SAP-Servicebeschreibung

Innovative Business Solutions Development Support Services

SAP bietet Innovative Business Solutions Development Support Services („Development Support Services“) für Features an, die von SAP im Rahmen der Erbringung von Innovative Business Solutions Development Services („Development Services“) gemäß einer Order Form entwickelt und ausgeliefert wurden.

1 DEFINITIONEN

1. **„Basissoftware“** bezeichnet die im Scope-Dokument der jeweiligen Development Services definierte SAP-Software, auf der die Installation und die Verwendung der Features beruhen. Nutzungsrechte für die Basissoftware werden nicht im Rahmen von Development Support Services eingeräumt, sondern müssen separat erworben werden.
2. **„Basis-Supportvertrag“** bezeichnet die geltende Vereinbarung über Support Services für die Basissoftware zwischen dem Auftraggeber und SAP.
3. **„Customer Communication Point“** (Kontaktstelle beim Auftraggeber) bezeichnet ein zertifiziertes Customer Center of Expertise („Customer CoE“) oder ein zertifiziertes Customer Competence Center („CCC“) oder diejenigen Mitarbeiter des Auftraggebers, die berechtigt sind, Development Support Services anzufordern. Für das Customer CoE oder das CCC gelten die jeweiligen Bedingungen des Basis-Supportvertrags. Falls kein Customer CoE oder CCC vorhanden ist, müssen die zur Anforderung von Development Support Services berechtigten Mitarbeiter des Auftraggebers SAP schriftlich bekannt gemacht werden.
4. **„Features“** bezeichnet SAP-Software-Funktionen, die als Bestandteil der jeweiligen Development Services entwickelt und ausgeliefert werden.
5. **„Produktivsystem“** bezeichnet ein produktives System, auf dem die Features installiert sind, das für den normalen Geschäftsbetrieb verwendet wird und in dem die Daten des Auftraggebers erfasst werden.
6. **„Quellcode“** bezeichnet das Ergebnis der technischen Entwicklung der Features, die im Rahmen der jeweiligen Development Services bereitgestellt werden.

2 SERVICEANSATZ

Der Umfang (Scope) der Development Support Services hängt von der zugrunde liegenden Basissoftware ab, die im Scope-Dokument der entsprechenden Development Services definiert ist. Darüber hinaus werden die folgenden Optionen für Projektsupport angeboten: „Full Edition“ und „Large Enterprise“. Projektsupport „Full Edition“ steht ausschließlich Auftraggebern zur Verfügung, die SAP Standard Support oder SAP Enterprise Support für ihre SAP-Systemlandschaft beziehen. Projektsupport „Large Enterprise“ steht ausschließlich Auftraggebern zur Verfügung, die SAP Product Support for Large Enterprises (PSLE-Support) für ihre SAP-Systemlandschaft beziehen.

Die Kombination aus der zugrunde liegenden Basissoftware und dem Supportmodell des Auftraggebers bestimmt den spezifischen Scope der Development Support Services gemäß der nachfolgenden Tabelle. Einzelheiten zu den Services sind in Abschnitt 3.2 ausgeführt.

Base Cloud Services	**SAP Business Suite, einschließlich SAP-Add-ons**		**SAP S/4HANA, einschließlich SAP-Add-ons**		**SAP Hybris Commerce**	
Supportmodell für Development Support Services	**Full Edition**	**Large Enterprise**	**Full Edition**	**Large Enterprise**	**Full Edition**	**Large Enterprise**
Service						
Meldungsbearbeitung (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.1)	X	X	X	X	X	X
Conflict Resolution Service für SAP Support Packages und SAP Support Stacks (SSP & SSS) (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.2)	X	X	X	X		

Conflict Resolution Service für SAP Enhancement Packages (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.3)	X	X				
Conflict Resolution Service für SAP Feature Packages und SAP Feature Package Stacks (SFP & SFPS) (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.4)			X	X		
Conflict Resolution Service für SAP S/4HANA Release Upgrades (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.5)			X	X		
Conflict Resolution Service für SAP Hybris Commerce Product Release Upgrades (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.6)					X	X
Code-Analyse (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.7)	X	X	X	X		
Verbesserung der Features (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.8)	X	X	X	X	X	X
Development Support Services Delivery Management (siehe Beschreibung in Abschnitt 3.2.9)	X		X		X	

