Service Description für SAP MaxAttention für On-Premise-Lösungen („MSD“)

SAP MaxAttention für On-Premise-Lösungen kann professionelles Fachwissen vor Ort und/oder per Fernzugriff bereitstellen. Der Auftraggeber wird bei der MaxAttention-Engagement-Planung, Steuerung, Analyse und Identifizierung möglicher Verbesserungen der Geschäftsabläufe wie auch bei der Erstellung von Roadmaps unterstützt und erhält Beratung zu innovativen Technologien und zur Lösungsarchitektur, um die stetige Geschäftsoptimierung innerhalb der Geschäftsbereiche des Auftraggebers und/oder in Bezug auf die Koordination und die Abläufe der SAP-On-Premise-Lösungslandschaft des Auftraggebers zu fördern, wobei Transformations-, Implementierungs-, Upgrade-, Betriebs- und Innovationsprojekte unterstützt werden.

Die großgeschriebenen Begriffe, auf die hierin Bezug genommen wird und die hierin nicht definiert sind, haben die gleiche Bedeutung, wie sie in der Vereinbarung/im Vertrag festgelegt ist.

1. DEFINITIONEN

1.1. **Als „Kalenderquartal“** gelten die Zeiträume von drei Monaten, die am 31. März, am 30. Juni, am 30. September und am 31. Dezember des jeweiligen Kalenderjahres enden.

1.2. **„Lokale Geschäftszeit“** bezeichnet die regulären Arbeitszeiten (8:00 bis 18:00 Uhr) während regulärer Arbeitstage, in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Feiertagen, die am eingetragenen Sitz von SAP eingehalten werden. Ausschließlich im Hinblick auf die hier definierte SAP-Service-Level-Vereinbarung und/oder SAP-Premium-Service-Level-Vereinbarung können beide Parteien vereinbaren, dass ein anderer Firmensitz, d. h. der Firmensitz eines der Verbundenen Unternehmen von SAP, als Referenz für die lokale Geschäftszeit gilt und dient.

1.3. **„Normale Geschäftszeiten“** bezeichnet einen Zeitraum von 8 Stunden zwischen 6:00 und 20:00 Uhr von Montag bis Freitag, sofern nicht anderweitig schriftlich zwischen den Parteien vereinbart.

1.4. **„Produktivsystem“** bezeichnet ein Live-System von SAP, das für den internen Geschäftsbetrieb und zur Aufzeichnung der Daten des Auftraggebers genutzt wird.

1.5. **„Support Schedule“** bezieht sich auf das Schedule zum Nutzungsvertrag für SAP-Support (d. h. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support oder SAP Product Support for Large Enterprises), das für die unter dem Nutzungsvertrag für SAP-Software lizenzierte Software in Kraft ist.

1.6. **„Top Issue“** bezeichnet Probleme oder Störungen, die von SAP und dem Auftraggeber gemeinsam gemäß den SAP-Standards identifiziert und priorisiert wurden und die:

a) den Produktivstart eines Vorproduktivsystems gefährden oder

b) gravierende geschäftliche Auswirkungen auf ein Produktivsystem haben können.

2. SAP MAXATTENTION SERVICES

SAP erbringt nur die Services für SAP MaxAttention für On-Premise-Lösungen (**„MaxAttention Services“**), die im SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben sind, die auf diese MSD Bezug nimmt. SAP MaxAttention Services umfassen die folgenden Komponenten.

2.1. SAP Embedded Services

2.1.1. SAP erbringt SAP Embedded Services als ein Vor-Ort-Team, das aus den SAP-Support-Ressourcen (**„Embedded-Ressourcen“**) besteht, die in einem SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben sind und die unten beschriebene Rolle ausüben. Solche Embedded-Ressourcen stehen an den Standorten des Auftraggebers während der Normalen Geschäftszeiten für das Kontingent an Tagen pro Periode (**„Periode“**) pro zugewiesener Embedded-Ressource innerhalb der MaxAttention-Services-Laufzeit zur Verfügung, jeweils wie im SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben (**„Embedded-Ressourcen-Kontingent“**). Die Zuweisung der Embedded-Ressourcen erfolgt innerhalb von 6 Wochen nach Ausfertigung der Order Form. Das Embedded-Ressourcen-Kontingent schließt die Urlaubszeiten der zugewiesenen Embedded-Ressourcen aus.

