

**SAP Hybris Commerce, cloud edition  
und  
SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition**

**Ergänzende Bedingungen**

Diese Ergänzenden Bedingungen („**Ergänzende Bedingungen**“) sind Teil einer Order Form über bestimmte SAP Cloud Services zwischen SAP und Auftraggeber („Vereinbarung“), und sind ausschließlich anwendbar auf SAP Hybris Commerce, cloud edition und SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition („**Cloud Service**“) und nicht auf andere SAP-Produkte und -Services.

**1. DEFINITIONEN**

- 1.1. Anwendungssupport** bezeichnet Support Services für die Implementierung, fortlaufende Site-Änderungen/Deployments, sowie für Software-Anwendungen, die vom Auftraggeber oder seiner benannten Implementierungsfirma verwaltet werden.
- 1.2. Build Deployment** bezeichnet das Deployment eines Auftraggeber-Builds, bestehend aus SAP-Code, Datenbankkonfiguration und/oder sonstiger Konfiguration, aus einer Entwicklungsumgebung in eine Staging-, Benutzertest- oder Produktivumgebung; es umfasst die Erstdatenübernahme sowie jedes darauf folgende Update.
- 1.3. Werktage** bezeichnet alle Tage außer Samstage, Sonntage und Feiertage in dem Land, in dem sich das Rechenzentrum befindet, in dem die Cloud-Service-Umgebung des Auftraggebers gehostet wird.
- 1.4. Geschäftszeiten** bezeichnet den Zeitraum zwischen 09:00 und 17:00 Uhr an Werktagen in der Zeitzone des Rechenzentrums, in dem die Cloud-Service-Umgebung des Auftraggebers gehostet wird (dabei gilt: EST für Nordamerika und das LATAM-Gebiet, CET für das EMEA-Gebiet, AEST für Asien/Pazifik).
- 1.5. Commerce Channels** bezeichnet die Website des Auftraggebers, mobile Anwendungen oder Servicekanäle des Auftraggebers, die gemäß dieser Vereinbarung von SAP gehostet werden sollen.
- 1.6. Entwicklungsumgebung** bezeichnet eine Instanz des Cloud Service, die gemäß der vom Auftraggeber und/oder von der Implementierungsfirma bereitgestellten Spezifikation für die Entwicklungsumgebung konfiguriert wurde.
- 1.7. Außergewöhnliche Aktivität (Extraordinary Activity)** bezeichnet einen Anstieg der Maximalen Seitenaufrufe pro Sekunde über den in der Order Form festgelegten Wert für die Maximalen Seitenaufrufe hinaus.
- 1.8. Hosting-Plattform** bezeichnet eine gehostete Infrastruktur zur Ausführung des Cloud Service.
- 1.9. Implementierungsfirma** bezeichnet den vom Auftraggeber ausgewählten Drittanbieter, der die vom Auftraggeber gewünschten Implementierungsservices und den Anwendungssupport erbringt.
- 1.10. Implementierungsservices** bezeichnet die von der Implementierungsfirma zu erbringenden Services im Zusammenhang mit der Implementierung, Einrichtung oder anderweitigen Konfiguration der Commerce Channels und der SAP-Software, sodass diese funktionsfähig sind und der Cloud Service für den Auftraggeber auf ihrer Grundlage betrieben werden kann.
- 1.11. Seitenaufrufe (Page Views)** bezeichnet jede geladene HTML-Seite mit HTTP-Antwortcode 200 und Content-Typ HTML. Die folgende Liste enthält Beispiele für Aktivitäten, die als Seitenaufrufe eingestuft werden (diese Liste hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit):
  - (a)** Einzelne Aufrufe einer mobilen oder Browser-Anwendung oder geladene HTML-Seiten einer Website über Bildschirmansichten, Bildschirmstatus, Webseiten für den mobilen Zugriff, E-Shops, das Software-Filial-Modul oder das Contact-Center-Modul, für die der Cloud Service Daten bereitstellt.
  - (b)** JSP-Seitenabrufe, Ajax-Anfragen, REST-Serviceanfragen, SOAP-Serviceanfragen oder sonstige Anwendungsserver-Anfragen über den Cloud Service.

