IT-Umgebung installiert sind und über den entsprechenden HEC-Service unterstützt werden, jedwede Anwendungssoftware, ob durch SAP lizenziert oder durch einen Dritten bereitgestellt (wobei SAP der Verwendung derartiger Software Dritter in schriftlicher Form zugestimmt hat), sowie sämtliche Datenbanksoftware, die zur Ausführung der Anwendung erforderlich ist, jedoch mit Ausnahme von Subskriptions-Software. Anwendungen, Datenbanken, Software, Tools und Komponenten, für die der Auftraggeber die Nutzungsrechte von Dritten erwirbt, dürfen von SAP im Rahmen des HEC-Service nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens SAP gehostet werden.

„**Order Form**“ bezeichnet ein schriftliches Dokument, das von den Parteien unterzeichnet wird und bestimmte Vertragsbedingungen für den Erwerb des HEC-Service enthält.

„**Übergabepunkt**“ bezeichnet die Firewall bzw. das VPN-Gerät am Ausgang der IT-Umgebung.

„**PRD (Produktivumgebung)**“ bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der ausschließlich für die Abwicklung produktiver Geschäftsvorgänge genutzt wird.

„**QAS (Qualitätssicherungsumgebung)**“ bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der in erster Linie zur Durchführung von Schulungsübungen und/oder das Testen der Anwendungskonfiguration und -entwicklung genutzt wird.

„**Servicegebühr**“ bezeichnet den gemäß der entsprechenden Order Form für den im Rahmen dieser Order Form bereitgestellten und im Weiteren in Abschnitt 6 erläuterten HEC-Service regelmäßig zu zahlenden Betrag.

„**Service-Level(s)**“ bezeichnet die von SAP in dieser Vereinbarung eingegangenen vertraglichen Verpflichtungen, einschließlich der Prioritätsstufen und der Reaktionszeiten von SAP.

„**Service-Level-Gutschrift**“ bezeichnet eine gemäß Abschnitt 5 errechnete Gutschrift, die der Auftraggeber auf die von SAP ausgestellte Rechnung für den HEC-Service in dem Monat anrechnen kann, der auf das Datum folgt, an dem die Service-Level-Gutschrift ausgestellt wurde.

„**Subskriptions-Software**“ bezeichnet Software, die im Rahmen des Service HEC Subscription von SAP auf Subskriptionsbasis in der IT-Umgebung bereitgestellt und gehostet wird. Subskriptions-Software wird in Bezug auf die Vereinbarung als Bestandteil des Service HEC Subscription betrachtet.

„**Technische Verfügbarkeit (TA)**“ bezeichnet einen prozentualen Anteil, der sich aus der Division der Produktivzeit durch die Gesamtzahl der Stunden des jeweiligen Monats ergibt. Die Technische Verfügbarkeit des jeweiligen SAP-Systems (PRD, QAS oder DEV) in der IT-Umgebung des Auftraggebers ist in Abschnitt 3 der Order Form festgelegt.

„**VPN**“ (Virtual Private Network) bezeichnet ein sicheres Datennetzwerk, das das Internet nutzt, um geografisch voneinander entfernte Standorte miteinander zu verbinden.

„**Kündigungsdatum**“ bezeichnet das Datum des Inkrafttretens einer gültigen Kündigung gemäß den Bedingungen der Vereinbarung.

„**Produktivzeit**“ bezeichnet die Gesamtzeit der Stunden eines Monats abzüglich der gesamten Ausfallzeit für diesen Monat.

2. Erworbene Software und Pflege.

2.1 HEC Production und HEC Projects.

Dieser Abschnitt (2.1) gilt ausschließlich für HEC Production und HEC Projects (nicht für HEC Subscription):

- a. Überlassung von Nutzungsrechten: Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung sämtlicher Erworbenen Software und den Erwerb aller erforderlichen Rechte verantwortlich (dies schließt ggf. den Erwerb solcher Rechte von Dritten ein), 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 gewährt SAP das einfache Recht zur Verwendung der Erworbenen Software ausschließlich zum Zweck der Bereitstellung des HEC-Service und nur in dem Maße, wie es für die Bereitstellung des HEC-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.
- b. Support: HEC-Services schließen nicht den Support oder die Pflege der Erworbenen Software ein. Sofern in der Vereinbarung nicht ausdrücklich anderweitig festgelegt, übernimmt SAP mit der Bereitstellung des HEC-Service keinerlei Verpflichtung oder Haftung für die Erworbene Software, einschließlich der Nutzungsrechte oder Pflege. Der Auftraggeber ist für die Dauer der HEC-Services für den Bezug und die Aufrechterhaltung des Supports und der Pflege für die Erworbene Software verantwortlich. Für Erworbene SAP-Software erfolgt

dieser Support gemäß den derzeitigen Wartungs-/Pflegephasen für SAP-Software-Releases (siehe <https://support.sap.com/releasestrategy>).

- c. Modifikationen und Konfiguration der Erworbenen Software: Der Auftraggeber ist für die Lösung von Quellcode-, Kompatibilitäts- oder sonstigen Problemen zuständig, die aus im Rahmen des Nutzungsvertrags zulässigen Modifikationen sowie aus Patches, Behelfslösungen oder anderen Änderungen vom Lizenzgeber der Erworbenen Software resultieren. Der Auftraggeber informiert SAP umgehend über die Modifikationen oder sonstige Änderungen an der Erworbenen Software.

2.2 HEC Subscription

Dieser Abschnitt 2.2 gilt für nur für HEC Subscription.