2.1.2. In Abhängigkeit von der Rolle umfassen die Aktivitäten der zugewiesenen Embedded-Ressourcen einen Bereich oder eine beliebige Kombination der folgenden Bereiche in dem von den Parteien vereinbarten Umfang:

2.1.2.1. Aktivitäten des SAP Lead Technical Quality Manager (**„LTQM“**):

a) Analysieren der Softwarelösung, der Geschäftsprozesse und der strategischen Ausrichtung des Auftraggebers

b) Strategische Beratung, Hilfestellung und Unterstützung in den folgenden Bereichen:

- Technisches Risikomanagement/Programmmanagement für komplexe Softwareimplementierungs-, Upgrade- und Transformationsprojekte des Auftraggebers
- Entwicklung einer auf die IT-Strategie des Auftraggebers abgestimmte SAP-Release- und -Upgrade-Strategie
- Identifikation potenzieller Bereiche, in denen sich die Gesamtbetriebskosten des Auftraggebers senken lassen, und von Optimierungspotenzial (z. B. kontinuierliche Optimierung) für die SAP-Software des Auftraggebers

c) Schaffen von Transparenz in Bezug auf den Fortschritt in den Schwerpunktbereichen einschließlich Bereitstellung von Statusberichten zu vereinbarten Key Performance Indicators (**„KPIs“**)

d) Entwicklung und Pflege beidseitig vereinbarter, auftraggeberspezifischer Engagement-Pläne für MaxAttention Services

e) Unterstützung der Umsetzung des Engagement-Plans für MaxAttention Services, einschließlich der Koordination einzelner Serviceerbringungen und der Besetzung von SAP-Ressourcen

f) Unterstützung des Auftraggebers bei der Definition von Monitoringanforderungen und Strategien für wichtige Betriebsprozesse, die mit SAP-Software ausgeführt werden

g) Unterstützung des Auftraggebers bei der Koordination, Verfolgung und Berichterstellung in Bezug auf die technische Risikominderung von SAP und Top Issues auf Führungsebene des Auftraggebers

2.1.2.2. Aktivitäten des SAP Technical Quality Manager (**„TQM“**):

a) Beratung, Hilfestellung und Unterstützung in den vereinbarten Schwerpunktbereichen:

- Supportanforderungen von SAP, Supportprozesse des Auftraggebers und Einsatz von SAP-Support-Tools (z. B. Note Assistant, SAP Hinweissuche und SAP Solution Manager Enterprise Edition)
- Integriertes, durchgängiges Application Lifecycle Management
- Integrationsvalidierung komplexer Auftraggeberlösungen
- Steigerung der Effizienz der SAP-Lösung
- Beschleunigte Innovation für kundenspezifische Lösungen und Rapid Prototyping
- Management, Überwachung und Performance im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit von Lösungen
- Risikominimierungspläne für kritische Wartungsfälle
- Reduzierung und/oder Vermeidung von Störungsfällen

b) Überwachung der Umsetzung der SAP-Empfehlungen und der Aktionspläne seitens des Auftraggebers, die sich aus den im Rahmen dieses Dokuments bereitgestellten SAP Expert Services ergeben

c) Regelmäßige Bereitstellung von Status- und Risikoberichten auf der Projektmanagementebene beim Auftraggeber

d) Verwaltung von Quality Gates für ausgewählte Schwerpunktprojekte

2.1.2.3. Aktivitäten des SAP Enterprise Architect (**„EA“**):

a) Analysieren der SAP-Softwarelösung, der Geschäftsprozesse und der strategischen Ausrichtung des Auftraggebers, um den Auftraggeber bei der Entwicklung eines Zielarchitekturdesigns zu unterstützen

b) Anpassen der Architekturstrategie und -Roadmaps des Auftraggebers an die Strategie der SAP-Lösungen und SAP-Plattformen

c) Beratung, Hilfestellung und Unterstützung in den folgenden Bereichen

- Architektur für wichtige Programme
- Dokumentation der Systemlandschaft einschließlich Lösungs-, Anwendungs-, Daten- und Integrationsarchitektur
- Aufbau eines Architektur-Governance-Gremiums seitens des Auftraggebers

d) Unterstützung des LTQM, um ggf. die Umsetzung der SAP Expert Services vorzubereiten, einschließlich der Koordination einzelner Serviceerbringungen und der Besetzung von SAP-Ressourcen

e) Unterstützung des Auftraggebers bei der Koordination, Verfolgung und Meldung von Hindernissen und Schwachstellen der SAP-Architektur und deren Behebung.

2.1.3. Alle SAP Embedded Services werden mit dem Engagement Manager des Auftraggebers koordiniert. Änderungen am Scope der SAP Embedded Services können nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung zwischen den Parteien vorgenommen werden. Alle derartigen Änderungen an den SAP Embedded Services beziehen sich stets ausschließlich auf SAP Embedded Services und nicht auf sonstige SAP-Services.

