

SUPPORT SCHEDULE FÜR CLOUD SERVICES

Dieses Support Schedule ist Bestandteil der Vereinbarung für Cloud Services zwischen SAP und dem Auftraggeber.

1. DEFINITIONEN

- 1.1. „**Go-Live**“ bezeichnet den Zeitpunkt, ab dem, nach der Einrichtung der Cloud Services für einen Auftraggeber, die Cloud Services von diesem Auftraggeber gemäß seiner Vereinbarung über diese Cloud Services zur Verarbeitung von echten Daten im Produktivmodus und für die Ausführung seiner internen Geschäftsvorgänge genutzt werden können.
- 1.2. „**Lokale Geschäftszeiten**“ bedeutet montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr (ausgenommen lokale Feiertage) gemäß der lokalen Zeitzone, die für die Adresse des Auftraggebers gilt.
- 1.3. „**Kunden-Support-Website von SAP**“ bezeichnet die an Auftraggeber gerichtete Support-Website von SAP (siehe <https://support.sap.com>, es sei denn, in der Vereinbarung oder unter <https://support.sap.com/contactus> ist eine andere Support-Website aufgeführt). In ausgewählten Cloud Services kann auf den Support auch über die Anwendung selbst zugegriffen werden.

2. SCOPE VON SUPPORT- UND SUCCESS-ANGEBOTEN

2.1. Allgemeines

2.1.1. SAP bietet folgende Support-Optionen an:

- a) SAP Enterprise Support, Cloud Editions: Grundlegender Projektsupport als Teil des Cloud Service mit Schwerpunkt auf Kundeninteraktion und Falllösung.
- b) SAP Preferred Success: Add-on für SAP Enterprise Support, Cloud Editions, das strategische Anleitungen, lösungsspezifische Best Practices sowie Success-Programme umfasst, die zur Förderung der Nutzung und der Wertrealisierung beitragen sollen.-
- c) SAP Enterprise Support, Cloud Editions ist in den Subskriptionsvergütungen für die Cloud Services enthalten, die in der Order Form angegeben sind, sofern nicht alternative Support-Bedingungen vereinbart wurden. SAP Preferred Success kann für in Frage kommende Cloud Services gegen eine zusätzliche Vergütung als Add-on zu SAP Enterprise Support, Cloud Editions erworben werden. Für Drittanbieter-Cloud-Services, die über SAP erworben wurden, ist SAP Preferred Success nicht verfügbar und wird auch nicht bereitgestellt.

2.1.2. Ab dem Wirksamkeitsdatum der Vereinbarung des Auftraggebers über Cloud Services kann der Auftraggeber sich an die SAP-Supportorganisation als direkten Ansprechpartner für Support-Services wenden.

2.1.3. 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 und Verfügbarkeit, Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Polnisch, Russisch (zu europäischen Geschäftszeiten), Japanisch, Chinesisch, Koreanisch, Indonesisch (zu asiatisch-pazifischen Geschäftszeiten), Portugiesisch und Spanisch (zu lateinamerikanischen Geschäftszeiten). Probleme, die zu einem Supportfall führen, der von spezialisierten technischen oder externen Supportmitarbeitern weltweit bearbeitet wird, werden nur auf Englisch bearbeitet.

2.2. Mission-Critical Support (Support für geschäftskritische Prozesse)

Feature	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Mission-Critical Support rund um die Uhr sieben (7) Tage die Woche für Störungen mit Priorität P1 und P2 (nur auf Englisch)	Globale Fallbearbeitung durch SAP bei supportrelevanten Störungen, einschließlich Service-Level-Vereinbarungen über Zielwerte für Erstreaktionszeiten, laufende Kommunikation und Korrekturmaßnahmen (wie im folgenden Abschnitt 3 festgelegt).	Bearbeitung priorisierter Fälle rund um die Uhr und erweiterte Zielwerte für Erstreaktion und Korrekturmaßnahmen (wie im folgenden Abschnitt 3 festgelegt).