- a. Überlassung von Nutzungsrechten: SAP stellt die Subskriptions-Software während der Subskriptionslaufzeit und der ggf. geltenden Verlängerungslaufzeit für die HEC-Services wie in der Order Form festgelegt bereit. Der Auftraggeber hat kein Recht und keinen Anspruch auf den Besitz einer Kopie der Subskriptions-Software zur anderweitigen Installation als in der IT-Umgebung oder zu Archivierungszwecken oder Wiederherstellungszwecken bei Notfällen, mit Ausnahme des ansonsten ausdrücklich in der entsprechenden Order Form für HEC-Services festgelegten Umfangs. SAP unterliegt in Bezug auf die Subskriptions-Software außer dem Hosten in der IT-Umgebung keinen weiteren Lieferpflichten. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig in der Order Form festgelegt, ist der Auftraggeber verantwortlich für die Installation von Subskriptions-Software, einschließlich Upgrades und neuer Releases, in der IT-Umgebung.
- b. Support: Der HEC-Service umfasst SAP Maintenance, insbesondere SAP Enterprise Support, wie unter <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> beschrieben, und ist während der Subskriptionslaufzeit und einer ggf. geltenden Verlängerungslaufzeit für den HEC-Service Bestandteil dieser Ergänzung oder der in der Order Form aufgeführten Subskriptions-Software.

2.3 Allgemeine Informationen zu HEC-Services

Dieser Abschnitt 2.3 gilt für alle HEC-Services.

- a. Aktuell unterstützte Version der Erworbenen Software und Subskriptions-Software: Der Auftraggeber verwendet eine Version der Erworbenen Software und/oder Subskriptions-Software, für die die Softwarepflege und der Benutzersupport („Pflege“) aktuell sind, wie im entsprechenden Nutzungsvertrag mit dem Softwareanbieter festgelegt. Für Erworbene SAP-Software und/oder Subskriptions-Software 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“. Trifft dies nicht zu und werden zum betreffenden Zeitpunkt keine Pflegeleistungen gemäß den derzeitigen Wartungs-/Pflegephasen erbracht, ist die Fähigkeit seitens SAP hinsichtlich der Bereitstellung von Support ggf. eingeschränkt, und SAP übernimmt keine Verantwortung für derartige Einschränkungen. Der Auftraggeber muss ggf. ein Upgrade auf aktuellere Releases der Erworbenen SAP-Software und/oder Subskriptions-Software vornehmen, um SAP Enterprise Support beziehen zu können. 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, ist der Auftraggeber verantwortlich für die Installation von Subskriptions-Software und Erworbenen Software, einschließlich Upgrades und neuer Releases, in der IT-Umgebung.
- b. SAP und der Auftraggeber stimmen zu, dass Microsoft in der Vereinbarung als Drittbegünstigter auftritt, soweit die von SAP bereitgestellte IT-Umgebung Microsoft-Softwareprodukte beinhaltet (gemäß den Ausführungen im Abschnitt „System-Setup-Tabelle“ in der Order Form), und berechtigt ist, die Bestimmungen der Vereinbarung durchzusetzen und die Einhaltung der Bedingungen der Vereinbarung seitens des Auftraggebers ausschließlich in Bezug auf Microsoft-Softwareprodukte zu verifizieren.

3. Verantwortlichkeiten und Pflichten seitens des Auftraggebers in Bezug auf HEC-Services

3.1 Der Auftraggeber ist und bleibt verantwortlich für die Erfassung der eigenen Auftraggeberdaten in der IT-Umgebung sowie für die Pflege der durch ihn bereitgestellten Auftraggeberdaten. Der Auftraggeber erklärt hiermit, dass er wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen ergriffen hat, 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 HEC-Service genutzten Computersysteme oder Software beschädigen könnten. Der Auftraggeber erklärt, dass er alle seine Daten im Einklang mit den geltenden Gesetzen – einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gesetze, Regeln und Vorschriften zum Datenschutz und zur Export/Import Compliance – erfasst hat, pflegen wird und entsprechend mit den Daten umgehen wird.

3.2 Der Auftraggeber ändert alle Kennwörter, die für den Zugriff auf den HEC-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.

3.3 Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Verbindung mit dem HEC-Service, einschließlich der Internetverbindung zum Übergabepunkt. Die Verantwortung von SAP für jegliche Services geht auf keinen Fall über den Übergabepunkt hinaus.

3.4 Die Bereitstellung des HEC-Service durch SAP hängt von der Erfüllung der in HEC RR beschriebenen Verantwortlichkeiten seitens des Auftraggebers ab. Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, diese Verantwortlichkeiten umgehend zu erfüllen und die für die Projektphasen erforderlichen Mitarbeiter und Ressourcen in ausreichendem Maß zur Verfügung zu stellen. Als Teil des Leistungsumfanges des HEC-Service übernimmt SAP die Einrichtung und Konfiguration der relevanten Hardware- und Software-Überwachungsagenten für die IT-Umgebung sowie die Erworbenene Software und führt den Auftraggeber in die Support- und Kommunikationsabläufe von SAP ein. Der Auftraggeber erklärt sich bereit, Folgendes bereitzustellen:

- Hauptansprechpartner für SAP (HEC-Projektmanager), verantwortlich für die Koordination sämtlicher Aktivitäten. Der HEC-Projektmanager muss über die notwendigen Berechtigungen und Befugnisse verfügen, um Entscheidungen im Hinblick auf alle vom Auftraggeber zu ergreifenden Maßnahmen im Rahmen dieser Vereinbarung treffen zu können.
- Liste der wichtigsten Ansprechpartner des Auftraggebers, Rolle des Ansprechpartners, Titel, geschäftliche Telefonnummer, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse usw.
- Richtlinien und Vorschriften des Auftraggebers in Bezug auf seine Zugangsberechtigung zur IT-Umgebung. Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP so bald wie möglich über alle Änderungen hinsichtlich der Richtlinien und Vorschriften zu informieren.
- Eine Superuser-ID („S-User“) in der IT-Umgebung mit den unten definierten Berechtigungen. Diese S-User-ID, die dem Auftraggeber (anfänglich) zur Erfüllung des Nutzungsvertrags von SAP zugewiesen wird und mit der sich der Auftraggeber am SAP Service Marketplace für Software-Downloads und Support anmeldet, wird von den HEC-Ressourcen von SAP benötigt, um SAP-HEC-Ressourcen zu erlauben, 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 hiermit ausdrücklich das Recht, einen S-User mit diesen Berechtigungen selbstständig einzurichten und zu nutzen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass hierfür gegebenenfalls erforderliche Genehmigungen für seine Mitarbeiter oder Dritte umgehend eingeholt werden.

