

SUPPORT-RICHTLINIEN FÜR SAP CLOUD SERVICES

Diese Support-Richtlinien für SAP Cloud Services sind Bestandteil einer Vereinbarung für bestimmte SAP Cloud Services („Vereinbarung“) zwischen SAP und dem Auftraggeber.

SUPPORT-ANGEBOTE

Im Rahmen des SAP-ONE-Support-Modells, das durchgängigen Support für Cloud Services und On-Premise-Lösungen bereitstellt, bietet SAP zwei Support-Stufen an: SAP Enterprise Support, cloud editions und SAP Preferred Care. SAP Enterprise Support, cloud editions ist in der Vergütung für SAP Cloud Services im Rahmen der Order Form enthalten, sofern nicht abweichende Support-Regelungen in den Ergänzenden Bedingungen für den Cloud Service angegeben sind. Gegen eine zusätzliche Vergütung können Auftraggeber SAP Preferred Care als zusätzliche Leistung in Ergänzung zu SAP Enterprise Support, cloud editions vereinbaren, wenn und soweit dies für die jeweiligen SAP Cloud Service verfügbar ist.

1. Inhalte des Support Service.

In der folgenden Tabelle werden die Services beschrieben, die in SAP Enterprise Support, cloud editions und SAP Preferred Care enthalten sind. Die in der folgenden Tabelle verwendeten Begriffe werden in der unten stehenden Tabelle „Definierte Begriffe“ näher erläutert.

	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Care
Beschreibung	Foundational Engagement Support mit Schwerpunkt auf der Interaktion mit dem Auftraggeber und auf der Behebung von Störungen (Issues)	Ein Zusatz (Add-on) für SAP Enterprise Support, cloud editions, der strategische Anleitung und auftraggeberspezifische Best Practices enthält, die zur Verbesserung der Nutzerakzeptanz und Förderung der Wertrealisierung beitragen sollen (die folgende Darstellung umfasst SAP Enterprise Support, cloud editions).
Mission Critical Support		
Mission Critical Support rund um die Uhr 7 Tage die Woche für Störungen mit Priorität P1 und P2 (nur auf Englisch)	✓	Priorisierte Bearbeitung von Supportfällen rund um die Uhr 7 Tage die Woche
Non-Mission Critical Support für Störungen mit Priorität P3 und P4 während der Geschäftszeiten (nur auf Englisch)	Montag bis Freitag 08:00–18:00 Uhr (lokale Zeitzone), mit Ausnahme der lokalen Feiertage	Montag bis Freitag 08:00–18:00 Uhr (lokale Zeitzone), mit Ausnahme der lokalen Feiertage
Customer Interaction Center 24x7	✓ (siehe unten)	✓ (siehe unten)
Global Support Backbone	✓	✓
Durchgängige Supportfähigkeit	✓	✓
Wissensvermittlung (Empowerment)		
Zugang zu Support-Inhalten und Support Services von SAP, z. B. Meet-the-Expert-Sitzungen	✓	✓
Informationen zu Release-Updates	Self-Service über Web und Community	Auftraggeberspezifische Informationen zu Release-Updates
Zusammenarbeit		

SAP Support Advisory Services	✓	✓
SAP-Cloud-Service- und prozessbezogene Anleitung		Zugang zum Support-Experten für Beratung im Hinblick auf Technik- und Produktnutzung, Best Practices und operative Exzellenz (innerhalb der Region des Auftraggebers)
Regulärer Checkpoint		Meeting mit dem Support-Experten zum Prüfen von kritischen Problemen, Reporting und Best Practices
Support via Internet und Social Business Collaboration Plattform	✓	✓
Support via Chat (auf Englisch) während der Geschäftszeiten für Non-Mission-Critical-Supportfälle	Derzeit verfügbar für SAP SuccessFactors, Concur und Ariba Cloud Services	Derzeit verfügbar für SAP SuccessFactors, Concur und Ariba Cloud Services
SAP Enterprise Support Reporting	✓	✓
Innovation und Wertrealisierung		
Von SAP vorgeschlagene proaktive Prüfungen	✓	✓ Einschl. auftraggeberspezifischer proaktiver Prüfungen
Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap	Self-Service über das Internet	Auftraggeberspezifische Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap
Regelmäßige Cloud-Service-Überprüfung und -Planung		Meeting mit dem Support-Experten zur Besprechung folgender Themen: Checkpoint, Zyklusplanung, Herausforderungen und Einführungsplan (Adoption Plan)
Aktualisieren der Testinstanz	Self-Service oder Anfrage über das Internet zur Initiierung der Aktualisierung wie für die jeweilige Lösung angeboten und erforderlich	Zugang zu Unterstützung durch SAP bei der Verwaltung der Aktualisierung von Testinstanzen bis zu zwei Mal pro Jahr, sofern zutreffend

