

SAP Hybris Commerce Cloud Ergänzende Bedingungen

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung für SAP-Cloud-Services zwischen SAP und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für die SAP-Hybris-Commerce-Cloud-Produkte sowie die im Abschnitt „Vergütung“ dieser Ergänzenden Bedingungen angegebenen zugehörigen Services („**Cloud Service**“).

1. DEFINITIONEN

- 1.1. Cores (Kerne)** bezeichnet die Anzahl der Kerne in CPUs, die für den Cloud Service zur Verfügung stehen. Beim Zählen von physischen Cores wird jeder Core einer physischen CPU berücksichtigt und gezählt, auf dem der Cloud Service vollständig oder teilweise ausgeführt wird, sowie alle temporär zugeordneten oder eingeplanten Cores zur Abdeckung von Spitzen. Wenn der Cloud Service in einer rein virtuellen Umgebung ausgeführt wird, wird jeder virtuelle Core gezählt, auf dem der Cloud Service vollständig oder teilweise ausgeführt wird, sowie alle temporär zugeordneten oder eingeplanten Cores zur Abdeckung von Spitzen.
- 1.2. Überlassener Code** bezeichnet HTML-Tags, JavaScript-Code, Objektcode, Plug-Ins, SDKs, APIs oder sonstigen Code, den SAP für die Verwendung im Rahmen der Cloud Services zur Verfügung stellt.
- 1.3. Domain** bezeichnet eine Internet-Protocol-(IP-)Ressource, z. B. einen Computer, der eine Website hostet, die Website selbst oder einen anderen Service, der über das Internet kommuniziert wird. Domainnamen müssen gemäß den Regeln und Verfahren des Domain Name System (DNS) gebildet und im DNS registriert werden.
- 1.4. Hosting-Plattform** bezeichnet eine gehostete Infrastruktur zur Ausführung des Cloud Service.
- 1.5. Hybris Commerce Cloud Service Description** bezeichnet das Dokument, in dem die von SAP im Rahmen des Cloud Service zu erbringenden Managed Services beschrieben sind und 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).
- 1.6. Named Domain** bezeichnet eine Domain, die vom Auftraggeber im Rahmen des Einrichtungsprozesses als die Domain benannt wird, in der die Cloud Services genutzt werden dürfen und die eine oder mehrere Root Domains oder Subdomains umfassen kann.
- 1.7. Page Views (Seitenaufruf)** bezeichnet in Bezug auf SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote, SAP Hybris Conversion und SAP Hybris Merchandising einen (1) Aufruf einer mobilen oder Browser-Anwendung, einer E-Mail oder einer einzelnen Seite einer Website einschließlich Bildschirmansichten oder Bildschirmstatus der Anwendung, mobile Webseiten und Seiten von sozialen Netzwerken. Page Views finden jedes Mal statt, wenn eine Webseite in einer Named Domain geladen oder aktualisiert wird, eine Anwendung geladen wird oder wenn Content über eine geöffnete oder angezeigte E-Mail erbracht oder angezeigt wird. Die Definition für „Page Views“ für SAP Jam Communities, Edition for Hybris Solutions ist in den Ergänzenden Bedingungen für SAP Jam Communities enthalten, das unter <http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep> einsehbar ist.
- 1.8. Platform Revenue (Plattform-Erlös)** bezeichnet den Jahresumsatz des Auftraggebers und seiner Verbundenen Unternehmen für Produkte und Services, die über Cloud-Service-Plattformen von Kunden (B2B und B2C) in jedem zurückliegenden 12-monatigen Zeitraum abzüglich Umsatzsteuer, Lieferung und ggf. Retouren erworben werden.
- 1.9. Root Domain** bezeichnet die Kombination aus der Top-Level Domain (z. B. com, net oder org) und der Second-Level Domain, d. h. der Domain links von der Top-Level Domain (z. B. *exampleinc.com*). Wenn nur die Root Domain als Named Domain benannt ist, gelten alle

Subdomains und Unterordner der Root Domain als im Umfang (Scope) der Named Domain inbegriffen.

