

### 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 Werktag sind. Ausnahmen können im zugehörigen Scope-Dokument geregelt sein.
3. „**Geschäftszeiten**“ bezeichnet die Geschäftszeiten (08:00 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 auf Anforderung des Auftraggebers proaktiver Support (mit Ausnahme von Monitoring) nach dem Vertrag des Auftraggebers oder gesonderten 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.
10. Die „**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 einer Serviceanforderung oder eines Change Request.
11. 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.
12. „**LAN**“ bezeichnet ein lokales Netzwerk, bei dem es sich um ein logisches Computernetzwerk in einem relativ kleinen Bereich handelt.
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. „**Lokale Zeitzone**“ bezeichnet, sofern nachfolgend nicht ausdrücklich anders angegeben, die folgenden Zeitzonen:  
UTC-4, Amerika (Sommer); UTC-5, Amerika (EST, Winter)  
UTC+2, Europa (Sommer); UTC+3, Europa (MEZ, Winter)  
UTC+8, APJ
15. Der Begriff „**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.
16. Eine „**Nicht-PRD (oder „Nicht-Produktivumgebung“)**“ ist jede Umgebung, bei der es sich nicht um eine PRD (Produktivumgebung) handelt. Es kann sich um Entwicklungs-, Qualitätssicherungs- oder Sandbox-Umgebungen handeln.
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. Der „**Produktsupport**“ ist der Support durch den Hersteller des Softwareprodukts (z. B. SAP) bei Fehlern des Softwareprodukts.
20. „**Anforderung**“ bezeichnet eine an AMS gerichtete Anfrage oder eine AMS gestellte Aufgabe. Eine Anforderung kann als Störung, Change Request oder Serviceanforderung 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. Das **SAP Support Portal** ist Bestandteil der Global Support-Plattform (die Teil von SAP Enterprise Support ist) und dient als Wissensdatenbank und SAP-Extranet für den Wissensaustausch, über den 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 anwendungsbasierten 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 Prozess „Service Desk“ 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-Vereinbarungen**“ (**SLAs**) beschreiben die Qualität (z. B. IRT) und Quantität (z. B. monatliches Supportvolumen in Stunden) der vereinbarten Services zwischen dem Auftraggeber und AMS als Serviceanbieter.
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 „Auftraggeberaktion“) 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 genehmigt 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. Eine „**Behelfslösung**“ ist 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**

SAP unterstützt den Auftraggeber mit den Application Management Services (AMS) für SAP-Anwendungen.

Application Management Services unterstützen den Auftraggeber beim laufenden Anwendungssupport für seine SAP-Lösung. Die von SAP zu erbringenden AM Services sind auf den folgenden Scope begrenzt und unterliegen der Voraussetzung, dass der Auftraggeber seinen Pflichten nach dieser Servicebeschreibung und Schedule A zu dem zugehörigen Scope-Dokument (Rollen und Zuständigkeiten für AMS) nachkommt.

Alle sonstigen Services, betreuten Systeme, Anwendungen, Standorte usw. sind nicht im Scope inbegriffen.

Die folgenden Application-Management-Standardservices können in dem, in Schedule A zu dem zugehörigen Scope-Dokument (Rollen und Zuständigkeiten für AMS) angegebenen Umfang bereitgestellt werden. Die relevanten, im Scope des Engagement enthaltenen Services müssen im zugehörigen Scope-Dokument ausgewählt werden:

### **2.1 Incident Management**

- Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs
- Analyse und Störungsbehebung gemäß dem festgelegten Lösungs-Scope und den vereinbarten SLAs
- Empfehlungen zur Anwendungs- und Systemoptimierung
- Ticketbasierte Dokumentation
- Bei Bedarf Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports

### **2.2 Problem Management**

- Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs
- Ursachenanalyse und Problemlösung gemäß dem festgelegten Lösungs-Scope und vereinbarten SLAs
- Empfehlungen zur Anwendungs- und Systemoptimierung
- Ticketbasierte Dokumentation
- Bei Bedarf Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports

### **2.3 Change Management**

- Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs
- Analyse und Change Requests gemäß dem festgelegten Lösungs-Scope und den vereinbarten SLAs
- Scope-Definition, wirtschaftliche Validierung und Anlegen von Change Requests in Zusammenarbeit der Engagement Manager von SAP und Auftraggeber (beide in Abschnitt 3 unten definiert)
- Planung und Umsetzung von Change Requests gemäß definiertem Lösungs-Scope und SLAs nach Zustimmung des Auftraggebers, entweder als Teil der Services, die während der Operations-Phase beschrieben werden, oder als Change Request zur Order Form
- Meldungsbasierte Dokumentation
- Bei Bedarf Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports

### **2.4 Request Fulfillment**

- Annahme der Meldungen von Key-Usern gemäß den festgelegten SLAs
- Implementierung von Serviceanforderung, Anforderung von Continuous Operations und vereinbarter Standardänderung gemäß dem festgelegten Lösungs-Scope und den vereinbarten SLAs
- Meldungsbasierte Dokumentation

### **2.5 Proaktives Event Management (Monitoring)**

- Durchführung von Monitoring-Aktivitäten gemäß dem Monitoring-Konzept und Anlegen von Störungsmeldungen für festgestellte Probleme
- Monitoring-Alerts, Einstufung von Alerts nach dem Schweregrad und Anlegen von Störungsmeldungen für kritische Alerts
- Ergreifen von Korrekturmaßnahmen durch Bearbeitung der Störungsmeldungen
- Sofern vereinbart, proaktive Anpassung des entsprechenden Parameters zur Vermeidung weiterer Probleme
- Meldungsbasierte Dokumentation

### **2.6 Proaktive Services für SAP-Anwendungen**

- Spezifische, für die Landschaft des Auftraggebers definierte Serviceaktivitäten, die vorbeugend durchzuführen sind, wie im Scope-Dokument festgelegt.

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 sein; 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 ermittelt, die über das SAP Support Portal oder die SAP-Solution-Manager-Anwendung des Auftraggebers, die über eine für die SAP-Installation im Rahmen dieser Vereinbarung eingerichtete Online-Support-Verbindung zum SAP Service and Support verfügt, 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 vereinbarte Anzahl an Personenstunden pro Monat bereit, die der Auftraggeber nach seinem Ermessen in Anspruch nimmt. Die vereinbarte Anzahl an Personenstunden pro Monat ist im Scope-Dokument und/oder in der Order Form für AMS festgelegt.

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 werden in Schedule A zu dem betreffenden Scope-Dokument (Rollen und Zuständigkeiten für AMS) beschrieben. Zu bestimmten Services gehören Aufgaben, die in Zusammenarbeit zwischen dem Personal des Auftraggebers und von SAP auszuführen sind, um den Service erfolgreich abzuschließen.

Die Services während des Produktivbetriebs 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 festgelegt 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 haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Meldungsreplikation aus der Infrastruktur des Auftraggebers zur Aufgabe von Meldungen zu SAP.

## **2.7 Kontinuierliche Verbesserung**

Neben der Bereitstellung von Managed Services für den laufenden Betrieb kann SAP den Auftraggeber gemäß einer entsprechenden Vereinbarung bei der Behebung von Effizienzproblemen unterstützen und seine bestehende Landschaft für weitere Verbesserungen vorbereiten, indem für den Betrieb eingesetzte Kapazitäten zur Schaffung von Innovationsmöglichkeiten umgewidmet werden:

- Bewertung und Benchmarking von Betrieb und Scope
- Entwurf einer Betriebseffizienz-Roadmap

SAP empfiehlt, gemäß diesem Ansatz im Rahmen des Managed-Services-Engagement wiederholte Bewertungen und Prüfungen einzuplanen.

Die Umsetzung der Verbesserungen erfolgt außerhalb des Managed-Services-Engagement im Rahmen des Lifecycle Management for Operational Efficiency nach dem folgenden Ansatz:

- Transition zum Erreichen der Betriebseffizienz
- Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung, um die Bereitschaft für Innovationen herzustellen
- Innovations-Framework und Innovationsstrategie-Roadmap

## **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 Hauptansprechpartner des Auftraggebers mit Rolle, Titel, Diensttelefonnummer, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse usw. bereitstellt. Der Engagement Manager von SAP koordiniert alle Application Management Services, die durch die zugewiesenen SAP-Ressourcen erbracht werden. Die Engagement Manager arbeiten eng zusammen, um die Bestimmungen dieser Servicebeschreibung und aller Order Forms umzusetzen.

## 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 Tools, die für eine erfolgreiche Erbringung der 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 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.).

Die Wissenstransferphase wird vom SAP Engagement Manager in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber bzw. 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 Grundschritten 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
	Einrichtung	Anforderung und Bereitstellung des für die Betreuung des Auftraggebers erforderlichen Zugriffs auf die Infrastruktur und die Anwendungen sowie weiterer Ressourcen, Einrichtung und Testen des Tools für die Meldungsbearbeitung
Durchführung der Transition	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.