3 DEVELOPMENT SUPPORT SERVICES

3.1 Allgemeine Bestimmungen

3.1.1 Sämtliche Development Support Services werden ausschließlich für Features erbracht. Sonstige vom Auftraggeber erworbene SAP-Software ist ausdrücklich von den seitens SAP gemäß dieser Servicebeschreibung zu erbringenden Development Support Services ausgenommen.

3.1.2 Development Support Services werden ausschließlich für die neueste Version der Features erbracht. Der Auftraggeber muss gewährleisten, dass alle Development Support Services (Code-Korrekturen, Patches usw.), die SAP im Rahmen dieser Servicebeschreibung bereitstellt, ordnungsgemäß und zeitnah auf die Features angewendet werden.

3.1.3 In dem Fall, dass die Features in Systemen des Auftraggebers entwickelt wurden, werden die hierin vereinbarten Development Support Services in dem Nicht-Produktivsystem des Auftraggebers erbracht, in dem auch die Features an den Auftraggeber ausgeliefert wurden. Aus vernünftigem Grund und unter Berücksichtigung aller weiteren Voraussetzungen in Bezug auf Development Support Services kann der Auftraggeber verlangen und SAP sich bereit erklären, dass SAP die Development Support Services auf einem anderen Nicht-Produktivsystem als dem oben genannten erbringt. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber die alleinige Verantwortung für die Anwendung der erbrachten Development Support Services in seinen Produktivsystemen trägt.

3.1.4 Development Support Services für die Features werden für das Release der Basissoftware und die IT-Umgebung, wie im Scope-Dokument der jeweiligen Development Services und/oder in zugehörigen Dokumenten definiert, erbracht. Vom Auftraggeber kann verlangt werden, seine Betriebssysteme und Datenbanken bei Bedarf auf neuere Versionen aufzurüsten, um Development Support Services beziehen zu können.

3.1.5 Development Support Services werden nur während der in der entsprechenden Order Form festgelegten lokalen Geschäftszeiten und ausschließlich über den Customer Communication Point erbracht, der jede Installation der von der entsprechenden Order Form abgedeckten Features unterstützen muss.

3.2 **Scope der Development Support Services**

SAP bietet folgende Development Support Services für die mit den entsprechenden Development Services ausgelieferten Features:

3.2.1 Meldungsbearbeitung („Meldungsbearbeitung“)

SAP unterstützt den Auftraggeber im Falle der Meldung von Störungen durch Bereitstellen von Informationen zur Fehlerbehebung, Fehlervermeidung oder Fehlerumgehung. Das primäre Medium hierfür ist die von SAP bereitgestellte Support-Infrastruktur. Der Auftraggeber kann jederzeit Support-Meldungen aufgeben. Die mit dem Problemlösungsprozess befassten Personen können den Status der Support-Meldung jederzeit abrufen.

SAP stellt Folgendes bereit:

1. Bearbeitung von Support-Meldungen bei Problemen im Zusammenhang mit den Features
2. Code-Korrekturen oder Patches (z. B. veränderte Programme, in denen die genannte Störung nicht reproduziert wird) oder Behelfslösungen oder Aktionspläne
3. Wenn die Features nicht auf dem System des Auftraggebers entwickelt wurden, kann SAP Support Packages für die Features bereitstellen (Correction Packages zur Reduzierung des Aufwands der Implementierung einzelner Korrekturen oder Änderungen an vorhandenen Funktionen).

3.2.2 Conflict Resolution Service für SAP Support Packages und SAP Support Stacks („Conflict Resolution Service – SSP & SSS“).