3.5 Der Auftraggeber ist für die Verwaltung seiner Computersysteme und den Zugang zu diesen Computersystemen auf seiner Seite des Übergabepunktes verantwortlich. Des Weiteren unterliegen SAP und der Auftraggeber den Geschäftsbedingungen der Anlage Datenschutz und -sicherheit – Vereinbarung zwischen verantwortlicher Stelle und Datenverarbeiter von SAP („Anlage“), die unter <http://www.sap.com/corporate-en/our-company/policies/cloud/data-security.epx> eingesehen werden kann und die es SAP erlaubt, ihre sich aus der Vereinbarung ergebenden Verpflichtungen hinsichtlich der in der IT-Umgebung enthaltenen personenbezogenen Informationen der Mitarbeiter und Geschäftspartner des Auftraggebers zu erfüllen, und die in diese Ergänzung eingebunden und Bestandteil derselben ist.

3.6 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 für eventuelle Beschädigungen. SAP übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die daraus resultieren, dass der Auftraggeber keine physisch sichere und entsprechend ausgestattete Umgebung bereitgestellt hat.

3.7 Der Auftraggeber ist und bleibt der einzige Verantwortliche für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Geschäftsprozesse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Konfiguration der Systemverwaltung und der Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien, Batch-Verarbeitungsanforderungen sowie die Einhaltung sonstiger gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen. Der Auftraggeber ist und bleibt dafür verantwortlich, SAP die erforderliche ausreichende Dokumentation seiner entsprechenden Prozesse bereitzustellen, sodass SAP ihren Verantwortlichkeiten hinsichtlich des HEC-Service im Rahmen der Vereinbarung nachkommen kann. Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, zu bestimmen, ob die HEC-Services für die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers geeignet sind, und sämtliche Bestimmungen, Gesetze oder Übereinkommen, die für die Auftraggeberdaten und die Nutzung der HEC-Services durch den Auftraggeber gelten, zu erfüllen.

3.8 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 HEC-Service oder der IT-Umgebung, und der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf eine Verringerung der Gebühren für den HEC-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 HEC-Service und/oder die IT-Umgebung verweigern.

3.9 Der Auftraggeber verpflichtet sich, in Verbindung mit der Nutzung der HEC-Services durch den Auftraggeber die SAP-Grundsätze für die zulässige Nutzung für die Dauer der Vereinbarung einzuhalten, von denen ein Exemplar an diese Ergänzenden Bedingungen angehängt und Bestandteil derselben ist.

3.10 Referenzbereitschaft: Während der Laufzeit dieser Vereinbarung bemüht sich der Auftraggeber nach besten Kräften, für bis zu vier (4) Stunden pro Monat für Referenztelefonate zur Verfügung zu stehen. Diese Referenztelefonate werden nach Erteilung einer Genehmigung durch den Auftraggeber durchgeführt und vom zuständigen SAP Account Manager koordiniert.

4. Auftraggeberdaten

4.1. SAP bestätigt, dass die Auftraggeberdaten sowie jegliche diesbezüglichen Rechte zu jeder Zeit alleiniges Eigentum des Auftraggebers sind und bleiben und ausschließlich den eingeschränkten Rechten unterliegen, die in der Vereinbarung ausdrücklich gewährt werden. Der Auftraggeber gewährt SAP das einfache Recht, Auftraggeberdaten ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung der HEC-Services zu nutzen, soweit dies erforderlich ist, sofern nicht anders in dieser Ergänzung oder der Order Form festgelegt.

4.2. SAP (i) löscht bzw. entfernt keine eigentumsrechtlichen oder anderen Hinweise in den oder in Bezug auf die Auftraggeberdaten oder (ii) ändert, speichert, kopiert, offenbart oder verwendet keine Auftraggeberdaten, außer insoweit dies zur Wahrnehmung der Verpflichtungen von SAP im Rahmen dieser Vereinbarung notwendig oder anderweitig ausdrücklich durch diese Vereinbarung gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung genehmigt ist; (iii) unternimmt angemessene Schritte zur Vermeidung von Verlusten, Beschädigung, Offenlegung, Diebstahl, Manipulation oder des Abfangens von Auftraggeberdaten; und (iv) benachrichtigt den Auftraggeber so rasch wie möglich, sobald SAP Kenntnis darüber erlangt, dass Auftraggeberdaten verloren, gestohlen oder abgefangen oder verfälscht, beschädigt oder gelöscht wurden.

4.3. SAP ist verpflichtet, vor Kündigung oder Ablauf einer Order Form auf Verlangen des Auftraggebers innerhalb eines angemessenen Zeitraums: (a) dem Auftraggeber die in der IT-Umgebung gespeicherten Daten in einem geeigneten Format bereitzustellen und/oder (b) die innerhalb der IT-Umgebung verbleibenden Auftraggeberdaten gemäß dem Wunsch des Auftraggebers und soweit vom Auftraggeber autorisiert zu entfernen, zu löschen, zu überschreiben oder anderweitig dem Zugriff zu entziehen, soweit dies die zum jeweiligen Zeitpunkt innerhalb des Service verfügbare Technologie zulässt und sofern geltende Gesetze und Verordnungen keine weitere Aufbewahrung solcher Daten erfordern. Um nach Inkrafttreten der Kündigung oder nach Ablauf der Laufzeit zum Exportieren oder Abrufen seiner Auftraggeberdaten auf den Service zugreifen zu können, ist der Auftraggeber berechtigt, die Anfangslaufzeit bzw. die zum jeweiligen Zeitpunkt geltende Verlängerungslaufzeit um bis zu neunzig (90) Tage zu verlängern, wenn er SAP innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Kündigung bzw. nach dem Ablauf hiervon in Kenntnis setzt und die monatlich anteilig an den jährlichen Servicegebühren (oder für HEC Projects: an den monatlichen Servicegebühren), die unmittelbar vor der Kündigung bzw. vor dem Ablauf für den Service gegolten haben, berechneten monatlichen Gebühren für die betreffende Verlängerung entrichtet. Solch eine Verlängerung wird durch einen Änderungsantrag dokumentiert. Vorbehaltlich des Vorstehenden ist SAP nicht verpflichtet, Auftraggeberdaten vorzuhalten oder bereitzustellen.

