

## 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- UND SUCCESS-PLAN-SERVICES

Im Rahmen des SAP-ONE-Support-Modells, das durchgängigen Support für Cloud Services und On-Premise-Lösungen bereitstellt, bietet SAP die folgenden Support-Stufen an: SAP Enterprise Support, cloud editions, SAP Preferred Success 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 alternative Support-Regelungen in den Ergänzenden Bedingungen für den Cloud Service angegeben sind. SAP Preferred Success und SAP Preferred Care werden gegen eine zusätzliche Vergütung als Add-on zu SAP Enterprise Support, cloud editions für bestimmte SAP-Cloud-Lösungen angeboten, die unter <https://support.sap.com/preferredsuccessproductlist> aufgeführt sind. SAP Preferred Success und SAP Preferred Care sind nicht für Drittanbieter-Cloud-Services verfügbar, die über SAP erworben wurden, und werden für diese auch nicht bereitgestellt.

#### 1. SCOPE DER SUPPORT- UND SUCCESS-PLAN-SERVICES

Hervorgehobene Begriffe werden in der folgenden Tabelle genauer definiert. Sofern nicht anders angegeben, werden die Support-Services auf Englisch erbracht.

##### 1.1 Enterprise Support, cloud editions: Foundational Engagement Support mit Schwerpunkt auf der Interaktion mit dem Auftraggeber und auf der Behebung von Störungen (Issues)

<b>SAP Enterprise Support, cloud editions</b>	
<b>Mission-Critical Support</b>	
<b>Mission-Critical Support rund um die Uhr 7 Tage die Woche für Störungen mit Priorität P1 und P2 (nur auf Englisch)</b>	✓
<b>Non-Mission Critical Support für Störungen mit Priorität P3 und P4 während der Geschäftszeiten (nur auf Englisch)</b>	Montag bis Freitag 08:00–18:00 Uhr (lokale Zeitzone), mit Ausnahme der lokalen Feiertage
<b>Customer Interaction Center rund um die Uhr</b>	✓ (siehe unten)
<b>Global Support Backbone</b>	✓
<b>Durchgängige Supportfähigkeit</b>	✓
<b>Schulungen und Empowerment</b>	
<b>Zugang zu Support-Inhalten und Support Services von SAP, z. B. Meet-the-Expert-Sitzungen</b>	✓
<b>Informationen zu Release-Updates</b>	Self-Service über Web und Community
<b>Collaboration</b>	
<b>SAP Support Advisory Services</b>	✓
<b>Support via Internet und Social Business Collaboration Platform</b>	✓
<b>Support via Chat (auf Englisch) während der Geschäftszeiten für Non-Mission-Critical-Supportfälle</b>	Derzeit verfügbar für SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba, SAP Business ByDesign, SAP Cloud for Customer und SAP S/4HANA Cloud Services
<b>SAP Enterprise Support Reporting</b>	✓

<b>Innovation und Wertrealisierung</b>	
<b>Von SAP vorgeschlagene proaktive Prüfungen</b>	✓
<b>Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap</b>	Self-Service über das Internet
<b>Aktualisieren der Testinstanz</b>	Self-Service oder Anfrage über das Internet zur Initiierung der Aktualisierung wie für die jeweilige Lösung angeboten und erforderlich

**1.2 SAP Preferred Success:** Ein Add-on für SAP Enterprise Support, cloud editions, das strategische Anleitung und lösungsspezifische Best Practices sowie Success-Programme enthält, die zur Förderung von Verbrauch und Wertrealisierung beitragen sollen (die folgende Darstellung beinhaltet auch SAP Enterprise Support, cloud editions).