- 1.12. Maximale Seitenaufrufe pro Sekunde** (Peak Page Views per second, PVV) bezeichnet die Anzahl der erfolgreichen Seitenaufrufe über die gehostete(n) Website(n); dabei wird von einem 5-Minuten-Zeitraum der Durchschnitt errechnet, um den Wert für pro Sekunde angeben zu können. „Maximale Seitenaufrufe pro Sekunde“ ist der aus den o. g. Werten in einem bestimmten Zeitraum errechnete Spitzenwert.
- 1.13. Produktivumgebung** bezeichnet eine Instanz des Cloud Service, die gemäß der vom Auftraggeber und/oder der Implementierungsfirma bereitgestellten Spezifikation für die Produktivumgebung konfiguriert wurde.
- 1.14. SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description** bezeichnet das Dokument, in dem die von SAP im Rahmen des Cloud Service zu erbringenden Managed Services beschrieben sind. Die SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description kann gemäß den Regelungen zu Vertragsänderungen in den AGB von Zeit zu Zeit durch SAP aktualisiert werden. Die aktuelle Version ist unter <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> einsehbar (und wird dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung gestellt).
- 1.15. Staging-Umgebung** bezeichnet eine Instanz des Cloud Service, die gemäß der vom Auftraggeber und/oder der Implementierungsfirma bereitgestellten Spezifikation für die Staging-Umgebung konfiguriert wurde.
- 1.16. Support** bezeichnet den Support für den Cloud Service einschließlich des Supports für die Hosting-Plattform, jedoch nicht den Anwendungssupport.
- 1.17. Surge Event** bezeichnet ein Ereignis, das zu außergewöhnlicher Aktivität auf einem Commerce Channel führen kann.
- 1.18. Surge Notice** bezeichnet eine schriftliche Benachrichtigung des Auftraggebers an den SAP Technical Account Manager des Auftraggebers; diese sollte mindestens einen (1) Monat vor einem vom Auftraggeber vernünftigerweise vorhersehbaren Surge Event erfolgen.
- 1.19. Third Party Applications** hat die in Abschnitt 2.4 dieser Ergänzenden Bedingungen dargelegte Bedeutung.
- 1.20.** *nicht einschlägig.*
- 1.21. Website** bezeichnet die Website(s) des Auftraggebers, für die der Cloud Service gemäß dieser Vereinbarung erbracht wird.

## **2. CLOUD SERVICE**

- 2.1** Die in SAP Hybris Commerce, cloud edition und SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition inbegriffenen Software-Funktionen sind im Dokument zur Feature-Spezifikation für SAP Hybris Commerce, cloud edition aufgeführt, das unter <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> einsehbar ist (und dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird) und gemäß den Änderungsregelungen in den AGB von Zeit zu Zeit durch SAP aktualisiert werden kann.
- 2.2** Der Cloud Service umfasst die gehostete Infrastruktur und das für den Auftraggeber bereitgestellte Application Framework, wie in der SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description dargelegt. Der Auftraggeber ist dafür zuständig, die Konfiguration des Cloud Service dahingehend zu kontrollieren, dass dieser die Geschäftsanforderungen des Auftraggebers erfüllt. Der Cloud Service umfasst keine kundenspezifischen Änderungen oder Hinzufügungen.
- 2.3** Nach Unterzeichnung der Order Form und nachdem der Auftraggeber die „SAP Hybris Commerce, cloud edition Initial Implementation Form“, in der grundlegende, für die Einrichtung des Cloud Service erforderliche, Informationen erfasst werden, ausgefüllt und an SAP zurückgesendet hat, unternimmt SAP wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um den folgenden anvisierten Zeitplan einzuhalten, beginnend mit dem Datum eines Kick-off-Meetings an einem Tag und zu einer Uhrzeit, die von SAP und dem Auftraggeber vereinbart werden, und um folgende Leistungen zu erbringen:
  - eine (1) Entwicklungsumgebung – sieben (7) Werkzeuge
  - eine (1) Staging-Umgebung – vierzehn (14) Werkzeuge
  - eine (1) Produktivumgebung – einundzwanzig (21) Werkzeuge

Der Auftraggeber oder seine Implementierungsfirma erhalten den notwendigen Zugriff auf die Entwicklungsumgebung; jedweder Zugriff auf die Staging- und die Produktivumgebung ist jedoch aus Sicherheits- und Stabilitätsgründen den Deployment-Staff-Mitarbeitern von SAP vorbehalten. Jeglicher Zugriff auf Umgebungen, der über die Betriebssystemebene erfolgt, ist den Deployment-Staff-Mitarbeitern von SAP vorbehalten.

