

### Managed Services (Application Management Services)

#### 1 Definitionen

1. „**Application Management Services (AMS)**“ sind Services, mit denen nach der Implementierung Anwendungssupport für die SAP-zentrische Landschaft des Auftraggebers gemäß SLA erbracht wird.
2. „**Werktag**“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Ort des Auftraggebers. Das heißt, dass Samstage, Sonntage und länderspezifische Feiertage keine Werkstage sind. Ausnahmen können im zugehörigen Scope-Dokument geregelt sein.
3. „**Geschäftszeiten**“ bezeichnet die Geschäftszeiten (8:00 bis 18:00 Uhr Ortszeit) am Ort des Auftraggebers an den Werktagen. Ausnahmen können im zugehörigen Scope-Dokument geregelt sein.
4. „**Change-Management-Prozess**“ beschreibt das Verfahren zur Autorisierung, Planung und Implementierung einer Änderung des Geschäftsprozesses im Produktivsystem. Alle Änderungen im System des Auftraggebers, die nicht durch eine Störung oder ein Problem verursacht oder als Standardänderung vereinbart wurden, gelten als Change Request. Das Change Management umfasst nicht nur das Implementierungsverfahren, sondern den gesamten Prozess vom Change Request bis zur Implementierung. Änderungen werden anhand ihrer potenziellen Auswirkungen auf das Produktivsystem klassifiziert (reguläre Änderung und Notfalländerung). In Abhängigkeit von den potenziellen Auswirkungen ist eine bestimmte Genehmigungsstufe erforderlich.
5. „**Change Request**“ bezeichnet jede Änderung des AM Service gemäß einem durch die Parteien unterzeichneten schriftlichen Dokument mit Bezugnahme auf die geltende Order Form.
6. „**Auftraggeberdaten**“ bezeichnet alle Inhalte, Materialien, Daten und Informationen, die der Auftraggeber oder seine definierten Nutzer in die IT-Umgebung einpflegen.
7. „**Continuous Operations**“: Der Anforderungstyp Continuous Operations ist für alle Meldungen vorgesehen, bei denen es sich um eine Form von kontinuierlichem Support über einen längeren Zeitraum handelt. Dabei handelt es sich in der Regel um periodische/wiederkehrende Meldungen. Mithilfe dieser Meldungen können proaktiver Support (mit Ausnahme von Monitoring) auf Anforderung des Auftraggebers auf der Grundlage des Vertrags des Auftraggebers oder gesonderter Vereinbarungen oder kontinuierliche Beratungsaufgaben oder geringfügige Wartungsaufgaben erfasst werden, wenn der Auftraggeber nicht für jede Aufgabe eine gesonderte Meldung aufgeben möchte. Anforderungen vom Typ „Continuous Operations“ werden gemäß dem Request-Fulfillment-Prozess bearbeitet.
8. „**DEV (Entwicklungsumgebung)**“ bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der ausschließlich für die Entwicklung und das Testen neuer Customizing- oder Anwendungsanpassungen genutzt wird.
9. „**Störungen**“ sind ungeplante Unterbrechungen von Geschäftsprozessen. Anforderungen vom Typ „Störung“ werden gemäß dem Incident-Management-Prozess bearbeitet.
10. „**Incident-Management-Prozess**“ ist das zur Wiederherstellung des Geschäftsprozesses angewandte Verfahren. Eine Störung kann entweder durch Bereitstellung einer Behelfslösung (Workaround) oder durch Ermitteln und Beseitigen der Ursache (Problem) behoben werden. Sobald die Störung behoben ist, kann es erforderlich sein, die Ursache der Störung (Problem) zu ermitteln. Wenn diese identifiziert ist, ist ein Verfahren zur künftigen Vermeidung des Problems zu bestimmen und dem Auftraggeber vorzuschlagen.
11. „**Erstreaktionszeit (IRT)**“ ist die Zeit (z. B. in Stunden oder Minuten) vom Eingang einer Supportmeldung (Zeitstempel des Meldungsstatus „Offen“) bis zur ersten von einem SAP-Supportmitarbeiter ausgeführten Aktion (Zeitstempel des Meldungsstatus „In Bearbeitung“) zur Behebung der Störung oder zur Bearbeitung der Serviceanforderung bzw. des Change Request.
12. Der „**Key-User**“ ist der zugewiesene Ansprechpartner aufseiten des Auftraggebers, der für einen bestimmten Geschäftsprozess verantwortlich ist und über Fachkenntnisse im Bereich SAP-Anwendungen verfügt. Ein Key-User ist berechtigt, Anfragen an SAP zu richten.
13. „**Nutzungsvertrag**“ bezeichnet den Vertrag zwischen SAP (oder einem verbundenen Unternehmen von SAP SE oder einem autorisierten Wiederverkäufer von SAP-Software), in dessen Rahmen der Auftraggeber die Rechte zur Nutzung der SAP-Software erworben hat, die einen Teil der gehosteten Software oder die gesamte gehostete Software umfasst.
14. „**Managed Operations Control Center**“ (MOCC) bezeichnet einen Service im Rahmen eines AMS-Engagement von SAP, bei dem vordefinierte Metriken in SAP- (und optional Nicht-SAP-)Produktivumgebungen proaktiv überwacht werden. Im Rahmen dieses Service werden proaktive (halb-)automatisierte Störungsbehebungsprozesse und -verfahren für Ereignisse bereitgestellt, bevor diese sich auf Geschäftsprozesse und Nutzer auswirken. Anhand von Monitoring-Daten wird ein kontinuierlicher Einblick in das Optimierungs- und Innovationspotenzial geschaffen.

15. „**NICHT-PRD**“ (oder „**Nicht-Produktivumgebung**“) bezeichnet jede Umgebung, bei der es sich nicht um eine PRD (Produktivumgebung) handelt. Es kann sich um Entwicklungs-, Qualitätssicherungs- oder Sandbox-Umgebungen handeln.
16. „**Operations Control Center**“ bezeichnet eine zentrale IT-Support-Entität, die vordefinierte Metriken in SAP- (und optional Nicht-SAP-)Produktivumgebungen proaktiv überwacht. Im Rahmen dieses Service werden proaktive und Störungsbehebungsprozesse und -verfahren für Ereignisse bereitgestellt, bevor diese sich auf Geschäftsprozesse, Nutzer oder die finanzielle Performance auswirken, und anhand von Monitoring-Daten ein kontinuierlicher Einblick in das Optimierungs- und Innovationspotenzial geschaffen.
17. „**PRD**“ (oder „**Produktivumgebung**“) bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der ausschließlich für die Abwicklung produktiver Geschäftsvorgänge genutzt wird.
18. „**Problem**“ bezeichnet die zugrunde liegende Ursache einer Störung. Ein Problem kann mehrere Störungen verursachen.
19. „**Produktsupport**“ ist der Support, der vom Hersteller des Softwareprodukts (z. B. SAP) bei Fehlern des Softwareprodukts geleistet wird.
20. „**Anforderung**“ bezeichnet eine an AMS gerichtete Anfrage oder eine AMS gestellte Aufgabe. Eine Anforderung kann als Störung (Incident), Change Request oder Serviceanforderung (Service Request) klassifiziert werden.
21. „**Change Request**“ ist die formale Beschreibung für eine gewünschte Geschäftsprozessänderung. Change Requests werden gemäß dem Change-Management-Prozess bearbeitet.
22. „**Request-Fulfillment-Prozess**“ bezieht sich darauf, dass Serviceanforderungen im AMS Request-Fulfillment-Prozess bearbeitet werden, wenn sie nicht die Voraussetzungen eines anderen vordefinierten AMS-Prozesses (Event Management, Incident Management, Problem Management oder Change Management) erfüllen. Diese Serviceanforderungen werden weiter in die folgenden Kategorien unterteilt: Standardänderung, Anforderung von Continuous Operations oder Serviceanforderung.
23. „**SAP Support Portal**“ ist ein Bestandteil der Global-Support-Plattform (die Teil des SAP Enterprise Support ist). Das SAP Support Portal dient als SAP-Wissensdatenbank und Extranet zum Wissensaustausch, über das SAP Inhalte und Services ausschließlich für Auftraggeber und Partner bereitstellt. Das SAP Support Portal unter <https://support.sap.com/home.html> ist das zentrale SAP-Portal für alle Supportanforderungen, die über Supportmeldungen eingereicht werden.
24. Der „**Service Desk**“ ist eine zentralisierte Funktion, die als zentraler Einstiegspunkt für alle AMS-Anforderungen und -Meldungen dient. Der AMS Service Desk bearbeitet Meldungen gemäß dem Service-Desk-Prozess, d. h.:
  - Annehmen/Ablehnen von Meldungen (Prüfung des Vertrags, des SLA und der Key-User)
  - Überwachen von Meldungen (siehe SLA)
  - Zuordnen von Meldungen zu den Beratern des AMS-Kernteams

