

Managed Services (HANA Enterprise Cloud und 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 auf Grundlage des SLA erbracht wird.
2. „**Werktag**“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Ort des Auftraggebers geltenden Feiertage. Das heißt, Samstage, Sonntage und länderspezifische Feiertage sind keine Werktage. Ausnahmen können in der zugehörigen Order Form geregelt sein.
3. „**Geschäftszeiten**“ bezeichnet die Geschäftszeiten (08:00 bis 18:00 Uhr Ortszeit) am Ort des Auftraggebers an den Werktagen. Ausnahmen können in der zugehörigen Order Form geregelt sein.
4. „**(AMS-)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 jedwede Änderungen an den HEC Services wie in einem durch die Parteien unterzeichneten schriftlichen Dokument mit Bezugnahme auf die geltende Order Form beschrieben.
6. „**IT-Umgebung**“ bezeichnet die von SAP zur Verfügung gestellten Rechenzentren, Server, Netzwerkausrüstungen, Betriebssysteme und Datenspeicherungsmechanismen, die von SAP zur Bereitstellung des HEC Service für den Auftraggeber ausgewählt wurden und genutzt werden; dazu gehören die Produktivumgebung (PRD) und alle anderen IT-Umgebungen (QAS), die für nicht produktive Zwecke genutzt werden, wie in der Order Form vereinbart.
7. „**Vertrauliche Informationen**“ sind in Bezug auf den Auftraggeber dessen Daten, Marketing- und Geschäftspläne und/oder Informationen zu seiner Finanzlage und in Bezug auf SAP: (a) der HEC Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf sämtliche (i) Computersoftware (sowohl Objekt- als auch Quellcode) und die dazugehörige Dokumentation oder die durch SAP bereitgestellten Service-spezifikationen; (ii) Verfahren, Konzepte, Methoden, Prozesse und Designs, die im Service verkörpert sind oder sich auf diesen beziehen; und (iii) alle auf den Service bezogenen Anwendungsprogrammierschnittstellen, Systemsicherheits- und Systemarchitekturkonzepte; und (b) Informationen zu Forschung und Entwicklung von SAP, SAP-Produktangeboten, Preisen und Verfügbarkeit. Des Weiteren können zu den vertraulichen Informationen von SAP oder vom Auftraggeber (die Partei, die derartige Informationen offenlegt, ist die „Offenlegende Partei“) auch Informationen gehören, die von der Offenlegenden Partei vor der uneingeschränkten Weitergabe an Dritte geschützt werden, und die von der (i) Offenlegenden Partei oder deren Vertretern zum Zeitpunkt der Weitergabe als vertraulich gekennzeichnet werden; oder (ii) die gemäß der Art der Informationen und den Umständen der Weitergabe vernünftigerweise als vertraulich zu betrachten sind; einschließlich, aber nicht beschränkt auf Informationen über Dritte oder diese betreffende Informationen, die gegenüber der anderen Partei im Rahmen der Vereinbarung offengelegt werden.
8. „**Continuous Operations**“: Der Anforderungstyp Continuous Operations ist für alle Meldungen vorgesehen, bei denen es sich um irgendeine 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.
9. „**Auftraggeberdaten**“ bezeichnet alle Inhalte, Materialien, Daten und Informationen, die der Auftraggeber oder seine autorisierten Nutzer in die IT-Umgebung einpflegen.
10. „**Ausfallzeiten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, in denen die HEC Services nicht auf Anforderungen vom SAP-Übergabepunkt an das Rechenzentrum, in dem die HEC Services erbracht werden, reagieren, ausgenommen Ausgeschlossene Ausfallzeiten.
11. „**Ausfallzeiten in Notfällen**“ wird in Abschnitt 2, Unterabschnitt 2.5 dieser Servicebeschreibung definiert.
12. „**Ausgeschlossene Ausfallzeiten**“ wird in Abschnitt 9.2 dieser Servicebeschreibung definiert.
13. „**HEC Service(s)**“ bezeichnet HANA Enterprise Cloud (HEC) Services, wie sie in einem Scope-Dokument und in der Order Form sowie im relevanten Dokument „HEC Roles and Responsibilities“ (HEC – Rollen und Zuständigkeiten) für eine Projektphase (HEC-Projekt für Nicht-PRD-Systeme) oder für produktive

Geschäftsvorgänge (HEC Productive für PRD-Systeme) geregelt sind, und kann mit Application Management Services (AMS) for HANA Enterprise Cloud kombiniert werden. Alle nicht im Dokument „HEC Roles and Responsibilities“ (HEC – Rollen und Zuständigkeiten) enthaltenen Services sind vom Scope des HEC Service ausgeschlossen.

14. „**Vergütung für HEC Services**“ bezeichnet den gemäß der entsprechenden Order Form für die im Rahmen dieser Order Form erbrachten HEC Services regelmäßig zu zahlenden Betrag.
15. „**Störungen**“ bezeichnet ungeplante Unterbrechungen von Geschäftsprozessen oder vom Auftraggeber gemeldete gravierende Minderungen der Servicequalität (nur HEC Production).
16. „**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.
17. „**Key-User**“ bezeichnet einen zugewiesenen Ansprechpartner auf Seiten 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.
18. „**LAN**“ bezeichnet ein lokales Netzwerk, bei dem es sich um ein logisches Computernetzwerk in einem relativ kleinen Bereich handelt.
19. „**Nutzungsvertrag**“ bezeichnet die Vereinbarung (außerhalb der vorliegenden Vereinbarung), in deren Rahmen der Auftraggeber die Rechte an der Vereinbarten Software erhalten hat.
20. „**Vereinbarte Software**“ bezeichnet die Version der Anwendungen, Datenbanken, Software, Hilfsprogramme und Komponenten, die Eigentum des Auftraggebers sind oder für die der Auftraggeber Nutzungsrechte besitzt und die er SAP als Bestandteil der IT-Umgebung zur Verfügung stellt.
21. „**Ortszeit**“ bezeichnet, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, die Zeitzone am Hauptstandort des Auftraggebers.
22. „**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.
23. „**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.
24. „**Übergabepunkt**“ bezeichnet die Firewall bzw. (für HEC Services, auf die über VPN zugegriffen werden kann,) das VPN-Gerät am Ausgang der IT-Umgebung von SAP.
25. „**PRD**“ (oder „**Produktivumgebung**“) bezeichnet den Teil der IT-Umgebung, der ausschließlich für die Abwicklung produktiver Geschäftsvorgänge genutzt wird.
26. „**Problem**“ bezeichnet die zugrunde liegende Ursache einer *Störung*. Ein Problem kann mehrere Störungen verursachen.
27. „**Produktsupport**“ ist der Support, der vom Hersteller des Softwareprodukts (z. B. SAP) bei Fehlern des Softwareprodukts geleistet wird.
28. „**Anforderung**“ bezeichnet eine an AMS gerichtete Anfrage oder eine AMS gestellte Aufgabe. Eine Anforderung kann als Störung, Change Request oder Serviceanforderung klassifiziert werden.
29. „**(AMS) Change Request**“ ist die formale Beschreibung einer gewünschten Geschäftsprozessänderung. Change Requests werden gemäß dem AMS-Change-Management-Prozess bearbeitet.
30. „**(AMS-)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.
31. „**SAP Support Portal**“ ist ein Bestandteil der Global-Support-Plattform (die Teil des SAP Enterprise Support ist) und dient als SAP-Wissensdatenbank und Extranet zum Wissensaustausch, über das SAP Inhalte und Services ausschließlich für Auftraggeber und Partner bereitstellt. Das [SAP Support Portal](https://support.sap.com/home.html) unter <https://support.sap.com/home.html> ist das zentrale SAP-Portal für alle anwendungsbasierten Supportanforderungen, die über Supportmeldungen eingereicht werden.
32. „**Servicegutschrift**“ bezeichnet einen Betrag, der gemäß Abschnitt 9.7 dieser Servicebeschreibung berechnet und gutgeschrieben wird.
33. „**(AMS) Service Desk**“ bezeichnet 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-Kernteam