- 2.4** Das Sizing der Produktivumgebung wird vor der Unterzeichnung der Order Form im Rahmen eines Sizing-Exercise berechnet und basiert auf Referenzarchitekturen für das vom Auftraggeber erworbene Nutzungsvolumen (Maximale Seitenaufrufe). Die Referenzarchitekturen basieren auf dem Standard-Application-Framework (d. h. SAP-Hybris-Commerce-Accelerator-Framework) für den Cloud Service, und SAP ist nicht verantwortlich für ein bestimmtes Leistungsniveau des Cloud Service, soweit dieses durch vom Auftraggeber angepassten Code beeinflusst wird.
- 2.5** Wenn der Auftraggeber Anwendungen von Drittanbietern (**Third Party Applications**) oder Third Party Web Services für die Nutzung mit dem Cloud Service installiert oder aktiviert, kann SAP diesen Drittanbietern den Zugriff auf Auftraggeberdaten gewähren, soweit dies für den gemeinsamen Betrieb der Third Party Applications oder Third Party Web-Services und des Cloud Service erforderlich ist. SAP übernimmt keine Verantwortung für die Offenlegung, Änderung oder Löschung von Auftraggeberdaten, die aus einem solchen Zugriff durch Third Party Applications oder Third Party Web-Services resultieren, und der Auftraggeber muss sicherstellen, dass dieser Zugriff nicht gegen geltendes Recht verstößt, nicht die Rechte von Personen oder Dritten verletzt und nicht zu einem unberechtigten Zugriff auf den Cloud Service oder die Auftraggeberdaten führt.
- 2.6** Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass er über alle notwendigen Rechte für die Installation der Third Party Applications in der Entwicklungsumgebung, der Staging-Umgebung und der Produktivumgebung und für die Nutzung dieser vom Auftraggeber mit dem Cloud Service implementierten Third Party Applications verfügt. Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass er selbst und seine Implementierungsfirma alle geltenden Nutzungsbedingungen für diese Third Party Applications einhalten. SAP ist nicht für eventuelle negative Auswirkungen dieser Third Party Applications auf den Cloud Service verantwortlich.

### **3. VERGÜTUNG**

- 3.1** Die Nutzungsmetrik für die folgenden Services lautet „Peak Page Views per second (Maximale Seitenaufrufe pro Sekunde)“: SAP Hybris Commerce, cloud edition; SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition; SAP Hybris Commerce, cloud edition, order management services und SAP Hybris Commerce, cloud edition, telco accelerator. Die initiale Vereinbarung über jeden dieser Services umfasst 20 Peak Page Views per second basierend auf einer Flat Fee per month (Pauschalvergütung pro Monat); ausgenommen hiervon ist SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition, das 10 Peak Page Views per second auf der Basis einer Flat Fee per month umfasst. Mit Ausnahme von SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition, für das keine zusätzlichen Stufen verfügbar sind, können in Bezug auf Peak Page Views per second zusätzliche Stufen in Blöcken von 10 vereinbart werden.
- 3.2** Die Nutzungsmetrik für das optionale Modul „SAP Hybris Commerce, cloud edition, entitlement and metering“ (nicht verfügbar für SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition) lautet „Contacts (Kontakte)“. Contacts sind die Anzahl der einzelnen Datensätze von Kunden, Interessenten, Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Bürgern, die in der Software verarbeitet werden. In der Basisvereinbarung sind 50.000 Contacts inbegriffen, und zusätzlich können Blöcke von je 50.000 Contacts vereinbart werden.
- 3.3** Die Nutzungsmetrik für die folgenden Services lautet „Flat Fee per month“: SAP Hybris Commerce, cloud edition, data hub; SAP Hybris Commerce, cloud edition, infrastructure services; SAP Hybris Commerce, cloud edition, development environment; SAP Hybris Commerce, cloud edition, staging environment und SAP Hybris Commerce, cloud edition, production environment.
- 3.4** Der Auftraggeber kann (außer bei Bezug von SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition) zusätzliche Peak Page Views per second in Blöcken von 10 Peak Page Views per second

erwerben, um einen temporären (mindestens drei (3) Monate währenden) Anstieg bei den Peak Page Views per second abzudecken, indem er SAP eine Surge Notice gemäß Abschnitt 5.5 dieser Ergänzenden Bedingungen zukommen lässt und eine Order Form (oder einen Nachtrag zur Order Form) über das zusätzliche Volumen und die zugehörige Vergütung abschließt.