1. Um eine langfristige Kompatibilität der Features mit der Basissoftware zu gewährleisten, kann der Auftraggeber von SAP verlangen: (i) mögliche Konflikte zwischen den Features und nachfolgenden SAP Support Packages und SAP Support Stacks zu untersuchen, die für die Basissoftware bereitgestellt werden, und (ii) Möglichkeiten und/oder Lösungen zur Behebung oder Vermeidung von Konflikten bereitzustellen, die im Rahmen des Conflict Resolution Service – SSP & SSS identifiziert wurden.
2. Um den Conflict Resolution Service – SSP & SSS anzufordern, setzt der Auftraggeber SAP hiervon acht (8) Wochen im Voraus in Kenntnis. Falls die Features im System des Auftraggebers entwickelt wurden, wendet der Auftraggeber vor dem Conflict Resolution Service – SSP & SSS das entsprechende SAP Support Package oder den entsprechenden SAP Support Stack auf das Nicht-Produktivsystem an, in dem der Conflict Resolution Service – SSP & SSS ausgeführt werden soll.
3. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber dafür verantwortlich ist, die Basissoftware ordnungsgemäß aufzurüsten (d. h. Upgrades durchzuführen).

3.2.3 Conflict Resolution Service für SAP Enhancement Packages („Conflict Resolution Service – EHP“).

1. Um eine langfristige Kompatibilität der Features mit der Basissoftware zu gewährleisten, kann der Auftraggeber von SAP verlangen: (i) mögliche Kompatibilitätskonflikte zwischen den Features und nachfolgenden SAP Enhancement Packages zu untersuchen, die für die Basissoftware bereitgestellt werden, und (ii) Möglichkeiten und/oder Lösungen zur Behebung oder Vermeidung von Konflikten bereitzustellen, die im Rahmen des Conflict Resolution Service – SAP EHP identifiziert wurden.
2. Um den Conflict Resolution Service – SAP EHP anzufordern, setzt der Auftraggeber SAP hiervon zwölf (12) Wochen im Voraus in Kenntnis. Falls die Features im System des Auftraggebers entwickelt wurden, wendet der Auftraggeber vor dem Conflict Resolution Service – SAP EHP das entsprechende SAP Enhancement Package auf das Nicht-Produktivsystem an, in dem der Conflict Resolution Service – SAP EHP ausgeführt werden soll.
3. Der Auftraggeber ist berechtigt, den Conflict Resolution Service – SAP EHP sechs (6) Monate nach Beginn der Development Support Services in Anspruch zu nehmen.
4. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber dafür verantwortlich ist, die Basissoftware ordnungsgemäß aufzurüsten (d. h. Upgrades durchzuführen).

3.2.4 Conflict Resolution Service für SAP Feature Packages und SAP Feature Package Stacks („Conflict Resolution Service – SFP & SFPS“).

1. Um eine langfristige Kompatibilität der Features mit der Basissoftware zu gewährleisten, kann der Auftraggeber von SAP verlangen: (i) mögliche Kompatibilitätskonflikte zwischen den Features und nachfolgenden SAP Feature Packages und SAP Feature Package Stacks zu untersuchen, die für die

Basissoftware bereitgestellt werden, und (ii) Möglichkeiten und/oder Lösungen zur Behebung oder Vermeidung von Konflikten bereitzustellen, die im Rahmen des Conflict Resolution Service – SFP & SFPS identifiziert wurden.SAP Service Description for Innovative Business Solutions Development Support Services GERMAN v.1-2018 4

2. Um den Conflict Resolution Service – SFP & SFPS anzufordern, setzt der Auftraggeber SAP hiervon zwölf (12) Wochen im Voraus in Kenntnis. Falls die Features im System des Auftraggebers entwickelt wurden, wendet der Auftraggeber vor dem Conflict Resolution Service – SFP & SFPS das entsprechende SAP Feature Support Package und den entsprechenden SAP Feature Package Stack auf das Nicht Produktivsystem an, in dem der Conflict Resolution Service – SFP & SFPS ausgeführt werden soll.

3. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber dafür verantwortlich ist, die Basissoftware ordnungsgemäß aufzurüsten (d. h. Upgrades durchzuführen).

