

Ergänzende Bedingungen für SAP Service Cloud Version 2 (CNS)

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 erworbene SAP Service Cloud Version 2 („Cloud Service“). Sämtliche Dokumente, auf die in diesen Ergänzenden Bedingungen Bezug genommen wird, werden auf Anfrage bereitgestellt.

1. CLOUD SERVICE

Der Cloud Service ist als Kernprodukt verfügbar.

- 1.1. Der Cloud Service umfasst die Nutzung von SAP AppGyver für die Entwicklung von Erweiterungen in der Service-Cloud-Umgebung mit begrenzter Cloud-Kapazität. Sobald die Kapazität überschritten wird, fällt eine zusätzliche Vergütung an. Mit diesem Nutzungsrecht kann AppGyver ausschließlich zur Erweiterung der Cloud-Service-Objekte verwendet werden.
- 1.2. Der Cloud Service schließt die Nutzung von SAP Analytics Cloud for BI, Public Option ein; diese Komponente darf jedoch ausschließlich für die Meldung von Daten aus dem Cloud Service verwendet werden.
- 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. Auf jeden Test-Tenant dürfen bis zu zwanzig (20) Nutzer zugreifen.
- 1.4. SAP stellt pro Nutzer bis zu maximal zehn (10) Gigabyte Speicherplatz für den Cloud Service bereit (Datenspeicher und Dateispeicher), 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. Zusätzlicher Speicher über das festgelegte Limit hinaus kann gegen eine zusätzliche Vergütung erworben werden.
- 1.5. Wenn der Auftraggeber den Cloud Service mit lizenzierter 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 sind.
- 1.6. Die Gesamtanzahl von API- und Ereignisaufrufen mit Bezug auf den Cloud Service in einem 24-Stunden-Zeitraum ist auf 150.000 plus weitere 1.500 pro erworbener Lizenz begrenzt. Dies schließt alle API-Aufrufe für den Cloud Service ein, mit Ausnahme der Standard-SAP-Service-Cloud-UIs. Datenimporte und -exporte können immer nur einzeln erfolgen, nicht in Batches. Jeder Import bzw. Export darf nicht mehr als 50.000 Datensätze pro Block enthalten. Sobald die Grenzwerte überschritten werden, fällt eine zusätzliche Vergütung an.

2. NUTZUNGSMETRIKEN

- 2.1. Die Nutzungsmetrik für den Cloud Service lautet „Nutzer“. Ein Nutzer ist eine Person, die die Berechtigung für den Zugriff auf den Cloud Service besitzt.

3. SICHERUNG UND WIEDERHERSTELLUNGSPUNKT:

- 3.1. Die Sicherung aller produktiven Auftraggeberdaten erfolgt für 14 Tage.
- 3.2. Die Sicherung der Daten kann nicht vom Auftraggeber gesteuert werden.
- 3.3. Der Auftraggeber kann jederzeit einen Snapshot des Produktiv-Tenants anfordern. Dabei handelt es sich um eine tatsächliche Kopie des Auftraggeber-Tenants, die für dessen Wiederherstellung verwendet werden kann. Der Snapshot wird 14 Tage aufbewahrt und dann automatisch gelöscht. Dies ist die einzige Möglichkeit für den Auftraggeber, Snapshots zu erhalten.

4. UMZUG IN ANDERE RECHENZENTREN:

- 4.1. Der Umzug von Auftraggeberinstanzen in andere Rechenzentren wird nicht unterstützt.

5. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

- 5.1. **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.