- 3.5** SAP Hybris Commerce, cloud edition und SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition umfassen die in der folgenden Tabelle aufgeführten Infrastrukturressourcen. Gegen die entsprechende Vergütung kann der Auftraggeber durch Abschluss einer Order Form (oder eines Nachtrags zur Order Form) über das zusätzliche Volumen zusätzliche Infrastrukturressourcen in den Cloud Service aufnehmen; hiervon ausgenommen ist SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition.

<b>VPNs</b>	<b>1</b>	<b>Nutzungsmetrik = Tunnel</b>
<b>Speicher</b>	<b>400</b>	<b>Nutzungsmetrik = GB</b>
<b>Bandbreite</b>	<b>20</b>	<b>Nutzungsmetrik = MBit/s</b>

- 3.6** Die RAM-Größe und die Anzahl von CPU-Kernen und Servern, die SAP für die Produktivumgebung des Auftraggebers implementiert, werden im Rahmen der in Abschnitt 5.6 dieser Ergänzenden Bedingungen beschriebene Sizing-Übung bestimmt. Der Auftraggeber hat (außer bei Bezug von SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition) die Möglichkeit, eine optionale Multiprotocol-Label-Switching-Leitung (MPLS) (Nutzungsmetrik = MBit/s) und zusätzlichen RAM (Nutzungsmetrik = GB) sowie zusätzliche CPU-Kerne (Nutzungsmetrik = Stück) und Server (Nutzungsmetrik = Flat Fee per month) zu vereinbaren. Server sind in den folgenden Größen verfügbar: klein (1 Kern, 4 GB RAM, 40 GB Festplattenspeicherplatz), mittel (2 Kerne, 8 GB RAM, 40 GB Festplattenspeicherplatz) und groß (4 Kerne, 16 GB RAM, 40 GB Festplattenspeicherplatz). Der Vereinbarung über zusätzliche Infrastruktur-Services ersetzt nicht das Erfordernis des Bezuges von zusätzlichen Peak Page Views per second, der aufgrund von Außergewöhnlicher Aktivität erforderlich ist.

#### **4. AUFTRAGGEBERDATEN**

##### **4.1. Pflichten/Verantwortlichkeiten des Auftraggebers**

- (a)** Der Auftraggeber sorgt auf all seinen für Kunden sichtbaren Seiten für das Vorhandensein einer Datenschutzrichtlinie (Privacy Policy), in der detailliert dargelegt wird, wie der Auftraggeber mit Daten umgeht, die über solche Websites übertragen werden, und wie vom Cloud Service Benutzerdaten gesammelt, gespeichert, genutzt, angezeigt, freigegeben oder übertragen werden.
- (b)** SAP integriert und hostet kein Third Party Payment-Gateway für den Auftraggeber (in dem alle Transaktionen des Auftraggebers verarbeitet und Auftraggeberinformationen gespeichert werden), und der Auftraggeber übermittelt keine Informationen an SAP, die auf einem solchen Payment-Gateway des Auftraggebers gespeichert sind. Das Third Party Payment-Gateway unterliegt der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers.
- (c)** Der Auftraggeber ist für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Auftraggeberdaten und der Inhalte des Commerce Channel sowie für alle Entscheidungen und Aktionen, die vom Auftraggeber, von den Endnutzern oder Dritten auf der Grundlage dieser Auftraggeberdaten oder Inhalte des Commerce Channel getroffen bzw. ausgeführt werden, alleinverantwortlich. Die einzige Pflicht von SAP in diesem Zusammenhang besteht darin, solche Auftraggeberdaten auf Anweisung des Auftraggebers, wie in dieser Vereinbarung geregelt, genau zu reproduzieren.
- (d)** Der Auftraggeber hält das Application-Framework für den Cloud Service auf einer aktuell unterstützten Version. SAP stellt dem Auftraggeber auf Anfrage Informationen zum Support-Life Cycle zur Verfügung.
- (e)** Der Cloud Service setzt auf einer Reihe von Standard-Softwarekomponenten und Basis-Anwendungen sowie dem Server-Betriebssystem auf, die in Übereinstimmung