2.2. SAP Expert Services

2.2.1. SAP kann (**„SAP Expert Services“**) während der Normalen Geschäftszeiten erbringen (es sei denn, von den Parteien im Voraus anderweitig schriftlich vereinbart), wie von SAP und dem Auftraggeber im vereinbarten Engagement-Plan für MaxAttention Services festgelegt, für das Kontingent an SAP-Expert-Services-Tagen pro Zeitraum während der MaxAttention-Services-Laufzeit, die im SAP MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben ist (**„Expert-Services-Kontingent“**).

2.2.2. Der Auftraggeber ist berechtigt, im Rahmen des Expert-Services-Kontingents jeden standardmäßigen SAP Expert Service aus dem zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Portfolio der SAP Expert Services zu wählen. Eine Liste der aktuellen SAP Expert Services für On-Premise-Lösungen ist verfügbar unter http://www.sap.com/maxattention-service-list.

2.2.3. Für die Einplanung von SAP Expert Services nimmt der Auftraggeber Kontakt zum zugewiesenen LTQM oder zur benannten Embedded-Ressource auf. SAP benötigt eine Vorlaufzeit von mindestens 5 Wochen für die Einplanung der Erbringung von angeforderten SAP Expert Services. Sofern dies vertretbarerweise für SAP möglich ist, können SAP Expert Services auch bei kurzfristigem Bedarf oder gemäß Anforderungen eingeplant werden, die sich im Verlauf des Projekts ergeben. SAP schätzt die Anzahl der für einen angeforderten SAP Expert Service erforderlichen Tage auf der Grundlage der Informationen und Anforderungen des Auftraggebers ein. Die Schätzung schließt sowohl Vor- als auch Nachbereitungsaktivitäten ein. Die für den SAP Expert Service erforderlichen Tage werden vom zugehörigen Expert-Service-Kontingent abgezogen. Für Reisezeiten wird keine Zeit vom Expert-Service-Kontingent abgezogen. Wenn der Auftraggeber bereits angeforderte SAP Expert Services weniger als 3 Wochen vor dem Startdatum des SAP Expert Service verschiebt oder storniert, ist SAP berechtigt, die für den betreffenden SAP Expert Service bereits aufgewendeten Tage vom Expert-Service-Kontingent des Auftraggebers abzuziehen.

2.2.4. Der Auftraggeber stellt ein Projektteam zusammen und stellt sicher, dass die relevanten Ansprechpartner für die Dauer der Erbringung der einzelnen SAP Expert Services zur Verfügung stehen. Solche Projektteams des Auftraggebers sind mit dem IT-Projektmanager des Auftraggebers, den betroffenen Geschäftsprozessverantwortlichen, den Systemadministratoren, den aktiven Nutzern und den für die Implementierung der jeweiligen Kerngeschäftsprozesse Verantwortlichen zu besetzen. Die Agenda erfordert die Teilnahme einiger oder aller Mitglieder des Projektteams des Auftraggebers. Bevor der SAP Expert Service am Standort des Auftraggebers erbracht wird, werden die Engagement Manager:

a) eine detaillierte Agenda für den SAP Expert Service vereinbaren;

b) die erforderliche Einbindung von Projektteammitgliedern des Auftraggebers festlegen; und

c) sämtliche SAP-Software identifizieren, die für die Erbringung des SAP Expert Service vorausgesetzt wird.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. Bei SAP Expertise on Demand (**„EoD“** oder **„EoD Services“**) handelt es sich um einen Remote-Service, in dessen Rahmen SAP-Ressourcen bereitgestellt werden, um beim Auftraggeber erforderliche Aufgaben kurz-

bis mittelfristiger Dauer (bis zu maximal 10 EoD-Tage) auszuführen. Diese Aufgaben dienen der Lösung technisch komplexer oder ungewöhnlicher Probleme, die in der Regel den Erfahrungshorizont des Personals beim Auftraggeber überschreiten. Hierzu zählen geringfügige Modifikationen der SAP-Software, wie im jeweiligen Softwarenutzungsvertrag definiert, geringfügige Änderungen in der Konfiguration des SAP-Softwaresystems des Auftraggebers oder der Wissenstransfer in Bezug auf SAP-Software sowie ähnliche Aufgaben. EoD-Services beinhalten keine Reaktion auf Meldungen des Auftraggebers, da diese im Rahmen des Support Schedule (Anhang) zum Softwarenutzungsvertrag für SAP Software abgedeckt sind.