3.2.5 Conflict Resolution Service für SAP S/4HANA Release Upgrades

1. Um eine langfristige Kompatibilität der Features mit der Basissoftware zu gewährleisten, kann der Auftraggeber von SAP verlangen: (i) mögliche Kompatibilitätskonflikte zwischen den Features und nachfolgenden SAP-S/4HANA-Releases zu untersuchen, die für die Basissoftware bereitgestellt werden, und (ii) Möglichkeiten und/oder Lösungen zur Behebung oder Vermeidung von Konflikten bereitzustellen, die im Rahmen des Conflict Resolution Service – SAP S/4HANA Release Upgrades identifiziert wurden.

2. Um den Conflict Resolution Service – SAP S/4HANA Release Upgrades anzufordern, setzt der Auftraggeber SAP hiervon zwölf (12) Wochen im Voraus in Kenntnis. Falls die Features im System des Auftraggebers entwickelt wurden, wendet der Auftraggeber vor dem Conflict Resolution Service – SAP S/4HANA Release Upgrades das entsprechende SAP-S/4HANA-Release auf das Nicht-Produktivsystem an, in dem der Conflict Resolution Service – SAP S/4HANA Release Upgrades ausgeführt werden soll.

3. Der Auftraggeber ist berechtigt, den Conflict Resolution Service – SAP S/4HANA Release Upgrades sechs (6) Monate nach Beginn der Development Support Services in Anspruch zu nehmen.

4. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber dafür verantwortlich ist, die Basissoftware ordnungsgemäß aufzurüsten (d. h. Upgrades durchzuführen).

3.2.6 Conflict Resolution Service für SAP Hybris Commerce Product Release Upgrades

1. Um eine langfristige Kompatibilität der Features mit der Basissoftware zu gewährleisten, kann der Auftraggeber von SAP verlangen: (i) mögliche Konflikte zwischen den Features und nachfolgenden Produkt-Releases von SAP Hybris Commerce zu untersuchen, die für die Basissoftware bereitgestellt werden, und (ii) Möglichkeiten und/oder Lösungen zur Behebung oder Vermeidung von Konflikten bereitzustellen, die im Rahmen des Conflict Resolution Service – SAP Hybris Commerce Product Release Upgrades identifiziert wurden.

2. Um den Conflict Resolution Service – SAP Hybris Commerce Product Release Upgrades anzufordern, setzt der Auftraggeber SAP hiervon acht (8) Wochen im Voraus in Kenntnis.

3. Der Auftraggeber stellt einen englischsprachigen Projektmanager zur Verfügung, der als Ansprechpartner für SAP beim Auftraggeber dient.

4. Vor dem Conflict Resolution Service – SAP Hybris Commerce Product Release Upgrades stellt der Auftraggeber sicher, dass das entsprechende Produkt-Release von SAP Hybris Commerce auf das Nicht-Produktivsystem angewendet wird, in dem der Conflict Resolution Service – SAP Hybris Commerce Product Release Upgrades ausgeführt werden soll.

5. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber dafür verantwortlich ist, die Basissoftware ordnungsgemäß aufzurüsten (d. h. Upgrades durchzuführen).

3.2.7 Code-Analyse („Code-Analyse“)

1. Der Auftraggeber ist berechtigt, zwölf (12) Monate nach Beginn der Development Support Services die Code-Analyse-Sitzung einmal im Kalenderjahr in Anspruch zu nehmen. Vor der Code-Analyse-Sitzung vereinbaren SAP und der Auftraggeber die Einzelheiten, wie z. B. Zeitplan, genaue Art und Prioritäten einer Code-Analyse, auf der Grundlage der im Folgenden aufgeführten Aufgaben sowie die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.