mit den internen Compliance-Regeln der SAP regelmäßig aktualisiert werden. Dieser Aktualisierungsvorgang ist zwingend für die Unterstützung der Funktionen und der Sicherheit des Cloud Service. Der Auftraggeber unterstützt den Aktualisierungsvorgang und bestätigt und stellt sicher, dass die entsprechenden Updates rechtzeitig in allen Umgebungen ausgeführt werden können.

- (f) SAP erstellt regelmäßig Updates für SAP-Hybris-Softwarekomponenten und stellt technische Details in Form von Release-Informationen und E-Mail-Benachrichtigungen für den Auftraggeber bereit. Von SAP veröffentlichte Updates werden dem Auftraggeber im Rahmen seiner Vereinbarung zur Verfügung gestellt. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, zu bestimmen, welche Updates auf seine Umgebungen anwendbar sind, und den Code des Auftraggebers dahingehend zu aktualisieren, dass er mit neueren Versionen der SAP-Hybris-Software ausgeführt werden kann. SAP verwaltet keine Auftraggeber-Anwendungen in der Cloud, in denen alte, bereits eingestellte Versionen der SAP-Hybris-Software ausgeführt werden, für die zum jeweiligen Zeitpunkt kein Produkt-Support besteht.
- (g) SAP ist weder für Verzögerungen, die aus der Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten entstehen, noch für Fälle verantwortlich, in denen die in der SAP Hybris Commerce, cloud edition Service Description dargelegten Voraussetzungen nicht erfüllt werden. Der Auftraggeber übernimmt die alleinige Verantwortung für die Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten und der Voraussetzungen und trägt jegliche zusätzlichen Kosten und jeglichen Aufwand, die mit einer solchen Nichterfüllung zusammenhängen.

**4.2. Pflichten von SAP.** SAP befolgt die SAP-Archivierungsverfahren für Auftraggeberdaten, wie in der SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description dargelegt. Bei Verlust oder Beschädigung von Auftraggeberdaten unternimmt SAP wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die verlorenen oder beschädigten Auftraggeberdaten aus der letzten Sicherungskopie dieser Daten, die von SAP in Übereinstimmung mit dem in der SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description beschriebenen Archivierungsverfahren erstellt wurde, wiederherzustellen. SAP ist nicht für den Verlust, die Zerstörung, die Änderung oder die Offenlegung von Auftraggeberdaten verantwortlich, der/die von Dritten verursacht wurde (es sei denn, diese Dritten wurden von SAP mit der Erbringung des Cloud Service unterbeauftragt).

**4.3. Verantwortung für die Auftraggeberdaten.** SAP ist weder verpflichtet noch in der Lage, Auftraggeberdaten (einschließlich der Informationen Dritter) zu bearbeiten, zu überprüfen oder zu ändern. SAP behält sich das Recht vor, solche Auftraggeberdaten (oder Informationen Dritter) zu entfernen oder den Auftraggeber zum Entfernen solcher Auftraggeberdaten aufzufordern, von denen SAP nach vernünftiger Einschätzung annimmt, dass sie gegen anwendbare Gesetze oder Vorschriften oder Rechte Dritter verstoßen. SAP benachrichtigt den Auftraggeber über die Entfernung von Auftraggeberdaten (oder Informationen Dritter) gemäß dieser Klausel. Der Auftraggeber ist für Produkte (einschl. Software) oder Services, die mithilfe des Cloud Service bereitgestellt, beworben, verkauft oder anderweitig verfügbar gemacht wurden, alleinverantwortlich, ebenso für Betrug, der möglicherweise in Zusammenhang mit dem Cloud Service in den Commerce Channels auftritt, einschließlich u. a. betrügerischer Transaktionen von Endnutzern.