2.3.2. EoD-Services werden während der Normalen Geschäftszeiten erbracht für das Kontingent an EoD-Tagen pro Zeitraum während der MaxAttention-Services-Laufzeit, die in einem SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben ist (**„EoD-Kontingent“**).

2.3.3. Um EoD-Services in Auftrag zu geben, sendet der Auftraggeber über die SAP-Supportinfrastruktur einen Supportfall in englischer Sprache an SAP, in dem die Aufgabe beschrieben wird und relevante Informationen zum EoD-Auftrag enthalten sind, für den der Auftraggeber die Unterstützung von SAP anfordert (**„EoD-Auftrag“**). SAP analysiert anschließend die EoD-Auftragsanfrage des Auftraggebers. SAP kann den vom Auftraggeber eingesandten EoD-Auftrag ablehnen, wenn dieser gemäß diesem Abschnitt 2.3 keinen ordnungsgemäßen EoD-Auftrag darstellt oder wenn der EoD-Auftrag aufgrund technischer oder juristischer Bedingungen nicht ausgeführt werden kann. Sofern der EoD-Auftrag von SAP ausgeführt werden kann, übermittelt SAP dem Auftraggeber einen Aktionsplan für seine Ausführung. Wenn der Auftraggeber mit dem Aktionsplan einverstanden ist und wünscht, dass SAP die Arbeit aufnimmt, stellt SAP einen Zeitplan auf, der die geschätzte Bearbeitungsdauer beinhaltet (in Stunden, wobei die Mindestdauer für die Durchführung eines akzeptierten EoD-Auftrags 4 Stunden beträgt). Sobald der Auftraggeber den geschätzten Zeitaufwand akzeptiert hat, beginnt SAP mit der Ausführung des EoD-Auftrags entsprechend dem Aktionsplan. Die tatsächlich zur Ausführung des akzeptierten EoD-Auftrags aufgewendeten Arbeitsstunden werden vom EoD-Kontingent abgezogen. EoD-Services dürfen nicht für die Bereitstellung der im obigen Abschnitt 2.2 aufgeführten SAP Expert Services verwendet werden.

2.3.4. SAP wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die vom Auftraggeber übermittelten Anfragen zu EoD-Aufträgen zu erfüllen. SAP übernimmt jedoch keine Gewähr dafür, dass jede vom Auftraggeber übermittelte Anfrage zu einem EoD-Auftrag erfüllt werden kann oder wird, und SAP übernimmt keine Haftung, falls SAP eine solche Anfrage zu einem EoD-Auftrag nicht erfüllen kann oder erfüllt. SAP benachrichtigt den Auftraggeber, wenn SAP eine Anfrage zu einem EoD-Auftrag nicht erfüllen kann. Wenn SAP mit der Durchführung des EoD-Auftrags beginnt und anschließend feststellt, dass dieser EoD-Auftrag nicht ausgeführt werden kann oder nicht ausgeführt wird, erläutert SAP dem Auftraggeber in schriftlicher Form die Gründe hierfür.

2.4. SAP On-Call Duty Services

2.4.1. SAP On-Call Duty Services bieten dem Auftraggeber die Möglichkeit, bei Bedarf einen Ansprechpartner innerhalb der SAP-Support-Organisation remote zu kontaktieren, damit dieser ihn auf Anfrage im Zusammenhang mit kritischen Geschäftsprozessen unterstützt. Ein solcher SAP-On-Call-Duty-Service-Ansprechpartner steht im Rahmen des Kontingents von SAP-On-Call-Duty-Service-Sitzungen pro Zeitraum innerhalb der im SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen MaxAttention-Services-Laufzeit (**„On-Call-Duty-Kontingent“**) zur Verfügung.

2.4.2. Eine SAP-On-Call-Duty-Services-Sitzung findet statt:

a) entweder von Montag bis Sonntag, jeweils mit Beginn um 08:00 Uhr und Ende um 20:00 Uhr desselben Tages in der lokalen Zeitzone des Auftraggebers oder

b) von Montag bis Sonntag, jeweils mit Beginn um 20:00 Uhr und Ende um 08:00 Uhr des nächsten Tages in der lokalen Zeitzone des Auftraggebers.

2.4.3. Um die Einplanung von SAP On-Call Duty Services zu veranlassen, richtet der Auftraggeber eine diesbezügliche schriftliche Anfrage an den Lead Technical Quality Manager (LTQM) oder die benannte Embedded-Ressource. Die Terminplanung für SAP On-Call Duty Services erfolgt mit einer Vorankündigung von 5 Wochen.