Non-Mission Critical Support (Support für nicht geschäftskritische Prozesse) für Fälle mit der Priorität P3 und P4 (nur auf Englisch)	Verfügbar während der Lokalen Geschäftszeiten (wie im folgenden Abschnitt 3 festgelegt).	Erweiterte angestrebte Erstreaktionszeit (wie im folgenden Abschnitt 3 festgelegt).
---	--	---

Feature	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Rund um die Uhr erreichbares Customer Interaction Center	Support Center, an das Auftraggeber über die in Abschnitt 2.1.3 beschriebenen Kanäle allgemeine supportbezogene Anfragen stellen können.	Wird als Teil von SAP Enterprise Support, Cloud Editions ausgeliefert.
Global Support Backbone	Die Wissensdatenbank und das Extranet von SAP, in denen SAP ausschließlich Auftraggebern und Partnern Inhalte und Services zur Verfügung stellt. Dazu gehört auch die Kunden-Support-Website von SAP.	
Durchgängige Supportfähigkeit	Support für Fälle, die in integrierten Geschäftsszenarios auftreten, die aus SAP Cloud Services und/oder aus SAP Cloud Services und anderer SAP-Software mit einer gültigen Support-Vereinbarung bestehen.	

2.3. Schulungen und Empowerment

Feature	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Remote-Inhalte und -Services des SAP-Support	Remote-Inhalte und -Services des Support (z. B. Meet-the-Expert-Sitzungen) in verschiedenen Formaten, u. a. Live-Webinare und aufgezeichnete Webinare, Tutorials, Best Practices, Lernmaterialien zum Selbststudium und interaktive Remote-Sitzungen im Workshop-Stil. Die Inhalte und Zeitpläne zu den Sitzungen finden Sie auf der Kunden-Support-Website von SAP im Abschnitt SAP Enterprise Support Academy . Planung, Verfügbarkeit und Bereitstellungsmethodologie liegen im Ermessen von SAP.	Zugriff auf Demosysteme, Live-Sitzungen mit Kursleitern, Prüfungen und Zertifizierungen, die für den Cloud Service spezifisch sind, für bis zu fünf (5) Ansprechpartner beim Auftraggeber. Exklusive Lerninhalte zu SAP Preferred Success im Zusammenhang mit dem Cloud Service in verschiedenen Formaten, die Live-Webinare und aufgezeichnete Webinare, Best Practices und interaktive Remote-Sitzungen im Workshop-Format umfassen können. Planung, Verfügbarkeit und Bereitstellungsmethodologie liegen im Ermessen von SAP.
Release-Update-Informationen	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. Self-Service über das Internet und die Community.	Für den Cloud Service spezifische Release-Hilfestellung.

2.4. Zusammenarbeit

Feature	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
SAP Support Advisory Services	Zugang zu Experten, die Auftraggeber bei supportbezogenen Anfragen unterstützen und sie im Hinblick auf für ihre Anforderungen geeignete SAP-Enterprise-Support-Inhalte und -Services beraten.	Wird als Teil von SAP Enterprise Support, Cloud Editions ausgeliefert.
Support per Chat	Verfügbar während der Geschäftszeiten in englischer Sprache für Supportprobleme bei nicht geschäftskritischen Prozessen, sofern für den Cloud Service verfügbar.	

Feature	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Support über das Internet und die Plattform für Zusammenarbeit in sozialen Netzwerken	Zugriff auf die Kunden-Support-Website von SAP, einschließlich Social-Media-basiertem Empowerment und Zusammenarbeit mit Kollegen und SAP-Experten.	Zugriff auf die exklusive Kooperationsplattform SAP Preferred Success.
Support und Success Reporting	SAP Enterprise Support Reporting: Ein Report oder Dashboard, der bzw. das den Status von Support-Services und hierin vereinbarten Leistungen analysiert und dokumentiert.	Reports, Dashboards und andere Reporting-Komponenten und -Funktionen in Bezug auf das gesamte Projekt, den gesamten Kundenlebenszyklus und die produktive Nutzung der Lösung, einschließlich Einführung der relevanten Funktionen, Technik- und Produktnutzung, Status von Support-Services und hierin vereinbarten Leistungen, die für den Cloud Service spezifisch sind.
Preferred Success – Ressourcen und Hilfestellung		Zugriff auf Erfolgsressourcen, um Hilfestellung in den Bereichen Onboarding, Produktakzeptanz und -nutzung, Best Practices und operative Exzellenz zu geben. Dies kann ein Customer Success Partner als Hauptansprechpartner für das kontinuierliche Erfolgsmanagement, die Erfolgsplanung, die technische Beratung und Betreuung sowie die Aufsicht über Supportfälle während des gesamten Kundenlebenszyklus sein. Die Benennung eines Customer Success Partner liegt im Ermessen der SAP.
Regulärer Checkpoint		Regelmäßige Überprüfung des Cloud Service, des Erfolgsplans, der kritischen Probleme, des Reportings und der Best Practices. Kann nach Ermessen von SAP eine persönliche Bereitstellung einschließen.
Erfolgsplan		In einem Erfolgsplan werden die Schritte zum Erreichen wichtiger Geschäftsmeilensteine und -ziele während des gesamten