**5. VERFÜGBARKEIT.** Die Regelungen über Systemverfügbarkeit in dem Service-Level-Agreement für SAP Cloud Services und in den Cloud AGB, auf die in der Order Form Bezug genommen wird, werden durch Folgendes ersetzt:

**5.1 „Verfügbar“ oder „Verfügbarkeit“** bedeutet in Bezug auf die Produktivumgebung der Hosting-Plattform, dass der Raw Code der Website (HTML o. Ä.) (mit Ausnahme von Inhalten, Serviceaufrufen durch Dritte und kundeneigenem Code, der vom Auftraggeber oder dessen Implementierungsfirma entwickelt wurde und zu einem Anstieg der Seitenladezeiten führen können) in 99 % der Fälle rund um die Uhr (7x24) in jedem beliebigen Kalendermonat innerhalb von drei (3) Sekunden oder weniger (gemessen von den Reporting-Werkzeugen im SAP-Netzwerk) in den Browser des Benutzers geladen wird;

ausgenommen hiervon sind planmäßige Wartungen (oder Änderungen an den Managed Services), über die der Auftraggeber vorab informiert werden würde („**Service-Level-Ziel**“). Planmäßige Ausfallzeiten aufgrund von Wartungsarbeiten finden während vorab festgelegter Wartungsfenster statt („**Planmäßige Wartung**“), wie in der SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description dargelegt.

- 5.2** Das Service-Level-Ziel gilt nur für die Verfügbarkeit der Produktivumgebung der Hosting-Plattform innerhalb des von SAP kontrollierten Netzwerks und gilt nicht bei Problemen in Bezug auf den Anwendungssupport, die in die Verantwortlichkeit des Auftraggebers und/oder seiner Implementierungsfirma fallen. Der Auftraggeber informiert SAP zehn (10) Tage im Voraus über Wartungsmaßnahmen, die vom Auftraggeber durchgeführt werden und die Performance des Cloud Service beeinträchtigen könnten. Hierzu gibt er über die SAP-Support-Kanäle eine Meldung bei SAP auf, wie in der SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description dargelegt.
- 5.3** Sollte SAP das Service-Level-Ziel nicht einhalten, hat der Auftraggeber das Recht auf eine Vertragsstrafe in Form einer Gutschrift („Verfügbarkeitsgutschrift“) in Höhe von 2 % der monatlichen Vergütung für den Cloud Service für jedes 1 %, um das das Service-Level-Ziel unterschritten wird, wobei jedoch 100 % der monatlichen Vergütung nicht überschritten werden dürfen. Diese Gutschrift kann der Auftraggeber auf eine zukünftige Rechnung für den Cloud Service anwenden, bei dem das Service-Level-Ziel nicht eingehalten wurde. Die Verfügbarkeitsgutschrift stellt einen Abhilfeanspruch gemäß dem Abschnitt „**Systemverfügbarkeit**“ der AGB für den Auftraggeber bei Nichteinhaltung der Systemverfügbarkeit durch SAP dar. Ansprüche im Rahmen dieses Service-Level-Ziels müssen nach Treu und Glauben und durch Aufgeben einer Supportmeldung innerhalb von dreißig (30) Geschäftstagen nach Ablauf des relevanten Kalendermonats geltend gemacht werden. SAP stellt dem Auftraggeber einen monatlichen Bericht zur Verfügung, in dem die Verfügbarkeit des Cloud Service dokumentiert ist, und zwar entweder (i) per E-Mail auf Anforderung des Auftraggebers bei dessen SAP Account Manager oder (ii) über ein Online-Portal, zu dem die Auftraggeber Zugang erhalten, sobald ein solches Portal verfügbar ist.
- 5.4** Das Service-Level-Ziel gilt für den Cloud Service nicht, wenn die Ursache für das Nichterreichen des Service-Level-Ziels (a) kundenspezifischer Code des Auftraggebers ist, (b) ein Surge Event ist, für das der Auftraggeber seiner Produktivumgebung nicht ausreichend Infrastrukturressourcen hinzugefügt hat, (c) Third Party Web- Services oder (d) Third Party Applications sind.
- 5.5** Wenn der Auftraggeber vernünftigerweise ein Surge Event erwartet, muss er SAP eine Surge Notice zukommen lassen. Wenn der Auftraggeber versäumt, bei einem vernünftigermaßen erwarteten Surge Event eine Surge Notice zu senden, kann dies negative Auswirkungen auf die Performance des Cloud Service haben, es sei denn, der Auftraggeber hat seiner Gehosteten Plattform durch den Erwerb der erforderlichen Menge an Peak Page Views per second angemessene Ressourcen hinzugefügt, um die mit dem Surge Event verbundene Auslastung abzufangen. Surge Events werden nicht mit SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition unterstützt, da bei dieser Variante Außergewöhnliche Aktivität zu keinem Zeitpunkt zulässig ist.
- 6. IMPLEMENTIERUNGSSERVICES.** Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, eine Implementierungsfirma zu beauftragen, die die Implementierungsservices für die Ersteinrichtung und/oder Konfiguration und/oder Integration des Cloud Service sowie First-Level-Support (Helpdesk) und Anwendungssupport leistet. Alle Leistungen der Implementierungsfirma, die für den Auftraggeber erbracht werden, unterliegen einer separaten Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und dieser Implementierungsfirma. Der Auftraggeber ist allein für alle von der Implementierungsfirma implementierten Features, Funktionen und Erweiterungen sowie alle von dieser Firma erbrachten Leistungen verantwortlich. Keine(s) dieser vom Auftraggeber oder dessen Implementierungsfirma bereitgestellten Features, Funktionen und Erweiterungen ist Bestandteil des Cloud Service.