	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 diesem Abschnitt aufgeführten Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers nach Abschnitt 5 zu den Application Management Services hinaus hat der Auftraggeber in der Transition-Phase für Folgendes Sorge zu tragen:

- Gewährleisten, dass das SAP-Personal alle erforderlichen Zugriffsberechtigungen für die Systeme des Auftraggebers erhält. Während der Planungsphase wird festgelegt, welche Berechtigungen diese Nutzer erhalten sollen. Die Supportberechtigungen müssen zulassen, dass SAP die Supportleistungen nach den Rollen und Zuständigkeiten im geltenden Scope-Dokument für die Application Management Services erbringen kann.
- 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 soweit 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 Vertrautheit der Berater mit der Systemlandschaft und ihre Kenntnisse wachsen.

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.
	Abnahme	Anwendung der Ausstiegsriterien für die Stabilization-Phase und Einholung der Abnahme durch den Auftraggeber für Operations-Phase

## 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 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-Verfahren. Weitere Aktivitäten werden in ein Projekt aufgenommen. Im Anfangsstadium der Closure-Phase wird in ausführlichen Gesprächen mit dem Auftraggeber ein gemeinsamer Projektplan (Exit-Plan) 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 Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers

- 5.1 Der Auftraggeber stellt während der gesamten Vertragslaufzeit sämtliche, für die zu erbringenden Services erforderlichen Softwareprodukte und -nutzungsrechte (insbesondere für die verwendete SAP-Software) einschließlich aller notwendigen Pflegeverträge bereit. Der Auftraggeber verwendet ein aktuell gepflegtes Release der SAP-Software gemäß dem Endbenutzer-Softwarenutzungsvertrag des Auftraggebers (Softwarenutzungsvertrag) mit SAP, sofern die Parteien sich nicht auf ältere Releases geeignet haben.

- 5.2 Der Auftraggeber gewährt SAP das einfache Recht zum Betreiben dieser Softwareprodukte ausschließlich zum Zweck der Unterstützung und Änderung der genutzten Anwendungen. Der Auftraggeber nimmt alle erforderlichen Änderungen an den Softwarenutzungsrechten oder Pflegeverträgen auf eigene Kosten vor.
- 5.3 Der Auftraggeber ist für die Spezifikationen zur Verfügbarkeit und Sicherheit der IT-Lösung verantwortlich.
- 5.4 Der Auftraggeber ist für den technischen Betrieb (Hosting) der SAP-Lösung verantwortlich.
- 5.5 Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung, den Betrieb und die Wartung seines LAN bzw. von dessen Teilen (Infrastruktur, lokale Drucker, Software usw.) verantwortlich.
- 5.6 Ungeachtet des Scope der im Rahmen dieses Engagement bereitgestellten Services ist der Auftraggeber für die Implementierung und die Ausgestaltung der gesamten Softwarelösung verantwortlich.
- 5.7 Der Auftraggeber ist für die Definition und Ausführung seiner Geschäftsprozesse verantwortlich, einschließlich u. a. der Richtlinien für Anwendungs- und Datensicherheit, der Einhaltung der Sarbanes-Oxley-Standards und der Verarbeitungsanforderungen.
- 5.8 Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, SAP eine brauchbare und ausreichende Dokumentation seiner Geschäftsprozesse bereitzustellen, damit SAP ihren Pflichten nachkommen kann.
- 5.9 Im Rahmen dieser Vereinbarung wird eine Anforderung bearbeitet, nachdem eine Meldung an SAP aufgegeben wurde, in der die Anforderung im Detail beschrieben wurde. Der Auftraggeber legt die Meldung über das SAP Support Portal oder die SAP-Solution-Manager-Anwendung an, die über eine Online-Support-Verbindung zum SAP Service and Support verfügt, die für die SAP-Installation im Rahmen dieser Vereinbarung eingerichtet wurde. Alternative Übermittlungskanäle für die Annahme von Meldungen werden ausschließlich im Scope-Dokument angegeben und vereinbart.
- 5.10 Der Auftraggeber gewährleistet den Zugriff auf die unterstützten Systeme in seiner IT-Lösung durch SAP und trägt sämtliche damit verbundenen Kosten.
- 5.11 Der Auftraggeber gewährleistet, dass die für seinen Produktsupport zuständigen Parteien von SAP eingesandte Anfragen und Meldungen zeitnah und in kooperativer Weise bearbeiten.
- 5.12 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.
- 5.13 Der Auftraggeber gewährleistet, dass ein Release neuer Software oder ein Upgrade vorhandener Software des Auftraggebers den Schnittstellenanforderungen der im Scope inbegriffenen Lösung entspricht, und benachrichtigt SAP mindestens acht (8) Wochen im Voraus über ein Release neuer Software oder ein Upgrade vorhandener Software.
- 5.14 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.
- 5.15 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.
- 5.16 Der Auftraggeber und SAP stellen zeitgerecht entsprechend qualifizierte Teammitglieder bereit und ersetzen ausscheidende Mitglieder entsprechend den Erfordernissen so bald wie möglich.
- 5.17 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.
- 5.18 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.
- 5.19 Der Auftraggeber stellt SAP für die halbjährlich durchzuführenden Prüfungen kostenlos einen Benutzer mit allen erforderlichen Berechtigungen zur Verfügung. Dies ist für alle Systeme erforderlich, in denen SAP für das Transportmanagement verantwortlich ist. 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 Einrichtungsphase vereinbart wird, dass SAP für Transporte in das Produktivsystem verantwortlich ist.