2.5. SAP-Service-Level-Vereinbarung

2.5.1. Die SAP-Service-Level-Vereinbarung wird als Komponente im Rahmen eines SAP MaxAttention Services Engagement denjenigen Auftraggebern zur Verfügung gestellt, die das Support Schedule für SAP Product Support for Large Enterprises (**„PSLE“**) vereinbaren. Für Auftraggeber, die mit SAP einen Vertrag über SAP Enterprise Support abgeschlossen haben, wird gemäß den darin enthaltenen Bedingungen ein Service-Level gemäß SLA erbracht.

2.5.2. Die folgenden Leistungszusagen einer Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, **„SLA“** oder **„SLAs“**) finden Anwendung auf alle Meldungen des Auftraggebers, die SAP als Meldungen der Priorität 1 oder 2 akzeptiert und welche die hierin angegebenen Voraussetzungen erfüllen, für die Kombinationen aus Installation, Systemkennung (**„SID“**) und Systemnummer des Auftraggebers, die im SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben sind. Solche SLAs beginnen im ersten vollen Kalenderquartal nach Unterzeichnung der Order Form.

2.5.2.1. SLA für Erstreaktionszeiten:

a) Priorität-1-Meldungen („Sehr hoch“): SAP reagiert auf Priorität-1-Meldungen innerhalb von 1 Stunde nach Eingang bei SAP (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche). Einer Meldung wird die Priorität 1 zugewiesen, wenn das Problem sehr schwerwiegende Folgen für normale Geschäftsvorgänge hat und dringende, geschäftskritische Arbeiten nicht durchgeführt werden können. Dies ist im Allgemeinen dann der Fall, wenn folgende Umstände gegeben sind: Ausfall des gesamten Systems, Störungen zentraler SAP-Funktionen oder Top Issues, wobei keine Behelfslösungen verfügbar sind.

b) Priorität-2-Meldungen („Hoch“): SAP reagiert auf Priorität-2-Meldungen innerhalb von 4 Stunden nach Eingang bei SAP während der lokalen Geschäftszeiten von SAP. Eine Meldung erhält die Priorität 2, wenn normale Geschäftsvorgänge stark beeinträchtigt sind und notwendige Aufgaben nicht ausgeführt werden können. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen verursacht, die für die Ausführung solcher Vorgänge und/oder Aufgaben erforderlich sind.

Weitere Informationen zur Definition der Prioritäten sind im SAP-Hinweis 67739 zu finden, der in der SAP-Hinweisdatenbank auf der Kunden-Support-Website von SAP unter http://support.sap.com/notes verfügbar ist.

2.5.2.2. SLA für die Reaktionszeit für Korrekturmaßnahmen bei Priorität-1-Meldungen

SAP stellt innerhalb von 4 Stunden ab Eingang einer Meldung des Auftraggebers mit Priorität 1 (24 Stunden täglich, an 7 Tagen die Woche) eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan (**„Korrekturmaßnahme“**) zur Behebung der Störung, die der Meldung mit Priorität 1 zugrunde liegt, bereit.

2.5.2.3. Sofern ein Aktionsplan als Korrekturmaßnahme an den Auftraggeber gesendet wird, beinhaltet dieser Aktionsplan Folgendes:

a) den Status des Lösungsprozesses;

b) die nächsten geplanten Schritte, einschließlich Identifizierung der zuständigen SAP-Ressourcen;

c) die erforderlichen Auftraggeberaktionen zur Unterstützung des Lösungsprozesses;

d) soweit möglich, die geplanten Termine für die SAP-Maßnahmen; und

e) Datum und Uhrzeit der nächsten Statusaktualisierung durch SAP. Die anschließenden Statusaktualisierungen enthalten eine Zusammenfassung der bisher unternommenen Maßnahmen, die nächsten geplanten Schritte sowie Datum und Uhrzeit der nächsten Statusaktualisierung.

2.5.2.4. Die SLA für Korrekturmaßnahmen bezieht sich lediglich auf den Teil der Bearbeitungszeit, in dem die Meldung bei SAP in Bearbeitung ist (**„Bearbeitungszeit“**). Die Bearbeitungszeit beinhaltet nicht die Zeit, in der die Meldung den Status „Kundenaktion“ oder „SAP-Lösungsvorschlag“ hat, wobei:

a) der Status **„Kundenaktion“** bedeutet, dass die Meldung an den Auftraggeber übergeben wurde;

b) der Status **„SAP-Lösungsvorschlag“** bedeutet, dass SAP eine Korrekturmaßnahme angeboten hat, wie im vorliegenden Dokument erläutert.

2.5.2.5. Die SLA für Korrekturmaßnahmen gilt als erfüllt, wenn SAP innerhalb einer Bearbeitungszeit von 4 Stunden eine Lösung (Status: „SAP-Lösungsvorschlag“), eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan vorschlägt oder der Auftraggeber damit einverstanden ist, die Priorität der Meldung herunterzustufen.

