

## **SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition 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 vom Auftraggeber erworbenen SAP-S/4HANA-Cloud-Services, Single-Tenant-Edition („Cloud Service“). Sämtliche Dokumente, auf die in diesen Ergänzenden Bedingungen Bezug genommen wird, werden auf Anfrage bereitgestellt.

### **1. CLOUD SERVICE.**

- 1.1** Die Nutzungsmetriken, die Services für Hardwarekonfiguration und Infrastruktur sowie die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Packages von SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition und die optionalen Add-on-Services werden im Dokument zur Beschreibung der Nutzung des SAP S/4HANA Cloud Service, Single-Tenant-Edition erläutert, das unter <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> einsehbar ist.
- 1.2** Bestimmte in Packages von SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition integrierte Funktionen können auf der SAP Cloud Platform oder einer anderen Multi-Tenant-Cloud-Plattform bereitgestellt werden („Cloud-Funktionen“). Diese Cloud-Funktionen sowie für die Cloud-Funktionen geltende zusätzliche Bedingungen werden in der Beschreibung der Nutzung des Service (Service Use Description) festgelegt.

### **2. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN**

#### **2.1 Wartung**

- (a)** SAP führt regelmäßig und planmäßig Wartungsarbeiten zur Pflege der Sicherheitspatch-Ebene des Betriebssystems, Datenbank- und Anwendungspatches, Infrastrukturwartung (Netzwerk, Computer, Speicher) und andere terminierte, proaktive Vorgänge durch. Diese Wartungsarbeiten werden auf der Grundlage der Anforderungen und Ressourcen für ein/e im Voraus zwischen SAP und dem Auftraggeber vereinbarte/s Datum, Uhrzeit und Dauer („Planmäßige Ausfallzeit“) angemessen geplant. Sofern der Auftraggeber nicht rechtzeitig bei der Planung und/oder Durchführung solcher Wartungsarbeiten wie von SAP empfohlen kooperiert, ist er für alle daraus resultierenden Probleme im Cloud Service, einschließlich unerwarteter Ausfallzeiten, alleinverantwortlich.
- (b)** Ungeachtet des Vorstehenden behält SAP sich das Recht vor, jederzeit Notfallwartungsarbeiten ohne die vorherige Zustimmung des Auftraggebers durchzuführen. SAP unternimmt alle vertretbaren Anstrengungen, den Auftraggeber achtundvierzig (48) Stunden im Voraus über die Durchführung von Notfallwartungen zu benachrichtigen. Tritt eine Ausfallzeit des Cloud Service während dieser Notfallwartung ein, gilt diese Ausfallzeit als „Ausfallzeit in Notfällen“ (wie in der Service-Level-Vereinbarung für SAP HANA Enterprise Cloud Services und SAP-S/4HANA-Cloud-Services, Single-Tenant-Edition definiert). „Notfallwartungen“ sind Wartungsarbeiten, die erforderlich sind, um auf unvorhergesehene Umstände zu reagieren und so erhebliche Auswirkungen auf den Cloud Service zu verhindern. Zu solchen Situationen gehört die Anwendung von kritischen Anwendungspatches und Sicherheitspatches für Betriebssysteme (Sicherheitspatches mit der Priorität „Sehr hoch“) und/oder die Durchführung kritischer Arbeiten in Bezug auf das Betriebssystem (dringende Upgrades und/oder Aktualisierung gemeinsam genutzter Komponenten).
- (c)** Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, über Serviceanforderungstickets die Anwendung nicht kritischer Sicherheitspatches (alle Sicherheitspatches mit der Priorität „Hoch“, „Mittel“ oder „Niedrig“) bei SAP anzufordern und mit SAP abzustimmen. Diese Patches werden während der Planmäßigen Ausfallzeiten oder sonstiger Vereinbarter Ausfallzeiten (gemäß Definition in der Service-Level-Vereinbarung für SAP HANA

Enterprise Cloud Services und SAP-S/4HANA-Cloud-Services, Single-Tenant-Edition) eingespült.