		Kundenlebenszyklus skizziert. Schwerpunkthemen sind Herausforderungen, Nutzung, Einführung und Zyklusplanung.
--	--	--

2.5. Innovation und Wertschöpfung

Feature	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Von SAP vorgeschlagene proaktive Prüfungen	Support Services für Empfehlungen zur jeweiligen spezifischen Situation des Auftraggebers. Diese Services werden auf Anfrage des Auftraggebers remote erbracht.	Von Experten geleitete Prüfungen, die Empfehlungen auf der Grundlage von SAP Best Practices oder empfohlenen Konfigurationen geben.
Produkt-Roadmaps	Self-Service über das Internet.	Wird als Teil von SAP Enterprise Support, Cloud Editions ausgeliefert.
Aktualisierung der Testinstanzen	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 (2) Mal pro Jahr, sofern zutreffend.

2.6. Application Lifecycle Management

Feature	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Application Lifecycle Management („ALM“)	Software oder Online-Services für das Application Lifecycle Management, die von SAP bereitgestellt werden. Details zum Funktionsumfang und zur Verfügbarkeit sind auf der Kunden-Support-Website von SAP (siehe https://support.sap.com/en/alm) und in den Nutzungsrechten (siehe https://support.sap.com/en/alm/usage-rights) angegeben.	Wird als Teil von SAP Enterprise Support, Cloud Editions ausgeliefert.

3. REAKTIONSTUFEN BEI VOM AUFTRAGGEBER ÜBERMITTELTEN SUPPORTFÄLLEN

3.1. SAP reagiert auf übermittelte Supportfälle wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Priorität	Definition	Reaktionsstufe
P1	<p>Sehr hoch</p> <p>Ein Supportfall ist mit der Priorität Sehr hoch einzustufen, wenn das Problem sehr ernste Konsequenzen für die normalen Geschäftsprozesse oder für die IT-Prozesse der Kerngeschäftsprozesse hat. Dringende Tätigkeiten können nicht durchgeführt werden.</p> <p>Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ein produktiver Service ist vollständig ausgefallen. b) Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades können nicht abgeschlossen werden. c) Die Kerngeschäftsprozesse des Kunden sind ernsthaft beeinträchtigt. 	<p>Erstreaktion: Innerhalb von einer (1) Stunde ab Eingang des Supportfalls.</p> <p>Laufende Kommunikation: Einmal pro Stunde, sofern von SAP nicht anders mitgeteilt.</p> <p>Korrekturmaßnahmenziel: SAP muss innerhalb von vier (4) Stunden entweder eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan für den Supportfall bereitstellen.</p>