<b>Mission-Critical Support</b>	
<b>Mission-Critical Support rund um die Uhr 7 Tage die Woche für Störungen mit Priorität P1 und P2 (nur auf Englisch)</b>	Priorisierte Bearbeitung von Supportfällen rund um die Uhr 7 Tage die Woche
<b>Non-Mission Critical Support für Störungen mit Priorität P3 und P4 während der Geschäftszeiten (nur auf Englisch)</b>	Montag bis Freitag 08:00–18:00 Uhr (lokale Zeitzone), mit Ausnahme der lokalen Feiertage
<b>Customer Interaction Center rund um die Uhr</b>	✓ (siehe unten)
<b>Global Support Backbone</b>	✓
<b>Durchgängige Supportfähigkeit</b>	✓
<b>Schulungen und Empowerment</b>	
<b>Zugang zu Support-Inhalten und Support Services von SAP, z. B. Meet-the-Expert-Sitzungen</b>	Zugang zu SAP-Preferred-Success-spezifischen Schulungsinhalten Es können bis zu fünf (5) Key-User des Auftraggebers auf die SAP Learning Hub, Solution Edition des jeweiligen Cloud Service zugreifen.
<b>Informationen zu Release-Updates</b>	Lösungsspezifische Informationen zu Release-Updates
<b>Collaboration</b>	
<b>SAP Support Advisory Services</b>	✓
<b>SAP-Cloud-Service- und prozessbezogene Anleitung</b>	Zugang zu Success-Ressourcen über den gesamten Kundenlebenszyklus vom Onboarding bis zum Verbrauch, einschließlich Beratung im Hinblick auf Technik- und Produktnutzung, Best Practices und operative Exzellenz; kann nach Ermessen der SAP persönliche Bereitstellung umfassen.
<b>Regulärer Checkpoint</b>	Zugang zu Success-Ressourcen zur Beantwortung von Fragen in Bezug auf kritische Probleme, Reporting und Best Practices; kann nach Ermessen der SAP persönliche Bereitstellung umfassen.
<b>Support via Internet und Social Business Collaboration Platform</b>	Exklusiver Zugang zur SAP Preferred Success Community
<b>Support via Chat (auf Englisch) während der Geschäftszeiten für Non-Mission-Critical-Supportfälle</b>	Derzeit verfügbar für SAP SuccessFactors, SAP Cloud for Customer, SAP Ariba und SAP S/4HANA Cloud Services
<b>SAP Enterprise Support Reporting</b>	Erweitertes Success Reporting

<b>Innovation und Wertrealisierung</b>	
<b>Zugang zu Success-Programmen</b>	✓
<b>Von SAP vorgeschlagene proaktive Prüfungen</b>	Proaktive Prüfungen für die jeweils verwendete Lösung, die automatisch oder als Self-Service durchgeführt werden
<b>Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap</b>	Lösungsspezifische Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap
<b>Regelmäßige Cloud-Service-Überprüfung und -Planung</b>	Zugang zu Success-Ressourcen für Checkpoints, Zyklusplanung, Herausforderungen und Verbrauchsplanung; kann nach Ermessen der SAP persönliche Bereitstellung umfassen.
<b>Aktualisieren der Testinstanz</b>	Zugang zu Unterstützung durch SAP bei der Verwaltung der Aktualisierung von Testinstanzen bis zu zwei (2) Mal pro Jahr, sofern zutreffend

**1.3 SAP Preferred Care:** Ein Add-on für SAP Enterprise Support, cloud editions, das 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).

<b>Mission-Critical Support</b>	
<b>Mission Critical Support rund um die Uhr 7 Tage die Woche für Störungen mit Priorität P1 und P2 (nur auf Englisch)</b>	Priorisierte Bearbeitung von Supportfällen rund um die Uhr 7 Tage die Woche
<b>Non-Mission Critical Support für Störungen mit Priorität P3 und P4 während der Geschäftszeiten (nur auf Englisch)</b>	Montag bis Freitag 08:00–18:00 Uhr (lokale Zeitzone), mit Ausnahme der lokalen Feiertage
<b>Customer Interaction Center rund um die Uhr</b>	✓ (siehe unten)
<b>Global Support Backbone</b>	✓
<b>Durchgängige Supportfähigkeit</b>	✓
<b>Schulungen und Empowerment</b>	
<b>Zugang zu Support-Inhalten und Support Services von SAP, z. B. Meet-the-Expert-Sitzungen</b>	✓
<b>Informationen zu Release-Updates</b>	Auftraggeberspezifische Informationen zu Release-Updates
<b>Zusammenarbeit</b>	
<b>SAP Support Advisory Services</b>	✓
<b>SAP-Cloud-Service- und prozessbezogene Anleitung</b>	Zugang zum Support-Experten für Beratung im Hinblick auf Technik- und Produktnutzung, Best Practices und operative Exzellenz (innerhalb der Region des Auftraggebers)
<b>Regulärer Checkpoint</b>	Meeting mit dem Support-Experten zum Prüfen von kritischen Problemen, Reporting und Best Practices
<b>Support via Internet und Social Business Collaboration Platform</b>	✓
<b>Support via Chat (auf Englisch) während der Geschäftszeiten für Non-Mission-Critical-Supportfälle</b>	Derzeit verfügbar für SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba, SAP Business ByDesign und SAP S/4HANA Cloud Services
<b>SAP Enterprise Support Reporting</b>	✓