- 2.2 Support.** Support für den Cloud Service wird von SAP geleistet wie in den in der Order Form in Bezug genommenen Support-Richtlinien für SAP Cloud Services in der durch die Beschreibung in Anlage 1 zu diesen Ergänzenden Bedingungen ergänzten Fassung beschrieben. Der in der Vereinbarung beschriebene Support darf nur zur Unterstützung der Cloud Services genutzt werden, für die diese Vereinbarung gemäß Angabe in der Order Form gilt, und nicht zur Unterstützung anderer Lösungen von SAP oder Drittanbietern.
- 2.3 Service-Level-Vereinbarung.** Die Service-Level-Vereinbarung, die für den Cloud Service gilt, ist die Service-Level-Vereinbarung für SAP HANA Enterprise Cloud Services und SAP-S/4HANA-Cloud-Services, Single-Tenant-Edition.
- 2.4 Modifikationen und Add-ons.** Soweit nicht gemäß geltenden Gesetzen ausdrücklich zulässig, ist es dem Auftraggeber nicht gestattet, Modifikationen an dem ausgelieferten Quellcode oder den Metadaten des Cloud Service vorzunehmen.  
Der Auftraggeber ist berechtigt, im Rahmen der erlaubten Nutzung des Cloud Service durch den Auftraggeber entwickelte Add-ons (ausgenommen Software von Drittanbietern) zu entwickeln und zu nutzen. „Add-on“ bezeichnet jede Entwicklung, die neue und unabhängige Funktionen hinzufügt, die vorhandenen SAP-Funktionen jedoch nicht verändert und SAP-Anwendungsprogrammierschnittstellen oder anderen SAP-Code nutzt, mit deren Hilfe andere Softwareprodukte mit dem Cloud Service kommunizieren oder diesen aufrufen können. Der Auftraggeber ist für das Testen und Lösen von Quellcode-, Kompatibilitäts- oder sonstigen Problemen zuständig, die aus Add-ons sowie aus Patches, Behelfslösungen oder anderen von SAP bereitgestellten Änderungen für den Cloud Service resultieren. SAP darf nach vernünftiger Einschätzung Add-ons zum Cloud Service beschränken, soweit dies erforderlich ist, um eine Verschlechterung der Ausführung des Cloud Service zu vermeiden. Mit der Ausnahme von durch den Auftraggeber entwickelten Add-ons, wie in diesem Dokument beschrieben, und von als Paket für SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition bereitgestellten Add-ons dürfen keine weiteren Add-ons mit den Cloud Services verwendet werden.
- 2.5 Rückgabe von Auftraggeberdaten.** Vor Kündigung oder Ablauf der Laufzeit stellt SAP dem Auftraggeber auf dessen Wunsch innerhalb eines angemessenen Zeitraums in einem geeigneten, von SAP verwendeten Sicherungsformat, einen finalen Export der im System von SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition gespeicherten Auftraggeberdaten bereit.
- 2.6 Verantwortlichkeiten des Auftraggebers**
- (a) Voraussetzung für die Erbringung des Cloud Service seitens SAP ist, dass der Auftraggeber in angemessener Weise kooperiert und die für die Erbringung des Service erforderlichen Informationen zur Verfügung stellt. Der Auftraggeber autorisiert SAP, einen Administratorzugang im vereinbarten Business Client der Cloud-Service-Systeme, der zum Bereitstellen des Cloud Service benötigt wird, einzurichten und zu verwenden.
  - (b) In Verbindung mit den Verpflichtungen seitens des Auftraggebers in Bezug auf die Auftraggeberdaten im Rahmen der Vereinbarung umfassen Auftraggeberdaten jedwede vom Auftraggeber bereitgestellte in der Cloud-Service-Umgebung verwendete Software.
  - (c) Der Auftraggeber ist für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Geschäftsprozesse im Kontext des Cloud Service verantwortlich, einschließlich u. a. der Konfiguration der Systemverwaltung und der Einhaltung der Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien, der Batchverarbeitungsanforderungen sowie der sonstigen gesetzlichen oder behördlichen Vorschriften, die für den Auftraggeber gelten. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, SAP die erforderliche ausreichende Dokumentation seiner entsprechenden Prozesse bereitzustellen, sodass SAP ihren Verantwortlichkeiten gemäß der Vereinbarung nachkommen kann.
  - (d) Der Auftraggeber verwendet eine Version oder ein Release der Cloud-Service-Software, für die bzw. das die Softwarepflege und der Support aktuell sind, wie von SAP festgelegt. Im Sinne dieser Bestimmung bedeutet „aktuell“, dass die Version durch die Mainstream Maintenance (Standardpflege) abgedeckt ist. Dieser Support wird entsprechend den