4.4. Der Auftraggeber stellt sicher, dass jegliche Auftraggeberdaten, die durch den Auftraggeber, ein Verbundenes Unternehmen des Auftraggebers, einen Berechtigten Nutzer oder eine andere, durch den Auftraggeber zum Zugriff auf die Auftraggeberdaten berechnigte Person oder durch eine Person, die die Zugangsdaten einer der vorstehenden Personen verwendet, in der IT-Umgebung eingegebenen Auftraggeberdaten nicht: (i) beschädigt sind; oder (ii) technische Daten sind, die gemäß anwendbarem Recht, aus Gründen der nationalen Sicherheit Einschränkungen unterliegen.

5. Service-Level

5.1 Technische Verfügbarkeit

In der folgenden Tabelle ist die Technische Verfügbarkeit angegeben, die für die IT-Umgebung des Auftraggebers gilt. SAP zeichnet die Technische Verfügbarkeit auf und erstellt einen monatlichen zusammenfassenden Bericht, der dem Auftraggeber übermittelt wird. Der Auftraggeber muss SAP über jegliche Ansprüche auf Service-Level-Gutschriften innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach dem Eingang des monatlichen Berichts über die Technische Verfügbarkeit benachrichtigen.

Segment der IT-Umgebung	Liefergrad	Nichteinhaltung	Behebung
PRD	99,5 %	TA < Service-Level	Störungsbericht und Aktionsplan werden innerhalb von zehn (10) Werktagen von SAP an den Auftraggeber übermittelt. Für jede 0,1 % TA unter dem vereinbarten Service-Level für jedes einzelne PRD-System wird eine Service-Level-Gutschrift von 2 % der gesamten Servicegebühr für den Monat gewährt, in dem der Service-Level nicht eingehalten wurde für Systemname/Tier-Nr., das/die in der System-Setup-Tabelle in der Order Form angegeben ist.

DEV/QAS	95 %	TA < Service-Level	Störungsbericht und Aktionsplan werden innerhalb von zehn (10) Werktagen von SAP an den Auftraggeber übermittelt. Für jede 0,1 % TA unter dem vereinbarten Service-Level für jedes einzelne DEV-/QAS-System wird eine Service-Level-Gutschrift von 1 % der gesamten Servicegebühr für den Monat gewährt, in dem der Service-Level nicht eingehalten wurde für Systemname/Tier-Nr., das/die in der System-Setup-Tabelle in der Order Form angegeben ist.
---------	------	--------------------	---

Zur Berechnung der Technischen Verfügbarkeit wird Folgendes von der Ausfallzeit ausgenommen:

- (i) Mit dem Auftraggeber vereinbarte planmäßige Wartung oder ungeplante Ausfallzeit
- (ii) Nichteinhaltung der in dieser Vereinbarung festgelegten Verantwortlichkeiten des Auftraggebers durch diesen, oder
- (iii) Ausfallzeit eines QAS-Systems durch Nutzung dieses Systems als Failover-System bzw. zur Reparatur eines PRD-Systems;
- (iv) Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Auftraggeber oder sonstige Nutzung der Erworbenen Software oder Subskriptions-Software unter Verletzung des Nutzungsvertrags bzw. der Vereinbarung oder entgegen der Dokumentation;
- (v) Versäumnis des Auftraggebers in Bezug auf die Aufrechterhaltung der Pflege für die Erworbene Software gemäß Abschnitt 2.1 unten;
- (vi) sonstige Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von SAP unterliegen, einschließlich:
 - (a) Arbeiten auf Anforderung des Auftraggebers, die das Herunterfahren der IT-Umgebung oder eines Teiles davon erfordern (z. B. ein Release-Upgrade);
 - (b) Wiederherstellungszeiten für Benutzerdaten (Wiederherstellungen der Daten in der Datenbank von einem Sicherungsmedium), wenn die Ursache nicht von SAP verschuldet wurde;
 - (c) Wiederherstellungszeiten (Import von Datenbank-Transaktionsprotokollen zur Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus), wenn die Ursache nicht von SAP verschuldet wurde;
 - (d) Unterbrechungen aufgrund von Anforderungen der Hersteller der Erworbenen Software;
 - (e) Unterbrechungen oder Abschaltungen der IT-Umgebung (oder von Teilen derselben), die sich durch die Qualität der vom Auftraggeber bereitgestellten Erworbenen Software und/oder durch Anpassungen der Erworbenen Software oder IT-Umgebung seitens des Auftraggebers ergeben, sofern diese nicht in der Verantwortlichkeit von SAP liegen;
 - (f) Störungen im Netzwerk des Auftraggebers (z. B. LAN, Firewall) oder Ausfälle, die durch Probleme jenseits des Übergabepunktes verursacht wurden;
 - (g) Stromausfälle oder Abschaltungen der Stromversorgung an den Standorten des Auftraggebers

5.2 Service-Level

Die Tage/Stunden, in denen SAP HEC-Services bereitstellt, sind in der geltenden Order Form festgelegt.