- 7. AUSGESCHLOSSENE SERVICES.** Gemäß diesen Ergänzenden Bedingungen ist der Cloud Service auf die ausdrücklich in dieser Vereinbarung, einschließlich der für SAP Hybris Commerce, cloud edition Service Description, definierten Services beschränkt. Insbesondere die folgenden Aktivitäten sind nicht im Umfang des Cloud Service inbegriffen:
- 7.1** Third Party Applications und Third Party Web-Services (einschließlich der Bearbeitung von Kreditkartenzahlungen, SSL-Zertifikate);
  - 7.2** Anwendungssupport-Services; und
  - 7.3** Installation von Upgrades und Updates der Anwendungssoftware
- 8. SUPPORT.** Services zur Anwendung von SAP-Software-Upgrades auf die Umgebung des Auftraggebers, sind nicht in der Vergütung für den Cloud Service inbegriffen. Upgrades können im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung mit SAP oder einem Implementierungspartner vom Auftraggeber oder auf Projektbasis angewendet werden.
- 9. DATENSCHUTZ** Die Vereinbarung zum Datenschutz, auf die in der Order Form Bezug genommen wird oder die der Order Form beigelegt ist, findet auf die Hosting-Plattform und -Infrastruktur, die von SAP zur Erbringung des Cloud Service genutzt wird, der für SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description beschriebenen SAP Managed Services und der Support Services, auf die in der Order Form Bezug genommen wird, Anwendung. Sie gilt nicht für den Anwendungssupport, Third Party Applications, Third Party Web-Services, sowie kundenspezifischen Code und kundenspezifische Änderungen am Cloud Service.
- 10. SICHERHEIT UND COMPLIANCE**
- 10.1** Der Auftraggeber darf keine Kreditkartendaten in der Cloud-Service-Datenbank speichern. Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass PCI-relevante Auftraggeberdaten auf PCI-konforme Weise verarbeitet werden.
  - 10.2** Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Beseitigung von Sicherheitslücken, die im Projektcode des Auftraggebers festgestellt wurden.
  - 10.3** Der Auftraggeber ist für die Durchführung von Anti-Spyware-Scans für seine öffentlichen Internetprotokoll-Adressen (IP-Adressen) verantwortlich. Interne Sicherheitsscans werden von SAP ausschließlich für die IP-Adressen der SAP durchgeführt.
  - 10.4** Der Auftraggeber ist zuständig für die Durchführung von Penetrationstests für seine Website.
  - 10.5** Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass die WAF-Konfiguration ein hohes Maß an Sicherheit für seine Umgebung bietet. Bei einer Web Application Firewall (bzw. „WAF“) handelt es sich um eine Firewall, die HTTP/S-Datenverkehr von und zu einer Web-Anwendung filtert, überwacht und blockiert.