Inhalte für die Wissensvermittlung und Zeitpläne zu den Sitzungen sind im SAP Support Portal im Abschnitt [SAP Enterprise Support Academy](#) verfügbar. Planung, Verfügbarkeit und Bereitstellungsmethodologie liegen im Ermessen von SAP.

Support-Services hinsichtlich Wissensvermittlung und Innovation sowie Wertrealisierung, wie oben beschrieben, setzen eine Anforderung seitens des Auftraggebers voraus und werden remote erbracht. Zu den Remote Support Services gehören beispielsweise die Unterstützung des Auftraggebers bei der Evaluation des Innovationspotenzials der jeweils aktuellen Updates und Technologieinnovationen sowie Anweisungen dazu, wie diese entsprechend den Geschäftsprozessanforderungen des Auftraggebers implementiert werden können, oder Hilfestellung in Form von Knowledge-Transfer-Sitzungen. Planung, Verfügbarkeit und Bereitstellungsmethodik liegen im Ermessen von SAP. Sofern nicht anders angegeben, werden die Support-Services auf Englisch erbracht.

2. SPRACHEN DES CUSTOMER INTERACTION CENTER

SAP bietet telefonischen Erst-Support für Ansprechpartner des Auftraggebers (im Folgenden definiert) über die SAP-One-Support-Telefonnummer „CALL-1-SAP“ (zu finden im SAP Support Portal unter <https://support.sap.com/contactus>) bzw. über andere lösungsspezifische Hotlines in folgenden Sprachen an: Englisch (wochentags rund um die Uhr) sowie, je nach lokalen Geschäftszeiten/Verfügbarkeit, Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Polnisch, Russisch (zu europäischen Geschäftszeiten), Japanisch, Chinesisch, Koreanisch, Indonesisch (zu asiatisch-pazifischen Geschäftszeiten), Portugiesisch und Spanisch (zu lateinamerikanischen Geschäftszeiten). Für

Störungen, die zu einem Supportfall führen, der durch einen globalen, spezialisierten technischen Supportmitarbeiter behandelt wird, und für Support durch Dritte wird Support ausschließlich auf Englisch geleistet.

3. KONTAKTAUFNAHME MIT DEM SUPPORT

Ab dem Laufzeitbeginn der Vereinbarung eines Auftraggebers über Cloud Services kann dieser Auftraggeber sich an die SAP-Support-Organisation als direkten Ansprechpartner für Support Services wenden.

Der derzeit bevorzugte Weg der Kontaktaufnahme mit der SAP-Supportorganisation für SAP Enterprise Support, cloud editions ist das SAP Support Portal unter <https://support.sap.com>, sofern in der folgenden Tabelle nichts anderes festgelegt ist.

SAP Cloud Service	Kontaktkanal
SAP Concur SAP Ariba SAP Fieldglass	https://concursolutions.com https://connect.ariba.com http://fieldglass.com/solutions/support bzw. eingebettet im Hilfe-Menü der Anwendung
SAP Business ByDesign SAP Hybris Sales and SAP Hybris Service SAP Sports One SAP Learning Hub	Im jeweiligen SAP Cloud Service eingebettet: <ul style="list-style-type: none"> • Für Endnutzer: Das „Help Center“, auf das von jedem Bildschirm aus zugegriffen werden kann, • Für Key-User: Das Work Center „Anwendungs- und Benutzerverwaltung“.