<b>Innovation und Wertrealisierung</b>	
<b>Von SAP vorgeschlagene proaktive Prüfungen</b>	Auftraggeberspezifische proaktive Prüfungen
<b>Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap</b>	Auftraggeberspezifische Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap
<b>Regelmäßige Cloud-Service-Überprüfung und -Planung</b>	Meeting mit dem Support-Experten zur Besprechung folgender Themen: Checkpoint, Zyklusplanung, Herausforderungen und Einführungsplan (Adoption Plan)
<b>Aktualisieren der Testinstanz</b>	Zugang zu Unterstützung durch SAP bei der Verwaltung der Aktualisierung von Testinstanzen bis zu zwei (2) Mal pro Jahr, sofern zutreffend

#### **1.4 Zugang zu Empowerment-, Innovations- und Wertrealisierungsservices**

Empowerment-Inhalte 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 in Bezug auf Empowerment und Innovation sowie Wertrealisierung, wie oben beschrieben, setzen eine Anforderung seitens des Auftraggebers voraus und werden remote geleistet. 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.

#### **2. SPRACHEN DES CUSTOMER INTERACTION CENTER**

SAP bietet telefonischen Erst-Support für Ansprechpartner des Auftraggebers 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	<a href="https://concurolutions.com">https://concurolutions.com</a> <a href="https://connect.ariba.com">https://connect.ariba.com</a> <a href="https://www.fieldglass.com/customer-support">https://www.fieldglass.com/customer-support</a> bzw. eingebettet im Hilfe-Menü der Anwendung <a href="https://community.sapmobileservices.com/support">https://community.sapmobileservices.com/support</a>
SAP Digital Interconnect	(integrierte Szenarios verwenden SAP Support Portal)
SAP Business ByDesign SAP Cloud for Customer SAP Learning Hub	Im jeweiligen SAP Cloud Service eingebettet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für Endnutzer: Das „Help Center“, auf das von jedem Bildschirm aus zugegriffen werden kann,</li> <li>• Für Key-User: Das Work Center „Anwendungs- und Benutzerverwaltung“.</li> </ul>

Auftraggeber, denen ein Support-Experte zugewiesen ist, können sich direkt an diesen 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
<b>P1</b>	<p><b>Sehr hoch:</b> Eine Meldung ist mit der Priorität „Sehr hoch“ einzustufen, wenn die Störung äußerst gravierende Auswirkungen auf normale Geschäfts- oder IT-Prozesse hat, die in Verbindung mit Kerngeschäftsprozessen stehen. Dringende Arbeiten können nicht ausgeführt werden. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein produktiver Service ist vollständig ausgefallen.</li> <li>- Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades können nicht abgeschlossen werden.</li> <li>- Die Kerngeschäftsprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt.</li> </ul> <p>Eine Behelfslösung (Workaround) ist nicht für jeden Umstand verfügbar. Die Meldung bedarf der sofortigen Bearbeitung, da die Störung gravierende Verluste zur Folge haben kann.</p>	<p><b>Erstreaktionszeit:</b> Innerhalb einer (1) Stunde nach Eingang des Supportfalls.</p> <p><b>Laufende Kommunikation:</b> Sofern nicht anders durch den SAP-Support mitgeteilt, einmal pro Stunde.</p> <p><b>Störungsbehebungsziel:</b> SAP stellt bei Störungen innerhalb von vier Stunden entweder (i) eine Lösung, (ii) eine Behelfslösung oder (iii) einen Aktionsplan bereit.</p>
<b>P2</b>	<p><b>Hoch:</b> 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. Die Meldung muss so schnell wie möglich bearbeitet werden, da eine anhaltende Fehlfunktion schwerwiegende Auswirkungen</p>	<p><b>Erstreaktion:</b> 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 Success und SAP Preferred Care.</p> <p><b>Laufende Kommunikation:</b> Sofern nicht anders durch den SAP-Support mitgeteilt, einmal alle sechs (6) Stunden.</p> <p><b>Problembhebungsziel:</b> Nur für Auftraggeber mit SAP Preferred Success und SAP Preferred</p>