Der Service-Desk-Prozess beschreibt den Workflow und die Aufgaben der Service-Desk-Funktion einschließlich

  - Empfang von Anforderungen/Meldungen
  - Erstellen von Meldungen (bei Eingang per Telefon oder E-Mail)
  - Überwachen von Meldungen
  - Zuordnen von Meldungen
  - Reporting
25. „**Service-Level-Vereinbarung**“ (**SLA**) beschreibt die Qualität (z. B. IRT) und Quantität (z. B. monatliches Supportvolumen in Stunden) der zwischen dem Auftraggeber und AMS als Serviceanbieter vereinbarten Services.
26. „**Service-Level**“ sind die von SAP in dieser Servicebeschreibung oder dem zugehörigen Scope-Dokument vereinbarten Mindest-Service-Level, einschließlich Prioritätsstufen und Erstreaktionszeiten von SAP.
27. „**Serviceanforderung**“ bezeichnet eine Anforderung, bei der es sich weder um einen Change Request noch um eine Störung handelt. Serviceanforderungen werden gemäß dem Request-Fulfillment-Prozess bearbeitet.
28. „**Servicezeiten**“ sind die Zeiten, in denen SAP die festgelegten AM Services für den Auftraggeber nach SLA erbringt.
29. Die „**Problemlösungszeit (ST)**“ bezeichnet die Zeit (z. B. in Stunden oder Minuten) vom Beginn der Meldungsbearbeitung (Zeitstempel des Meldungsstatus „In Bearbeitung“) bis zur Bereitstellung der ersten Lösung für den Auftraggeber (Zeitstempel des Meldungsstatus „Lösung dem Auftraggeber vorgeschlagen“ (kann in Ausnahmefällen für Behelfslösungen manuell festgelegt werden)). Der Status „SAP-Lösungsvorschlag“ bedeutet, dass SAP eine Korrekturmaßnahme oder einen Lösungsvorschlag angeboten hat. Die Problemlösungszeit schließt nicht die Zeit ein, während der sich die Meldung zur Bearbeitung beim Auftraggeber (Meldungsstatus „Kundenaktion“) oder beim SAP-Produktsupport (Meldungsstatus

„Gesendet an SAP“) befindet. Das SLA zur Lösungszeit gilt nur für Incident-Management-Meldungen für PRD-Systeme und bei vertraglicher Vereinbarung.

30. „**Standardänderungen**“ sind Änderungen von geringer Auswirkung, die im Vorfeld definiert und autorisiert wurden. Standardänderungen werden gemäß dem Request-Fulfillment-Prozess bearbeitet.
31. „**Meldung**“ bezeichnet das Format, in dem Supportanforderungen vom Auftraggeber an SAP dokumentiert werden. Jede Meldung erhält zum Zeitpunkt ihrer Erstellung eine Nummer. Diese Meldungsnummer ist die einzige Referenznummer für die Anforderung des Auftraggebers.
32. „**Behelfslösung**“ bezeichnet eine temporäre Lösung, deren Ziel darin besteht, die Auswirkungen einer Störung, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist, zu reduzieren oder zu beseitigen.

## 2 Application Management Services

AMS umfassen die unten aufgeführten und beschriebenen Servicekomponenten. SAP stellt dem Auftraggeber ausschließlich die vom Auftraggeber erworbenen AM-Servicekomponenten bereit, die in der geltenden, zwischen SAP und dem Auftraggeber vereinbarten Order Form aufgeführt sind. Die Erbringung der AMS durch SAP hängt von der Erfüllung der in der Matrix zu Rollen und Verantwortlichkeiten im Rahmen der AM Services („AMS Roles and Responsibilities“) beschriebenen Verantwortlichkeiten, die durch die entsprechende Order Form Bestandteil der Vereinbarung wird, seitens des Auftraggebers ab.

**AMS-Kernservices** bezeichnen Services, die der Auftraggeber beispielsweise über eine Serviceanforderung auslöst und die von SAP reaktiv erbracht werden. Alle Serviceaktivitäten werden in einer Meldung erfasst und in den im Rahmen der Services erstellten Berichten dokumentiert. SAP erbringt die folgenden AMS-Kernservices, sofern diese im relevanten Scope-Dokument ausgewählt wurden.

- **Incident Management** umfasst die Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs, die Analyse und Behebung von Störungen gemäß dem definierten Scope der Anwendungen, die unter die AMS fallen, und die vereinbarten SLAs, die Empfehlungen zur Anwendungs- und Systemoptimierung und ggf. die Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports.
- **Problem Management** umfasst die Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs, die Ursachenanalyse und Lösung der Probleme gemäß dem definierten Scope der Anwendungen, die unter die AMS fallen, und die vereinbarten SLAs, die Empfehlungen zur Anwendungs- und Systemoptimierung und ggf. die Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports.
- **Change Management** umfasst die Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs, die Analyse von Change Requests gemäß dem definierten Scope der Anwendungen, die unter die AMS fallen, und die vereinbarten SLAs, die Scope-Definition, die wirtschaftliche Validierung und das Anlegen von Change Requests in Zusammenarbeit zwischen dem Engagement Manager von SAP und dem Engagement Manager des Auftraggebers (beide in Abschnitt 3 definiert), die Planung und Umsetzung von Change Requests gemäß dem definierten Scope der Anwendungen, die unter die AMS fallen, und die vereinbarten SLAs nach Zustimmung des Auftraggebers, entweder als Teil der Services, die während der Operations-Phase beschrieben werden oder als Change Request zur Order Form und ggf. die Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports.
- **Request Fulfillment** umfasst die Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs, die Implementierung von Serviceanforderungen, die Anforderung von Continuous Operations und vereinbarte Standardänderungen gemäß dem definierten Scope der Anwendungen, die unter die AMS fallen, und die vereinbarten SLAs.
- **Event Management** umfasst Durchführung von Monitoring-Aktivitäten gemäß dem Monitoring-Konzept und Anlegen von Störungsmeldungen für festgestellte Probleme, Überwachung von Alerts, Einstufung von Alerts nach dem Schweregrad und Anlegen von Störungsmeldungen für kritische Alerts, Ergreifen von Korrekturmaßnahmen durch Bearbeitung der Störungsmeldungen, proaktive Anpassung der entsprechenden Parameter, um weitere Probleme zu vermeiden, und bei Bedarf die Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports.

**Proaktive Services für SAP-Anwendungen** (bzw. „Proactive Services for SAP Applications“): Damit SAP proaktiv wiederkehrende Services bereitstellen kann, vereinbaren der Auftraggeber und SAP einen vordefinierten Serviceplan, der Aufgaben, Aufwand und Häufigkeit der Erbringung festlegt. SAP erfüllt den vereinbarten auftraggeberspezifischen Serviceplan ohne weitere Auslösung einer Serviceanforderung oder anderer Ereignisse durch den Auftraggeber. Proaktive Services werden in einer Meldung erfasst und in den im Rahmen der Services erstellten Berichten dokumentiert. Erweiterungen und Anpassungen des Scope der proaktiven Services bedürfen der Genehmigung und ggf. eines kaufmännischen Change Request. SAP erbringt die folgenden proaktiven Services für SAP-Anwendungen, sofern diese im relevanten Scope-Dokument ausgewählt wurden.

- **Proactive Solution Maintenance** (bzw. „Proaktive Lösungswartung“) bezeichnet die Koordination des Serviceplans für die Wartung der Auftraggeberlösung. Dies umfasst: Management und Durchführung der Implementierung des SAP Support Packages Stack (SPS)(Management der SPS-Implementierung, Erstellung eines zentralen Plans auf der Grundlage der Beiträge der beteiligten Parteien, technische Implementierung des SAP SPS (wird nicht bereitgestellt, wenn dies bereits durch zugrunde liegendes SAP-Cloud-Angebot abgedeckt wird), anwendungsbezogene Validierung und Anpassungen für die im Scope inbegriffenen Anwendungen), proaktive Auswertung von verfügbaren SAP-Sicherheitshinweisen und SAP