Auftraggeber, die SAP Preferred Care Services vereinbart haben, können sich direkt an den ihnen zugewiesenen Support-Experten wenden, um Solution Expertise Support zu erhalten.

4. REAKTIONSTUFEN BEI VOM AUFTRAGGEBER ÜBERMITTELTEN SUPPORTFÄLLEN

SAP reagiert auf übermittelte Supportfälle (auch als „Issues“, „Fälle“, „Meldungen“ oder „Störungen“ bezeichnet) wie in der folgenden Tabelle dargelegt.

Priorität	Definition	Reaktionsstufe
P1	<p>Sehr hoch: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Sehr hoch“ einzustufen, wenn die Störung sehr schwerwiegende Auswirkungen auf normale Geschäfts- oder IT-Prozesse hat, die in Verbindung mit Kerngeschäftsprozessen stehen. Dringende Arbeiten können nicht ausgeführt werden.</p> <p>Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ein produktiver Service ist vollständig ausgefallen. - Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades können nicht abgeschlossen werden. - Die Kerngeschäftsprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt. <p>Eine Workaround ist nicht für jeden Umstand verfügbar. Die Meldung bedarf der sofortigen Bearbeitung, da die Störung gravierende Verluste zur Folge haben kann.</p>	<p>Erstreaktionszeit: Innerhalb einer (1) Stunde nach Eingang des Supportfalls.</p> <p>Laufende Kommunikation: Sofern nicht anders durch den SAP-Support mitgeteilt, einmal pro Stunde.</p> <p>Störungsbehebungsziel: SAP plant, bei Störungen innerhalb von vier Stunden entweder (i) eine Lösung, (ii) eine Behelfslösung oder (iii) einen Aktionsplan bereitzustellen.</p>
P2	<p>Hoch: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Hoch“ einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse stark beeinträchtigt werden. Notwendige Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-Service verursacht, die unmittelbar benötigt werden.</p> <p>Die Meldung muss so schnell wie möglich bearbeitet werden, da eine anhaltende Fehlfunktion schwerwiegende Auswirkungen auf den gesamten produktiven Geschäftsablauf haben kann.</p>	<p>Erstreaktion: Innerhalb von vier (4) Stunden nach Eingang des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Enterprise Support, cloud edition und innerhalb von zwei (2) Stunden nach Eingang des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Preferred Care.</p> <p>Laufende Kommunikation: Sofern nicht anders durch den SAP-Support mitgeteilt, einmal alle sechs (6) Stunden.</p> <p>Problembhebungsziel: Nur bei Auftraggebern mit SAP Preferred Care plant SAP, für Probleme innerhalb von drei (3) Geschäftstagen entweder (i) eine Lösung, (ii) eine Behelfslösung oder (iii) einen Aktionsplan bereitzustellen.</p>
P3	<p>Mittel: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Mittel“ einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse beeinträchtigt werden. Die Störung wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-System verursacht.</p>	<p>Erstreaktion: Innerhalb eines (1) Geschäftstags nach Eingang des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Enterprise Support, cloud edition und innerhalb von vier (4) Geschäftsstunden nach Erhalt des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Preferred Care.</p> <p>Laufende Kommunikation: Sofern nicht anders durch den SAP-Support mitgeteilt, alle drei Geschäftstage einmal bei einem nichttechnischen Problem (Non-Defect Issue) und alle zehn Geschäftstage bei einem Produktfehler.</p>

P4

Niedrig: Ein Supportfall ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn die Störung keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsprozesse hat. Die Störung wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-System verursacht, die nicht täglich oder nur sehr selten benötigt werden.

Erstreaktion: Innerhalb von zwei (2) Geschäftstagen nach Eingang des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Enterprise Support, cloud editions und innerhalb eines (1) Geschäftstages nach Eingang des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Preferred Care.

Laufende Kommunikation: Einmal pro Woche, sofern nicht anders durch den SAP-Support mitgeteilt.