jeweils aktuellen Pflegephasen der SAP-Software-Releases erbracht, wie unter <https://support.sap.com/releasestrategy> beschrieben. Verwendet der Auftraggeber keine Version der Cloud-Service-Software, die unter die Mainstream Maintenance fällt, (i) kann SAP möglicherweise nur eingeschränkt Support leisten und keinerlei Verantwortung für solche Einschränkungen übernehmen, (ii) gelten die Service-Level für die Systemverfügbarkeit nicht und (iii) kann vom Auftraggeber verlangt werden, ein Upgrade auf eine aktuellere Version der Cloud-Service-Software durchzuführen.

- (e)** Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Verbindung mit dem Cloud Service, einschließlich der Internetverbindung zum Übergabepunkt. Die Verantwortlichkeiten von SAP erstrecken sich nicht über den Übergabepunkt hinaus. „Übergabepunkt“ bezeichnet die Firewall (oder, falls VPN für den Zugriff genutzt wird, den Verbindungspunkt vom SAP-Netzwerk zum VPN-Gerät) der IT-Umgebung von SAP, die zur Bereitstellung des Cloud Service genutzt wird.
- (f)** Der Auftraggeber ist für den Erwerb aller erforderlichen Rechte von Dritten verantwortlich, die SAP zum Ausführen und Hosten der vom Auftraggeber bereitgestellten Software in der Cloud-Service-Umgebung benötigt. Der Auftraggeber legt SAP auf Verlangen eine schriftliche Bestätigung dieser Rechte vor. Der Auftraggeber gewährt SAP das einfache Recht zur Nutzung der vom Auftraggeber bereitgestellten Software ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung des Cloud Service und nur im für die Bereitstellung des Cloud Service durch SAP erforderlichen Umfang.

## **Anlage 1 zu Ergänzenden Bedingungen für SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition Support-Services**

In dieser Anlage werden die Support-Services festgelegt, die zusätzlich zu den Support-Services von SAP Enterprise Support, Cloud Editions in den Support-Richtlinien für SAP Cloud Services im Rahmen der Vereinbarung bereitgestellt werden. Diese Anlage gilt nicht für Cloud-Funktionen.

**1. Scope der zusätzlichen Support-Services.** Die zusätzlichen Support-Services von SAP gelten für die Enterprise Support Solutions und beinhalten derzeit die in diesem Abschnitt 1 festgelegten Elemente.

### **1.1 Kontinuierliche Verbesserung und Innovation**

- (a) SAP kann ABAP-Quellcode für SAP-Softwareanwendungen zur Verfügung stellen, die in Enterprise Support Solutions (ausgenommen Software von Drittanbietern) und zusätzlich veröffentlichten und unterstützten Funktionsbausteinen enthalten sind.
- (b) Software Change Management, wie z. B. geänderte Konfigurationseinstellungen oder Software-Upgrades der Enterprise Support Solutions, werden durch Content, Werkzeuge, Informationsmaterialien u. a. unterstützt.

### **1.2 Global Support Backbone**

- (a) SAP-Hinweise auf der Kunden-Support-Website von SAP dokumentieren Software-Fehlfunktionen und enthalten Informationen zur Behebung, Vermeidung und Umgehung von Fehlern. SAP-Hinweise können Code-Korrekturen enthalten. Außerdem dokumentieren sie verwandte Probleme und Fragen von Auftraggebern sowie hierzu empfohlene Lösungen (z. B. Customizing-Einstellungen).
- (b) SAP Note Assistant, ein Werkzeug zur Installation bestimmter Korrekturen und Verbesserungen für SAP-Komponenten, ist inbegriffen.