- Legal Change Notes, Vorschlag des relevanten Scope für die auftraggeberspezifische Anwendung und Implementierung gemäß den vom Auftraggeber genannten Anforderungen.
- **Test Management & Execution** (bzw. „Testmanagement und -ausführung“) bezeichnet die Koordination der Tests des Serviceplans im operativen Betrieb und der Durchführung von Neuanpassungen in regelmäßigen Abständen. Dies umfasst: Aufbau einer Testfall-Bibliothek für die vereinbarten Testscenarios, Unterstützung der Automatisierung von Tests durch Skripterstellung für Testfälle, Ausführung von Regressionstestsripten und manuellen Testscenarios (Vorlaufzeit für die vollständige und eingeschränkte Ausführung der Bibliothek beträgt zwei (2) Wochen, sofern nicht anderweitig vereinbart), proaktive Wartung von Testscenarios und -skripten für die im Scope inbegriffene Auftraggeberlösung, einschließlich Korrekturmaßnahmen für Fehler in Testfällen und Dokumentation von Änderungsprotokollen in Störungsmeldungen, Fehlerprotokollierung und Anstoßen von Korrekturmaßnahmen auf der Basis der Testergebnisse durch Anlegen von Störungsmeldungen für den betreffenden Funktionsbereich, Erstellen von Berichten über den Testfortschritt während der Ausführung.
  - **Release & Deployment Management** (bzw. „Release- und Änderungsmanagement“) bezeichnet die Koordination des Release- und Implementierungsplans im operativen Betrieb und der Durchführung von Neuanpassungen in regelmäßigen Abständen. Dies umfasst: Definition der Release-Kategorien, Änderungskategorien und Prioritäten, Bereitstellung eines Release-Kalenders für Major und Minor Releases, Planung von Retrofit-Aktivitäten für Dual-Track-Landschaften (Wartungs- und Entwicklungslandschaften), Management von Release-Zyklen, Unterstützung des Engagement-Managements und Koordination der Release-Aktivitäten, Unterstützung des Projektportfoliomanagements (Major Releases) und Unterstützung des Change-Request-Managements (Minor Releases).
  - **Managed Operations Control Center** Für die Bereitstellung und Ausführung des ausgelagerten Operations Control Center angewandtes Verfahren. Dies umfasst: Einrichten von Verfahren für kritische Störungen in Abstimmung mit den Geschäfts- und IT-Prozessen des Auftraggebers, proaktives Monitoring von vordefinierten Monitoring-Metriken, Monitoring von Alerts und Ausnahmen, Ausführen von Analysen für überschrittene Schwellenwerte (Ereignisse), Ausführung von dokumentierten Maßnahmen zur Störungsbehebung zur Minimierung der Auswirkungen auf den operativen Betrieb, bei Bedarf Anstoßen des Störungsbehebungsprozesses für kritische Störungen im Namen des Auftraggebers und Wartung der Monitoring-Umgebung und der Dashboard-Funktionen.
  - **Security Operations** bezeichnet das Management der Sicherheit (Security) im operativen Betrieb für den vertraglich vereinbarten Scope. Dies umfasst: Sicherheitsfunktionen-Management einschließlich Sicherheitsberatung, -strategie und -planung (Steuerung der Wirksamkeit des Sicherheitserviceplans im operativen Betrieb und regelmäßige Neuanpassung), Basis-Sicherheits-Packages einschließlich eines externen Supportberechtigungskonzepts und Beurteilung der Sicherheitsrisiken; durchgängiges SAP Security Monitoring einschließlich Einrichtung und Durchführung der Sicherheitsüberwachung, Analyse des Security-Audit-Log; Sicherheit für Lösungswartung einschließlich Upgrade und Anpassung des Berechtigungskonzepts; Compliance Packages einschließlich Prüfung der Funktionstrennung, Hilfestellung vor und nach Audits; Sicherheit für Anwendungsbetrieb einschließlich RFC-Sicherheit, Überprüfung und Anwendung von SAP-Sicherheitshinweisen (Security Notes), Secure Network Communication (SNC), Kerberos-Authentifizierung für SAP GUI sowie Benutzer- und Rollenverwaltung; Support bei Sicherheitsprüfungen einschließlich automatisierter Berechtigungsprüfung.

**Kontinuierliche Optimierung**, bezeichnet die Bereitstellung von Zusatzleistungen seitens SAP auf der Grundlage eines zwischen Auftraggeber und SAP vereinbarten, vordefinierten Serviceplans, der Aufgaben, Aufwand und Häufigkeit der Serviceerbringung festlegt. SAP erfüllt den vereinbarten auftraggeberspezifischen Serviceplan ohne weitere Auslösung einer Serviceanforderung oder sonstiger Ereignisse durch den Auftraggeber. Services für die kontinuierliche Optimierung werden in einer Meldung erfasst und in den im Rahmen der Services erstellten Berichten dokumentiert. Erweiterungen und Anpassungen des Scope der Services für die kontinuierliche Optimierung bedürfen der Genehmigung und ggf. eines kaufmännischen Change Request. SAP erbringt die folgenden Services für die kontinuierliche Optimierung, sofern diese im relevanten Scope-Dokument ausgewählt wurden.

- **IT Operations Improvement** (bzw. Verbesserung des IT-Betriebs) Das für die Analyse der Wirksamkeit von Betrieb und Verwaltung des Serviceplans für die Optimierung des Betriebs einschließlich regelmäßiger Neuanpassung angewandte Verfahren. Das Verfahren umfasst die Analyse des aktuellen und des angestrebten Reifestatus des Auftraggebers im Hinblick auf operativen Betrieb, Application Lifecycle Management, IT Service Management und ggf. andere spezifische Bereiche, die von Interesse sind und vereinbart werden. Ziel der Projektleistung ist das Anstoßen der Implementierung und Einführung der vom Auftraggeber genehmigten Serviceplanpositionen und Durchführung von Workshops mit den Schwerpunkten Scoping, Planung und Prüfung.

- **Business Improvement** (bzw. Optimierung der Geschäftsabläufe) Für die regelmäßige proaktive Analyse der geschäftlichen Anforderungen des Auftraggebers hinsichtlich der SAP-Anwendungsumgebung angewandtes Verfahren. Dieses Verfahren bietet Hilfestellung in Bezug auf die SAP-Lösungsarchitektur, Identifizierung von Verbesserungs- und Innovationspotenzial bei Technologien und Geschäftsprozessen. Die Projektleistung umfasst Aufbau und Pflege eines Bestands an noch umzusetzenden Verbesserungen, Vorschlag in Bezug auf ein allgemeines Implementierungsdesign, Vorlage einer Aufwandsschätzung und Abbildung im Release- und Implementierungsplan und Übergabe des Release-Rückstands in die weitere Verarbeitung im Rahmen des Change Management sowie des Release- und Implementierungsmanagements.

SAP kann bestimmte AM Services proaktiv oder reaktiv erbringen. Wenn Services reaktiv erbracht werden, ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, Probleme oder Arbeitsaufgaben für SAP zu identifizieren, die durch die Erbringung der Services angegangen werden. Jede Anforderung muss an SAP adressiert werden; dies erfolgt durch das Eröffnen und Aufgeben einer Meldung bei SAP per SAP Support Portal mit der kompletten Dokumentation der Anfrage. Meldungen können als zum Event Management, Incident Management, Problem Management, Change Management oder Request Fulfillment gehörig klassifiziert werden. Wenn Services proaktiv erbracht werden, ergreift SAP die Initiative bei der Identifikation von Problemen oder Arbeitsaufgaben für SAP, die durch die Erbringung der Application Management Services angegangen werden. Sofern im entsprechenden Scope-Dokument nicht anders vereinbart, werden proaktive Services nur für Produktivsysteme erbracht.

Die Einhaltung der SLAs wird nur für Meldungen erfasst, die im SAP Support Portal oder in der SAP-Solution-Manager-Anwendung des Auftraggebers (welche über eine Online-Support-Verbindung zum SAP Service und Support verfügt, die für die SAP-Installation im Rahmen dieser Vereinbarung eingerichtet wurde) angelegt wurden, oder für Meldungen, die von SAP in der SAP-Supportlandschaft im Namen des Auftraggebers angelegt wurden.

SAP stellt im Rahmen des Engagement ausgewählte, im Scope-Dokument und/oder in der Order Form vereinbarte Services für eine/n vereinbarte/n Anzahl/Aufwand an Ereignissen pro Monat bereit, die im Scope-Dokument und/oder in der Order Form für AMS geregelt sind. Im Rahmen des Engagement erbringt SAP ausgewählte Services nur für die im Scope inbegriffene(n) SAP-Lösung und -Geschäftsprozesse, wie im Scope-Dokument für AMS vereinbart. Art und Typ der Supportaktivitäten ist in Schedule A zu dem betreffenden Scope-Dokument (Rollen und Zuständigkeiten für AMS) beschrieben. Zu einigen Services gehören Aufgaben, die in Zusammenarbeit zwischen dem Personal des Auftraggebers und von SAP auszuführen sind, um den Service erfolgreich abzuschließen.

Die Services während der Operations-Phase werden remote von SAP erbracht. Vom Auftraggeber gewünschte Vor-Ort-Services sind mindestens einen Monat im Voraus in einem Change Request unter Einhaltung des Change-Request-Verfahrens, das in Anlage A geregelt ist, anzufordern. SAP kann die Verfügbarkeit der für diese Services benötigten Ressourcen nicht garantieren.

Supportanforderungen für SAP AMS werden über das SAP Support Portal angelegt. Sofern im entsprechenden Scope-Dokument nichts anderes angegeben ist, ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, wie in Abschnitt 5 unter „Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers“ beschrieben, eine Infrastruktur zur Aufgabe von Meldungen einzurichten, zu betreiben und zu warten. SAP übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Replikation von Meldungen aus der Meldungsinfrastruktur des Auftraggebers an SAP ordnungsgemäß funktioniert.