Folgende Typen von Meldungen sind von den oben beschriebenen Reaktionsstufen für vom Auftraggeber aufgegebenen Meldungen ausgeschlossen: (i) Meldungen, die ein Release, eine Version und/oder Funktionen der SAP Cloud Services betreffen, die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurden (einschließlich Entwicklungen von SAP Custom Development und/oder von mit SAP verbundenen Unternehmen); (ii) Meldungen, die nicht auf eine Störung, sondern auf fehlende Funktionalität („Entwicklungsauftrag“) zurückzuführen oder einer Beratungsanforderung („How-to“) zuzuordnen sind.

5. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

5.1 Ansprechpartner des Auftraggebers. Um Support gemäß dieser Vereinbarung zu beziehen, muss der Auftraggeber mindestens zwei und bis zu fünf qualifizierte, Englisch sprechende Ansprechpartner benennen („Ansprechpartner des Auftraggebers“, „Benannter Support-Ansprechpartner“, „Autorisierter Support-Ansprechpartner“, „Key-User“ oder „Anwendungsadministrator“ – Systemadministratorrollen innerhalb bestimmter Cloud Services), die die Berechtigung haben, das Customer Interaction Center, die SAP Support Advisory Services und den Mission Critical Support zu kontaktieren bzw. darauf zuzugreifen. Der Ansprechpartner des Auftraggebers ist für die Koordinierung aller Aufgaben des Cloud Service im Zusammenhang mit dem Geschäftsbetrieb des Auftraggebers zuständig. Hierzu gehören insbesondere folgende Aufgaben:

- (i) Unterstützung der Endnutzer und Bearbeitung der von ihnen gemeldeten Störungen. Dies umfasst das Suchen nach bekannten Lösungen in der verfügbaren Dokumentation und die Kontaktaufnahme mit dem SAP-Support im Falle von neuen Problemen;
- (ii) Verwaltung von Hintergrundjobs und Verteilung von geschäftsbezogenen Aufgaben auf die Nutzer (falls vorhanden);
- (iii) Verwaltung und Überwachung der Verbindungen zu den Drittanbietersystemen des Auftraggebers (falls vorhanden);
- (iv) Unterstützung der Einführung des Cloud Service.

5.2 Kontaktangaben. Der Auftraggeber übermittelt die Kontaktangaben (insbesondere die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer), über die sein Ansprechpartner bzw. sein bevollmächtigter Vertreter jederzeit erreichbar sind. Der Auftraggeber aktualisiert seine Ansprechpartner für einen SAP Cloud Service über das SAP Support Portal unter <https://support.sap.com> bzw. über den im Abschnitt „Kontaktaufnahme mit dem Support“ genannten jeweiligen Kontaktweg. Nur autorisierte Ansprechpartner des Auftraggebers dürfen die SAP-Support-Organisation kontaktieren.

5.3 Mitwirkung. Für den Erhalt von Support Services muss der Auftraggeber bei der Lösung von Supportfällen in angemessenem Umfang mit SAP kooperieren und über ausreichende technische Kenntnisse und Fähigkeiten hinsichtlich der Konfiguration der SAP Cloud Services verfügen, um SAP relevante Informationen zum Reproduzieren und Beheben des aufgetretenen Fehlers liefern zu können, z. B. Referenzkürzel, Beispiele für Störungen und Screenshots.

6. DEFINIERTE BEGRIFFE

Im Folgenden finden Sie nähere Erläuterungen der oben verwendeten definierten Begriffe:

Customer Interaction Center 24x7	Einheiten in der SAP-Support-Organisation, die der Auftraggeber kontaktieren kann, um über die genannten Kanäle allgemeine supportbezogene Anfragen zu stellen.
---	---