Beschreibung	Segment der IT-Umgebung, für die der Service-Level gilt	Service-Level
Sicherungshäufigkeit und Aufbewahrungsfrist für Datenbanken	PRD	Sicherung und Protokolldateisicherung gemäß SAP-Produktstandard: täglich. Aufbewahrungszeit: ein (1) Monat. Die Sicherung der Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum repliziert.
	DEV/QAS	Vollständige Sicherung und Protokolldateisicherung gemäß SAP-Produktstandard: wöchentlich. Aufbewahrungszeit: 14 Tage. Die Sicherung der Nichtproduktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum repliziert.
Sicherungshäufigkeit und Aufbewahrungsfrist für Dateisysteme	PRD	Vollsicherung: monatlich; inkrementelle Sicherung: täglich. Aufbewahrungszeit: zwei (2) Monate. Die Sicherung der Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum repliziert.
	DEV/QAS	Vollsicherung: monatlich; inkrementelle Sicherung: täglich. Aufbewahrungszeit: zwei (2) Monate. Die Sicherung der Nichtproduktivumgebung wird in ein alternatives Rechen-

		zentrum repliziert.
Reaktionszeit für Incident Management	Störungspriorität „Sehr hoch“ (nur für PRD)	20 Minuten (7x24) und Aktionsplan zur Problemerkennung innerhalb von 4 Stunden
	Störungspriorität „Hoch“	2 Stunden (7x24) für HEC for Production 4 Stunden (werktags, Ortszeit) für HEC for Projects
	Störungspriorität „Mittel“	4 Stunden (werktags, Ortszeit)
	Störungspriorität „Niedrig“	1 innerhalb eines Werktags

5.3 Störungsprioritäten

Die folgenden Prioritätsstufen gelten für alle Störungen (die Priorität wird vom Auftraggeber zugeordnet und kann von SAP anhand der folgenden Kriterien und angemessener Maßstäbe neu zugeordnet werden):

Sehr hoch: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Sehr hoch“ einzustufen, wenn der gemeldete Supportfall sehr schwerwiegende Auswirkungen auf normale Geschäfts- oder IT-Prozesse hat, die in Verbindung mit Kerngeschäftsprozessen stehen, und dringende Arbeiten nicht ausgeführt werden können. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:

- Ein Produktivsystem ist vollständig ausgefallen.
- Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades sind gefährdet.
- Die Kerngeschäftsprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt.
- Es ist keine Behelfslösung verfügbar.

Der Supportfall bedarf der sofortigen Bearbeitung, da die Störung gravierende Verluste zur Folge haben kann.

Hoch: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Hoch“ einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse stark beeinträchtigt werden. Notwendige Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der IT-Umgebung verursacht, die unmittelbar benötigt werden. Der Supportfall muss so schnell wie möglich bearbeitet werden, da eine anhaltende Fehlfunktion schwerwiegende Auswirkungen auf den gesamten produktiven Geschäftsablauf haben kann.

Mittel: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Mittel“ einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse beeinträchtigt werden. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der IT-Umgebung verursacht. Eine Meldung sollte die Priorität „Mittel“ erhalten, wenn normale Geschäftsvorgänge beeinträchtigt werden.

Niedrig: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn das Problem keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsprozesse hat. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der IT-Umgebung verursacht, die nicht täglich oder nur sehr selten benötigt werden.

5.4 Service-Level-Reporting

Für den Fall, dass ein oder mehrere der Service-Level in der Vereinbarung nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

- Entweder benachrichtigt SAP den Ansprechpartner des Auftraggebers, oder der Auftraggeber bittet den SAP Account Manager um eine Analyse der Service-Level-Metrikstatistik.
- SAP (i) ermittelt umgehend die Ursache oder die mögliche Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service-Level einzuhalten, und (ii) entwickelt, sofern von einer Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Auftraggeber zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach der schriftlichen Bestätigung durch den Auftraggeber in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.
- Falls zutreffend, gewährt SAP die im Abschnitt 5.5 festgelegten jeweiligen Service-Level-Gutschriften.
- SAP wird ihrer Verpflichtung zur Gewährung der entsprechenden Service-Level-Gutschriften entbunden und hat das Nichterreichen des Service-Levels nicht verschuldet, wenn die Ursachenanalyse (sachgerecht von SAP ausgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service-Levels vom Auftraggeber verursacht wurde. Sollte der Auftraggeber der Ursachenanalyse nicht zustimmen, besprechen die Parteien die Ursachenanalyse gemäß dem in Abschnitt 8 dieser Ergänzenden Bedingungen beschriebenen Eskalationsverfahren.

5.5 Service-Level-Gutschriften

Gemäß Abschnitt 5.1 ist SAP, wie in diesem Abschnitt erläutert, zur Gewährung der entsprechenden Service-Level-Gutschrift verpflichtet, wenn SAP einen Service-Level nicht einhält. Die Service-Level-Gutschrift wird aus der Summe der Service-Level-Gutschriften für die Systeme DEV/QAS und PRD für den in Abschnitt 5.1 definierten TA-Service-Level ermittelt. SAP zieht den Betrag für dem Auftraggeber zustehende Service-Level-Gutschriften von der nächsten Rechnung ab oder überweist den Betrag (in Ermangelung einer solchen Rechnung) auf ein vom Auftraggeber schriftlich angegebenes Bankkonto.

Der Auftraggeber stimmt zu, dass diese Service-Level-Gutschriften nicht höher sein dürfen als: (i) monatlich 100 % der Servicegebühren für den jeweiligen Monat; und (ii) für ein Vertragsjahr, ein Gesamtbetrag von einem Drittel der jährlichen für das Vertragsjahr erhobenen Servicegebühren (oder ein Drittel der erhobenen Servicegebühren insgesamt, falls die Laufzeit gemäß der entsprechenden Order Form weniger als ein (1) Jahr beträgt). Der Auftraggeber erkennt an, dass die hierin definierten Service-Level-Gutschriften den einzigen Abhilfeanspruch darstellen, falls SAP den angegebenen Service-Level nicht einhält.

5.6 Kündigung aufgrund von Nichteinhaltung des Service-Levels

Der Auftraggeber kann die geltende Order Form mit einer Frist von dreißig (30) Tagen durch schriftliche Mitteilung an SAP kündigen, wenn SAP einen Service-Level gemäß diesen Ergänzenden Bedingungen drei (3) Monate in Folge nicht einhält. Der Auftraggeber kann dieses Recht auf Kündigung nur innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Eingang des entsprechenden Service-Level-Berichts, der die jeweilige Nichteinhaltung des Service-Levels dokumentiert, in Anspruch nehmen.