### **3 Engagement Management**

SAP und der Auftraggeber benennen jeweils einen Engagement Manager. Als Engagement Manager des Auftraggebers ist ein Mitarbeiter einzusetzen, der befugt ist, die erforderlichen Entscheidungen für den Auftraggeber zu treffen bzw. die Umsetzung dieser Entscheidungen unverzüglich zu veranlassen, und der eine Liste der wichtigen Ansprechpartner des Auftraggebers mit deren Rolle, Titel, Telefonnummer im Büro, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse usw. bereitstellt. Die Engagement Manager arbeiten eng zusammen, um die Regelungen dieser Servicebeschreibung und jeglicher geltender Order Forms umzusetzen. Der Engagement Manager von SAP koordiniert alle Application Management Services, die durch SAP erbracht werden.

### **4 Engagement-Ansatz**

Ein AMS Engagement besteht aus vier Phasen von unterschiedlicher Dauer: Transition, Stabilization, Operations und Closure.

#### **4.1 Transition**

Die Transition-Phase geht der Stabilization- und Operations-Phase voraus und dient der gemeinsamen Entwicklung aller Rollen, Prozesse und Hilfsprogramme, die für eine erfolgreiche Erbringung von Application Management Services erforderlich sind. In der Transition-Phase werden keine Meldungen bearbeitet.

SAP stellt eine Support-Struktur bereit, sodass die zur Erbringung der Application Management Services erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen und diese über die auftraggeberspezifischen Kenntnisse bezüglich der betreuten Anwendungen verfügen.

Hierzu zählen insbesondere:

- Ernennen eines SAP Engagement Manager
- Einbindung in die Prozesse des SAP AMS Service Desk
- Wissenstransfer zu der auftraggeberspezifischen SAP-Lösung an das SAP-Supportteam

Im Anfangsstadium der Transition-Phase wird in ausführlichen Gesprächen mit dem Auftraggeber ein gemeinsamer Projektplan erarbeitet, anhand dessen alle Services über diese Phase hinweg verfolgt werden.

Eine wichtige Aktivität in der Transition-Phase ist der Wissenstransfer, um das AMS-Team von SAP mit den Gegebenheiten der Lösung des Auftraggebers vertraut zu machen. Die Intensität und die Art und Weise des Wissenstransfers sind abhängig von der IT-Organisation bzw. vom Implementierungspartner des Auftraggebers und der Komplexität der zu betreuenden IT-Lösung des Auftraggebers (Anzahl der Systeme, Anwendungsszenarien, Geschäftsprozesse und Änderungen im Rahmen der SAP-Lösung, Anzahl der Nicht-SAP-Anwendungen und -Schnittstellen usw.).

Der Wissenstransfer wird vom SAP Engagement Manager in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber bzw. mit dessen zuständigem Ansprechpartner und ggf. auch mit dem für die Implementierung zuständigen Projektmanager des Auftraggebers koordiniert. Der Wissenstransfer bezieht sich in erster Linie auf die im zugehörigen Scope-Dokument aufgeführten Geschäftsprozesse.

Der Wissenstransfer versorgt das SAP-AMS-Team mit dem für die Erbringung der Services notwendigen Wissen, wozu Informationen, Aufzeichnungen, Dokumente, Testskripte und Daten sowie Live-Demo-Sessions gehören können, die sich auf die Erbringung der im Scope enthaltenen Services für den Auftraggeber durch SAP beziehen.

Die Transition-Phase stellt ein eigenes Projekt dar und setzt sich aus zwei Grundschrinen zusammen: Transition-Planung und Transition-Durchführung (einschließlich der abschließenden Servicevalidierung und des abschließenden Tests). Die Dauer dieser Phase hängt von der Komplexität des AMS Engagement ab.

Die Transition-Phase gliedert sich in die folgenden Hauptschritte:

Transition-Planung	Planung und Vorbereitung	Umfassende Workshops mit dem Auftraggeber und SAP, Einführung für die Teammitglieder, Festlegung der Verantwortlichkeitsmatrix und der Governance-Modelle Vorbereitung der Serviceplan-Erstellung für vertraglich vereinbarte proaktive Services für SAP-Anwendungen und Services für die kontinuierliche Optimierung.
	Einrichtung	Anforderung und Bereitstellung des Zugriffs auf die Infrastruktur und die Anwendungen sowie weitere Ressourcen, die zur Unterstützung des Auftraggebers erforderlich sind. Einrichtung und Testen von Software-Tools für Vorgänge, die für die Bereitstellung der Services im Scope erforderlich sind.
Transition-Durchführung	Wissenserwerb	Teilnahme von SAP an vom Auftraggeber oder von dessen zuständigem Ansprechpartner geleiteten Wissenstransfersitzungen, ggf. Sammeln, Aktualisieren und/oder Erarbeiten von Dokumentation, Prüfung der vom Auftraggeber bereitgestellten Dokumentation
	Shadow Support	Optionaler Schritt: SAP beobachtet und unterstützt das Auftraggeberteam vor Ort oder remote (Ort ist festzulegen).
	Reverse-Shadow-Support	Optionaler Schritt: SAP erbringt die Services, während das Auftraggeberteam Unterstützung leistet und bei Eskalationen als Ansprechpartner fungiert.
	Serviceplan-Erstellung	Optionaler Schritt: Umfassende Workshops mit dem Auftraggeber und SAP für vertraglich vereinbarte proaktive Services für SAP-Anwendungen und Services für die kontinuierliche Optimierung. Erstellung der entsprechenden Servicepläne für die proaktive Umsetzung. Abnahme des Serviceplans und zugehöriger Action Items für die Umsetzung im AMS-Engagement.
	Abschließen der Transition-Phase	Testen von SLA-Management, -Reporting und -Monitoring. Durchführung der abschließenden Prüfungen zur Betriebsbereitschaft durch SAP und Übergang zur Koordinierung der Cutover-Aktivitäten Abnahme der Transition-Phase durch Auftraggeber und SAP

Über die in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers bezüglich der Application Management Services hinaus hat der Auftraggeber in der Transition-Phase für Folgendes Sorge zu tragen:

- Bereitstellen einer ausführlichen Systemdokumentation für die unterstützten Systeme
- Gewährleisten, dass die SAP-Mitarbeiter alle erforderlichen Zugriffsberechtigungen für die Systeme des Auftraggebers erhalten. Während der Planungsphase wird festgelegt, welche Berechtigungen diese Nutzer erhalten sollen.
- Unterstützung der Mitarbeiter des AMS-Teams von SAP beim Erwerb der zur Betreuung der im Scope enthaltenen Geschäftsprozesse erforderlichen Kenntnisse durch die Key-User des Auftraggebers. Darüber hinaus stellt der Auftraggeber die für die Application Management Services erforderliche Dokumentation und ggf. weitere Dokumente bereit, insbesondere eine ausführliche Systemdokumentation zu den unterstützten Systemen.

#### 4.2 Stabilization

Die Stabilization-Phase geht der Operations-Phase voraus und hat zum Ziel, alle Aspekte des Betriebs der Lösung so weit zu stabilisieren, dass die produktiven SLA-Messungen in der Operations-Phase beginnen können.

Während der Stabilization-Phase werden die in Abschnitt 2 beschriebenen Services gemäß dem vereinbarten Scope vorrangig remote erbracht, jedoch ohne SLAs. Meldungen werden entsprechend dem Event-Management-, Incident-Management-, Problem-Management-, Change-Management- oder Request-



Fulfillment-Prozess bearbeitet. Während dieser Phase werden die Anwendungslandschaften stabilisiert und die Kenntnisse der Berater im Umgang mit der Systemlandschaft vertieft.

Falls erforderlich, stellt SAP im Rahmen dieser Vereinbarung für eine in der Order Form für AMS vereinbarte Anzahl von Tagen auch Support vor Ort bereit. Ungeachtet der Priorität des vorliegenden Problems ist für vor Ort zu erbringende Services eine vorherige Benachrichtigung erforderlich. Vor-Ort-Services werden in einer Meldung dokumentiert, die gemäß dem Event-Management-, Incident-Management-, Problem-Management-, Change-Management- oder dem Request-Fulfillment-Prozess zu bearbeiten ist.

Die Dauer dieser Phase hängt von der Komplexität des AMS Engagement ab.

Die Stabilization-Phase gliedert sich in die folgenden Hauptschritte:

Stabilization	Kickoff-Aktivitäten	Durchführung eines Kickoff-Meetings mit dem Auftraggeber (z. B. Key-User)
	Abschließen der Dokumentation und der ITSM-Verfahren	Die Geschäftsprozesse und die technische Dokumentation des Auftraggebers und das AMS Procedures Manual von SAP werden gemäß den in der Stabilization-Phase gewonnenen Erfahrungen aktualisiert, um die entsprechende Dokumentation zur Erbringung der Services zu vervollständigen.
	Shadow Support	Optionaler Schritt: SAP beobachtet und unterstützt das Auftraggeberteam vor Ort oder remote (Ort ist festzulegen).
	Reverse-Shadow-Support	Optionaler Schritt: SAP erbringt die Services, während das Auftraggeberteam Unterstützung leistet und bei Eskalationen als Ansprechpartner fungiert.
	Abnahme	Anwenden der Abschlusskriterien für die Stabilization-Phase und Einholen der Abnahme durch den Auftraggeber, um mit der Operations-Phase beginnen zu können

### 4.3 Operations

Die Operations-Phase ist die Hauptphase des AMS Engagement.