Durchgängige Supportfähigkeit	Support für Störungsfälle, die in integrierten Geschäftsszenarios auftreten, die aus SAP Cloud Services und/oder aus SAP Cloud Services und anderen SAP-Produkten mit einer gültigen Support-Vereinbarung bestehen.
Global Support Backbone	Die Wissensdatenbank und das Extranet von SAP, über die SAP ausschließlich für Auftraggeber und Partner Inhalte und Services zur Verfügung stellt. Zum Global Support Backbone gehört auch das SAP Support Portal unter https://support.sap.com .
Produktivstart	Der Produktivstart bezeichnet den Zeitpunkt, ab dem, nach der Einrichtung der SAP Cloud Services für einen Auftraggeber, die SAP Cloud Services von diesem Auftraggeber gemäß seiner Vereinbarung über diese Services zur Verarbeitung von echten Daten im Produktivmodus und für die Ausführung seiner internen Geschäftsvorgänge genutzt werden können.
Lokale Zeitzone	Die örtliche Zeitzone am Unternehmenssitz (Headquarter) des Auftraggebers.
Meet-the-Expert-Sitzungen (MTE)	Live-Webinare mit Schwerpunkt auf SAP Enterprise Support Services und den Support-Aspekten der neuesten SAP-Technologien. In der Mediathek der SAP Enterprise Support Academy stehen aufgezeichnete Sitzungen zum Selbststudium im eigenen Arbeitstempo bereit.
Mission-Critical Support	Globale Meldungsbearbeitung durch SAP für Störungen, für die gemäß dieser Vereinbarung Support geleistet wird und die Priorität 1 (P1) oder Priorität 2 (P2) aufweisen, einschließlich Service-Level-Vereinbarungen für Erstreaktionszeiten, laufende Kommunikation und Störungsbehebungsziele (wie oben in der Tabelle für Reaktionsstufen dargelegt).
Nichttechnisches Problem (Non-Defect Issue)	Ein gemeldeter Supportfall, dem kein Fehler im betreffenden SAP Cloud Service zugrunde liegt und zu dessen Behebung kein Projektierungs-/Entwicklungs- oder IT-Personal benötigt wird.
Regelmäßige Cloud-Service-Überprüfung und -Planung	Regelmäßige Treffen mit dem benannten Ansprechpartner des Auftraggebers, um die in einer Scorecard festgehaltenen zentralen Geschäftsziele für die mit Preferred Care abgedeckten Lösungen zu überprüfen.
Proaktive Prüfungen	Self-Services für Empfehlungen zur jeweiligen spezifischen Situation des Auftraggebers.
Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap	Produkt-Roadmaps, die SAP ihren Auftraggebern im Rahmen des Supports allgemein zur Verfügung stellt. Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap werden lediglich zu Informationszwecken bereitgestellt, und SAP ist nicht verpflichtet, zukünftige Produkte, Features oder Funktionen, die in den Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap beschrieben werden, bereitzustellen.
Informationen zu Release-Updates	Allgemein verfügbare dokumentierte Zusammenfassungen, Webinare und Videos, die SAP bereitstellt, um Auftraggeber über Änderungen in neuen Produktreleases zu informieren und ihnen entsprechende Anleitungen zu geben.
SAP Cloud Service	Jeder SAP Cloud Service, der Gegenstand einer entsprechenden Order Form ist.
SAP Enterprise Support Academy	Inhalte und Services in verschiedenen Formaten, mit denen verschiedene Lernformen und -bedürfnisse unterstützt werden, von der Ad-hoc-Problemlösung bis zum strukturierten, langfristigen Wissenserwerb.
SAP Enterprise Support Reporting	Ein Report oder Dashboard, der/das den Status von Support Services und hierin vereinbarten Leistungen analysiert und dokumentiert (z. B. anhand von Solution-Monitoring-Funktionen und dem Status eines Supportfalls).

SAP Support Advisory Services	Zugang zu SAP-Support-Experten zur Unterstützung von Auftraggebern bei Anfragen in Bezug auf Support und zur Beratung hinsichtlich den richtigen Supportleistungen und -Assets).
Support-Experte	Ein spezifischer SAP-Kundenbetreuer (häufig auch als Customer Success Manager bezeichnet), der Auftraggebern mit SAP Preferred Care als Hauptansprechpartner für das laufende Management zugewiesen ist, um Aufsicht über den Supportfall zu leisten, technische Anleitung und Betreuung zu bieten, kundenspezifische Informationen zu Release-Updates bereitzustellen und im Hinblick auf Einführung und Nutzung zu beraten.