

SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud

Ergänzende Bedingungen

Diese Ergänzenden Bedingungen sind Bestandteil einer Vereinbarung für SAP Cloud Services zwischen SAP und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für die vom Auftraggeber erworbenen SAP-Sales-Cloud- und SAP-Service-Cloud-Produkte (jeweils der „Cloud Service“). Sämtliche Dokumente, auf die in diesen Ergänzenden Bedingungen Bezug genommen wird, werden auf Anfrage bereitgestellt.

1. CLOUD SERVICE

- 1.1. 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-Funktionen sind im Dokument zur Feature-Spezifikation für SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud angegeben, das unter <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> einsehbar ist.
- 1.2. Die Nutzung von SAP Cloud Applications Studio (in bestimmten Editionen des Cloud Service inbegriffen) unterliegt den in **Anlage 1** zu diesen Ergänzenden Bedingungen dargelegten Bedingungen.
- 1.3. Der Auftraggeber kann Vereinbarungen über Test-Tenants treffen, die in der Dokumentation beschrieben sind (jeweils als „**Test-Tenant**“ bezeichnet), die jedoch ausschließlich für nicht produktive Zwecke genutzt werden dürfen. Bis zu maximal fünfzig (50) Nutzer dürfen auf einen einzelnen Test-Tenant zugreifen.
- 1.4. SAP stellt pro Nutzer bis zu maximal zehn (10) Gigabyte Speicherplatz für den Cloud Service bereit, beschränkt auf maximal (a) 10 TB Gesamtspeicherplatz für alle Nutzer oder (b) 250 Millionen Datensätze für alle Nutzer; je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur angemessenen Kooperation mit SAP hinsichtlich der optimalen Nutzung des Cloud Service durch den Kunden, einschließlich der Speicherung/Archivierung von Auftraggeberdaten im Cloud Service.
- 1.5. SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud, Private Edition beinhaltet einen (1) produktiven Tenant innerhalb eines dedizierten Multi-Tenant-Systems für die Nutzung durch einzelne Auftraggeber sowie angepasste Wartungsfenster.
- 1.6. Wenn der Auftraggeber den Cloud Service mit lizenzierte SAP-On-Premise-Software integriert, darf der Auftraggeber über den Service auf diese lizenzierte SAP-On-Premise-Software ausschließlich zu dem Zweck zugreifen, Funktionen in Verbindung mit seiner Nutzung des Cloud Service auszuführen, ohne dass dazu zusätzliche Nutzungsrechte für Definierte Nutzer für die SAP-On-Premise-Software erforderlich wären.
- 1.7. SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud, Limited Access beinhaltet dieselben Funktionen wie die Enterprise Edition, ist jedoch auf 400 Dialogschritte pro Monat beschränkt. Ein Dialogschritt wird jedes Mal registriert, wenn ein Nutzer eine Datenbewegung im Cloud Service initiiert. In einem mehrstufigen Prozess wird jede Datenbewegung als separater Dialogschritt gerechnet, selbst wenn sie durch eine einzige Aktion eines Nutzers initiiert wurde.

2. NUTZUNGSMETRIKEN

- 2.1. Die Nutzungsmetrik für den Cloud Service lautet Nutzer. Nutzer sind Personen, die die Berechtigung für den Zugriff auf den Cloud Service besitzen.
- 2.2. SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration ist ein optionaler Service, der gegen eine zusätzliche Vergütung mit den folgenden Cloud-Service-Versionen in die Vereinbarung aufgenommen werden kann: SAP Cloud for Sales; SAP Cloud for Service mit SAP Cloud for Service, Verkaufsoption; SAP Sales Cloud, Enhanced Package; und SAP Cloud for Customer, Enterprise Edition. Die Nutzungsmetrik für SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration lautet Nutzer, und die Vereinbarung muss dieselbe Anzahl an Nutzern umfassen wie die Vereinbarung des Auftraggebers für die entsprechenden SAP Cloud for Customer Services, denen sie hinzugefügt wird. SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration ist nicht in allen Rechenzentren verfügbar, in denen SAP Cloud Customer gehostet wird.

3. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

- 3.1. **SAP Service Cloud.** SAP Service Cloud beinhaltet die Integration mit Services und Websites für soziale Medien und ähnlichen Services, die von Dritten betrieben werden („**Services für soziale Medien**“). Der Auftraggeber überträgt über den Cloud Service keinerlei personenbezogene Informationen an Services für soziale Medien. Der Auftraggeber verkauft keine Nutzerdaten, die er über einen Service für soziale Medien erhalten hat.
- 3.2. **SAP Jam Collaboration, Enterprise Edition.** SAP Jam Collaboration, Enterprise Edition ist zur ausschließlichen Nutzung in Verbindung mit dem Cloud Service in den Editionen Professional und Enterprise enthalten, und die Nutzung ist von den Wartungsfenstern für SAP JAM Collaboration, Enterprise Edition abhängig und unterliegt den Ergänzenden Bedingungen für SAP Jam Collaboration, die unter www.sap.com/agreements-cloud-supplement einsehbar sind.
- 3.3. **Integrationskomponente.** Die heruntergeladene Integrationskomponente, die von SAP zusammen mit dem Cloud Service bereitgestellt wird, darf ausschließlich mit dem Cloud Service verwendet werden. Der Auftraggeber ist für die Sicherheit der Integrationskomponente verantwortlich; das SLA zur Systemverfügbarkeit gilt nicht für die Integrationskomponente.
- 3.4. **Google Maps Service („GM Service“).** Falls der Cloud Service über eine Google-Maps-API auf den Google Maps Service („GM Service“) zugreift, unterliegt die Nutzung des GM Service durch den Auftraggeber den Google-Nutzungsbedingungen, die unter <http://www.google.com/intl/en/policies/terms/> einsehbar sind. Wenn der Auftraggeber die Google-Nutzungsbedingungen, einschließlich aller darin aufgeführten Einschränkungen, nicht akzeptiert, darf der Auftraggeber den GM Service nicht im Cloud Service verwenden. Die Nutzung des GM Service im Rahmen des Cloud Service oder über den Cloud Service setzt voraus, dass der Auftraggeber die Nutzungsbedingungen von Google akzeptiert. Die Nutzung des GM Service durch den Auftraggeber im Rahmen des Cloud Service oder über den Cloud Service kann jederzeit ohne Angabe von Gründen durch SAP beendet werden, und SAP ist nicht dazu verpflichtet, einen gleichwertigen Service über einen anderen Anbieter bereitzustellen.