Die in Abschnitt 2 beschriebenen Services werden in der Operations-Phase remote von SAP erbracht und in einer Meldung dokumentiert, die gemäß dem Event-Management-, Incident-Management-, Problem-Management-, Change-Management- oder Request-Fulfillment-Prozess zu bearbeiten ist. Alle Meldungen werden gemäß den vereinbarten SLAs und dem im zugehörigen Scope-Dokument festgelegten Lösungs-Scope bearbeitet.

Falls erforderlich, stellt SAP im Rahmen dieser Vereinbarung für eine in der Order Form für AMS vereinbarte Anzahl von Tagen auch Support vor Ort bereit. Ungeachtet der Priorität des vorliegenden Problems ist für vor Ort zu erbringende Services eine vorherige Benachrichtigung erforderlich. Vor-Ort-Services werden in einer Meldung dokumentiert, die gemäß dem Event-Management-, Incident-Management-, Problem-Management-, Change-Management- oder dem Request-Fulfillment-Prozess zu bearbeiten ist.

Vom Auftraggeber gewünschte Vor-Ort-Services, die die vorgegebenen Zeiten überschreiten, sind mindestens einen (1) Monat im Voraus in einem Change Request unter Einhaltung des Change-Request-Verfahrens, das in Anlage A festgelegt ist, anzufordern. SAP kann die Verfügbarkeit der für diese Services benötigten Ressourcen nicht garantieren.

Die Operations-Phase gliedert sich in die folgenden Hauptschritte:

Operations	Serviceerbringung	Laufender Support und tägliches Monitoring
	SLA-Monitoring	Durchführung des SLA-Monitoring, um Verstöße gegen das SLA zu vermeiden
	Steuerungs-Meetings	Durchführung regelmäßiger interner Meetings und Meetings mit dem Auftraggeber, um die Qualität der Serviceerbringung zu gewährleisten und vorbeugende Aufgaben sowie kontinuierliche Verbesserungen zu besprechen und zu vereinbaren
	Reporting und Rechnungsstellung	Bereitstellung von Berichten in regelmäßigen Abständen
	Aktualisieren der Dokumentation über ITSM-Verfahren	Regelmäßige Prüfung und Aktualisierung der Geschäftsprozesse und der technischen Dokumentation durch den Auftraggeber und des AMS Procedures Manual durch SAP

#### 4.4 Closure

Die Closure-Phase ist die letzte Phase des AMS Engagement. Der Beginn und das Ende dieser Phase liegen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch nicht fest, werden aber vereinbart, wenn der Auftraggeber oder SAP eine Abschlussmitteilung einreichen; die Dauer dieser Phase hängt vom Abschluss der Aktivitäten ab.

Das Ziel der Closure-Phase besteht darin, den AM Service bei SAP gemeinsam abzuschließen, indem die Verantwortlichkeiten auf den Auftraggeber übergehen.

SAP gibt alle erhaltenen Dokumente des Auftraggebers zurück und leistet auf Anfrage des Auftraggebers während der Closure-Phase des Engagement Unterstützung bei den Sitzungen zum Wissenstransfer.

Während der Closure-Phase wird die Serviceerbringung wie in der Operations-Phase beschrieben fortgesetzt; dies betrifft insbesondere die Meldungsbearbeitung entsprechend dem Event-Management-, Incident-Management-, Problem-Management-, Change-Management- oder Request-Fulfillment-Prozess. Weitere Aktivitäten werden in ein Projekt aufgenommen. Im Anfangsstadium der Closure-Phase wird in ausführlichen Gesprächen mit dem Auftraggeber ein gemeinsamer Projektplan (Ausstiegsplan) erarbeitet, anhand dessen alle Services über diese Phase hinweg verfolgt werden.

Die Closure-Phase gliedert sich in die folgenden Hauptschritte:

Wissenstransfer	Wissenstransfer-Sitzungen	Der Auftraggeber besucht die von SAP geleiteten Sitzungen zum Wissenstransfer.
	Übergabe-Meeting und Abnahme	Der Auftraggeber und SAP prüfen, ob alle Abschlussaktivitäten ausgeführt wurden, und der Auftraggeber nimmt das Engagement durch seine Unterschrift ab, womit dieses offiziell beendet ist.
Engagement-Abschluss	Meldungsbearbeitung	Meldungsbearbeitung und -rückmeldung durch den Auftraggeber vor dem Abschluss der Services
	Deaktivierung	Abschließen der Prozesse, Meetings, Abschlussberichte und Rechnungsstellung
	Einrichtung	Deaktivierung der Nutzer, der Infrastruktur und der Tool-Umgebung

## 5 **Service-Levels und Reporting**

### 5.1 **Service-Level-Vereinbarung (SLA)**

Die folgenden Service-Level entsprechen Standardoptionen und gelten für den Service gemäß Festlegung im zugehörigen Scope-Dokument. Sie basieren auf der folgenden Prioritätenfestlegung:

#### **Meldungsprioritäten**

Die folgenden Prioritätsstufen (Meldungsprioritäten) gelten für alle Meldungen (die Priorität wird vom Auftraggeber zugeordnet und kann von SAP anhand der folgenden Kriterien und nach billigem Ermessen neu zugeordnet werden):

<b>Priorität</b>	<b>Merkmale</b>
Priorität 1 – Sehr hoch	<p>Ein Supportfall ist mit der Priorität „Sehr hoch“ einzustufen, wenn der gemeldete Supportfall sehr schwerwiegende Auswirkungen auf normale Geschäfts- oder IT-Prozesse hat, die in Verbindung mit Kerngeschäftsprozessen stehen, und dringende Arbeiten nicht ausgeführt werden können. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Produktivsystem ist vollständig ausgefallen.</li> <li>• Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades sind gefährdet.</li> <li>• Die Kerngeschäftsprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt.</li> </ul> <p>Es ist keine Behelfslösung verfügbar. Die Meldung bedarf der sofortigen Bearbeitung, da die Störung gravierende Verluste zur Folge haben kann.</p>
Priorität 2 – Hoch	<p>Ein Supportfall ist mit der Priorität „Hoch“ einzustufen, wenn normale Geschäftsvorgänge gravierend beeinträchtigt werden. Notwendige Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im PRD-, DEV- oder QAS-System verursacht, die sofort benötigt werden. Die der Meldung zugrunde liegende Störung muss so schnell wie möglich bearbeitet werden, da eine anhaltende Fehlfunktion schwerwiegende Auswirkungen auf den gesamten produktiven Geschäftsablauf haben kann.</p>
Priorität 3 – Mittel	<p>Eine Meldung sollte die Priorität „Mittel“ erhalten, wenn normale Geschäftsvorgänge beeinträchtigt werden. Das Problem wird durch eine fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktion im PRD-, DEV- oder QAS-System verursacht. Der Auftraggeber beauftragt einen Service oder eine Änderung an einem Service für einen bestehenden kritischen Geschäftsprozess.</p>
Priorität 4 – Niedrig	<p>Eine Meldung ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn die Störung keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsprozesse hat. Das Problem wird durch eine fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktion im PRD-, DEV- oder QAS-System verursacht, die nicht täglich oder nur selten benötigt wird. Diese Priorität wird auch für alle anderen Serviceanforderungen verwendet.</p>

#### **Servicezeiten**

Servicezeiten (Servicezeiten) und Scope für die zu erbringenden Application Management Services sind im zugehörigen Scope-Dokument für die Application Management Services angegeben.

## **Erstreaktionszeit (IRT)**

Ein SLA für die Erstreaktionszeit für reaktive meldungsbasierte Services kann nur vereinbart werden, wenn dies im zugehörigen Scope-Dokument für die Application Management Services angegeben ist.

## **Problemlösungszeiten (ST) – optional**

Optional kann für die Application Management Services ein SLA für Problemlösungszeiten vereinbart werden, sofern dies im zugehörigen Scope-Dokument für die Application Management Services angegeben ist.

Die im SLA vereinbarte Problemlösungszeit gilt als eingehalten, wenn SAP innerhalb des Service-Levels einen Lösungsvorschlag oder eine Behelfslösung für das Problem anbietet. Wenn der Lösungsvorschlag auf einer Behelfslösung basiert, vereinbaren SAP und der Auftraggeber einen Maßnahmenplan zur Entwicklung und Implementierung einer dauerhaften Lösung. Dieser Maßnahmenplan beinhaltet einen Zeitraum, einzelne Maßnahmen und die Verantwortlichen.