2. Die Code-Analyse wird für Teile des Quellcodes durchgeführt, die gemeinsam mit dem Auftraggeber bestimmt werden.

3. Im Rahmen der Code-Analyse führt SAP, sofern zutreffend, die folgenden Aufgaben aus:

- Static-Code-Prüfungen mithilfe von SAP-Tools, die in der zugehörigen Entwicklungsumgebung bereitgestellt werden (z. B. Prüfungen des SAP Code Inspector (SCI) für ABAP-Quellcode)
- Identifikation und Dokumentation von:
    - ABAP-Code-Kompatibilitätsprüfung für die SAP-HANA-Datenbank mit SCISAP Service Description for Innovative Business Solutions Development Support Services GERMAN v.1-2018 5
    - Meldungstrends und einer entsprechenden Analyse
    - Liste der Erweiterungen (z. B. User-Exits, BAdIs, Appends, implizite und explizite Erweiterungsspots), die im Tool SAP Custom Code Analysis Applications für ABAP aufgeführt ist
    - Veralteten ABAP-Konstrukten (z. B. von SCI aufgelistet)
    - Einsatz neuer Frameworks (z. B. Business Rules Framework (BRFplus))
    - Möglichkeit, vorhandene APIs (Application Programming Interfaces) wiederzuverwenden.

4. Am Ende der Code-Analyse-Sitzung geht SAP mit dem Auftraggeber die Ergebnisse der Analyse durch. Folgeaktivitäten, die über den Scope der Development Support Services hinausgehen, müssen gesondert zwischen den Parteien vereinbart werden.
5. SAP weist ausdrücklich darauf hin, dass die gesamte oder ein Teil der Code-Analyse-Sitzung durch einen zertifizierten SAP-Partner durchgeführt wird, der als Unterauftragnehmer von SAP agiert. Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, die zur Unterstützung der hier beschriebenen Code-Analyse notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen; hierzu zählen unter anderem Geräte, Daten, Informationen sowie geeignetes und kooperatives Personal.
6. Eine solche Code-Analyse-Sitzung ist im jeweiligen laufenden Kalenderjahr zu nutzen und kann nicht in das nachfolgende Kalenderjahr übertragen werden.

3.2.8 Verbesserung der Features („Verbesserung der Features“)

1. Die Verbesserung der Features soll dem Auftraggeber, der Development Support Services bezieht, dabei helfen, Verbesserungen der von SAP mit den jeweiligen Development Services ausgelieferten Features zu ermöglichen. Der Auftraggeber muss SAP ein Anforderungsdokument übermitteln, in dem die Anforderungen bezüglich der Verbesserung der Features deutlich dargelegt sind. Nach Erhalt des Antrags analysiert SAP die Anforderungen und informiert den Auftraggeber innerhalb eines angemessenen Zeitraums darüber, ob die Verbesserung der Features unter Berücksichtigung der unten dargelegten Beschränkungen vorgenommen werden kann. Ist die Verbesserung der Features machbar, unterbreitet SAP dem Auftraggeber einen Lösungsvorschlag und eine Aufwandsschätzung (nachfolgend als „Realisierungsangebot“ bezeichnet) für die Anpassung der Features. Der Auftraggeber informiert SAP schriftlich innerhalb von zehn (10) Werktagen über die Annahme oder die Ablehnung des Realisierungsangebots. Nachdem der Auftraggeber das Realisierungsangebot akzeptiert hat, nimmt SAP die Verbesserung der Features vor. Nach Abschluss der Verbesserung informiert SAP den Auftraggeber über die Bereitschaft der entsprechenden Features sowie über den Gesamtaufwand, der wie im Folgenden beschrieben für die Verbesserung der Features vom Kontingent abgezogen wird. Die Verbesserung der Features gilt nach der Auslieferung der verbesserten Features als akzeptiert.
2. Der Auftraggeber ist berechtigt, die in der entsprechenden Order Form angegebene maximale Anzahl an Tagen für die Verbesserung(en) der Features aufzuwenden. Die maximale Anzahl an Tagen entspricht 10 % der jährlichen Vergütung für die Development Support Service und darf in keinem Fall zweihundertfünfzig (250) Tage überschreiten. Diese Gesamtanzahl an Tagen muss jeweils im laufenden Kalenderjahr genutzt werden; eine Übertragung in das Kalenderjahr davor oder danach, zwischen verschiedenen Order Forms über Development Support Services oder über das Ende der Laufzeit (einschließlich Verlängerungslaufzeiten) der Development Support Services hinaus ist nicht möglich. Für nicht genutzte Tage darf der Auftraggeber keine Ansprüche geltend machen; dies gilt insbesondere für Erstattungsansprüche. Zur Klarstellung: Wenn die Development Support Services im Laufe eines Kalenderjahres beginnen, wird die Anzahl der Tage für die Verbesserung von Features für das betreffende Kalenderjahr anteilmäßig berechnet.
3. Vor Beginn jeglicher Aktivitäten vereinbart SAP mit dem Auftraggeber den Zeitrahmen für die Analyse eines Antrags und die Vorlage eines Realisierungsangebots. Das Realisierungsangebot beinhaltet einen vorläufigen Zeitplan für die Durchführung der Verbesserung von Features, in dem die Ressourcenverfügbarkeit sowie bestehende Auslieferungsverpflichtungen berücksichtigt werden. Nach