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
- Zuordnung von Meldungen und Reporting

34. „**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.
35. „**Service Level**“ sind die von SAP in dieser Servicebeschreibung oder dem zugehörigen Scope-Dokument vereinbarten Mindest-Service-Level einschließlich Prioritätsstufen und Erstreaktionszeiten von SAP. „**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.
36. „**Servicezeiten**“ sind die Zeiten, in denen SAP gegenüber dem Auftraggeber die vereinbarten HEC Services gemäß SLA erbringt.
37. „**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 hinsichtlich der Lösungszeit gilt nur für Incident-Management-Meldungen für Produktivsysteme und wenn vertraglich vereinbart.
38. „**Standardänderungen**“ sind Änderungen von geringer Auswirkung, die im Vorfeld definiert und autorisiert wurden. Standardänderungen werden gemäß dem (AMS-)Request-Fulfillment-Prozess bearbeitet.
39. „**Systemverfügbarkeit**“ bezeichnet einen anhand der in Abschnitt 9.2 dieser Servicebeschreibung ausgegebenen Formel berechneten Prozentsatz.
40. „**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.
41. Die „**Gesamtzahl der Minuten**“ wird 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche innerhalb eines Monats erfasst.
42. „**VPN**“ (Virtual Private Network) bezeichnet ein sicheres Datennetzwerk, das das Internet nutzt, um geografisch voneinander entfernte Standorte miteinander zu verbinden.
43. „**Kündigungsdatum**“ bezeichnet das Datum des Inkrafttretens einer gültigen Kündigung gemäß den Bedingungen der Vereinbarung.
44. „**Produktivzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten eines Monats abzüglich aller Ausfallzeiten für diesen Monat.
45. „**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 HANA Enterprise Cloud (HEC) Services (HEC Production und HEC-Projekt)

2.1 Überlassung von Nutzungsrechten

Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung sämtlicher Vereinbarter Software und den Erwerb aller erforderlichen Rechte von Dritten verantwortlich, die SAP zum Ausführen und Hosten der Vereinbarten Software benötigt. Der Auftraggeber legt auf Anforderung von SAP eine schriftliche Bestätigung dieser Rechte seitens des Auftraggebers und/oder der jeweiligen Drittlizenzgeber vor. Der Auftraggeber gewährt SAP das einfache Recht zur Verwendung der Vereinbarten Software ausschließlich zum Zweck der Bereitstellung des HEC Service und nur in dem Maße, wie es für die Bereitstellung des HEC Service durch SAP und deren Unterauftragnehmer erforderlich ist, und in dem in der entsprechenden Order Form ggf. anderweitig festgelegten Maße. Der Auftraggeber erklärt und versichert hiermit, dass er über alle Rechte, Nutzungsrechte und Genehmigungen verfügt, die dazu erforderlich sind, SAP die in diesem Abschnitt festgelegten Rechte zu gewähren.

2.2 Support

Der Auftraggeber ist für die Laufzeit der Order Form für den Bezug und die Aufrechterhaltung des SAP Enterprise Support (oder einer niedrigeren Supportstufe, falls mit SAP schriftlich vereinbart) für die Vereinbarte SAP-Software sowie den relevanten Support für Vereinbarte Nicht-SAP-Software verantwortlich.

2.3 Modifikationen und Konfiguration der Vereinbarten Software

Der Auftraggeber ist für das Testen und Lösen von Quellcode-, Kompatibilitäts- oder sonstigen Problemen zuständig, die aus im Rahmen des Nutzungsvertrags zulässigen Modifikationen sowie aus Patches, Behelfslösungen oder anderen Änderungen seitens des Lizenzgebers der Vereinbarten Software resultieren. Der Auftraggeber informiert SAP umgehend über Modifikationen oder sonstige Änderungen an der Vereinbarten Software. Um die zugrunde liegende IT-Umgebung betreiben zu können, kann SAP Anpassungen oder Modifikationen der Vereinbarten Software nach vernünftigem Ermessen beschränken.

2.4 Aktuell unterstützte Version der Vereinbarten Software und Subskriptionssoftware

- 2.4.1 Der Auftraggeber verwendet eine Version oder ein Release der Vereinbarten Software und/oder Subskriptionssoftware, für die die Softwarepflege und der Benutzersupport aktuell sind, wie im entsprechenden Nutzungsvertrag mit dem jeweiligen Softwareanbieter festgelegt; desgleichen muss es sich bei jeder Installation einschließlich der Erstinstallation der Vereinbarten Software und/oder Subskriptionssoftware in den IT-Umgebungen um eine solche Version handeln. Für Vereinbarte SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware erfolgt dieser Support (in dem in der geltenden Order Form oder dem entsprechenden Nutzungsvertrag enthaltenen Umfang) gemäß den derzeitigen Wartungs-/Pflegephasen für SAP-Software-Releases (siehe <https://support.sap.com/releasestrategy>). Im Rahmen der Bereitstellung dieses Supports bezieht sich „aktuell“ auf „Mainstream Maintenance“.
- 2.4.2 Der Auftraggeber ist sich darüber im Klaren, dass, wenn es sich bei der von ihm verwendeten Version der Vereinbarten SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware nicht um eine Version mit aktuellem Softwarepflegevertrag handelt, (i) SAP möglicherweise nur eingeschränkt Support leisten kann und keinerlei Verantwortung für derartige Einschränkungen übernimmt und (ii) die Service-Level für die Systemverfügbarkeit keine Geltung haben. Während der Laufzeit muss der Auftraggeber möglicherweise Upgrades auf neuere Versionen der Vereinbarten SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware durchführen, um SAP Enterprise Support beziehen zu können und die Einhaltung der Service-Level für die Systemverfügbarkeit zu ermöglichen; dafür können dem Auftraggeber zusätzliche Kosten entstehen. Für den Fall, dass die „Mainstream Maintenance“ für die Vereinbarte SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware nicht mehr verfügbar und eine neue Version bzw. ein neues Release der Vereinbarten SAP-Software und/oder Subskriptionssoftware nicht verfügbar ist, einigen sich die Parteien in gutem Glauben auf eine für beide Seiten annehmbare Lösung; dafür können dem Auftraggeber zusätzliche Kosten entstehen.
- 2.4.3 SAP empfiehlt dem Auftraggeber dringend, die für das Software Lifecycle Management geltenden Best Practices einzuhalten, wie von SAP Active Global Support veröffentlicht. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig in der Order Form oder in Abschnitt 7.2 unten festgelegt, ist der Auftraggeber verantwortlich für die Installation von Subskriptionssoftware und Vereinbarter Software, einschließlich Upgrades und neuer Releases, in der IT-Umgebung.

2.5 Patches und Upgrades des Betriebssystems

SAP behält sich das Recht vor, jederzeit und ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers kritische Anwendungspatches, Sicherheitspatches für Betriebssysteme (Sicherheitspatches mit der Priorität „Sehr hoch“) sowie kritische Upgrades des Betriebssystems durchzuführen. SAP unternimmt angemessene Anstrengungen, um den Auftraggeber achtundvierzig (48) Stunden im Voraus über die Patchimplementierung zu informieren, es sei denn, der Vorankündigungszeitraum muss zur Behebung eines kritischen Sicherheitsproblems unterschritten werden. Die Parteien vereinbaren, dass eine Ausfallzeit, die während einer solchen kritischen Patchimplementierung bzw. eines Betriebssystem-Upgrades auftritt, als **„Ausfallzeit in Notfällen“** gilt und auf die Summe von vier (4) Stunden für die Planmäßige Ausfallzeit im darauffolgenden Kalendermonat angerechnet wird. Nicht kritische Sicherheitspatches (alle Sicherheitspatches mit der Priorität „Hoch“, „Mittel“ oder „Niedrig“) fallen in den Zuständigkeitsbereich des Auftraggebers, und dieser muss SAP durch eine Serviceanforderungsmeldung einbeziehen. Die Parteien vereinbaren, dass solche Upgrades während der Planmäßigen Ausfallzeiten oder sonstiger Vereinbarter Ausfallzeiten durchgeführt werden.