Die Einhaltung der im SLA vereinbarten Problemlösungszeit wird mithilfe des SAP-AMS-Tools für die Meldungsbearbeitung ermittelt.

Wenn der Auftraggeber die Priorität einer Meldung ändert, werden die Service-Level „Erstreaktionszeit“ und „Problemlösungszeit“ vom Zeitpunkt der Änderung an gerechnet.

Die Problemlösungszeit beginnt, wenn der Meldungsstatus auf „In Bearbeitung“ gesetzt wird. Die Problemlösungszeit wird ausgesetzt, wenn der Meldungsstatus auf „Kundenaktion“ gesetzt wird, und läuft weiter, wenn der Status bei SAP „In Bearbeitung“ ist. Die Problemlösungszeit wird auch dann ausgesetzt, wenn SAP den Status auf „Zurückgestellt“ setzt, und läuft erst dann weiter, wenn der Status von SAP auf „In Bearbeitung“ gesetzt wird. Der Status „Zurückgestellt“ kann in den folgenden Fällen gesetzt werden:

- Rücksendung der Meldung an den Auftraggeber, um weitere Informationen anzufordern
- Rücksendung der Meldung an den Auftraggeber, um eine Genehmigung der Problemlösung anzufordern
- Umstände, die außerhalb der Kontrolle des SAP-AMS-Teams liegen (weitere Informationen im Folgenden)
- Verzögerungen, die durch Dritte verursacht werden (d. h. nicht vom SAP-AMS-Team). In diesem Zusammenhang werden auch andere SAP-Bereiche als SAP AMS als „Dritte“ betrachtet.

Die im SLA vereinbarte Problemlösungszeit gilt nur unter den folgenden Umständen:

- Die Meldung wird als „Störung“ eingestuft.
- Die Störung tritt in einem Produktivsystem auf.
- Die Meldungspriorität wird anhand der Prioritätsdefinitionen festgelegt.

Die Zeiten, in denen sich eine Meldung beim Produktsupport befindet, sind von der Berechnung der Problemlösungszeit ausgeschlossen.

Problemlösungszeiten werden nur dann gemessen, wenn die Voraussetzungen für die Einhaltung der im SLA vereinbarten Problemlösungszeit erfüllt sind und der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten erfüllt. Dies bedeutet im Einzelnen:

- Der Auftraggeber stellt einen funktionierenden Remote-Zugriff für SAP bereit.
- Der Auftraggeber gewährleistet die Systemverfügbarkeit der im zugehörigen Scope-Dokument beschriebenen SAP-Systeme, insbesondere von Hardware und Netzwerken.
- Der Auftraggeber stellt alle Berechtigungen bereit, die SAP zur Erbringung der beschriebenen und vereinbarten Services benötigt. Dazu gehören insbesondere technische Berechtigungen, die zur Arbeit in den im zugehörigen Scope-Dokument beschriebenen SAP-Systemen erforderlich sind.
- Der Auftraggeber gewährleistet, dass Änderungen an den SAP-Systemen, die nicht von SAP implementiert wurden, SAP vorab bekannt gegeben werden. Dies erfolgt durch die Übergabe einer Dokumentation, in der alle technischen und prozessbezogenen Gesichtspunkte der Änderung beschrieben werden. Diese Änderungen werden nach gemeinsamer Vereinbarung in den Scope aufgenommen.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen zur Untersuchung des Problems übermittelt werden. Das heißt, eine Meldung muss zumindest Folgendes beinhalten:
  1. eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Reproduzieren des Problems
  2. einen Satz von Daten zum Reproduzieren des Problems
  3. eine genaue Beschreibung des Problems (einschließlich einer Gegenüberstellung des tatsächlichen und des erwarteten Systemverhaltens)
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass Key User mit ausreichendem funktionalem und technischem Fachwissen sowie mit der nötigen Entscheidungsbefugnis verfügbar und erreichbar sind (einschließlich der Kontaktdaten, wie z. B. der Telefonnummer).
- Der Auftraggeber legt die Meldungen im SAP Support Portal an.
- Der Auftraggeber leistet aktive Unterstützung beim Problemlösungsprozess. Das heißt: Der Auftraggeber prüft die vorgeschlagene Problemlösung umgehend,
- der Auftraggeber liefert umgehend alle benötigten Informationen, und
- der Auftraggeber gewährleistet, dass alle bereitgestellten Daten und Informationen korrekt sind.

Die folgenden Zeitfenster sind ausdrücklich aus der im SLA vereinbarten Problemlösungszeit ausgenommen:

- Wartungsfenster gemäß den Anforderungen des Auftraggebers
- Zeitfenster, die aufgrund der technischen Nichtverfügbarkeit der Softwarelösung entstehen (Hardware, Netzwerk, Infrastruktur o. a.)
- Zeitfenster, die aufgrund von Problemen entstehen, die durch den Hosting-Anbieter verursacht werden
- Zeitfenster, die aufgrund von Problemen mit Softwareprodukten entstehen, die nicht im Scope inbegriffen sind

Im Fall von Ereignissen höherer Gewalt und anderen nicht von SAP verursachten Störungen, die einen reibungslosen und ununterbrochenen Lösungsprozess unmöglich machen, werden Zeiten nicht der Problemlösungszeit zugerechnet, bis der normale Betrieb wieder aufgenommen werden kann.

Falls der Auftraggeber eine oder mehrere der aufgeführten Voraussetzungen ganz oder teilweise nicht erfüllt oder eine oder mehrere der aufgeführten Voraussetzungen nicht in der erforderlichen Qualität oder nicht innerhalb der erforderlichen Frist erfüllt und dadurch Verzögerungen eintreten, ist SAP nicht säumig – auch wenn die Problemlösungszeit abgelaufen ist. Die Beweispflicht für die Nichtverfügbarkeit von Geschäftsprozessen, die Nichterfüllung von Anforderungen sowie die Nichteinhaltung der Reaktionszeiten und der Problemlösungszeiten liegt beim Auftraggeber.

## **5.2 Serviceberichte**

SAP erstellt einen monatlichen Bericht, in dem der Auftraggeber Informationen zu den im vorausgegangenen Monat erbrachten Services erhält. Der Bericht für den vorausgegangenen Berichtsmonat wird online über das AMS Reporting Dashboard und für die vorausgegangenen zwölf (12) Berichtsmonate als PDF-Dokument zum Download bereitgestellt; die Berichte enthalten die folgenden Informationen für den jeweiligen Berichtszeitraum:

- Übersicht über die im Scope der bereitgestellten Services unterstützte IT-Lösung
- Management-Zusammenfassung / Empfehlungen für die kontinuierliche Verbesserung
- Gesamtzahl der empfangenen Meldungen, aufgeschlüsselt nach Servicekategorien, Prioritäten, Standorten und Anwendungen
- Gesamtzahl der abgeschlossenen / nicht abgeschlossenen Meldungen, aufgeschlüsselt nach Anwendungen
- Gesamtaufwand für die monatlich bearbeiteten Meldungen, summiert über die letzten zwölf (12) Monate, aufgeschlüsselt nach Anwendungen und Servicekategorien

Über das AMS Reporting Dashboard wird ein Echtzeit-Reporting zu Meldungen bereitgestellt, das detaillierte Informationen (einschließlich Meldungs-ID, Priorität, Anwendung, Servicekategorie, Status) zu den Meldungen enthält.

## **6. Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers**

- 6.1 Der Auftraggeber stellt während der gesamten Vertragslaufzeit sämtliche für die zu erbringenden Services erforderlichen Softwareprodukte und -nutzungsrechte (insbesondere für die verwendete SAP-Software) bereit, einschließlich aller notwendigen Pflegeverträge. Der Auftraggeber verwendet ein aktuell gepflegtes Release der SAP-Software gemäß dem Endbenutzer-Softwarenutzungsvertrag des Auftraggebers (Software-nutzungsvertrag) mit SAP, sofern die Parteien sich nicht auf ältere Releases geeignet haben.
- 6.2 Der Auftraggeber ist für den technischen Betrieb (Hosting) der SAP-Lösung verantwortlich.
- 6.3 Der Auftraggeber ist für die Definition und Ausführung seiner Geschäftsprozesse verantwortlich, einschließlich u. a. der Richtlinien zur Anwendung und Datensicherheit, der Einhaltung der Sarbanes-Oxley-Standards und der Anforderungen an die Verarbeitung.
- 6.4 Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, SAP eine angemessene und ausreichende Dokumentation seiner Geschäftsprozesse bereitzustellen, damit SAP ihren Pflichten nachkommen kann.
- 6.5 SAP Application Management Services werden erst erbracht, nachdem im SAP Support Portal eine Meldung an SAP übermittelt wurde, in dem die Anforderung detailliert beschrieben wird.
- 6.6 Der Auftraggeber gewährleistet den Zugriff auf die betreuten Systeme in seiner IT-Lösung durch SAP und trägt sämtliche damit verbundenen Kosten.
- 6.7 Der Auftraggeber gewährleistet, dass seine für den Nicht-SAP-Produktsupport zuständigen Mitarbeiter von SAP eingesandte Anfragen und Meldungen zeitnah und in angemessener Weise bearbeiten.
- 6.8 Der Auftraggeber ist für alle in den Systemen gespeicherten Daten verantwortlich. Der Auftraggeber ist für das Herstellen von Sicherungskopien seiner Daten verantwortlich. Sofern nicht anderweitig ausdrücklich in

schriftlicher Form vom Auftraggeber mitgeteilt, kann SAP stets davon ausgehen, dass der Auftraggeber Sicherungskopien von allen seinen Daten erstellt.