5.7 Änderungen an Service-Levels

SAP darf die in den Abschnitten 5.1 bis 5.5 oben festgelegten Service-Level-Bedingungen nach Mitteilung an den Auftraggeber nach eigenem Ermessen ändern, vorausgesetzt, dass SAP die Service-Level, die Service-Level-Gutschriften oder sonstige Service-Level-Bestimmungen während der Laufzeit der Order Form nicht wesentlich herabsetzt.

6. SAP-Sicherheit für HEC-Services

6.1 SAP Cloud Security Framework

SAP hält während der Laufzeit der Order Form für HEC-Services zwischen dem Auftraggeber und SAP das SAP Cloud Security Framework von SAP oder seine jeweilige Entsprechung ein, das hiermit in diese Ergänzenden Bedingungen eingebunden und Bestandteil derselben wird, wobei SAP das Recht behält, das SAP Cloud Security Framework nach eigenem Ermessen zu überarbeiten und/oder zu aktualisieren, vorausgesetzt, dass SAP nicht das Gesamt-Sicherheitsniveau verringert. SAP legt dem Auftraggeber auf dessen Anforderung eine Kopie des SAP Cloud Security Framework vor.

6.2 HEC-Sicherheitsprüfungen

Während der Laufzeit der zwischen dem Auftraggeber und SAP für HEC-Services abgeschlossenen Order Form gibt SAP auf eigene Kosten einen Audit-Bericht in Auftrag, und zwar bei einer externen national anerkannten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die in Übereinstimmung mit den Service Organization Control (SOC) Reports des American Institute of Certified Public Accountants oder mit einer Entsprechung arbeitet, und stellt dem Auftraggeber auf dessen Anfrage hin eine Kopie seiner SOC-1- oder SOC-2-Berichte während des jeweiligen Prüfungszeitraums für die betreffenden Produktivsysteme innerhalb der IT-Umgebung zur Verfügung, die mindestens jährlich zu aktualisieren sind.

7. Monitoring

SAP ist und bleibt dazu berechtigt, die Nutzung der HEC-Services durch den Auftraggeber zu überwachen, um die Einhaltung dieser Vereinbarung sicherzustellen, und, gemäß allen anderen in der Vereinbarung festgelegten Regelungen zur Geheimhaltung, kann SAP die Informationen, die die Nutzung des HEC-Service durch den Auftraggeber betreffen, verwenden, um SAP-Produkte und -Services zu verbessern und dem Auftraggeber Berichte über seine Nutzung des HEC-Service zur Verfügung zu stellen.

8. Beilegung von Streitigkeiten

Jede Partei benennt einen Vertreter, der als primärer Ansprechpartner für die jeweils andere Partei hinsichtlich der Performance der HEC-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.

9. Grundsätze für die zulässige Nutzung

Der Auftraggeber bestätigt ausdrücklich und willigt ein, dass (a) weder SAP noch ein Unterauftragnehmer von SAP verantwortlich für Dateien, Seiten, Daten, Arbeiten, Informationen und/oder Materialien („Auftraggeber-Content“) ist, die vom Auftraggeber oder dessen Verbundenen Unternehmen gespeichert, angezeigt, verknüpft, verteilt oder von diesen oder an diese übertragen werden, und (b) weder SAP noch ein Unterauftragnehmer von SAP Auftraggeber-Content, der im oder über das Netzwerk gespeichert, angezeigt oder übertragen wird, beaufsichtigt oder kontrolliert. Der Begriff „Netzwerk“ bezeichnet Webserver, Datenbankserver und Anwendungsserver sowie LANs und WANs. Der Auftraggeber bestätigt und willigt ein, dass im Fall einer Verletzung oder einer angeblichen Verletzung der Grundsätze für die zulässige Nutzung durch den Auftraggeber, wenn der Auftraggeber eine solche Verletzung nicht innerhalb einer Nacherfüllungsfrist von zehn (10) Tagen, beginnend mit dem Eingang der schriftlichen Benachrichtigung von SAP über eine solche Verletzung, geheilt hat: SAP (i) die HEC-Services in dem Maße, das zur Beendigung einer solchen Verletzung erforderlich ist, aussetzen oder kündigen darf (einschließlich, falls vernünftigerweise notwendig, der Entfernung von Auftraggeber-Content, der in der IT-Umgebung gespeichert ist), (ii) andere gesetzliche, billigkeitsrechtliche und vertragliche Rechtsmittel in Anspruch nehmen kann, die SAP zur Verfügung stehen, und (iii) in vollem Umfang zivil- oder strafrechtliche Untersuchungen oder Gerichtsverfahren anstrengen darf, die sich auf den Zugriff oder die Nutzung der HEC-Services durch den Auftraggeber beziehen.

Folgende Handlungen sind dem Auftraggeber untersagt:

- a. Wiederverkauf, Subhosting oder anderweitige Bereitstellung der HEC-Services an Dritte (abgesehen von Berechtigten Nutzern) außer nach entsprechender schriftlicher Vereinbarung zwischen den Parteien dieser Vereinbarung, oder
- b. Jedwede Nutzung der HEC-Services oder Gestattung der Nutzung der HEC-Services (insbesondere Übertragung, Verteilung oder Speicherung) zu jedweden Zwecken, die rechtswidrig sind oder gegen Gesetze, Vorschriften, Regeln, Gerichtsbeschlüsse, Verträge oder Tarife verstoßen oder dies wahrscheinlich tun, sowie in arglistiger oder irreführender Absicht,
- c. Verstöße gegen die Rechte von SAP oder Dritten oder anderweitige Schädigung von SAP oder Dritten,
- d. Obszöne, belästigende oder quälende Äußerungen oder Handlungen,
- e. Störung, Schädigung oder anderweitiger Missbrauch von Netzwerkressourcen oder des Internets oder damit verbundener Ressourcen; oder
- f. Unbefugte Nutzung oder Überwachung oder unbefugter Zugriff auf einen Host, ein Netzwerk, eine Komponente, ein Gerät, ein Authentifizierungssystem, auf Daten, Websitefunktionen, eine Kennung (Passcode) oder ein Konto oder jeglicher andere Verstoß gegen eine Sicherheitsmaßnahme.