1.10. Surge Event bezeichnet ein Ereignis von außergewöhnlicher Aktivität auf einer gemäß dieser Vereinbarung von SAP gehosteten Plattform des Auftraggebers, das eine Nutzung zur Folge hat, die die Leistungsfähigkeit der Infrastruktur, die in Editionen des Cloud Service mit der Nutzungsmetrik „Cores“ inbegriffen ist, übersteigt.

1.11. Webauftritt bezeichnet eine zielgruppenspezifische Reproduktion von Inhalten im Internet, die sich hinsichtlich der Produktpalette, des grafischen Layouts oder der Domäne von anderen Internetauftritten im Cloud Service unterscheidet. Inhalte, die für einzelne Nutzer personalisiert wurden (z. B. Preise und Empfehlungen), stellen keinen separaten Internetauftritt dar.

2. CLOUD SERVICE

2.1 Der Cloud Service ist in drei Editionen verfügbar: Standard, Professional und Enterprise, plus zusätzliche Add-on-Services. Die in den jeweiligen Editionen inbegriffenen Cloud-Service-Software-Funktionen sind im Dokument zur Cloud-Feature-Spezifikation für SAP Hybris Commerce angegeben, das unter <http://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> einsehbar ist.

2.2 Der Cloud Service beinhaltet die in der Hybris Commerce Cloud Service Description angegebenen Services.

2.3 Wenn der Auftraggeber Anwendungen oder Web-Services von Drittanbietern für die Integration in den Cloud Service installiert oder aktiviert, kann SAP diesen Drittanbietern den Zugriff auf Auftraggeberdaten gewähren, soweit dies für die Interoperabilität der Anwendungen oder Web-Services des Drittanbieters mit dem Cloud Service erforderlich ist. SAP ist weder für eventuelle negative Auswirkungen auf den Cloud Service noch für die Offenlegung, Änderung oder Löschung von Auftraggeberdaten verantwortlich, die durch Anwendungen oder Web-Services von Drittanbietern oder durch die Drittanbieter verursacht werden.

3. VERGÜTUNG

3.1 Soweit im Folgenden nicht anderweitig angegeben, lauten die Nutzungsmetriken für den Cloud Service „Cores“ und „Plattform Revenue“, wie in der Order Form angegeben. Jede Vereinbarung über den Bezug einer Edition, die „Cores“ als Nutzungsmetrik verwendet, erfordert eine Basisvereinbarung über den Bezug von sechs (6) Cores gegen eine monatliche Pauschalvergütung. Vereinbarungen, die „Plattform Revenue“ als Nutzungsmetrik verwenden, werden in Einheiten von 10 Millionen Euro (mit dem SAP-Standardwechsellkurs in die lokale Währung umgerechnet) gezählt. Die Basisvereinbarung über den Bezug von SAP Hybris Commerce Cloud, telco accelerator, cores beinhaltet sechs (6) Cores, und weitere Cores können in Blöcken von vier (4) Cores zusätzlich bezogen werden. Die Basissubskription von SAP Hybris Commerce Cloud, travel accelerator, cores beinhaltet sechs (6) Cores, und weitere Cores können in Blöcken von vier (4) Cores hinzugefügt werden. SAP Hybris Commerce Cloud, additional Cores beinhaltet Blöcke von je vier (4) Cores.

3.2 Die Nutzungsmetrik für die folgenden Services lautet "Flat Fee per month (Pauschalvergütung pro Monat)": SAP Hybris Commerce Cloud, data hub; SAP Hybris Commerce Cloud, infrastructure services; SAP Hybris Commerce Cloud, development environment; SAP Hybris Commerce Cloud, staging environment und SAP Hybris Commerce Cloud, production environment.

3.3 Die Nutzungsmetrik für SAP Hybris Commerce Cloud, entitlement and metering lautet „Contacts (Kontakte)“ (in Blöcken von 50.000 Contacts). Contacts sind die Anzahl der einzelnen Datensätze von Kunden, Interessenten, Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Bürgern, die im Cloud Service verarbeitet werden.