### **1.3 Mission-Critical Support**

Für kundenspezifischen Code des Auftraggebers, der mit der SAP Development Workbench entwickelt wurde, bietet SAP die Ursachenanalyse im Rahmen des Mission-Critical Support (Ursachenanalyse für kundenspezifischen Code) gemäß dem Globalen Meldungsbearbeitungsprozess und den Reaktionsstufen für Meldungen der Prioritäten „Sehr hoch“ und „Hoch“, wie in Abschnitt 4 (Reaktionsstufen für vom Auftraggeber aufgegebenen Meldungen) in den Support-Richtlinien für SAP Cloud Services festgelegt. Wenn der kundenspezifische Code des Auftraggebers gemäß den jeweils aktuellen SAP-Standards dokumentiert wurde (Einzelheiten siehe <http://support.sap.com/supportstandards>), kann SAP den Auftraggeber bei der Bearbeitung von Meldungen unterstützen.

### **1.4 SAP Application Lifecycle Management**

- (a) Vorbehaltlich des Erwerbs einer zusätzlichen Systeminfrastruktur seitens des Auftraggebers mittels einer Subskription für eines der Packages von SAP Solution Manager für SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition, darf der Auftraggeber während der Laufzeit ausschließlich zu den folgenden Zwecken im Rahmen von SAP Enterprise Support, Cloud Editions auf SAP Solution Manager Enterprise Edition (und jegliche Nachfolgeversion der gemäß dieser Vereinbarung bereitgestellten SAP Solution Manager Enterprise Edition) zugreifen und diese nutzen: (i) Bereitstellung von SAP Enterprise Support, Cloud Editions und (ii) Application Lifecycle Management für Enterprise Support Solutions und andere SAP-Cloud- oder -On-Premise-Lösungen, für die der Auftraggeber über eine gültige Supportvereinbarung mit SAP verfügt. Das Application Lifecycle Management ist ausschließlich auf die folgenden Zwecke beschränkt:
  - (i) Implementierung, Konfiguration, Test, Betrieb, kontinuierliche Verbesserung und Diagnose;
  - (ii) Incident Management (Service Desk), Problem Management und Change Request Management, soweit sie durch die in SAP Solution Manager Enterprise Edition