Beispiele:

Ohne Einschränkung des Vorstehenden gelten folgende tatsächliche oder versuchte Handlungen als Verstoß gegen die Nutzungsrichtlinie, wobei diese Liste nicht ausschließlich ist:

- a. Pornografie;
- b. Stalking;
- c. Veränderung der Datenquelle (wodurch fehlerhafte Daten generiert werden oder ein fehlerhafter Netzwerkverkehr erzeugt wird);
- d. Pyramiden- oder Schneeballsysteme;
- e. Das Ausgeben der eigenen Person als eine andere Person, Weiterleitung einer Identität (Relaying) oder Verschleierung (Spoofing) oder Falschdarstellung der eigenen Identität, Verwenden des E-Mail-Servers eines Dritten zur Weiterleitung ohne ausdrückliche Genehmigung, Verändern oder Fälschen von E-Mail-Köpfen oder Teilen des IP-Paket-Kopfs und/oder der E-Mail-Adresse sowie der Identität des Absenders, Posting oder jede andere Methode, die verwendet wird, um die Identität des Benutzers zu fälschen oder zu verschleiern oder Störungen zu verursachen;
- f. Hacking oder Scamming (unberechtigte Verwendung von Accounts oder Ressourcen Dritter, Scamming, Stehlen oder Erschwindeln von Kennwörtern usw.);
- g. Verteilung von Schadcode wie etwa Computerviren, Würmern und Falltüren;
- h. Überlasten von gemeinschaftlich genutzter Infrastruktur; oder
- i. DOS-, SYN-Flood- oder andere Angriffe durch massenhaftes Senden von Daten oder anderes missbräuchliches Verhalten mit der Absicht, das Empfängersystem zu stören oder funktionsunfähig zu machen.

OPTIONALE SERVICES:

Die folgenden optionalen Services sind NICHT Bestandteil der HEC-Services und werden NICHT durch SAP bereitgestellt, es sei denn, der Auftraggeber erwirbt sie gegen eine Gebühr und sofern ausdrücklich in einer entsprechenden Order Form oder einem entsprechenden Änderungsantrag angegeben.

A. Optional: Übergangsservices.

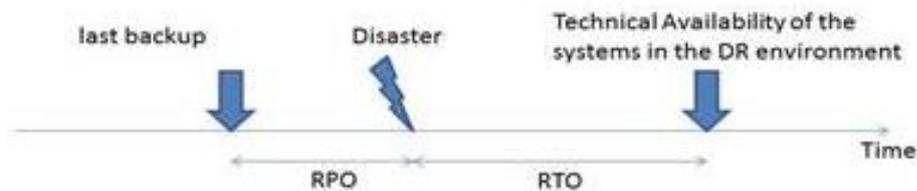
Der Auftraggeber kann die folgenden Übergangsservices von SAP erwerben, indem er einen Änderungsantrag abschließt und die entsprechenden Gebühren zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Sätzen wie im jeweiligen Änderungsantrag festgelegt, zahlt: (a) Services für den Übergang des Auftraggebers von den HEC-Services zu durch den Auftraggeber bereitgestellten oder durch vom Auftraggeber ausgewählte Dritte bereitgestellten Ersatzservices, und (b) Auftraggeberdaten im von SAP verwendeten oder in einem beiderseitig vereinbarten Sicherungsformat. SAP stellt diese durch den Auftraggeber erworbenen Übergangsservices nach Ablauf der Laufzeit der HEC-Services bereit.

B. Optional: Disaster-Recovery-Services

Definitionen:

„**Desaster (Katastrophe)**“ bezeichnet ein Ereignis von erheblichem Ausmaß, das eine signifikante Unterbrechung der HEC-Services-Bereitstellung zur Folge hat und physische Schäden am SAP-Rechenzentrum oder an der IT-Umgebung bzw. deren physische Zerstörung umfassen kann. Dabei kann es sich um Naturkatastrophen (Fluten, Hurrikans, Tornados, Erdbeben usw.) und/oder von Menschen verursachte Katastrophen (Austritt von Gefahrgütern, Ausfälle der Infrastruktur, Bio-Terrorismus usw.) handeln. Eine Katastrophe beschränkt sich in der Regel nicht auf ein einzelnes System oder eine einzelne Landschaft, sondern umfasst größere Teile der Infrastruktur.

„**Desaster-Recovery-Services**“ (oder „**DR-Services**“ oder „**DR**“) bezeichnet den Disaster-Recovery-Service-Prozess sowie alle implizierten Richtlinien und Verfahren, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung der Wiederherstellung oder Fortführung einer Technologie oder Infrastruktur stehen, die in der entsprechenden Order Form als von den DR-Services abgedeckt festgelegt ist. Der DR-Prozess dient nicht dazu, den Ausfall isolierter Systeme aufgrund von Hardware- oder Softwareproblemen zu beheben (d. h. DR ist kein Ersatz für in diesen Ergänzenden Bedingungen beschriebene Service-Level für die Technische Verfügbarkeit).



„**Metro DR**“ bezeichnet einen Disaster-Recovery-Service, in dem SAP die DR-Services (mit den Failover-Systemen) von einem Rechenzentrum aus bereitstellt, das weniger als 100 km vom Standardrechenzentrum entfernt liegt, wodurch geringere Kosten und ein kleineres RPO entstehen, es jedoch auch zu einem erhöhten Risiko kommt, dass eine örtliche Katastrophe sich auf beide Rechenzentren auswirkt.

„**Regional DR**“ bezeichnet einen Disaster-Recovery-Service, in dem SAP die DR-Services (mit den Failover-Systemen) von einem Rechenzentrum aus bereitstellt, das mehr als 100 km vom Standardrechenzentrum entfernt liegt, um das Risiko zu minimieren, dass eine örtliche Katastrophe sich auf beide Rechenzentren auswirkt.