3.4 Die Nutzungsmetrik für SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion und SAP Jam Communities, Edition for SAP Hybris Solutions lautet „Page Views per month (Seitenaufrufe pro

Monat)“. Gegebenenfalls werden für die Nutzung zusätzliche Page Views per month benötigt, die über die Anzahl der Page Views per month hinausgehen, die in der Basisvereinbarung zu jeder Edition, wie im Dokument zur Cloud-Feature-Spezifikation für SAP Hybris Commerce aufgeführt, inbegriffen sind. Vereinbarungen über zusätzliche Page Views sind in Blöcken zu 10 Millionen Page Views verfügbar

3.5 Die Nutzungsmetrik für SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote lautet „Peak Page Views per Second (Maximale Seitenaufrufe pro Sekunde)“. Peak Page Views per Second bezeichnet die Anzahl der erfolgreichen Page Views über die gehostete(n) Website(s); dabei wird von einem 5-Minuten-Zeitraum der Durchschnitt errechnet, um den Wert für pro Sekunde angeben zu können. „Peak Page Views per Second“ ist der aus den o. g. Werten in einem bestimmten Zeitraum errechnete Spitzenwert.

3.6 SAP Hybris Commerce Cloud umfasst die in der folgenden Tabelle dargestellten Infrastrukturressourcen.

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

3.7 Die RAM-Größe und die Anzahl von Servern, die SAP für die Umgebung des Auftraggebers implementiert, werden im Rahmen einer Sizing-Übung bestimmt, die auf der SAP-Referenzarchitektur für den vom Auftraggeber geschätzten Gesamtnutzungsumfang beruht. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, zusätzlichen Speicherplatz (Nutzungsmetrik = GB), zusätzlichen Arbeitsspeicher (Nutzungsmetrik = GB), zusätzliche Bandbreite (Nutzungsmetrik = MBit/s) und zusätzliche Server (Nutzungsmetrik = Pauschalvergütung pro Monat) zu vereinbaren. Server sind in den folgenden Größen verfügbar: klein (1 Core, 4 GB RAM, 40 GB Festplattenspeicherplatz), mittel (2 Cores, 8 GB RAM, 40 GB Festplattenspeicherplatz) und groß (4 Cores, 16 GB RAM, 40 GB Festplattenspeicherplatz).

4. AUFTRAGGEBERDATEN

4.1. Pflichten/Verantwortlichkeiten des Auftraggebers

- (a)** Der Auftraggeber kann sein Drittanbieter-Payment-Gateway in den Cloud Service integrieren, um Zahlungsinformationen bereitzustellen, vorausgesetzt, dass der Auftraggeber im Cloud Service keine sonstigen Informationen (einschließlich Kreditkarteninformationen) bereitstellt oder darin speichert, die auf einem solchen Auftraggeber-Payment-Gateway gespeichert sind.
- (b)** Für Standard und Professional Editions des Cloud Service hält der Auftraggeber das Application Framework für den Cloud Service auf einer aktuell unterstützten Version. Der Auftraggeber muss bestimmen, welche Updates der von SAP bereitgestellten Software auf seine Umgebungen anzuwenden sind. SAP verwaltet keine Auftraggeber-Anwendungen im Cloud Service, die in nicht unterstützten Versionen der SAP-Hybris-Software ausgeführt werden. Die oben aufgeführten Bedingungen gelten nicht für SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion und SAP Jam Communities, Edition for SAP Hybris Solutions.
- (c)** Für die Enterprise Edition des Cloud Service muss der Auftraggeber im Rahmen des enthaltenen Platinum Upgrade Service für die gehostete SAP-Hybris-Software jährlich das Upgrade auf die neueste Version (ab dem ersten Projekt-Produktivstart) durchführen.

4.2. Verantwortung für die Auftraggeberdaten. SAP behält sich das Recht vor, Auftraggeberdaten (oder Informationen Dritter) zu entfernen, von denen SAP nach vernünftiger Einschätzung annimmt, dass sie gegen geltende Gesetze oder Vorschriften oder Rechte Dritter verstoßen, oder den Auftraggeber zum Entfernen solcher Daten aufzufordern. SAP benachrichtigt den Auftraggeber über die Entfernung von Auftraggeberdaten (oder Informationen Dritter) gemäß dieser Klausel.