2.6 Microsoft-Softwareprodukte

Soweit die von SAP bereitgestellte IT-Umgebung Microsoft-Softwareprodukte beinhaltet (z. B. die im Abschnitt „System-Setup-Tabelle“ in der Order Form aufgeführten), stimmt der Auftraggeber der Einhaltung folgender Bedingungen in Bezug auf diese Microsoft-Softwareprodukte zu:

- 2.6.1 Der Auftraggeber darf keine Vermerke zum Urheberrecht sowie Marken oder andere Hinweise zu Eigentumsrechten, mit denen die Microsoft-Softwareprodukte versehen sind oder die bei der Verwendung der Microsoft-Softwareprodukte angezeigt werden, entfernen, verändern oder verdecken.
- 2.6.2 Der Auftraggeber darf die Microsoft-Softwareprodukte nicht zurückentwickeln, dekompileieren oder disassemblieren, außer und nur in dem Maße, wie dies gemäß dem geltenden Recht ungeachtet dieser Einschränkung zulässig ist.

- 2.6.3 Für jegliche Gewährleistungen sowie für Schadenersatzhaftung und Abhilfemaßnahmen (falls zutreffend) ist ausschließlich SAP – nicht Microsoft oder dessen verbundene Unternehmen oder Tochtergesellschaften – verantwortlich.
- 2.6.4 Jeglicher Produktsupport für die Microsoft-Softwareprodukte in der IT-Umgebung wird dem Auftraggeber von SAP – nicht von Microsoft oder dessen verbundenen Unternehmen oder Tochtergesellschaften – bereitgestellt.
- 2.6.5 Alle Rechtstitel und Rechte an geistigem Eigentum bezüglich der Microsoft-Softwareprodukte liegen bei Microsoft oder dessen Lieferanten. Die Microsoft-Softwareprodukte sind urheberrechtlich und durch internationale Abkommen über das Urheberrecht sowie durch weitere Gesetze und Abkommen zum Schutz des geistigen Eigentums geschützt. Aus dem Besitz, der Nutzung oder dem Zugriff auf die Microsoft-Softwareprodukte durch den Auftraggeber kann keine Übertragung von Eigentumsrechten oder Rechten auf geistiges Eigentum an den Microsoft-Softwareprodukten auf den Auftraggeber abgeleitet werden.
- 2.6.6 Bei Prüfungen darf SAP Informationen über den Auftraggeber in Bezug auf die Nutzung der Microsoft-Softwareprodukte gegenüber Microsoft oder dessen verbundenen Unternehmen oder Tochtergesellschaften offenlegen.
- 2.6.7 Der Auftraggeber ist sich darüber im Klaren, dass die Microsoft-Softwareprodukte nicht fehlertolerant sind, keinen fehler- und unterbrechungsfreien Betrieb garantieren und nicht in Anwendungen oder Situationen verwendet werden dürfen, in denen ein Ausfall dieser Microsoft-Softwareprodukte zu Tod, schweren körperlichen Verletzungen oder schwerem Sach- oder Umweltschaden führen könnte (Nutzung mit hohem Risiko). Beispiele für die Nutzung mit hohem Risiko sind unter anderem: Flugzeuge oder andere Massenverkehrsmittel, Steuerung von Nuklear- oder Chemieanlagen, Lebenserhaltungssysteme, implantierbare medizinische Geräte, Kraftfahrzeuge oder Waffensysteme. Die Nutzung mit hohem Risiko schließt nicht die Nutzung von Microsoft-Softwareprodukten für administrative Zwecke, zum Speichern von Konfigurationsdaten, für Entwicklungs- und/oder Konfigurationswerkzeuge oder andere Nicht-Steuerungsanwendungen ein, deren Ausfall nicht zu Tod, körperlichen Verletzungen oder schweren Sach- oder Umweltschäden führen würde.

3 Application Management Services (AMS) for HEC

Application Management Services (AMS) unterstützen den Auftraggeber beim laufenden Anwendungssupport für seine SAP-HANA-Enterprise-Cloud-Lösung. Die von SAP zu erbringenden Application Management Services for HEC 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 standardmäßigen Application Management Services können in dem in Schedule A zu dem zugehörigen Scope-Dokument (Rollen und Zuständigkeiten für AMS) beschriebenen Umfang bereitgestellt werden. Die relevanten, im Scope des Engagement enthaltenen Services müssen im zugehörigen Scope-Dokument ausgewählt werden:

3.1 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
- Meldungsbasierte Dokumentation
- Bei Bedarf Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports

3.2 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
- Meldungsbasierte Dokumentation
- Bei Bedarf Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports

3.3 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 zwischen den Engagement Managern von SAP und Auftraggeber (beide in Abschnitt 6 unten definiert)

- Planung und Umsetzung von Change Requests gemäß definiertem Lösungs-Scope und SLAs nach Zustimmung des Auftraggebers als Teil der beschriebenen Services, entweder während der Operations-Phase oder als Change Request zur Order Form
- Meldungsbasierte Dokumentation
- Bei Bedarf Anforderung der Einbeziehung des Produktsupports

3.4 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

3.5 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

3.6 Proaktive Services für SAP-Anwendungen

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

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 durch das SAP Support Portal oder die SAP-Solution-Manager-Anwendung des Auftraggebers, die über eine Online-Support-Verbindung zum SAP Service and 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.

Im Rahmen des Engagement erbringt SAP ausgewählte, im Scope-Dokument und/oder in der Order Form vereinbarte Services für eine vereinbarte Anzahl von Personenstunden pro Monat, die der Auftraggeber nach seinem Ermessen in Anspruch nimmt. Die vereinbarte Anzahl von Personenstunden pro Monat ist im Scope-Dokument und/oder in der Order Form für AMS geregelt.

Im Rahmen des Engagement erbringt SAP ausgewählte Services nur für die im Scope inbegriffene(n) SAP-Lösung und -Geschäftsprozesse, wie in der Order Form für AMS vereinbart.

Art und Typ der Supportaktivitäten werden 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 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 geregelt ist, anzufordern. SAP kann die Verfügbarkeit der für diese Services benötigten Ressourcen nicht garantieren.

Als Plattform zum Anlegen von Supportanforderungen für SAP AMS steht das SAP Support Portal zur Verfügung.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, eine Infrastruktur zur Aufgabe von Meldungen einzurichten, zu betreiben und zu warten, wie in Abschnitt 8 unter „Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers bezüglich der HEC Services und der Application Management Services for HEC“ beschrieben, sofern in dem entsprechenden Scope-

Dokument nicht anders angegeben. SAP übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Replikation von Meldungen aus der Meldungsinfrastruktur des Auftraggebers an SAP ordnungsgemäß funktioniert.

4 **Engagement-Ansatz für Application Management Services**

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 Plan zum Systemwechsel 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 sowie 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 Modifikationen innerhalb 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. 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 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	Detaillierte Workshops mit dem Auftraggeber und SAP, Einführung für die Teammitglieder, Festlegung der Verantwortlichkeitsmatrix und der Governance-Modelle.
	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 des Hilfsprogramms für die Meldungsbearbeitung.
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 (Orte sind zu vereinbaren).
	Reverse-Shadow-Support	Optionaler Schritt: SAP erbringt die Services, während das Auftraggeberteam Unterstützung leistet, indem es 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

- Zusätzlich zu den in Abschnitt 8 dargelegten Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers bezüglich der HEC Services und der Application Management Services for HEC 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 des geltenden Scope-Dokuments für 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 so weit zu stabilisieren, dass die produktiven SLA-Messungen in der Operations-Phase beginnen können.