- 5.20 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. Der Auftraggeber ist für Anpassungen bzw. den Ausbau der Lösung verantwortlich, z. B. aufgrund sich ändernder Anforderungen oder Strukturen beim Auftraggeber (Organizational Change Management).
- 5.21 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 Maße zur Verfügung zu stellen.
- 5.22 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.

- 5.23 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.
- 5.24 Der Auftraggeber haftet allein für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Geschäftsprozesse, insbesondere die Konfiguration der Systemverwaltung und der Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien, Batch-Verarbeitungsanforderungen sowie die Einhaltung sonstiger gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen. 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.
- 5.25 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 Referenzgespräche zur Verfügung zu stehen. Diese Referenzgespräche werden nach Erteilung einer Genehmigung durch den Auftraggeber durchgeführt und vom zuständigen SAP Engagement Manager koordiniert.
- 5.26 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 auftraggeberspezifische VPN-Client-Lösungen.

Sollte der Auftraggeber diesen Pflichten zur Zusammenarbeit und Kooperation nicht oder nicht im nötigen Umfang oder nicht in der erforderlichen Qualität nachkommen bzw. nicht dauerhaft nachkommen, kann SAP Anpassungen am Zeitplan vornehmen und/oder dem Auftraggeber wegen dieser Nichteinhaltung zusätzliche Kosten zu den vereinbarten Sätzen in Rechnung stellen.

## 6 **Service-Level und Reporting**

### 6.1 **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 gelten auch andere SAP-Bereiche als SAP-AMS als „Dritte“.

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.

#### Voraussetzungen für Problemlösungszeit-SLA und Auftraggeberpflichten

Zeiten werden der Problemlösungszeit nur dann zugerechnet, 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 Remotezugriff 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.

#### Beschränkungen

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.

## 6.2 Service-Reporting

SAP liefert dem Auftraggeber Berichte mit Informationen über die erbrachten Services.

### Monatlicher Bericht für den Auftraggeber

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 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 12 Monate, aufgeschlüsselt nach Anwendungen und Servicekategorien

### Echtzeit-Reporting zu Meldungen

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.

## 7 Beilegung von Streitigkeiten

Jede Partei benennt einen Vertreter, der als Hauptansprechpartner für die jeweils andere Partei zur Performance der Application Management Services fungiert. Darüber hinaus benennt jede Partei einen Vertreter, der bei Streitfällen oder Eskalationen, die nicht in einem angemessenen Zeitraum von den Hauptansprechpartnern gelöst werden können, die Entscheidungsbefugnis besitzt.

### Anlage A: Change-Request-Verfahren

### Anlage B: Vorlage für das Abnahmeprotokoll

## Anlage A: Change-Request-Verfahren

Wenn während der Bereitstellung 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 Änderungsantrags 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 Änderungsantrags muss der Antragsteller die folgenden Angaben machen:
  - a. Namen der Ansprechpartner, die die beantragte Änderung einreichen und unterstützen
  - 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 dem Auftraggeber als Ergebnis 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. Beschreibung zusätzlicher Leistungen, die für diesen Change Request benötigt werden
  - c. vorgeschlagener Zeitplan für beantragte Zusatzleistungen
  - 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 Change Request (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 Gebühren 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	Abrech- nungs- 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 Engagement-Ergebnisse

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		