2.5.3. Voraussetzungen

2.5.3.1. Die SLAs gelten nur, wenn folgende Voraussetzungen für alle Meldungen erfüllt sind:

a) Die Meldungen beziehen sich in jedem Fall – mit Ausnahme der Ursachenanalyse für kundenspezifischen Code gemäß Abschnitt 2.6 unten – auf Releases der SAP-Software, die von SAP mit dem Auslieferungsstatus „Unrestricted Shipment“ versehen wurden;

b) die Meldungen werden vom Auftraggeber in englischer Sprache über das System SAP Solution Manager Enterprise Edition gemäß dem jeweils aktuellen Anmeldeverfahren von SAP zur Bearbeitung von Meldungen übermittelt und enthalten die erforderlichen relevanten Details (wie im SAP-Hinweis 16018 oder einem künftigen SAP-Hinweis, der den SAP-Hinweis 16018 ersetzt, angegeben), damit SAP Maßnahmen in Bezug auf die erhaltene Meldung ergreifen kann; und

c) die Meldungen beziehen sich auf ein Produkt-Release der SAP-Software, das unter Mainstream Maintenance oder Extended Maintenance fällt.

2.5.3.2. Für Meldungen der Priorität 1 muss der Auftraggeber die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

a) Das Problem und dessen geschäftliche Auswirkungen sind so detailliert beschrieben, dass SAP das Problem bewerten kann;

b) der Auftraggeber stellt für die Kommunikation mit SAP 24 Stunden täglich an 7 Tagen die Woche einen englischsprachigen Ansprechpartner zur Verfügung, der ausreichend qualifiziert ist, um an der Lösung der der Meldung mit Priorität 1 zugrunde liegenden Störung mitzuwirken, entsprechend den Verpflichtungen des Auftraggebers gemäß diesem Dokument; und

c) der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner, der eine Remote-Verbindung mit dem System herstellt und die erforderlichen Anmeldedaten für SAP bereitstellt.

2.5.4. Ausschlüsse

Die folgenden Arten von Meldungen mit Priorität 1 sind von den SLAs ausgeschlossen:

a) Meldungen zu einem Release, einer Version und/oder Funktionalitäten von Software, die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf solche, die von SAP oder einem mit SAP Verbundenen Unternehmen entwickelt wurden), mit Ausnahme von kundeneigenem Code, der mit der SAP Development Workbench erstellt wurde;

b) Meldungen, die sich auf Länderversionen beziehen, die als Partner-Add-ons, -Erweiterungen oder -Modifikationen realisiert wurden, sind ausdrücklich ausgeschlossen, auch wenn diese Länderversionen von SAP oder einem Verbundenen Unternehmen der SAP erstellt wurden; und

c) Meldungen, die nicht auf eine Störung zurückzuführen sind, sondern auf eine fehlende Funktion („Entwicklungsauftrag“), oder Meldungen, die einer Anfrage über Beratungsleistungen zuzuordnen sind.

2.5.5. Service Level Credit

2.5.5.1. Die Pflichten von SAP gemäß den oben aufgeführten SLAs gelten als erfüllt, wenn SAP in mindestens 95 % aller Fälle, die in einem Kalenderquartal von den SLAs erfasst werden, innerhalb der vereinbarten Zeitspanne reagiert. Falls der Auftraggeber innerhalb eines beliebigen Kalenderquartals während der MaxAttention-Services-Laufzeit insgesamt für alle SLAs weniger als 20 Meldungen gemäß den obigen Regelungen für SLAs übermittelt, gelten die Pflichten von SAP unter den oben beschriebenen SLAs auch dann als erfüllt, wenn SAP die genannten SLA-Zeitspannen bei nicht mehr als einer Meldung im entsprechenden Kalenderquartal überschritten hat.