Während der Stabilization-Phase werden die beschriebenen Services gemäß dem vereinbarten Umfang 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	Durchführen 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	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 3 beschriebenen Services werden in der produktiven 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 vereinbarten 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 C 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 (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 Optionale Services

Die folgenden optionalen Services sind NICHT Bestandteil der HEC Services und werden NICHT durch SAP erbracht, es sei denn, der Auftraggeber bestellt sie gegen eine Vergütung und sofern ausdrücklich in einer entsprechenden Order Form oder einem entsprechenden Change Request angeben.

5.1 Zusätzliche HEC-Exit-Services

Der Auftraggeber kann die folgenden Übergangsservices bei SAP bestellen, indem er einen Änderungsantrag abschließt und die entsprechende Vergütung zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Sätzen wie im

jeweiligen Änderungsantrag festgelegt, zahlt: (i) Services für den Übergang des Auftraggebers von den HEC Services zu durch den Auftraggeber bereitgestellten oder durch vom Auftraggeber ausgewählte Dritte bereitgestellten Ersatzservices, und (ii) Auftraggeberdaten im von SAP verwendeten oder in einem beiderseitig vereinbarten Sicherungsformat. SAP stellt diese durch den Auftraggeber bestellten Übergangsservices nach Ablauf der Laufzeit der HEC Services bereit.

5.2 Disaster-Recovery-Services für HEC Production (falls im Scope-Dokument ausgewählt)

1. „**Disaster (Katastrophe)**“ bezeichnet ein Ereignis von erheblichem Ausmaß, das eine signifikante Unterbrechung der HEC-Services-Bereitstellung zur Folge hat und physische Schäden am SAP-Rechenzentrum oder an der IT-Umgebung bzw. deren physische Zerstörung umfassen kann. Dabei kann es sich um Naturkatastrophen (Fluten, Hurrikans, Tornados, Erdbeben usw.) und/oder von Menschen verursachte Katastrophen (Austritt von Gefahrstoffen, Ausfälle der Infrastruktur, Bio-Terrorismus usw.) handeln. Eine Katastrophe beschränkt sich in der Regel nicht auf ein einzelnes System oder eine einzelne Landschaft, sondern umfasst größere Teile der Infrastruktur.
2. „**Disaster-Recovery-Services**“ (oder „**DR-Services**“ oder „**DR**“) bezeichnet den Disaster-Recovery-Service-Prozess sowie alle implizierten Richtlinien und Verfahren, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung der Wiederherstellung oder Fortführung einer Technologie oder Infrastruktur stehen, für die in der entsprechenden Order Form vereinbart wurde, dass sie von den DR-Services abgedeckt ist. Der DR-Prozess dient nicht dazu, den Ausfall isolierter Systeme aufgrund von Hardware- oder Softwareproblemen zu beheben (d. h. DR ist kein Ersatz für die in dieser Vereinbarung beschriebenen Service-Level für die Systemverfügbarkeit).



3. „**Kurzdistanz-DR**“ oder „**Metro DR**“ bezeichnet einen Disaster-Recovery-Service, in dem SAP die DR-Services (mit den Failover-Systemen) von einem Rechenzentrum aus bereitstellt, das weniger als 80 km vom Standardrechenzentrum entfernt liegt, wodurch geringere Kosten und ein kleineres RPO entstehen, es jedoch auch zu einem erhöhten Risiko kommt, dass sich eine örtliche Katastrophe auf beide Rechenzentren auswirkt.
4. „**Langdistanz-DR**“ oder „**Regional DR**“ bezeichnet einen Disaster-Recovery-Service, in dem SAP die DR-Services (mit den Failover-Systemen) von einem Rechenzentrum aus bereitstellt, das mehr als 80 km vom Standardrechenzentrum entfernt liegt, um das Risiko zu minimieren, dass sich eine örtliche Katastrophe auf beide Rechenzentren auswirkt.
5. „**RPO**“ („**Recovery Point Objective**“) bezeichnet den maximalen Zeitraum, in dem Daten des Auftraggebers aufgrund einer Katastrophe verlorengehen dürfen (= Zeitraum zwischen der letzten Sicherung und dem Zeitpunkt, an dem die Katastrophe eingetreten ist)
6. „**RTO**“ („**Recovery Time Objective**“) bezeichnet die Dauer, für die die Vereinbarte Software und die PRD-Umgebung bei einer Katastrophe nicht verfügbar sind und so die Bereitstellung der HEC Services verhindern (= Zeitraum zwischen dem Eintreten einer Katastrophe und dem Zeitpunkt, an dem die Systeme wieder zur Verfügung stehen).

SAP stellt Standard-DR-Services mit vordefinierten Parametern für RPO und RTO insoweit bereit, als dass die Voraussetzungen und Bedingungen für die definierten Systemeigenschaften erfüllt sind. SAP ist von ihrer Pflicht zur Bereitstellung von DR-Services entbunden, soweit (und so lange wie) der Auftraggeber eine oder mehrere der nachfolgenden Voraussetzungen nicht erfüllt und dieses Versäumnis des Auftraggebers SAP an der Bereitstellung der entsprechenden DR-Services hindert:

- Die entsprechenden Komponenten werden in der von SAP bereitgestellten Form technisch genutzt; jegliche vom Auftraggeber oder von Drittanbietern vorgenommenen Entwicklungen oder Modifikationen an diesen Komponenten sind nicht abgedeckt (mit Ausnahme von Entwicklungen/Modifikationen, die in reinen ABAP-Systemen mit SAP-ABAP-Standardentwicklungstools gemacht wurden und mit Ausnahme von in die Software eingebetteten Drittanbieterprodukten).
- Die entsprechenden Systeme halten sich hinsichtlich Größe und Gestaltung innerhalb der ausdrücklich vereinbarten Grenzen.
- Schnittstellen im DR-Umfang sind begrenzt auf Schnittstellen/Protokolle, die von direkt einsetzbaren SAP-Systemen unterstützt werden (z. B. RFC, Web-Service-Aufrufe, Flat Files, XML und IDocs), für Komponenten im Rechenzentrum. Die Schnittstellen, die zusätzliche Lösungen oder Komponenten

innerhalb der IT-Umgebung erfordern, sowie externe Konnektivität sind nicht im Umfang der Standard-DR-Services enthalten.

- Alle Repositories, die Auftraggeberdaten enthalten, die am DR-Standort repliziert werden müssen, sind Datenbanken; ansonsten können RPO-Zeiten wesentlich länger ausfallen, und fallen somit nicht unter die Definition von Standard-DR-Services.

Die relevanten Parameter hängen von der gewählten DR-Gestaltung (Metro DR/Regional DR), der verwendeten Datenbankplattform und der Einhaltung der oben aufgeführten Bedingungen für Standard-DR-Services ab. Die vordefinierten Parameter für diese Standard-DR-Services sind folgende:

	Kurzstanz-DR (Metro DR)	Langstanz-DR (Regional DR)
Datenbank: SAP HANA	Single Node ⁽¹⁾ RTO = 12 Std.; RPO = 30 Min. Multi Node ⁽²⁾ RTO = 12 Std.; RPO = 0 Std.	RTO = 12 Std.; RPO = 30 Min.
Datenbank: Sybase ASE	RTO = 12 Std.; RPO = 30 Min. ⁽³⁾	RTO = 12 Std.; RPO = 30 Min.