Annahme des Realisierungsangebots durch den Auftraggeber beginnt SAP mit den Aktivitäten und nimmt zeitnah die Verbesserung der Features vor.

4. Der Auftraggeber nimmt die folgenden Einschränkungen zur Kenntnis und akzeptiert, dass SAP einen vom Auftraggeber eingereichten Antrag ablehnen kann, wenn: (i) der Antrag sich nicht auf die ausgelieferten Features bezieht; oder (ii) der Antrag aus technischen oder sonstigen Beschränkungen nicht umgesetzt werden kann; oder SAP Service Description for Innovative Business Solutions Development Support Services GERMAN v.1-2018 6 (iii) der Antrag die verbleibende Anzahl der für die Verbesserung der Features verfügbaren Tage im laufenden Kalenderjahr überschreitet; oder (iv) der Antrag die angemessene Auslieferungskapazität des internen SAP-Supportteams für den verbleibenden Zeitraum im laufenden Kalenderjahr überschreitet.
5. Zur Klarstellung wird darauf hingewiesen, dass SAP und der Auftraggeber für Anträge, deren Scope über das für Verbesserungen von Features in diesem Dokument vereinbarte Maß hinausgeht, eine gesonderte Vereinbarung treffen können.

3.2.9 Development Support Services Delivery Management

SAP benennt einen Development Support Services Delivery Manager („Delivery Manager“). Der Development Support Services Delivery Manager übernimmt die folgenden Aufgaben:

1. Funktion als zentraler Ansprechpartner für den Auftraggeber in Verbindung mit den Development Support Services sowie Planung von Aktivitäten im Zusammenhang mit den Development Support Services
2. Einrichtung und Verwaltung der Meldungskomponente beim Auftraggeber und der zugehörigen Meldungswarteschlange(n)
3. Leitung des internen SAP-Supportteams, das für die Erbringung von Development Support Services im Rahmen der Order Form abgestellt wurde
4. Bereitstellung regelmäßiger Statusberichte zu Themen in Bezug auf Development Support Services (z. B. Berichte über Support-Meldungen des Auftraggebers; Bereitstellung eines Statusberichts zu den Development Support Services)
5. Gemeinsame Planung von bevorstehenden Ereignissen (z. B. Rollouts, Produktivstarts, usw.) mit dem Auftraggeber, die Auswirkungen auf die im Rahmen der jeweiligen Development Services entwickelten Features haben könnten
6. Besprechung der Auswirkungen zukünftiger Implementierungsstrategien der Roadmap des Auftraggebers auf die im Rahmen der jeweiligen Development Services entwickelten Features
7. Besprechung mit dem Auftraggeber, wie mit Meldungen zu verfahren ist, die im Hinblick auf die im Rahmen der jeweiligen Development Services entwickelten Features nicht als Mangel eingestuft werden können

3.3 **Support Backbone („Support Backbone“)**

Das Support Backbone umfasst Folgendes:

1. SAP Service Marketplace oder die zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Support-Infrastruktur, die SAP Partnern und Kunden zur Verfügung stellt.
2. SAP-Hinweise auf dem SAP Service Marketplace, die Softwarefehler beschreiben und Informationen zu deren Behebung, Vermeidung und/oder Umgehung enthalten. Der SAP Service Marketplace enthält auch Hinweise Dritter, die nicht von SAP herausgegeben wurden. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, alle SAP-Hinweise auf Plausibilität zu prüfen, bevor sie im operativen Betrieb oder in einem Produktiv system angewendet werden.
3. Der SAP Note Assistant ist ein Werkzeug zur Installation spezifischer Korrekturen und Verbesserungen für bestimmte SAP-Komponenten.