2.5.5.2. Vorbehaltlich des obigen Abschnitts 2.5.5.1 gelten die folgenden Regeln und Verfahren, wenn die Zeitspannen für die SLAs nicht eingehalten werden (jeweils eine **„Nichterfüllung der SLA“**):

a) Der Auftraggeber teilt SAP jede mutmaßliche Nichterfüllung der SLA schriftlich mit;

b) SAP untersucht jeden Einzelfall und legt dem Auftraggeber einen schriftlichen Bericht vor, in dem die Vorwürfe des Auftraggebers bestätigt oder widerlegt werden;

c) der Auftraggeber leistet SAP in angemessenem Umfang Unterstützung bei dessen Bemühungen, Probleme oder Prozesse zu beheben, welche die Fähigkeit von SAP einschränken, die SLAs zu erreichen;

d) sollte auf der Grundlage des Berichts gemäß dem vorliegenden Abschnitt 2.5.5 eine Nichterfüllung der SLA erwiesen sein, so gewährt SAP dem Auftraggeber bei der nächsten fälligen MaxAttention-Service-Vergütung eine Service-Level-Gutschrift (Service Level Credit, **„SLC“**) in Höhe von 0,25 % für jede gemeldete und nachgewiesene Nichterfüllung der SLA im betreffenden Kalenderquartal. Die SLC darf pro Kalenderquartal 5 % der Vergütung, die der Auftraggeber im betreffenden Kalenderquartal für den MaxAttention Service zu entrichten hat, nicht überschreiten.

e) Der Auftraggeber muss SAP innerhalb von 1 Monat nach Ende des Kalenderquartals, in dem die Nichterfüllung einer SLA aufgetreten ist, über etwaige SLCs benachrichtigen.

f) Es werden keine SLCs angewendet, wenn die wohlbegründete Forderung des Auftraggebers nach einer SLC oder mehreren SLCs SAP gegenüber nicht schriftlich geltend gemacht wurde.

g) Die im vorliegenden Abschnitt 2.5.5.2 beschriebene Service-Level-Gutschrift ist der einzige und ausschließliche Anspruch, der dem Auftraggeber aus einer mutmaßlichen oder nachgewiesenen Nichterfüllung der SLA erwächst.

2.6. SAP Root Cause Analysis for Custom Code

2.6.1. Für kundeneigenen Code des Auftraggebers, der mit der SAP Development Workbench entwickelt wurde, leistet SAP Mission-Critical Support mit einer Ursachenanalyse und kann den Auftraggeber bei der Problemlösung unterstützen, und zwar gemäß den in Abschnitt 2.5.2 genannten SLAs, die für Meldungen mit Priorität 1 und Priorität 2 gelten, welche sich auf die in einem SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokuments zu einer Order Form aufgeführten Kombinationen aus Installation, SID und Systemnummer des Auftraggebers beziehen, und die vom Auftraggeber nach Maßgabe des obigen Abschnitts 2.5.3 übermittelt werden.

2.6.2. Um den Service SAP Root Cause Analysis for Custom Code in Anspruch nehmen zu können, müssen nicht nur die Voraussetzungen für die SLAs gemäß Abschnitt 2.5.3 erfüllt sein, sondern es muss auch der kundeneigene Code des Auftraggebers gemäß den jeweils aktuellen Standards von SAP (Einzelheiten hierzu unter http://support.sap.com/supportstandards) dokumentiert sein.

2.6.3. Die oben genannte SLA für Korrekturmaßnahmen für Meldungen mit Priorität 1 gilt im Zusammenhang mit kundeneigenem Code des Auftraggebers als von SAP erfüllt, wenn SAP die möglichen Ursachen für das Problem in Bezug auf den kundeneigenen Code des Auftraggebers und/oder dessen Fehlschlagen identifiziert hat.

2.6.4. SAP Root Cause Analysis for Custom Code schließt nicht die Bereitstellung von Korrekturen, Behelfslösungen oder einer Problemlösung für den kundeneigenen Code des Auftraggebers ein, unabhängig davon, wer den kundeneigenen Code des Auftraggebers erstellt hat.

2.7. SAP Premium Service Level Agreement

2.7.1. Die SAP-Premium-Service-Level-Vereinbarung (Premium Service Level Agreement **„PSLA“** oder **„PSLAs“**) wird als Komponente im Rahmen eines SAP MaxAttention Services Engagement denjenigen Auftraggebern zur Verfügung gestellt, die das Enterprise Support Schedule von SAP über einen Softwarevertrag oder als Komponente eines MaxAttention Services Engagement erwerben. PSLAs werden zusätzlich zu den Service-Level-Vereinbarungen im Rahmen eines Enterprise Support Schedule zu einem Softwarevertrag oder als Komponente von MaxAttention Services Engagement bereitgestellt.

2.7.2. Die folgenden PSLA-Leistungszusagen finden Anwendung auf alle Meldungen des Auftraggebers, die SAP als solche der Priorität 2, 3 oder 4 akzeptiert (wie in SAP-Hinweis 67739 definiert) und welche die hierin angegebenen Voraussetzungen erfüllen, für die Kombinationen aus Installation, SID und Systemnummer des Auftraggebers, die im SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form

angegeben sind. Die PSLAs beginnen im ersten vollen Kalendervierteljahr nach Unterzeichnung der Order Form.