- (1) HANA Single Node: beschreibt eine Konfiguration, bei der sich das HANA-Datenbanksystem auf einem einzigen Serverknoten befindet.
- (2) HANA Multi Node (oder HANA-Scale-out-System): beschreibt ein HANA-Datenbanksystem, das auf mehreren Hosts installiert ist, aber über eine einzige Systemkennung (SID) identifiziert wird. Das System erscheint aus der Perspektive des Administrators als eine Einheit und kann vom Administrator als Ganzes installiert, aktualisiert, gestartet, heruntergefahren oder gesichert werden.
- (3) Die Sybase-ASE-Datenbank-Replikation wird derzeit nicht im kontinuierlichen Modus unterstützt; dies wäre die Voraussetzung für ein RPO von 0. Wenn diese Funktion verfügbar wird und die entsprechenden Systeme auf diese neue Version aktualisiert und erfolgreich getestet wurden, vereinbaren beide Parteien zu diesem Zeitpunkt über einen Change Request ein geändertes RPO von 0 Stunden ohne zusätzliche Servicegebühr.

Performance-Merkmale können während des DR-Service-Failover-Betriebs Einschränkungen unterliegen. Voraussetzung für eine solche Leistungseinschränkung ist jedoch, dass es sich bei der Katastrophe auch um ein Ereignis höherer Gewalt handelt.

Andere DR-Services sind nicht im Umfang der SAP-Standard-DR-Services enthalten. Sofern vom Auftraggeber angefordert, müssten diese zusätzlichen DR-Services („Zusätzliche DR-Services“) einer weiteren DR-Bewertung unterzogen werden, die auf der Architektur und den Anforderungen des Auftraggebers basiert. Details zur Implementierung dieser Zusätzlichen DR-Services unterliegen der Abstimmung mit dem Auftraggeber, z. B. im Hinblick auf die Überarbeitung der geschätzten Failover-Zeiten und den maximal zulässigen Datenverlust, und die Parteien erklären ihr beiderseitiges Einverständnis mit den betreffenden RPO- und RTO-Werten für diese Zusätzlichen DR-Services als Ergebnis der Implementierung in einem Change Request. Im Rahmen dieses Verfahrens würde SAP vertretbare Maßnahmen ergreifen, um RPO/RTO für das System-Setup, wie in der Order Form festgelegt, in ähnlichem Umfang wie für die definierten Pakete zu erbringen.

Regelmäßige DR-Tests

Im Rahmen der DR-Services bietet SAP einen jährlichen DR-Failover-Test zur Überprüfung der Zuverlässigkeit der DR-Services an. DR-Recovery-Tests, die die geltenden Standards nicht erfüllen, führt SAP unmittelbar erneut aus und meldet jede Nichterfüllung dem Auftraggeber. Für die Bereitstellung von DR-Services erfüllt der Auftraggeber alle Infrastruktur- und Geschäftsvoraussetzungen gemäß dem Dokument „Roles and Responsibilities“ sowie ggf. gemäß weiteren in einem Change Request getroffenen Vereinbarungen. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Business-Continuity-Ziele des Auftraggebers ggf. einen weiteren Aufwand des Auftraggebers erfordern, der den Umfang der Managed-Services-DR-Services im Rahmen dieses Vertrags überschreitet.

Um die erwartete Funktionalität zu gewährleisten, muss jede Implementierung von DR-Services getestet werden. Der Auftraggeber ist sich darüber im Klaren, dass diese Tests ein wesentlicher Bestandteil der DR-Implementierung und die entsprechenden notwendigen Ausfallzeiten der betroffenen Anwendungen und/oder Systeme unvermeidlich sind. Die notwendigen Ausfallzeiten müssen in gegenseitigem Einverständnis zwischen SAP und dem Auftraggeber vereinbart werden. Dem Auftraggeber ist bewusst, dass eine erfolgreiche Implementierung von DR ohne Ausfallzeiten für Tests nicht möglich ist.

5.3 Kontinuierliche Verbesserung durch zusätzliche AMS

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 dessen vorhandene Landschaft für weitere Verbesserungen vorbereiten, indem für den Betrieb eingesetzte

Kapazitäten auf die Schaffung von Innovationsmöglichkeiten umgelenkt 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 Optimize Service for Lifecycle Management for Operational Efficiency mit dem folgenden Ansatz:

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

6 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 durch die zugewiesenen SAP-Ressourcen erbrachten HEC und AM Services werden durch den Engagement Manager von SAP koordiniert. Die beiden Engagement Manager arbeiten eng zusammen, um die Regelungen dieser Ergänzung und jeglicher geltender Order Forms umzusetzen.

7 Verantwortlichkeiten und Pflichten seitens des Auftraggebers in Bezug auf HEC Services

- 7.1 Die Verantwortlichkeiten von SAP erstrecken sich nicht über den Übergabepunkt hinaus.
- 7.2 Im Rahmen des HEC Service erbringt SAP folgende Leistungen: (i) Bereitstellung der Erstinstallation der Subskriptionssoftware und/oder Vereinbarten Software in der IT-Umgebung, (ii) Einrichtung und Konfiguration der relevanten Hardware- und Software-Überwachungs-Agents für die IT-Umgebung und (iii) Einführung des Auftraggebers in die Support- und Kommunikationsverfahren von SAP.
- 7.3 Der HEC Service gemäß dieser Vereinbarung beinhaltet die Bereitstellung der in der Dokumentation beschriebenen Services für die IT-Umgebung.
- 7.4 Auf Wunsch stellt SAP vor Ablauf oder Kündigung einer Order Form dem Auftraggeber innerhalb eines angemessenen Zeitraums die in der IT-Umgebung gespeicherten Auftraggeberdaten in einem angemessenen, von SAP verwendeten Sicherungsformat bereit.

8 Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers bezüglich der HEC Services und der Application Management Services for HEC

- 8.1 Zusätzlich zu den maßgeblichen Bestimmungen in den AGB gilt folgende Bestimmung: Der Auftraggeber ändert alle Kennwörter, die für den Zugriff auf den HEC Service verwendet werden, in regelmäßigen Abständen – mindestens einmal alle sechs (6) Monate. Wird dem Auftraggeber bekannt, dass ein unbefugter Dritter von einem Kennwort Kenntnis erhalten hat, muss der Auftraggeber SAP unverzüglich darüber informieren und das Kennwort sofort ändern.
- 8.2 Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Verbindung mit dem HEC Service, einschließlich der Internetverbindung zum Übergabepunkt.
- 8.3 Die Erbringung des HEC Service seitens SAP ist abhängig von der umgehenden Erfüllung der in der Vereinbarung (einschließlich des Dokuments „Rollen und Zuständigkeiten“) geregelten Verantwortlichkeiten des Auftraggebers durch den Auftraggeber und der Bereitstellung der erforderlichen qualifizierten Mitarbeiter und Ressourcen:
- (a) Direkter Ansprechpartner für SAP (Engagement Manager), der für die Koordination sämtlicher Aktivitäten verantwortlich und befugt ist, notwendige technische Änderungen umzusetzen.
 - (b) Aktuelle Liste der wichtigsten Ansprechpartner des Auftraggebers, die Zugriff auf die IT-Umgebung haben, unter Angabe folgender Informationen: Rolle des Ansprechpartners, Titel, geschäftliche Telefonnummer, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse usw.
 - (c) Eine Support-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, soll HEC-Ressourcen von SAP ermöglichen, 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 bestätigen und/oder wiedereröffnen