„**RPO**“ („**Recovery Point Objective**“) bezeichnet den maximalen Zeitraum, in dem Daten des Auftraggebers aufgrund einer Katastrophe verloren gehen dürfen (= Zeitraum zwischen der letzten Sicherung und dem Zeitpunkt, an dem die Katastrophe eingetreten ist)

„**RTO**“ („**Recovery Time Objective**“) bezeichnet die Dauer, für die die Subskriptions-Software/Erworbene Software und die PRD-Umgebung bei einer Katastrophe nicht verfügbar sind und so die Bereitstellung der HEC-Services verhindern (= Zeitraum zwischen dem Eintreten einer Katastrophe und dem Zeitpunkt, an dem die Systeme wieder zur Verfügung stehen).

SAP stellt Standard-DR-Services mit vordefinierten Parametern für RPO und RTO insoweit bereit, als die Voraussetzungen und Bedingungen für die definierten Systemeigenschaften erfüllt sind. SAP ist von ihrer Pflicht zur Bereitstellung von DR-Services entbunden, soweit (und so lange wie) der Auftraggeber eine oder mehrere der nachfolgenden Voraussetzungen nicht erfüllt und dieses Versäumnis des Auftraggebers SAP an der Bereitstellung der entsprechenden DR-Services hindert:

- Die entsprechenden Komponenten werden in der von SAP bereitgestellten Form technisch genutzt; jegliche vom Auftraggeber oder von Drittanbietern vorgenommenen Entwicklungen oder Modifikationen, die diese Komponenten betreffen, sind nicht abgedeckt (mit Ausnahme von Entwicklungen/Modifikationen, die in reinen ABAP-Systemen mit Standard-ABAP-Entwicklungstools erstellt wurden und mit Ausnahme von Drittanbieter-Produkten, die in die Software eingebettet sind).
- Die entsprechenden Systeme bleiben hinsichtlich Größe und Gestaltung innerhalb der in der Vereinbarung festgelegten Grenzen.

- Schnittstellen im DR-Umfang sind begrenzt auf Schnittstellen/Protokolle, die von direkt einsetzbaren SAP-Systemen unterstützt werden (z. B. RFC, Web-Service-Aufrufe, Flat Files, XML und IDocs) für Komponenten im Rechenzentrum. Die Schnittstellen, die zusätzliche Lösungen oder Komponenten innerhalb der HEC-Landschaft erfordern, sowie externe Konnektivität sind nicht im Umfang der Standard-DR-Services enthalten.
- Alle Repositories, die Auftraggeberdaten enthalten, die am DR-Standort repliziert werden müssen, sind Datenbanken; andernfalls können RPO-Zeiten wesentlich länger ausfallen und fallen somit nicht unter die Definition von Standard-DR-Services.

Die relevanten Parameter hängen von der gewählten DR-Gestaltung (Metro DR/Regional DR), der verwendeten Datenbankplattform und der Einhaltung der oben aufgeführten Bedingungen für Standard-DR-Services ab. Die vordefinierten Parameter für diese Standard-DR-Services sind folgende:

	Metro DR	Regional DR
Datenbank: SAP HANA	RTO = 12 Std.; RPO = 0 Std.	RTO = 12 Std.; RPO = 30 Min.
Datenbank: Sybase ASE	RTO = 12 Std.; RPO = 30 Min.**	RTO = 12 Std.; RPO = 30 Min.

**Die Sybase-ASE-Datenbank-Replikation wird derzeit nicht im kontinuierlichen Modus unterstützt; dies wäre die Voraussetzung für ein RPO von 0. Wenn diese Funktion verfügbar wird und die entsprechenden Systeme auf diese neue Version aktualisiert und erfolgreich getestet wurden, vereinbaren beide Parteien zu diesem Zeitpunkt über einen Änderungsantrag ein geändertes RPO von 0 Stunden ohne zusätzliche Servicegebühr.

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass Performance-Kennzahlen während des DR-Service-Failover-Betriebs niedriger ausfallen können. Voraussetzung für eine solche Leistungseinschränkung ist jedoch, dass es sich bei der Katastrophe auch um ein Ereignis höherer Gewalt handelt.

Sonstige DR-Services, die für die zusätzlich zu den in HEC RR aufgeführten HEC-Services relevant sind, sind nicht im Umfang der Standard-DR-Services von SAP enthalten. Sofern vom Auftraggeber angefordert, müssten diese zusätzlichen DR-Services („Zusätzliche DR-Services“) einer weiteren DR-Bewertung unterzogen werden, die auf der Architektur und den Anforderungen des Auftraggebers basiert. Details zur Implementierung dieser Zusätzlichen DR-Services unterliegen der Abstimmung mit dem Auftraggeber, z. B. im Hinblick auf die Überarbeitung der geschätzten Failover-Zeiten und den maximal zulässigen Datenverlust, und die Parteien erklären ihr beiderseitiges Einverständnis mit den betreffenden RPO- und RTO-Werten für diese Zusätzlichen DR-Services als Ergebnis der Implementierung in einem Änderungsantrag. Im Rahmen dieses Verfahrens würde SAP vertretbare Maßnahmen ergreifen, um RPO/RTO für das System-Setup, wie in der Order Form festgelegt, in ähnlichem Umfang wie für die definierten Pakete zu erbringen.

Regelmäßige DR-Tests

Im Rahmen der DR-Services bietet SAP einen jährlichen DR-Failover-Test zur Überprüfung der Zuverlässigkeit der DR-Services an. DR-Recovery-Tests, die die geltenden Standards nicht erfüllen, führt SAP unmittelbar erneut aus und meldet jede Nichterfüllung dem Auftraggeber. Für die DR-Bereitstellung erfüllt der Auftraggeber alle Infrastruktur- und Geschäftsvoraussetzungen gemäß dem Dokument „HEC Roles and Responsibilities“ zu den Rollen und Zuständigkeiten („HEC RR“) sowie ggf. gemäß weiterer in einem Änderungsantrag getroffener Vereinbarungen. Der Auftraggeber weiß und stimmt zu, dass die Business-Continuity-Ziele des Auftraggebers ggf. weitere Anstrengungen des Auftraggebers erfordern, die den Umfang der HEC-Services und/oder DR-Services im Rahmen dieser Ergänzenden Bedingungen übersteigen.