- 6.9 Der Auftraggeber gewährleistet, dass das Release neuer oder ein Upgrade vorhandener Software des Auftraggebers den Schnittstellenanforderungen der im Umfang enthaltenen Lösung entspricht, und benachrichtigt SAP mindestens acht (8) Wochen im Voraus über ein Release neuer oder ein Upgrade vorhandener Software.
- 6.10 Der Auftraggeber benennt für die gesamte Dauer des Engagement einen Vertreter, der für dieses Engagement als direkter Ansprechpartner für SAP fungiert und über die notwendigen Berechtigungen und Befugnisse verfügt, um Entscheidungen im Hinblick auf alle vom Auftraggeber zu ergreifenden Maßnahmen im Rahmen dieses Vertrags treffen zu können.
- 6.11 Der Auftraggeber und SAP ersetzen ungeeignete Teammitglieder oder frei gewordene Positionen im Team unverzüglich, wenn sich dies während des Projekts als notwendig erweist.
- 6.12 Der Auftraggeber stellt SAP in angemessener Zeit vor dem Beginn der Transition-Phase die technische Dokumentation, die Endnutzerdokumentation und die Geschäftsprozessdokumentation in englischer Sprache zur Verfügung (Ausnahmen können im entsprechenden Scope-Dokument geregelt sein). Sollte der Auftraggeber diese Dokumentation nicht termingerecht zur Verfügung stellen oder die Dokumentation nicht in dem erforderlichen Maße detailliert sein, könnte sich der Beginn des Service verzögern und der Supportaufwand seitens SAP erhöhen.
- 6.13 Der Auftraggeber informiert SAP rechtzeitig, d.h. drei (3) Monate im Voraus, über Änderungen des angeforderten Supports, die das Volumen, die Sprachen und die Servicezeiten betreffen.
- 6.14 Der Auftraggeber stellt SAP für die halbjährlich durchzuführenden Prüfungen (Audits) kostenlos einen Nutzer mit allen erforderlichen Berechtigungen zur Verfügung. Dies ist für alle Systeme erforderlich, in denen SAP für das Transportmanagement zuständig ist (Management der technischen Implementierung von Änderungen aus den Entwicklungssystemen in die Produktivsysteme). Des Weiteren bestätigt der Auftraggeber, dass sein Transportmanagement für Prüfungen zur Verfügung steht und dass den jeweiligen Prüfern auch die entsprechenden Informationen bereitgestellt werden. Dies gilt nur für den Fall, dass in der Setup-Phase vereinbart wird, dass SAP für die Transporte in das Produktivsystem verantwortlich ist.
- 6.15 Der Auftraggeber gewährleistet, dass während der vereinbarten Servicezeiten Key-User in ausreichender Anzahl zur Verfügung stehen, die über die erforderlichen technischen Fachkenntnisse und Fertigkeiten hinsichtlich der Anwendung und der Geschäftsprozesse sowie ausreichende Fähigkeiten zur Kommunikation mit den AMS-Beratern („AMS Consultants“) von SAP in der vereinbarten Supportsprache verfügen. Der Auftraggeber übergibt SAP eine Liste der Key-User mit deren Namen, Funktionen, Telefonnummern, Faxnummern und E-Mail-Adressen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle Key-User mit dem Supportprozess, einschließlich des Anlegens von Meldungen und deren Bearbeitung über das SAP Support Portal oder die SAP-Solution-Manager-Anwendung des Auftraggebers vertraut sind.
- 6.16 Die Key-User des Auftraggebers sind in der Lage, First Level Support für die Endnutzer zu leisten. Der First Level Support beim Auftraggeber erfasst die Informationen des Auftraggebers bezüglich einer Unterbrechung des Service oder einer Serviceanforderung. Bei einer Unterbrechung des Service versucht der First Level Support beim Auftraggeber, das Problem zu analysieren und eine Lösung oder Behelfslösung zu erarbeiten, oder er übergibt das Problem an SAP AMS.
- 6.17 Der Auftraggeber ist für Anpassungen bzw. den Ausbau der Lösung verantwortlich, z. B. aufgrund sich ändernder Anforderungen oder Strukturen beim Auftraggeber (Organizational Change Management).
- 6.18 Voraussetzung für die Erbringung des Application Management Service durch SAP ist, dass der Auftraggeber seinen in Schedule A („Rollen und Zuständigkeiten“) des entsprechenden Scope-Dokuments für die Application Management Services festgelegten Verantwortlichkeiten nachkommt. Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, diese Verantwortlichkeiten umgehend zu erfüllen und die für die Projektphasen erforderlichen Mitarbeiter und Ressourcen in ausreichendem Maß zur Verfügung zu stellen.
- 6.19 Der Auftraggeber erklärt sich bereit, Folgendes bereitzustellen:
- Richtlinien und Vorschriften des Auftraggebers zum Berechtigungskonzept für den Zugriff auf die IT-Umgebung. Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP umgehend über alle Änderungen zu Richtlinien und Vorschriften zu informieren.
  - Eine Service-User-ID („S-User-ID“) in der IT-Umgebung mit den unten definierten Berechtigungen. Diese S-User-ID, die dem Auftraggeber (anfänglich) zur Erfüllung des Nutzungsvertrags von SAP zugewiesen wird und mit der sich der Auftraggeber am SAP Support Portal für Software-Downloads und Support anmeldet, wird von SAP benötigt, um ihren Ressourcen zu erlauben, sich ebenfalls anzumelden und Software-Downloads durchzuführen, die zur Einrichtung der IT-Umgebung erforderlich sind. Zu den erforderlichen Berechtigungen gehören:
    - Meldungen des Auftraggebers senden und/oder anlegen und/oder rückmelden und/oder wiedereröffnen

- SSCR-Schlüssel-Registrierung
- Servicemeldungen bearbeiten
- Serviceverbindungen öffnen
- Software herunterladen
- Systemdaten verwalten
- Lizenzschlüssel beantragen

Der Auftraggeber erteilt SAP hiermit ausdrücklich das Recht, einen S-User mit diesen Berechtigungen selbstständig einzurichten und zu nutzen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass hierfür gegebenenfalls erforderliche Berechtigungen für seine Mitarbeiter oder Dritte umgehend erteilt werden.

- 6.20 Falls am Standort des Auftraggebers SAP-Ausrüstungen benötigt werden, stellt der Auftraggeber für sämtliche Geräte, die ihm von SAP zur Verfügung gestellt werden, eine physisch sichere und entsprechend ausgestattete Umgebung bereit und trägt sämtliche Risiken in Verbindung mit möglichen Schäden. SAP haftet nicht für Schäden, die daraus resultieren, dass der Auftraggeber keine physisch sichere und entsprechend ausgestattete Umgebung bereitgestellt hat.
- 6.21 Der Auftraggeber ist und bleibt der einzige Verantwortliche für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Geschäftsprozesse, einschließlich u. a. der Konfiguration der Systemverwaltung und der Einhaltung der Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien, der Batch-Verarbeitungsanforderungen sowie der sonstigen gesetzlichen oder behördlichen Vorschriften. Der Auftraggeber ist und bleibt dafür verantwortlich, SAP die erforderliche ausreichende Dokumentation seiner entsprechenden Prozesse bereitzustellen, sodass SAP ihren vertragsgemäßen Pflichten hinsichtlich des Application Management Service nachkommen kann. Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, zu bestimmen, ob die Application Management Services für seine Geschäftstätigkeit geeignet sind und sämtliche Bestimmungen, Gesetze oder Übereinkommen, die für die Auftraggeberdaten und die Nutzung der Application Management Services durch den Auftraggeber gelten, erfüllen.
- 6.22 Referenzbereitschaft: Während der Vertragslaufzeit (wie in der Order Form vereinbart) bemüht sich der Auftraggeber nach besten Kräften, für bis zu vier (4) Stunden pro Monat für Referenztelefonate zur Verfügung zu stehen. Diese Referenzgespräche werden nach Erteilung einer Genehmigung durch den Auftraggeber durchgeführt und vom zuständigen SAP Engagement Manager koordiniert.
- 6.23 Der Auftraggeber gewährleistet, dass SAP über die standardmäßige Remote-/Serviceverbindung, die im SAP Support Portal gepflegt wird, Zugriff auf alle Systeme und produktspezifischen Tools erhält. Für Produkte oder Tools, für die keine Serviceverbindungen verfügbar sind, stellt der Auftraggeber einen Windows-Terminal-Server-Zugang bereit. SAP leistet keinen Support für den Zugriff über auftraggeberspezifische VPN-Client-Lösungen.