- SSCR-Schlüssel-Registrierung
 - Servicemeldungen bearbeiten
 - Serviceverbindungen öffnen
 - Software herunterladen
 - Systemdaten verwalten
 - Lizenzschlüssel beantragen
- 8.4 Der Auftraggeber erteilt SAP das Recht, einen S-User mit diesen Berechtigungen einzurichten und zu nutzen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass hierfür gegebenenfalls erforderliche Berechtigungen für seine Mitarbeiter oder Dritte umgehend erteilt werden.
- 8.5 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.
- 8.6 Der Auftraggeber haftet alleinig 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 dafür verantwortlich, SAP die erforderliche ausreichende Dokumentation seiner entsprechenden Prozesse bereitzustellen, sodass SAP ihren Verantwortlichkeiten hinsichtlich des HEC Service im Rahmen der Vereinbarung nachkommen kann.
- 8.7 Referenzbereitschaft: Während der Laufzeit der Vereinbarung steht der Auftraggeber für bis zu vier (4) Stunden pro Monat für Referenzgespräche zur Verfügung, deren Koordination dem SAP Engagement Manager obliegt.
- 8.8 Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung, den Betrieb und die Wartung seines LAN bzw. von dessen Teilen (Infrastruktur, lokale Drucker, Software usw.) verantwortlich.
- 8.9 Ungeachtet des Scope der im Rahmen dieses Engagement bereitgestellten Services ist der Auftraggeber für die Implementierung und die Ausgestaltung der gesamten Softwarelösung verantwortlich.
- 8.10 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.
- 8.11 Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, SAP eine brauchbare und ausreichende Dokumentation seiner Geschäftsprozesse bereitzustellen, damit SAP ihren Pflichten nachkommen kann.
- 8.12 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 im Scope inbegriffenen SAP-Installation gemäß dieser Vereinbarung eingerichtet wurde. Alternative Übermittlungskanäle für die Annahme von Meldungen werden ausschließlich im entsprechenden Scope-Dokument angegeben und vereinbart.
- 8.13 Der Auftraggeber gewährleistet den Zugriff auf die unterstützten Systeme in seiner IT-Lösung durch SAP und trägt sämtliche damit verbundenen Kosten.
- 8.14 Der Auftraggeber gewährleistet, dass die für seinen Produktsupport zuständigen Parteien von SAP eingesandte Anfragen und Meldungen zeitnah und in kooperativer Weise bearbeiten.
- 8.15 Der Auftraggeber ist für alle in den Systemen gespeicherten Daten verantwortlich. Der Auftraggeber stellt sicher, dass von seinen Daten Sicherungskopien erstellt werden. Sofern nicht anderweitig ausdrücklich in schriftlicher Form vom Auftraggeber mitgeteilt, kann SAP stets davon ausgehen, dass der Auftraggeber Sicherungskopien von allen seinen Daten erstellt.
- 8.16 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.
- 8.17 Das Engagement wird in Zusammenarbeit zwischen SAP und dem Auftraggeber umgesetzt. Der Auftraggeber stellt sachkundiges Personal mit Entscheidungsbefugnis bereit, das als Teil des Engagement-Teams für die Arbeit an dem Engagement zur Verfügung steht. Er teilt SAP die Namen und Kontaktdaten aller dem Engagement zugewiesenen eigenen Mitarbeiter und Mitarbeiter von Drittanbietern mit.
- 8.18 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.

- 8.19 Der Auftraggeber und SAP stellen rechtzeitig entsprechend qualifizierte Teammitglieder bereit und ersetzen ausscheidende Mitglieder entsprechend den Erfordernissen des Engagement so bald wie möglich.
- 8.20 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.
- 8.21 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.
- 8.22 Der Auftraggeber stellt SAP für die halbjährlich durchzuführenden Prüfungen kostenlos einen Nutzer 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 Setup-Phase vereinbart wird, dass SAP für die Transporte in das Produktivsystem verantwortlich ist.
- 8.23 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.
- 8.24 Voraussetzung für die Erbringung des Application Management Service durch SAP ist, dass der Auftraggeber seinen in Schedule A („Rollen und Zuständigkeiten für AMS“) 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.
- 8.25 Der Auftraggeber ist für Anpassungen bzw. den Ausbau der Lösung, z. B. aufgrund sich ändernder Anforderungen oder Strukturen beim Auftraggeber (Organizational Change Management), verantwortlich.
- 8.26 Der Auftraggeber ist für das Projektmanagement, die Ausgestaltung, den Umfang, die Auslieferung und die Benutzerakzeptanz der Anwendungsänderungen allein verantwortlich. Die Rolle von SAP bei Erweiterungen besteht in der Vergrößerung der Personalbasis – SAP versucht nach besten Kräften, die angeforderten Ressourcen mit den benötigten funktionalen oder technischen Fähigkeiten und Beratungskompetenzen bereitzustellen.
- 8.27 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. dauerhaft nachkommen, kann SAP Anpassungen am Zeitplan vornehmen und/oder dem Auftraggeber wegen dieser Nichteinhaltung zusätzliche Kosten zu den vereinbarten Sätzen in Rechnung stellen.
- 8.28 Dieser Abschnitt gilt, wenn es sich bei jeglicher Erworbenener Software um Nicht-SAP-Software handelt, die der Auftraggeber von einem Dritten erworben hat.
- (a) Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP, SAP SE, ihre Verbundenen Unternehmen sowie Unterauftragnehmer (auf eigene Kosten) von jeglichen Ansprüchen, Schadenersatzansprüchen, Verlusten, Forderungen, Kosten und Verbindlichkeiten (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren), die aus oder in Verbindung mit Ansprüchen Dritter in Bezug auf (i) die Erworbenene Software (mit Ausnahme von Erworbenener Software, die der Auftraggeber von SAP erworben hat) oder in Bezug auf (ii) die Kombination derartiger Erworbenener Software mit dem HEC Service oder sonstigen Anwendungen, Inhalten oder Prozessen entstehen, freizustellen. Dies schließt auch jegliche Ansprüche infolge von mutmaßlicher Verletzung oder Missachtung der Rechte Dritter durch die Erworbenene Software oder durch die Implementierung, das Hosting oder die Nutzung der Erworbenen Software gemäß den Bestimmungen der Vereinbarung ein. Es gelten die in der Vereinbarung dargelegten Verteidigungsverfahren.

- (b) DIE HIERIN GEREGLTEN VERPFLICHTUNGEN DES AUFTRAGGEBERS SIND VON JEGLICHEN IN DER VEREINBARUNG GEREGLTEN HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN AUSGENOMMEN.
- (c) Hat SAP Grund zu der Annahme, dass die Erworbene Software gegen geltende Gesetze verstößt, die Rechte von Dritten verletzt oder missachtet, anderweitig gegen wesentliche Bestimmungen der Vereinbarungen verstößt oder substanzielle Schäden für den HEC Service zur Folge hat, kann SAP die unverzügliche Entfernung derartiger Erworbener Software aus der IT-Umgebung verlangen.

9 Service-Level und Reporting

9.1 Servicestunden

Servicetyp	Zeitraum, in dem Services von SAP erbracht werden
HEC Services	Systeme, PRD: täglich von 00:00 bis 23:59 Uhr mit Ausnahme der ausgeschlossenen und planmäßigen Ausfallzeiten (gemäß Definition in Abschnitt 9.2) Systeme, NICHT-PRD: 08:00–18:00 Ortszeit an allen Werktagen
Application Management Services for HANA Enterprise Cloud	Servicestunden (Servicezeiten) und Scope für Application Management Services for HANA Enterprise Cloud sind im zugehörigen Scope-Dokument für Application Management Services for HANA Enterprise Cloud angegeben.

„**Werktag**“ bezeichnet jeden Wochentag von Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Ort des Auftraggebers geltenden gesetzlichen Feiertage.

9.2 Systemverfügbarkeit

In der folgenden Tabelle ist die Systemverfügbarkeit angegeben, die für die IT-Umgebung gilt. SAP zeichnet die erzielte „Systemverfügbarkeit“ auf und erstellt einen monatlichen zusammenfassenden Bericht, der dem Auftraggeber übermittelt wird. Der Auftraggeber muss SAP über jegliche Ansprüche auf Servicegutschriften innerhalb eines (1) Monats nach dem Eingang des monatlichen Berichts über die Systemverfügbarkeit benachrichtigen, indem er eine Supportmeldung bei SAP aufgibt.