5. VERFÜGBARKEIT. Außer für SAP Hybris Conversion, SAP Hybris Merchandising und SAP Jam Communities, Edition for Hybris Solutions werden die Regelungen zur Verfügbarkeit in der Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) für SAP Cloud Services, und die Regelungen zur Verfügbarkeit in den Cloud Services AGB, auf die in der Order Form Bezug genommen wird, (soweit nicht ausdrücklich anderweitig geregelt) durch folgende Regelung 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, die vom Auftraggeber oder dessen Implementierungsfirma entwickelt wurde und zu einem Anstieg der Seitenladezeiten führen können) in 99,9 % 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 Nutzers geladen wird; ausgenommen hiervon sind planmäßige Wartungen (oder Änderungen an den Managed Services), wie in der Hybris Commerce Cloud Service Description angegeben („**Service-Level-Ziel**“).

5.2 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 Hybris Commerce Cloud Service Description dargelegt.

5.3 Das Service-Level-Ziel für den Cloud Service findet keine Anwendung, wenn die Ursache für das Nichterreichen des Service-Level-Ziels ein Surge Event ist, für das der Auftraggeber seiner Produktivumgebung nicht genügend Infrastrukturressourcen hinzugefügt hat.

5.4 Wenn der Auftraggeber vernünftigerweise ein Surge Event erwartet, muss er dem SAP Technical Account Manager mindestens dreißig (30) Tage vor dem erwarteten Surge Event eine Surge Notice (Anstiegsbenachrichtigung) zukommen lassen (E-Mail ist möglich). Wenn der Auftraggeber versäumt, 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 angemessene Ressourcen hinzugefügt, um die mit dem Surge Event verbundene Auslastung abzufangen.

5.5 SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion und SAP Jam Communities, Edition for SAP Hybris Solutions unterliegen der Service-Level-Vereinbarung einschließlich der jeweiligen Wartungsfenstern, auf die in der Order Form verwiesen wird. Die Ergänzenden Bedingungen für SAP Jam Communities gelten für die Nutzung von SAP Jam Communities, Edition for Hybris Solutions und sind unter <http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep> einsehbar.

6. IMPLEMENTIERUNGSSERVICES.

6.1 Außer in Bezug auf SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion und SAP Jam Communities, Edition for SAP Hybris Solutions liegt es in der Verantwortung des Auftraggebers, eine Implementierungsfirma zu beauftragen, die die Implementierungsservices für die Ersteinrichtung, Konfiguration und Integration des Cloud Service erbringt sowie First-Level-Support (Helpdesk) und Anwendungssupport leistet. Alle Leistungen der Implementierungsfirma unterliegen einer separaten Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und der

Implementierungsfirma. Der Auftraggeber ist allein für alle von der Implementierungsfirma bereitgestellten oder implementierten Features, Funktionen und Erweiterungen verantwortlich. Keine(s/r) dieser vom Auftraggeber oder dessen Implementierungsfirma bereitgestellten Services, Features, Funktionen und Erweiterungen ist Bestandteil des Cloud Service. Die in der Hybris Commerce Cloud Service Description beschriebenen Deployment Services sind für SAP Hybris, Merchandising und SAP Hybris Conversion obligatorisch und unterliegen einer separaten Vereinbarung und Vergütung.