Sollte der Auftraggeber diesen Pflichten zur Zusammenarbeit und Kooperation nicht oder nicht in der entsprechenden Qualität nachkommen oder die Erfüllung dieser Pflichten über die Laufzeit des Projekts nicht aufrechterhalten, kann SAP Anpassungen am Zeitplan fordern und/oder dem Auftraggeber eine zusätzliche Vergütung in Rechnung stellen, um infolge der Nichteinhaltung durch den Auftraggeber entstehende erhöhte Kosten auf SAP-Seite abzudecken.

#### **Anlage A: Change-Request-Verfahren**

#### **Anlage B: Vorlage für das Abnahmeprotokoll**

## Anlage A: Change-Request-Verfahren

Wenn während der Erbringung der vereinbarten Services Änderungen identifiziert werden – Änderungen, die aus Sicht des Auftraggebers oder von SAP Auswirkungen auf den Scope (durch gravierende Reduzierung oder Überschreitung desselben), den Inhalt, die Methoden oder den Zeitplan haben –, müssen diese in dem bereitgestellten Change-Request-Formular vereinbart, dokumentiert und nachverfolgt werden. Wenn eine Partei einen Change Request initiiert („Beantragende Partei“), ergreift die jeweils andere Partei („Reagierende Partei“) vertretbare Maßnahmen, um innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen nach Eingang dieses Change Request auf diesen zu reagieren. Darüber hinaus unternehmen beide Parteien zumutbare Anstrengungen, um einen solchen Change Request vollständig umzusetzen, oder vereinbaren einvernehmlich innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach dem Eingang des Change Request bei der Reagierenden Partei, diesen zu verwerfen.

Die Parteien müssen alle Änderungen der AM Services schriftlich vereinbaren. Zur Prüfung aller Change Requests wird unabhängig davon, ob sie vom Auftraggeber oder von SAP gestellt werden, das folgende Verfahren verwendet.

Zusammenfassung des Change-Request-Verfahrens:

1. Alle Change Requests müssen schriftlich mittels des unten beschriebenen Formulars gestellt werden und sind an den entsprechenden, vom Auftraggeber oder von SAP benannten Ansprechpartner („Regierende Partei“) für die Managed Services zu senden, um eine Änderung zu beantragen.
2. Nach dem Eingang des Change Request nimmt die Reagierende Partei eine Einschätzung der beantragten Änderung an den AM Services vor und informiert die Beantragende Partei über das Ergebnis der Einschätzung innerhalb eines für beide Seiten angemessenen Zeitraums.
3. Im Fall der Einwilligung erhält SAP vom Auftraggeber eine Antwort auf den Change Request, in der die Auswirkungen der Änderung auf die AM Services und die geschätzten Kosten der zusätzlichen Leistungen angegeben sind.
4. SAP überprüft die Antwort innerhalb eines für beide Seiten angemessenen Zeitraums und nimmt den Change Request an oder lehnt ihn ab.
5. Wenn SAP den Change Request annimmt, werden die Änderungen in die Zeitpläne für die AM Services aufgenommen. Wenn SAP den Change Request ablehnt, stellt SAP die AM Services nur in dem Scope bereit, der vor diesem Change Request vereinbart wurde.
6. Keine der Parteien ist zur Annahme eines Change Request verpflichtet.

Folgende Informationen müssen im Formular für Change Requests angegeben werden:

1. Zur Initiierung eines Change Request muss der Antragsteller die folgenden Angaben machen:
  - a. Name des Ansprechpartners, der die beantragte Änderung vorschlägt und unterstützt
  - b. Angabe, ob sich der Antrag auf die AM Services im Rahmen dieser Order Form oder auf zusätzliche Leistungen bezieht
  - c. Beschreibung der beantragten Änderung
2. Nach Eingang des Change Request führt SAP eine Analyse der Auswirkungen und der Kosten durch. Die folgenden Informationen werden aufgrund dieser Analyse in Form einer Antwort auf den Change Request zur Verfügung gestellt:
  - a. Ggf. Beschreibung von Auswirkungen auf die bestehenden AM Services
  - b. Ggf. Benennung zusätzlicher Leistungen, die für diesen Änderungsantrag benötigt werden
  - c. Vorgeschlagener Zeitplan für alle beantragten Zusatzservices
  - d. Ggf. Einschätzung, inwieweit sich die Vergütung für die AM Services infolge dieses Change Request ändert, einschließlich Angaben zur Berechnungsgrundlage/-methode
  - e. Empfehlung zum weiteren Umgang mit dem Änderungsantrag (genehmigen, ablehnen, zurückstellen)

Bei Ablehnung wird der Change Request unter schriftlicher Angabe der Ablehnungsgründe und ggf. von Alternativen an den Antragsteller zurückgesendet.

Ein von den Parteien genehmigter Change Request stellt einen Change Request und eine Änderung der entsprechenden Order Form dar. Alle genehmigten Change Requests werden in die Order Form aufgenommen, sobald der Auftraggeber und SAP das beigefügte Change-Request-Formular unterzeichnet haben. SAP führt keine Services gemäß dem Change Request aus, solange der Change Request nicht von beiden Parteien vollständig unterzeichnet wurde.

Nachfolgend ist eine Mustervorlage für ein Change-Request-Formular zu finden:



**Change Request: [Change-Request-Nr.]**

zur

**Order Form für Managed Services (Application Management Services)**

SAP-Referenznr. **<Bestellnummer einfügen>**

zwischen

**<SAP>** („SAP“)

und

\_\_\_\_\_ („Auftraggeber“)

Dieses Dokument muss ausgefüllt und an die zuständige Person übermittelt werden, um einen Change Request zu initiieren.

1. Beschreiben Sie den Grund für die angeforderte Änderung:
2. Beschreiben Sie ggf. die Auswirkungen auf die bestehenden Managed Services:
3. Geben Sie die geschätzte Änderung der Vergütung an, falls bekannt. Geben Sie die Grundlage bzw. die Methode für die Berechnung der Änderung an:
4. Änderungsprozess:
5. Geplanter Termin für die Änderung:
6. Bedingungen:

ZU URKUND DESSEN haben die Parteien zum angegebenen Datum den oben stehenden Change Request vereinbart.

Angenommen von:

**SAP**

Durch:

Name in Druckbuchstaben: **[SAP-Vertreter]**

Titel: **[Titel]**

Datum:

Angenommen von:

**[Auftraggeber]**

Durch:

Name in Druckbuchstaben: **[Genehmigender]**

Titel: **[Titel]**

Datum:

Change Request		Kundenauftrag			
SAP		SAP-PO			
SAP-Nummer		Original			
Position	Rechnungstext (40 Zeichen)	Betrag	Einmalig/ Monatlich	Vollständig/ Teilweise	Abrechnungs- beginn Monat

## Anlage B: Vorlage für das Abnahmeprotokoll

### Abnahmeprotokoll

Engagement-Bezeichnung:

Arbeitspaket:

<b>Projektleiter des Auftraggebers</b>		<b>SAP Engagement Manager</b>	
<b>Auftrag Nr.</b>			
<b>Auftraggeber</b>	Name des Auftraggebers Abteilung oder Ansprechpartner Straße, Hausnummer Postleitzahl, Stadt		

### 1 Übergabe der Projektergebnisse

Die nachfolgend aufgeführten Vertragsgegenstände wurden übergeben und sind in den folgenden Dokumenten im Einzelnen definiert:

Nr.	Projektleistung	Dokument	Datum	Bemerkungen
1	Kickoff-Workshop			
2	Monatlicher Bericht			
3	Qualitätssicherungsbericht gemäß ISAE 3402 zweimal im Jahr			
Ort, Datum		SAP Engagement Manager		

#### Abnahmeerklärung

- Die Projektergebnisse wurden wie im Vertrag gegenseitig vereinbart erstellt. Mithin ist der Vertrag seitens SAP in vollem Umfang erfüllt worden. Der Auftraggeber erklärt hiermit die Abnahme.
- Die Projektergebnisse weisen Mängel auf, die die Abnahme nicht ausschließen und die die Brauchbarkeit der vertraglichen Waren, Werke und Dienstleistungen nur in unwesentlichem Maße beeinträchtigen. Die unten aufgelisteten offenen Punkte werden nachgearbeitet. Der Auftraggeber erklärt hiermit die Abnahme.
- Die Projektergebnisse weisen erhebliche Mängel auf, die eine Abnahme ausschließen. Die Abnahme wird verweigert. Die offenen Punkte sind unten aufgelistet.

Nr.	Bezug auf Nr.	Offener Punkt	Verantwortlich	Stichtag

Ort, Datum		Auftraggeber		