- integrierte SAP-CRM-Technologie unterstützt werden (der Auftraggeber benötigt keine gesonderten Package-Nutzungsrechte für SAP CRM);
- (iii)** Mobile Szenarios für das Application Lifecycle Management, die SAP NetWeaver Gateway oder gleichwertige in SAP Solution Manager Enterprise Edition integrierte Technologie verwenden;
  - (iv)** Management von Application-Lifecycle-Management-Projekten für IT-Lösungen des Auftraggebers mithilfe der Projektmanagementfunktionen von SAP Project and Portfolio Management, die in SAP Solution Manager Enterprise Edition integriert sind (allerdings ist die Funktion für das Portfoliomanagement von SAP Project and Portfolio Management nicht im Scope von SAP Solution Manager Enterprise Edition enthalten, sodass der Auftraggeber hierfür separat Nutzungsrechte erwerben muss); und
  - (v)** Verwaltung, Überwachung, Reporting und Unternehmensinformationsdienste (Business Intelligence), soweit sie durch die in SAP Solution Manager Enterprise Edition integrierte SAP-NetWeaver-Technologie unterstützt werden. Business-Intelligence-Aufgaben können ebenfalls ausgeführt werden, sofern der Auftraggeber im Rahmen der Enterprise Support Solutions Nutzungsrechte für die betreffende SAP-BI-Software erworben hat.
- (b)** Der Auftraggeber ist berechtigt, die SAP-Datenbanken zu nutzen, die auf der Kunden-Support-Website von SAP aufgeführt sind und allen SAP-Auftraggebern zusammen mit SAP Solution Manager, Enterprise Edition zur Verfügung stehen. Dieses Nutzungsrecht ist auf die Nutzung der betreffenden Datenbank als zugrunde liegende Datenbank von SAP Solution Manager Enterprise Edition und auf die Laufzeit der Vereinbarung beschränkt.
- (c)** SAP Solution Manager Enterprise Edition darf nicht für andere als die vorstehend beschriebenen Zwecke verwendet werden. Ohne Einschränkung des Vorstehenden gilt, dass der Auftraggeber SAP Solution Manager Enterprise Edition insbesondere und uneingeschränkt nicht für Folgendes einsetzen darf:
- (i)** CRM-Szenarios, wie Opportunity Management, Lead Management oder Trade Promotion Management, mit Ausnahme von CRM-Szenarios, die in Abschnitt 1.4 (a) ausdrücklich genannt werden;
  - (ii)** andere Arten der Nutzung von SAP NetWeaver als die oben genannten;
  - (iii)** Application Lifecycle Management und insbesondere Incident Management (Service Desk), mit Ausnahme von IT-Lösungen des Auftraggebers;
  - (iv)** IT-fremde Shared-Service-Funktionen, einschließlich u. a. Personalwesen, Finanzwesen oder Beschaffung;
  - (v)** SAP Project and Portfolio Management, einschließlich u. a. Portfoliomanagement oder Projektmanagement, bei dem es sich nicht um das in Abschnitt 1.4 (a) oben beschriebene Management von Application-Lifecycle-Management-Projekten handelt; oder
  - (vi)** SAP NetWeaver Gateway, mit Ausnahme der mobilen Application-Lifecycle-Management-Szenarios im in Abschnitt 1.4 (a) oben beschriebenen Umfang.
- (d)** SAP kann die Anwendungsfälle für SAP Solution Manager Enterprise Edition unter diesem Abschnitt 1.4 von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen auf der Kunden-Support-Website von SAP unter <http://support.sap.com/solutionmanager> aktualisieren.
- (e)** SAP Solution Manager Enterprise Edition darf nur während der Laufzeit der Vereinbarung im Rahmen der hierin festgelegten Rechte und ausschließlich für die Zwecke der SAP-bezogenen Supportvorgänge, die der Unterstützung der internen Geschäftsvorgänge des Auftraggebers dienen, genutzt werden. Über die oben genannten Rechte hinausgehende Nutzungsrechte für die Funktionen von SAP Solution Manager Enterprise Edition im Rahmen dieser Anlage 1 unterliegen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit SAP, auch wenn diese Funktionen über SAP Solution Manager Enterprise Edition zugänglich oder damit verbunden sind. Der Auftraggeber ist

berechtigt, seinen Mitarbeitern die Nutzung des Web-Self-Service in SAP Solution Manager Enterprise Edition während der Laufzeit der Vereinbarung zu erlauben, z. B. zum Aufgeben von Supportmeldungen, zur Abfrage des Meldungsstatus, zur Meldungsbestätigung und zur Änderung von Genehmigungen im direkten Zusammenhang mit den IT-Lösungen des Auftraggebers.

- (f) Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Dritten die Nutzung der SAP Solution Manager Enterprise Edition als Service anzubieten. Abweichend hiervon dürfen Dritte, die gemäß der Vereinbarung zur Nutzung von Cloud Services berechtigt sind, ausschließlich für SAP-bezogene Supportzwecke zur Unterstützung der internen Geschäftsvorgänge des Auftraggebers gemäß den Regelungen der Vereinbarung und dieser Anlage 1 auf SAP Solution Manager Enterprise Edition zugreifen.
- (g) Die Nutzung von SAP Solution Manager Enterprise Edition für andere SAP-Software als Enterprise Support Solutions unterliegt einer gültigen SAP-Supportvereinbarung.

**1.5 Andere Komponenten, Methodiken und Inhalte.** Der in dieser Anlage beschriebene Support beinhaltet auch Folgendes:

- (a) Prozessbeschreibungen und -inhalte, die über SAP Solution Manager Enterprise Edition als vorkonfigurierte Testvorlagen und Testfälle verwendet werden können. Darüber hinaus unterstützt SAP Solution Manager Enterprise Edition die Testaktivitäten des Auftraggebers.
- (b) Werkzeuge und Content für SAP Application Lifecycle Management (über SAP Solution Manager Enterprise Edition und/oder die Enterprise Support Solutions und/oder die entsprechende Dokumentation für Enterprise Support Solutions und/oder die Kunden-Support-Website von SAP bereitgestellt), die zur Effizienzsteigerung dienen:
  - (i) Werkzeuge für die Implementierung, Konfiguration, Durchführung von Tests, den Betrieb und die Systemadministration.
  - (ii) Best Practices, Richtlinien, Methodiken, Prozessbeschreibungen und Prozessinhalte. Diese Inhalte unterstützen die Verwendung von Werkzeugen für SAP Application Lifecycle Management.