Segment der IT-Umgebung	Service-Level	Servicegutschrift
PRD	99,5 %	HEC Production: 2 % der Monatlichen Servicevergütung pro Prozentpunkt (0,1 %) unterhalb des Service-Levels für die Systemverfügbarkeit, wobei die Gutschrift 100 % der Monatlichen Servicevergütung nicht übersteigen darf
NICHT-PRD und bereitgestellter Server (IaaS)	95 %	HEC Project: 2 % der Monatlichen Servicevergütung pro Prozentpunkt (0,1 %) unterhalb des Service-Levels für die Systemverfügbarkeit, wobei die Gutschrift 100 % der Monatlichen Servicevergütung nicht übersteigen darf

Die Systemverfügbarkeit wird folgendermaßen berechnet:

$$\text{System Availability in \%age} = \left[\frac{(\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime})}{\text{Total Minutes in the Month}} * 100 \right]$$

Ausgeschlossene Ausfallzeiten	Gesamtzahl der Minuten im Monat, die auf Folgendes zurückzuführen sind: <ol style="list-style-type: none"> 1. Planmäßige Ausfallzeit, wie im Scope-Dokument beschrieben und im Folgenden geregelt 2. Jegliche seitens SAP oder des Auftraggebers angeforderten Ausfallzeiten, die zwischen den Parteien vereinbart werden („Vereinbarte Ausfallzeit“) 3. Ausfallzeit in Notfällen, wie in Abschnitt 2.5 definiert 4. Ausfallzeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von SAP entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können (siehe Beispiele unterhalb dieser Tabelle). 5. Ausfallzeit eines NICHT-PRD-Systems durch Nutzung dieses Systems
--------------------------------------	--

	als Failover-System bzw. zur Reparatur eines PRD-Systems 6. Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von SAP entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können (siehe Beispiele unterhalb dieser Tabelle)
Planmäßige Ausfallzeiten	Eingeplant zu einem zwischen den Parteien vereinbarten Zeitpunkt (wie im Scope-Dokument aufgeführt); maximal vier (4) Stunden pro Monat je System; hiervon ausgenommen sind Funktions-Updates.

Im Folgenden sind einige Beispiele für Umstände aufgeführt, die außerhalb der vertretbaren Kontrolle von SAP liegen (hierbei handelt es sich nicht um eine vollständige Liste):

- (a) Nichteinhaltung der in der Vereinbarung angegebenen Verantwortlichkeiten des Auftraggebers (einschließlich der Bestellung von Pflegeaktivitäten für die Erworbenene Software)
- (b) Durch den Auftraggeber verursachte Ausfallzeiten
- (c) Unterbrechungen aufgrund von Anforderungen der Dritthersteller der Erworbenen Software
- (d) Unterbrechungen oder Abschaltungen der IT-Umgebung (oder von Teilen derselben), die sich durch die Qualität der vom Auftraggeber bereitgestellten Erworbenen Software und/oder durch Anpassungen oder Modifikationen der Erworbenen Software oder IT-Umgebung seitens des Auftraggebers ergeben, sofern diese im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung nicht in der Verantwortung von SAP liegen
- (e) Wiederherstellungszeiten für Nutzerdaten (Wiederherstellungen der Daten in der Datenbank von einem Sicherungsmedium), wenn die Ursache der angeforderten Wiederherstellung nicht von SAP verschuldet wurde

9.3 Sicherung/Wiederherstellung

Die Tage/Stunden, in denen SAP HEC Services bereitstellt, sind in der geltenden Order Form geregelt.

Beschreibung	Segment der IT-Umgebung, für das der Service-Level gilt	Service-Level
Sicherungshäufigkeit und Aufbewahrungsfrist für Datenbanken	PRD	Vollständige Sicherung und Protokolldateisicherung gemäß SAP-Produktstandard: täglich. Aufbewahrungszeit: vierzehn (30) Tage. Die Sicherung der Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.
	NICHT-PRD	Vollständige Sicherung und Protokolldateisicherung gemäß SAP-Produktstandard: wöchentlich. Aufbewahrungszeit: vierzehn (14) Tage. Die Sicherung der Nicht-Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.
Sicherungshäufigkeit und Aufbewahrungsfrist für Dateisysteme	PRD	Vollständige Sicherung: monatlich; inkrementelle Sicherung: täglich. Aufbewahrungszeit: zwei (2) Monate. Die Sicherung der Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.
	NICHT-PRD	Vollständige Sicherung: monatlich; inkrementelle Sicherung: täglich. Aufbewahrungszeit: zwei (2) Monate. Die Sicherung der Nicht-Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.

9.4 Erstreaktionszeit und Problemlösungszeit

9.4.1 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):

Sehr hoch: Eine Meldung ist mit der Priorität „Sehr hoch“ einzustufen, wenn die der Meldung zugrunde liegende Störung 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:

- Ein Produktivsystem ist vollständig ausgefallen.
- Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades sind gefährdet.
- Die Kerngeschäftsprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt.

Es ist keine Behelfslösung verfügbar. Die Meldung bedarf der sofortigen Bearbeitung, da die Störung gravierende Verluste zur Folge haben kann.

Hoch: Eine Meldung 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.

Mittel: 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.

Niedrig: Eine Meldung ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn die der Meldung zugrunde liegende 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.

9.4.2 Erstreaktionszeit (IRT)

Das folgende Erstreaktionszeit-SLA für reaktive meldungsbasierte Anforderungen wird für verschiedene Prioritäten vereinbart:

Erstreaktionszeit (IRT)	Service-Level
Meldung mit der Priorität „Sehr hoch“ (nur für PRD)	Zwanzig (20) Minuten und Aktionsplan zur Problemerkennung innerhalb von vier (4) Stunden innerhalb der vereinbarten Servicestunden
Meldung mit der Priorität „Hoch“	Zwei (2) Stunden innerhalb der vereinbarten Servicestunden für PRD Vier (4) Stunden innerhalb der vereinbarten Servicestunden für NICHT-PRD
Meldung mit der Priorität „Mittel“	Vier (4) Stunden innerhalb der vereinbarten Servicestunden
Meldung mit der Priorität „Niedrig“	1 Werktag innerhalb der vereinbarten Servicestunden

Die Erstreaktionszeit entspricht den vertraglich vereinbarten Supportzeiten und kann nur garantiert werden, wenn die Kommunikationskanäle gemäß dem Supportkonzept oder -vertrag verwendet werden. Wenn sich die Priorität einer Supportmeldung ändert, beginnt die Erstreaktionszeit (IRT) des Service-Levels ab diesem Zeitpunkt.

9.4.3 Problemlösungszeit

Optional kann für Application Management Services for HANA Enterprise Cloud ein SLA für Problemlösungszeiten vereinbart werden, sofern dies im entsprechenden Scope-Dokument für Application Management Services for HANA Enterprise Cloud 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)-Service-Desk-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 Produkktivsystem 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 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 alle 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 mit Softwareprodukten entstehen, die nicht im Scope dieses AM Service 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 zur Problemlösungszeit hinzugerechnet, 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.

9.5 Änderungen an Service-Leveln

SAP darf die in den Abschnitten 9.1 bis 9.4 aufgeführten Service-Level-Bedingungen nach Mitteilung an den Auftraggeber nach eigenem Ermessen ändern, sofern SAP die Service-Level, die Servicegutschriften oder sonstige Service-Level-Bestimmungen während der Laufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit der Order Form nicht wesentlich herabsetzt.