4 VORAUSSETZUNGEN

4.1 Voraussetzung für die Erbringung von Development Support Services ist, dass ein Basis-Supportvertrag für die Basissoftware besteht und der Auftraggeber zum jeweiligen Zeitpunkt alle fälligen Supportvergütungen gemäß dem Basis-Supportvertrag gezahlt hat.

4.2 Um gemäß diesem Dokument Development Support Services zu beziehen, muss der Auftraggeber folgende Voraussetzungen erfüllen:

1. Er entrichtet kontinuierlich alle Vergütungen gemäß den jeweiligen Development Support Services und dem Basis-Supportvertrag.
2. Darüber hinaus erfüllt der Auftraggeber die Verpflichtungen aus dem vorliegenden Dokument sowie die für Development Support Services in der entsprechenden Order Form und diejenigen Verpflichtungen, die sich aus dem Basis-Supportvertrag ergeben.
3. Er stellt Fernzugriff über ein von SAP definiertes technisches Standardverfahren bereit, erhält diesen aufrecht und räumt SAP alle notwendigen Berechtigungen ein, insbesondere für die Problemanalyse im Rahmen der Meldungsbearbeitung. Der Auftraggeber gewährt den Fernzugriff ohne Einschränkungen hinsichtlich der Nationalität der SAP-Mitarbeiter, die die Meldungen bearbeiten, oder des Landes, in dem sie sich befinden. Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass durch nicht gewährten uneingeschränkten Zugriff Verzögerungen in der Meldungsbearbeitung sowie der Bereitstellung von Korrekturen hervorgerufen werden können und SAP gegebenenfalls nicht in der Lage ist, effizient Unterstützung zu leisten.
4. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die erforderlichen Software-Komponenten für die Development Support Services installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie in SAP-Hinweis 91488.
5. Alle Support-Meldungen werden mit der von SAP für die entsprechenden Features definierten Meldungskomponente über die zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle SAP-Infrastruktur an SAP übermittelt, die SAP dem Auftraggeber von Zeit zu Zeit zur Verfügung stellt. Der Auftraggeber wird bei Erhalt der Features schriftlich über die Meldungskomponente informiert. Ordnet der Auftraggeber eine Support-Meldung zu den Features nicht der richtigen Meldungskomponente zu, kann dies die Reaktionszeit verlängern.
6. Support-Meldungen sind auf Englisch zu verfassen.
7. In der Meldung beschreibt der Auftraggeber, wie der Fehler auftritt, und ggf. ist eine Demonstration erforderlich. Der Auftraggeber unterstützt SAP bei der Analyse des Fehlers und der Erbringung der Development Services. Zu diesem Zweck stellt der Auftraggeber, falls erforderlich, eigene Mitarbeiter ab.
8. Der Auftraggeber stellt SAP alle Dokumente zu Änderungen und Erweiterungen (z. B. Modifikationen oder Add-ons) zur Verfügung, die durch oder für den Auftraggeber erstellt wurden und die der Analyse des Fehlers dienlich sein könnten. Des Weiteren hält der Auftraggeber geeignete und aktuelle Dokumentationen zu diesen Änderungen und Erweiterungen vor und macht sie SAP bei Bedarf zugänglich.
9. Sofern nicht anders festgelegt und unter der Bedingung, dass dem Auftraggeber im Rahmen des Basis-Supportvertrags SAP Solution Manager Enterprise Edition zur Verfügung steht, wird SAP Solution Manager Enterprise Edition für die Erbringung aller Development Support Services eingesetzt. Im Rahmen von Development Support Services ist das Nutzungsrecht für SAP Solution Manager Enterprise Edition ausschließlich auf die Features beschränkt und unterliegt den entsprechenden Bedingungen des Basis Supportvertrags. Daher erfüllt der Auftraggeber die folgenden Pflichten:
    1. Der Auftraggeber hat gemäß den Bedingungen des Basis-Supportvertrags das Softwaresystem SAP Solution Manager Enterprise Edition mit den neuesten Patch-Levels für Basis, ABAP sowie die aktuellen Support Packages für SAP Solution Manager Enterprise Edition installiert, konfiguriert und im produktiven Einsatz.
    2. Der Auftraggeber hat eine Verbindung zwischen seinem SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System und SAP sowie eine Verbindung zwischen den Features und seinem SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System hergestellt. Der Auftraggeber pflegt die Lösungslandschaft in seinem SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System für alle Produktivsysteme und die mit diesen verbundenen Systeme. Der Auftraggeber pflegt die Basis-Software und die Features in seinem SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System mindestens für die Produktivsysteme. Der Auftraggeber dokumentiert alle Implementierungs- und Upgrade-Projekte in seinem SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System.
    3. Um das SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System zu aktivieren und in vollem Umfang nutzbar zu machen, muss der Auftraggeber die Anweisungen der geltenden Dokumentation befolgen.