**2. Verantwortlichkeiten des Auftraggebers.** Um SAP-Support-Services im Rahmen dieser Anlage zu beziehen, muss der Auftraggeber seinen Verpflichtungen aus der Vereinbarung nachkommen. Dies sind u. a. folgende:

- (a) Er erteilt SAP alle notwendigen Berechtigungen, insbesondere für die Remote-Analyse eines Problems im Rahmen der Meldungsbearbeitung. Er gewährt den Remote-Zugriff ohne Einschränkungen hinsichtlich der Nationalität der SAP-Mitarbeiter, die die Meldungen bearbeiten, oder des Landes, in dem sie sich befinden. Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass nicht gewährter Zugriff Verzögerungen in der Meldungsbearbeitung sowie der Bereitstellung von Korrekturen nach sich ziehen kann und SAP gegebenenfalls nicht in der Lage ist, effizient Unterstützung zu leisten. Des Weiteren müssen die erforderlichen Softwarekomponenten für die Support-Services installiert sein.
- (b) Um das SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System zu aktivieren und in vollem Umfang nutzbar zu machen, muss der Auftraggeber die Anweisungen der geltenden Dokumentation befolgen.
- (c) Der Auftraggeber dokumentiert sämtliche Erweiterungen der Enterprise Support Solution ausreichend und laufend und händigt SAP die entsprechenden Unterlagen bei Bedarf umgehend aus.
- (d) Der Auftraggeber übermittelt alle Meldungen über die zum jeweiligen Zeitpunkt von SAP bereitgestellte Support-Infrastruktur, die von SAP von Zeit zu Zeit über Updates, Upgrades oder Add-ons aktualisiert wird.
- (e) Er informiert SAP unverzüglich über alle Änderungen seiner Enterprise Support Solutions sowie aller anderen Informationen bezüglich der Enterprise Support Solutions.
- (f) Er benennt Ansprechpartner des Auftraggebers, die für die Koordinierung aller Aufgaben des Cloud Service im Zusammenhang mit dem Geschäftsbetrieb des Auftraggebers und

dem Application Management zuständig und ausreichend qualifiziert sind. Der Auftraggeber schafft und betreibt einen Support Desk mit einer ausreichenden Anzahl von Support-Beratern für die Infrastruktur/Anwendungsplattformen und die damit zusammenhängenden Anwendungen zu den ortsüblichen Arbeitszeiten (mindestens 8 Stunden täglich, an 5 Tagen pro Woche von Montag bis Freitag). Dem Auftraggeber wird empfohlen, das Modell eines Customer Center of Expertise anzuwenden, wie auf der Kunden-Support-Website von SAP (<http://support.sap.com/ccoe>) beschrieben.

**3. Definierte Begriffe.** Im Folgenden finden Sie ergänzend zu Abschnitt 6 (Definierte Begriffe) der Support-Richtlinien für SAP Cloud Services Erläuterungen zu oben verwendeten definierten Begriffen:

<b>„Lösung(en) des Auftraggebers“</b>	bezeichnet Enterprise Support Solutions und etwaige andere Software, die der Auftraggeber von Dritten erworben hat und die in der SAP-S/4HANA-Cloud-Single-Tenant-Edition-Umgebung des Auftraggebers enthalten sind.
<b>„IT-Lösung(en) des Auftraggebers“</b>	bezeichnet Lösungen und Hardwaresysteme des Auftraggebers, für die der Support vom IT-Team des Auftraggebers geleistet wird.
<b>„Enterprise Support Solutions“</b>	bezeichnet sämtliche Software, die in der Subskription des Auftraggebers über SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition im Rahmen der Vereinbarung inbegriffen ist, ausgenommen Software, für die ausschließlich besondere Supportvereinbarungen gelten, und ausgenommen vom Auftraggeber bereitgestellte Software.
<b>„Kunden-Support-Website von SAP“</b>	bezeichnet das SAP Support Portal unter <a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a> .