	auf den gesamten produktiven Geschäftsablauf haben kann.	Care stellt SAP für Probleme innerhalb von drei (3) Geschäftstagen entweder (i) eine Lösung, (ii) eine Behelfslösung oder (iii) einen Aktionsplan bereit.
<b>P3</b>	<b>Mittel:</b> 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.	<b>Erstreaktion:</b> Innerhalb eines (1) Geschäftstages 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 Success und SAP Preferred Care. <b>Laufende Kommunikation:</b> Sofern nicht anders durch den SAP-Support mitgeteilt, alle drei (3) Geschäftstage einmal bei einem nichttechnischen Problem (Non-Defect Issue) und alle zehn (10) Geschäftstage bei einem Produktfehler.
<b>P4</b>	<b>Niedrig:</b> Eine Meldung 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.	<b>Erstreaktion:</b> 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 Success und SAP Preferred Care. <b>Laufende Kommunikation:</b> Einmal (1) 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 oder einzelnen Content-Services); (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 beim Auftraggeber.** Um Support gemäß dieser Vereinbarung zu beziehen, muss der Auftraggeber mindestens zwei (2) und bis zu fünf (5) qualifizierte, Englisch sprechende Ansprechpartner benennen („Ansprechpartner des Auftraggebers“, „Benannter Support-Ansprechpartner“, „Autorisierter Support-Ansprechpartner“, „Key-User“ oder „Anwendungsadministrator“ – Systemadministratorrollen innerhalb bestimmter Cloud Services), die berechtigt sind, 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 Kontaktdaten.** 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 Zusammenarbeit.** 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:

<b>Customer Interaction Center 24x7</b>	Einheiten in der SAP-Support-Organisation, die der Auftraggeber kontaktieren kann, um über die genannten Kanäle allgemeine supportbezogene Anfragen zu stellen.
<b>Durchgängige Supportfähigkeit</b>	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.
<b>Erweitertes Success Reporting</b>	Erweitertes Success Reporting bedeutet Zugriff auf Reports, Dashboards und andere Reporting-Komponenten und -Funktionen in Bezug auf das gesamte Projekt, den gesamten Kundenlebenszyklus und die produktiven Nutzung der Lösung, einschließlich Produktverbrauch, Technik- und Produktnutzung, Status von Support Services und hierin vereinbarten Leistungen.
<b>Global Support Backbone</b>	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 <a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a> .
<b>Produktivstart</b>	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.
<b>Lokale Zeitzone</b>	Die örtliche Zeitzone am Unternehmenssitz (Headquarter) des Auftraggebers
<b>Meet-the-Expert-Sitzungen (MTE)</b>	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.
<b>Mission-Critical Support</b>	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).
<b>Nicht-technisches Problem (Non-Defect Issue)</b>	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.
<b>Regelmäßige Cloud-Service-Überprüfung und -Planung</b>	Regelmäßige Prüfungen wichtiger Geschäftsmeilensteine und -ziele für Lösungen, die von SAP Preferred Care und/oder SAP Preferred Success abgedeckt werden.

<b>SAP Preferred Success Communities</b>	Empowerment und Collaboration mittels sozialen Medien zur Angleichung des Zugangs zu Kollegen und SAP-Experten
<b>Proaktive Prüfungen</b>	Support Services für Empfehlungen zur jeweiligen spezifischen Situation des Auftraggebers.
<b>Informationen zur Aktualisierung der Produkt-Roadmap</b>	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.
<b>Informationen zu Release-Updates</b>	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
<b>SAP Cloud Service</b>	Jeder SAP Cloud Service, der Gegenstand einer entsprechenden Order Form ist
<b>SAP Enterprise Support Academy</b>	Inhalte und Services in verschiedenen Formaten, mit denen verschiedene Lernformen und -bedürfnisse unterstützt werden, von der Ad-hoc-Problemlösung bis zum strukturierten, langfristigen Wissenserwerb
<b>SAP Enterprise Support Reporting</b>	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).
<b>SAP Support Advisory Services</b>	Zugang zu SAP-Experten zur Unterstützung von Auftraggebern bei Anfragen in Bezug auf Support und zur Beratung hinsichtlich den richtigen Supportleistungen und -Assets.
<b>Support-Experte</b>	Ein spezifischer SAP-Kundenbetreuer (häufig auch als Customer Success Manager bezeichnet), der Auftraggebern 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.
<b>Success-Ressourcen</b>	Zugang zu automatisierten, geführten oder direkten Analyse-, Reporting-, Expertise- und Wissenskomponenten zur Förderung operativer Exzellenz über den gesamten Kundenlebenszyklus einschließlich Onboarding, Verbrauch, Nutzung und Verbrauch sowie Technik- und Produktnutzung. Nach eigenem Ermessen der SAP kann dies auch einen Support-Experten einschließen.
<b>Success-Programme</b>	Eine Kombination oder Integration verschiedener Success-Ressourcen, Schulungsinhalten oder Plattformen (z. B. Webinare, Chats usw.) und Social-Business-Collaboration-Kanäle (z. B. Communities), die mit einem programmatischen oder präskriptiven Ansatz ausgeliefert wird, der erfolgreiche Implementierung, Verbrauch und laufende Wertrealisierung unterstützt.