Priorität	Definition	Reaktionsstufe
	<p>Eine Behelfslösung (Workaround) ist nicht für jeden Umstand verfügbar.</p> <p>Der Fall erfordert eine sofortige Bearbeitung, weil es durch die Fehlfunktion zu erheblichen Verlusten kommen kann.</p>	
P2	<p>Hoch</p> <p>Ein Supportfall ist mit der Priorität Hoch einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse ernsthaft beeinträchtigt werden. Notwendige Aufgaben können nicht durchgeführt werden. Die Störung wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-Service verursacht, die unmittelbar benötigt werden.</p> <p>Der Fall muss so schnell wie möglich bearbeitet werden, weil es durch die anhaltende Fehlfunktion zu ernsthaften Unterbrechungen des gesamten produktiven Geschäftsablaufs kommen 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 Success.</p> <p>Laufende Kommunikation: Einmal alle sechs (6) Stunden, sofern von SAP nicht anders mitgeteilt.</p> <p>Korrekturmaßnahmenziel: SAP muss innerhalb von drei (3) Werktagen entweder eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan für den Supportfall bereitstellen (gilt nur für Auftraggeber mit SAP Preferred Success).</p>
P3	<p>Mittel</p> <p>Ein Supportfall ist mit der Priorität Mittel einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse beeinflusst werden. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-Service verursacht.</p>	<p>Erstreaktion: Innerhalb von einem (1) Geschäftstag ab 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.</p> <p>Laufende Kommunikation: Sofern von SAP nicht anders mitgeteilt, einmal alle drei (3) Werktage bei nichttechnischen Problemen und einmal alle zehn (10) Werktage bei Problemen, die auf Produktfehler zurückzuführen sind.</p> <p>Ein nichttechnisches Problem (Non-Defect Issue) bezeichnet einen gemeldeten Supportfall, dem kein Fehler im betreffenden Cloud Service zugrunde liegt und zu dessen Behebung kein Projektierungs-/Entwicklungs- oder IT-Personal benötigt wird.</p>
P4	<p>Niedrig</p> <p>Ein Supportfall ist mit der Priorität Niedrig einzustufen, wenn das Problem wenig oder keine Auswirkungen auf die normalen Geschäftsprozesse hat. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-Service verursacht, die nicht täglich oder nur selten benötigt werden.</p>	<p>Erstreaktion: Innerhalb von zwei (2) Werktagen ab Eingang des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Enterprise Support, Cloud Editions und innerhalb von einem (1) Werktag ab Eingang des Supportfalls für Auftraggeber mit SAP Preferred Success.</p> <p>Laufende Kommunikation: Einmal pro Woche, sofern von SAP nicht anders mitgeteilt.</p>

3.2. Folgende Arten von Supportfällen sind von den oben beschriebenen Reaktionsstufen ausgeschlossen:

- a) Fälle mit Bezug auf ein Release, eine Version oder Funktionen von SAP Cloud Services, die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurden (einschließlich solcher, die von SAP Custom Development oder von SAP-Tochtergesellschaften oder einzelnen Content-Services entwickelt wurden);
- b) Fälle, bei denen die Grundursache keine Störung ist, sondern eine fehlende Funktion (Entwicklungsantrag);
- c) Fälle, bei denen es sich um eine Beratungsanforderung („How-to“) handelt.

4. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

4.1. Ansprechpartner beim Auftraggeber

4.1.1. Der Auftraggeber benennt mindestens zwei (2) und bis zu fünf (5) qualifizierte englischsprachige Ansprechpartner pro Cloud Service (jeweils ein „**Ansprechpartner des Auftraggebers**“). Zu den Ansprechpartnern des Auftraggebers gehören u. a. benannter Support-Ansprechpartner, autorisierter Support-Ansprechpartner, Key-User, Anwendungsadministrator oder Systemadministratoren, deren Rollen im Rahmen bestimmter Cloud Services über die Berechtigung verfügen, das Customer Interaction Center, die SAP Support Advisory Services und den Mission-Critical Support zu kontaktieren bzw. darauf zuzugreifen.

4.1.2. 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:

- a) Unterstützung der Endnutzer und Bearbeitung der von ihnen gemeldeten Fälle. Dies umfasst das Suchen nach bekannten Lösungen in der verfügbaren Dokumentation und die Kontaktaufnahme mit SAP im Falle von neuen Problemen;
- b) die Verwaltung von Hintergrundjobs und Verteilung von geschäftsbezogenen Aufgaben auf die Nutzer (sofern vorhanden);
- c) Verwaltung und Überwachung der Verbindungen zu den Drittanbietersystemen des Auftraggebers (sofern vorhanden);
- d) Unterstützung der Einführung des Cloud Service.

4.2. Kontaktinformationen

Der Auftraggeber übermittelt die Kontaktangaben (insbesondere die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer), über die sein Ansprechpartner bzw. sein bevollmächtigter Vertreter jederzeit erreichbar ist. Der Auftraggeber aktualisiert seine Ansprechpartner für einen Cloud Service über die Kunden-Support-Website von SAP. Nur autorisierte Ansprechpartner des Auftraggebers dürfen die SAP-Supportorganisation kontaktieren.

4.3. Zusammenarbeit

Der Ansprechpartner des Auftraggebers muss bei der Lösung von Supportfällen in angemessenem Umfang mit SAP kooperieren und über ausreichende technische Kenntnisse und Fähigkeiten hinsichtlich der Konfiguration der Cloud Services verfügen, um SAP relevante Informationen zum Reproduzieren und Beheben des aufgetretenen Fehlers liefern zu können.