9.6 Serviceberichte für AMS

9.6.1 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 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

9.6.2 Echtzeit-Reporting zu Meldungen für AMS

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.

9.6.3 Service-Level-Reporting für HEC Project und HEC Production

SAP erfasst die hierin geregelten Service-Level und erstellt einen monatlichen zusammenfassenden Bericht, der dem Auftraggeber übermittelt wird. Für den Fall, dass ein oder mehrere der Service-Level in der Vereinbarung nicht eingehalten werden, implementieren die Parteien das folgende Verfahren:

- a) Entweder benachrichtigt SAP den Ansprechpartner des Auftraggebers, oder der Auftraggeber bittet den SAP Account Manager um eine Analyse der Service-Level-Metrikstatistik.
- b) SAP (i) ermittelt umgehend die Ursache oder die mögliche Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service-Level einzuhalten, und (ii) entwickelt, sofern von einer Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Auftraggeber zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach der schriftlichen Bestätigung durch den Auftraggeber in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.
- c) Falls zutreffend, gewährt SAP die im Abschnitt 9.7 festgelegten jeweiligen Servicegutschriften.
- d) SAP wird ihrer Verpflichtung zur Gewährung der entsprechenden Servicegutschriften entbunden und hat das Nichterreichen des Service-Levels nicht verschuldet, wenn die Ursachenanalyse (sachgerecht von SAP ausgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service-Levels vom Auftraggeber verschuldet wurde. Sollte der Auftraggeber der Ursachenanalyse nicht zustimmen, besprechen die Parteien die Ursachenanalyse gemäß dem in Abschnitt 10 dieser Servicebeschreibung angegebenen Eskalationsverfahren.

9.7 Nichteinhaltung der Service-Level für HEC

Für den Fall, dass ein oder mehrere der Service-Level in der Vereinbarung nicht eingehalten werden, implementieren die Parteien das folgende Verfahren:

- a) Servicegutschriften. Gemäß Abschnitt 9.2 dieser Servicebeschreibung und mit Ausnahme der in Abschnitt 9.6 genannten Ausschlüsse hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Servicegutschrift, die sich aus der Summe der Servicegutschriften für Nicht-Produktivsysteme (NICHT-PRD) und für das Produktivsystem (PRD) infolge der Nichteinhaltung des entsprechenden in Abschnitt 9.2 angegebenen Service-Levels für die Systemverfügbarkeit seitens SAP ergibt, sofern und soweit SAP den entsprechenden Service-Level für die Systemverfügbarkeit nicht erreicht.
Die Servicegutschriften dürfen unter keinen Umständen höher sein als: (i) monatlich 100 % der Servicevergütung für den jeweiligen Monat; und (ii) für ein Vertragsjahr, ein Gesamtbetrag von einem

Drittel der jährlichen für das Vertragsjahr erhobenen Servicevergütung (oder ein Drittel der erhobenen Servicevergütung insgesamt, falls die Laufzeit gemäß der entsprechenden Order Form weniger als ein (1) Jahr beträgt). Der Auftraggeber stimmt zu, dass die Servicegutschriften im Falle der Nichteinhaltung des festgelegten Service-Levels den einzigen und ausschließlichen Abhilfeanspruch darstellen, soweit dies nicht durch geltende Gesetze untersagt ist.

- b) Wird der Anspruch des Auftraggebers auf die Servicegutschrift durch SAP schriftlich (E-Mail ist zulässig) bestätigt, verrechnet SAP die entsprechende Gutschrift mit einer künftigen Rechnung für den HEC Service oder entrichtet eine Rückvergütung, falls gemäß der Vereinbarung keine künftige Rechnung fällig ist.
- c) Kündigung. Der Auftraggeber kann die geltende Order Form unter Wahrung einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Eingang des entsprechenden Service-Level-Berichts durch schriftliche Mitteilung kündigen, wenn SAP die in der vorliegenden Ergänzung angegebene Systemverfügbarkeit für die PRD-IT-Umgebung in drei (3) aufeinanderfolgenden Monaten nicht einhält.

10 Datenschutz und -sicherheit – Vereinbarung zwischen verantwortlicher Stelle und Datenverarbeiter

- 10.1 SAP und der Auftraggeber unterliegen den Geschäftsbedingungen des Dokuments „Datenschutz und -sicherheit – Vereinbarung zwischen verantwortlicher Stelle und Datenverarbeiter“ (Anlage B), das es SAP erlaubt, ihren Verpflichtungen gemäß der Vereinbarung hinsichtlich der in der IT-Umgebung hinterlegten personenbezogenen Informationen von Mitarbeitern und Geschäftspartnern des Auftraggebers nachzukommen.
- 10.2 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen (Anhang 2 zu Anlage B) beschreiben das mindestens erforderliche Framework für die Datensicherheit, das für im HEC Service gespeicherte Auftraggeberdaten zur Anwendung kommt.
- 10.3 Innerhalb der entsprechenden Verlängerungslaufzeit (sofern zutreffend) kann der Auftraggeber den Zugang zum HEC Service verlangen und den HEC Service zur Unterstützung von Aktivitäten im Zusammenhang mit der Migration auf ein neues System weiterhin nutzen. Die Parteien dokumentieren eine solche Verlängerung in einem unterzeichneten schriftlichen Dokument, in dem auf die entsprechende Order Form Bezug genommen wird. Vorbehaltlich des Vorstehenden ist SAP nicht verpflichtet, Auftraggeberdaten vorzuhalten oder bereitzustellen.
- 10.4 SAP hat die im SAP Cloud Security Framework dargelegten Sicherheitsmaßnahmen oder gleichwertige Maßnahmen für die HEC Services implementiert und wird diese über die Laufzeit der zwischen dem Auftraggeber und SAP abgeschlossenen Order Form aufrechterhalten. SAP behält sich das Recht vor, das SAP Cloud Security Framework nach eigenem Ermessen zu überarbeiten und/oder zu aktualisieren, vorausgesetzt, dass SAP nicht das Gesamt-Sicherheitsniveau verringert. SAP legt dem Auftraggeber auf dessen Anforderung eine Kopie des SAP Cloud Security Framework vor.
- 10.5 Während der Laufzeit der zwischen dem Auftraggeber und SAP abgeschlossenen Order Form gibt SAP auf eigene Kosten einen Auditbericht in Auftrag, und zwar bei einer externen national anerkannten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die in Übereinstimmung mit den Service Organization Control (SOC) Reports des American Institute of Certified Public Accountants oder einer Entsprechung arbeitet, und stellt dem Auftraggeber auf dessen Anfrage hin eine Kopie seiner SOC-1- oder SOC-2-Berichte während des jeweiligen Prüfungszeitraums für die betreffenden Produktivsysteme innerhalb der IT-Umgebung zur Verfügung, die mindestens jährlich zu aktualisieren sind.

Anlage A „Rollen und Zuständigkeiten“ ist unter <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> einsehbar.

Anlage B „Anhang zur Auftragsdatenverarbeitung von personenbezogenen Daten“ ist unter <http://www.sap.com/corporate-en/our-company/policies/cloud/data-security.epx> einsehbar.

Anlage C: Change-Request-Verfahren

Anlage D: Vorlage für das Abnahmeprotokoll

Anlage C: 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 allen Änderungen an den Managed Services (HANA Enterprise Cloud und Application Management Services) schriftlich zustimmen. 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. 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 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. 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. All 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 (HANA Enterprise Cloud and 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	Abrech- nungs- beginn Monat

Anlage D: Vorlage für das Abnahmeprotokoll

Abnahmeprotokoll

Engagement-Bezeichnung:

Arbeitspaket:

Projektleiter beim Kunden		SAP Engagement Manager	
Auftrag Nr.			
Auftraggeber	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				
<input type="checkbox"/>	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.			
<input type="checkbox"/>	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.			
<input type="checkbox"/>	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			