- 6.2** Ferner steht es SAP und dem Auftraggeber frei, die Erinnerungen, die aus dem Zugriff auf oder die Arbeit mit Vertraulichen Informationen, die im Rahmen der Ausführung technischer Support-Services offengelegt wurden, entstanden sind, zu einem beliebigen Zweck zu nutzen. Der Begriff „Erinnerung (Residuals)“ bezeichnet Informationen in nicht dinglicher Form, die im Gedächtnis von Personen haften bleiben, die Zugriff auf die Vertraulichen Informationen hatten, einschließlich der darin enthaltenen Ideen, Konzepte, Know-how oder Verfahren. Weder SAP noch der Auftraggeber darf verpflichtet werden, die Beauftragung solcher Personen zu beschränken oder für irgendeine Arbeit, die aus dem Gebrauch von Erinnerungen entsteht, eine Vergütung zu zahlen. Der vorstehende Abschnitt darf jedoch nicht dahingehend ausgelegt werden, dass eine Partei ein Nutzungsrecht auf der Grundlage der Urheberrechte oder Patente der jeweils anderen Partei erhält.

- 7. AUSGESCHLOSSENE SERVICES.** Die folgenden Aktivitäten sind nicht im Scope des Cloud Service inbegriffen:

- 7.1** Implementierungsservices (einschließlich Implementierung, Ersteinrichtung, Konfiguration, Anpassung und Integration des Cloud Service);
- 7.2** Anwendungs-Support-Services (einschließlich First-Level-Support (Helpdesk)), außer für SAP Hybris, Merchandising, SAP Hybris Conversion und SAP Jam Communities, Edition for SAP Hybris Solutions;
- 7.3** Anwendungen und Web-Services von Drittanbietern (einschließlich der Bearbeitung von Kreditkartenzahlungen, SSL-Zertifikate);
- 7.4** Installation von Upgrades und Updates der Anwendungssoftware für SAP Hybris Commerce Cloud mit Ausnahme der Enterprise Edition, die im Rahmen des Platinum Upgrade Service ein technisches Plattform-Upgrade (pro Jahr, nach dem ersten Produktivstart) der Basislösung der SAP-Hybris-Software enthält.

- 8. DATENSCHUTZ** Die Vereinbarung über die Datenverarbeitung für SAP Cloud Services, auf die in der Order Form Bezug genommen wird oder die der Order Form beigelegt ist, gilt nicht für Anwendungs-Support (mit Ausnahme von SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion und SAP Jam Communities, Edition for SAP Hybris Solutions), Anwendungen von Drittanbietern, Web-Services von Drittanbietern sowie kundenspezifischen Code oder kundenspezifische Änderungen am Cloud Service.

9. BEDINGUNGEN FÜR SAP HYBRIS CONVERSION

- 9.1** SAP kann die Anzahl der Ausführungen einzelner Tags auf den Websites/Commerce Channels des Auftraggebers in vertretbarem Maße beschränken, um Tags zu vermeiden, die im Cloud Service ungewöhnlich hohen oder unnötigen Datenverkehr verursachen.
- 9.2** Bei Kündigung des Cloud Service muss der Auftraggeber auf eigene Kosten sämtlichen Überlassenen Code entfernen und löschen sowie die Links zum Cloud Service auf den Websites/Commerce Channels entfernen. Diese Verpflichtung überdauert den Ablauf bzw. die Kündigung der Vereinbarung.
- 9.3** Der Auftraggeber kann vorhandene Integrationen mit einem in der Dokumentation angegebenen E-Mail-Service-Provider (ESP) verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen zum Remarketing zu

versenden. Wenn der Auftraggeber einen ESP auswählt, für den SAP keine Standardintegration bereitstellt, erfolgt eine solche Integration auf Kosten des Auftraggebers.

- 9.4** Auftraggeberdaten werden über einen Zeitraum von achtundzwanzig (28) Tagen im Cloud Service aufbewahrt, danach werden sie endgültig gelöscht. Auf Anfrage des Auftraggebers, die innerhalb von 28 Tagen nach Wirksamkeitsdatum der Kündigung der Vereinbarung erfolgen muss, stellt SAP dem Auftraggeber eine Datei mit den Auftraggeberdaten, die noch verfügbar sind, im CSV-Format (Comma Separated Value) zum Download bereit. Nach diesem 28-Tage-Zeitraum ist SAP nicht länger verpflichtet, Auftraggeberdaten aufzubewahren oder bereitzustellen, und löscht alle Auftraggeberdaten in SAP-Systemen endgültig, soweit dies nicht gesetzlich untersagt ist.