Anlage 1

zu

SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud

Ergänzende Bedingungen

Bedingungen für die Nutzung von SAP Cloud Applications Studio

1. NUTZUNGSRECHTE

- 1.1. SAP räumt dem Auftraggeber ein einfaches, beschränktes Recht zur Nutzung von Cloud Applications Studio und der zugehörigen Dokumentation durch Autorisierte Nutzer zum Zweck des Entwickelns und Testens der Auftraggeberlösung ein. Der SAP Cloud Service darf nur zu dem Zweck erweitert werden, die Auftraggeberlösung mithilfe von Cloud Application Studio zu erstellen. Die Auftraggeberlösung wird nicht weitervertrieben oder -lizenziert.
- 1.2. SAP und ihre Verbundenen Unternehmen dürfen den Cloud Service auf beliebige Weise entwickeln und modifizieren sowie neue Produkte und Services erstellen, einschließlich solcher, die der Auftraggeberlösung ähneln oder mit ihr vergleichbar sind.

2. PFLICHTEN VON SAP

- 2.1. SAP erteilt dem Auftraggeber das Recht, die Auftraggeberlösung in die Cloud-Service-Umgebung des Auftraggebers einzubinden.
- 2.2. Der Auftraggeber räumt SAP ein einfaches Nutzungsrecht für den Betrieb und den Support der Auftraggeberlösung ein.
- 2.3. Sofern nicht ausdrücklich in dieser Anlage 1 festgelegt, ist SAP nicht für die Auftraggeberlösung verantwortlich.

3. PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

- 3.1. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Auftraggeberlösung vollständig mit dem Cloud Service kompatibel bleibt.
- 3.2. Der Auftraggeber hält SAP von jeglichen Ansprüchen Dritter gegenüber SAP, SAP SE, deren Verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmern in Bezug auf die Auftraggeberlösung frei. Der Auftraggeber entschädigt SAP für alle Schäden, die SAP, SAP SE, deren Verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmern aus derartigen Ansprüchen entstehen (oder zahlt den Betrag, der im Rahmen einer vom Auftraggeber eingegangenen Beilegung vereinbart wird).
- 3.3. Der Auftraggeber muss für die Nutzung von Cloud Applications Studio mindestens über einen (1) zusätzlichen Test-Tenant verfügen.

4. RECHTE AN GEISTIGEM EIGENTUM

Der Auftraggeber hat an den Teilen der Auftraggeberlösung, die er entwickelt, die gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte inne; ausgenommen hiervon sind der Cloud Service, Cloud-Materialien und bereits vorhandene SAP-Materialien sowie davon abgeleitete Werke.

5. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

Die Auftraggeberlösung darf nicht: (i) die Leistung oder Sicherheit des SAP Cloud Service oder von Cloud Developer Studio beeinträchtigen, verschlechtern oder schmälern; (ii) die Umgehung von Nutzungsbeschränkungen der SAP ermöglichen und/oder Nutzern Zugriff auf den SAP Cloud Service oder Cloud Applications Studio einräumen, für die sie nicht die entsprechenden Nutzungsrechte innehaben; oder (iii) Informationen in Bezug auf SAP-Produkte ohne schriftliche Genehmigung seitens SAP wiedergeben oder bereitstellen.

6. DEFINITIONEN

- 6.1. „APIs“ bezeichnet die Anwendungsprogrammierschnittstellen (Application Programming Interfaces) von SAP sowie sonstige im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellte Befehle oder Anweisungen, über die sonstige Software-Produkte mit dem im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Cloud Service oder Cloud Applications Studio kommunizieren oder diese aufrufen können.
- 6.2. „Cloud Applications Studio“ bezeichnet die SAP-Entwicklungsumgebung, für die SAP dem Auftraggeber Nutzungsrechte zum Zwecke der Entwicklung der Auftraggeberlösung einräumt.
- 6.3. „Auftraggeberlösung“ bezeichnet eine Lösung, die vom Auftraggeber unter Verwendung von Cloud Application Studio entwickelt oder paketierte wurde und mit der neue und unabhängige Funktionen hinzugefügt werden, die über die von der SAP-Cloud-Lösung bereitgestellten Funktionen hinausgehen oder die eine Verbindung über APIs herstellen.