10. Falls dem Auftraggeber SAP Solution Manager Enterprise Edition im Rahmen des Basis-Supportvertrags nicht zur Verfügung steht, benachrichtigt der Auftraggeber SAP unverzüglich schriftlich über jede Installation der Features (d. h. mindestens über Typ, Modell, Seriennummer und Standort jedes Computers, auf dem die Features installiert sind). Eine solche Benachrichtigung wird an die entsprechende Vertragsabteilung bei SAP übermittelt.
11. Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP unverzüglich über alle Änderungen hinsichtlich seiner Installationen der Features zu informieren und SAP alle übrigen Informationen, die für die Nutzung der Features relevant sind, zukommen zu lassen.
12. SAP hat das Recht, regelmäßig Folgendes zu überprüfen: (i) die Richtigkeit der vom Auftraggeber vorgelegten Informationen und (ii) die Nutzung von SAP Solution Manager Enterprise Edition durch den Auftraggeber im Hinblick auf die in dieser Servicebeschreibung und in der entsprechenden Order Form geregelten Rechte, Pflichten und Einschränkungen

5 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

5.1 Development Support Services beginnen mit der letzten Abnahme der im Rahmen der jeweiligen Development Services ausgelieferten Features und werden bis zum Ende des folgenden Kalenderjahres erbracht („Anfangslaufzeit"). Nach der Anfangslaufzeit verlängern sich die Development Support Services am Anfang jedes Kalenderjahres um ein (1) weiteres Jahr (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit").

5.2 Development Support Services werden stets für den gesamten Scope der im Rahmen der jeweiligen Development Services von SAP ausgelieferten Features erbracht; der Auftraggeber hat stets dafür zu sorgen, dass die jeweiligen Development Services vollständig von den Development Support Services abgedeckt werden (insbesondere alle Features und alle Teilauslieferungen), oder er muss die Development Support Services insgesamt kündigen. Eine Teilkündigung ist nicht zulässig.

5.3 Development Support Services können von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Anfangslaufzeit und der jeweiligen Verlängerungslaufzeit gekündigt werden. Ungeachtet dessen ist SAP berechtigt, die Development Support Services einen (1) Monat nach schriftlicher Mitteilung an den Auftraggeber, dass dieser die Vergütung für die Development Support Services gemäß der entsprechenden Order Form nicht entrichtet hat, zu kündigen.

5.4 Ungeachtet des Vorstehenden enden die Development Support Services automatisch am selben Datum, an dem die Standardpflege (auch „Mainstream Maintenance") oder die Erweiterte Pflege (auch „Extended Maintenance"; sofern der Auftraggeber Extended Maintenance bezieht) für die Basissoftware endet (gemäß der Definition für Mainstream Maintenance und Extended Maintenance im SAP-Release-Strategie-Dokument unter https://support.sap.com/releasestrategy).