2.7.2.1. PSLA für Erstreaktionszeit:

a) Meldungen mit Priorität 2 („Hoch“): Auf Meldungen der Priorität 2 reagiert SAP innerhalb von 2 Stunden nach Eingang bei SAP (sieben Tage pro Woche, rund um die Uhr). Eine Meldung erhält die Priorität 2, wenn normale Geschäftsvorgänge stark beeinträchtigt sind und notwendige Aufgaben nicht ausgeführt werden können. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen verursacht, die für die Ausführung solcher Vorgänge und/oder Aufgaben erforderlich sind.

b) Meldungen mit Priorität 3 („Mittel“): Auf Meldungen der Priorität 3 reagiert SAP innerhalb von 4 Stunden nach Eingang bei SAP während der Lokalen Geschäftszeiten. Einer Meldung wird die Priorität 3 zugewiesen, wenn normale Geschäftsvorgänge beeinträchtigt werden. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen verursacht, die für die Ausführung solcher Vorgänge erforderlich sind.

c) Meldungen mit Priorität 4 („Niedrig“): Auf Meldungen der Priorität 4 reagiert SAP innerhalb von 8 Stunden nach Eingang bei SAP während der Lokalen Geschäftszeiten. Einer Meldung wird die Priorität 4 zugewiesen, wenn die betreffende Störung keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsvorgänge hat. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen verursacht, die nicht täglich oder nur sehr selten benötigt werden.

2.7.2.2. PSLA für die Reaktionszeit für Korrekturmaßnahmen bei Meldungen der Priorität 2

Bei Meldungen der Priorität 2 (**„PSLA für Korrekturmaßnahmen für Priorität 2“**) legt SAP innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang der Meldung der Priorität 2 bei SAP während der Lokalen Geschäftszeiten eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan (**„Korrekturmaßnahme“**) für die Meldung vor.

2.7.2.3. Sofern ein Aktionsplan als Korrekturmaßnahme gesendet wird, beinhaltet dieser Aktionsplan Folgendes:

a) den Status des Lösungsprozesses;

b) die nächsten geplanten Schritte, einschließlich Identifizierung der zuständigen SAP-Ressourcen;

c) die erforderlichen Auftraggeberaktionen zur Unterstützung des Lösungsprozesses;

d) soweit möglich, die geplanten Termine für die SAP-Maßnahmen; und

e) Datum und Uhrzeit der nächsten Statusaktualisierung durch SAP. Die anschließenden Statusaktualisierungen enthalten eine Zusammenfassung der bisher unternommenen Maßnahmen, die nächsten geplanten Schritte sowie Datum und Uhrzeit der nächsten Statusaktualisierung.

2.7.2.4. Die PSLA für die Reaktionszeit für Korrekturmaßnahmen bei Meldungen der Priorität 2 bezieht sich lediglich auf den Teil der Bearbeitungszeit, in dem die Meldung bei SAP in Bearbeitung ist (**„Bearbeitungszeit“**). Die Bearbeitungszeit beinhaltet nicht die Zeit, in der die Meldung den Status „Kundenaktion“ oder „SAP-Lösungsvorschlag“ hat, wobei:

a) der Status **„Kundenaktion“** bedeutet, dass die Meldung an den Auftraggeber übergeben wurde;

b) der Status **„SAP-Lösungsvorschlag“** bedeutet, dass SAP eine Korrekturmaßnahme angeboten hat, wie im vorliegenden Dokument erläutert.

2.7.2.5. Die PSLAs für Korrekturmaßnahmen für Meldungen der Priorität 2 gelten als erfüllt, wenn SAP innerhalb einer Bearbeitungszeit von 3 Werktagen für die Meldung der Priorität 2 eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan vorschlägt oder der Auftraggeber damit einverstanden ist, die Priorität der Meldung herunterzustufen.

2.7.3. Voraussetzungen

2.7.3.1. Die PSLAs gelten nur, wenn folgende Voraussetzungen für Meldungen erfüllt sind:

a) Die Meldungen beziehen sich in jedem Fall – mit Ausnahme der Ursachenanalyse für kundenspezifischen Code gemäß Abschnitt 2.6 oben – auf Releases der SAP-Software, die von SAP mit dem Auslieferungsstatus „Unrestricted Shipment“ versehen wurden;

b) die Meldungen werden vom Auftraggeber in englischer Sprache über das System SAP Solution Manager Enterprise Edition gemäß dem jeweils aktuellen Anmeldeverfahren von SAP zur Bearbeitung von Meldungen übermittelt und enthalten die erforderlichen relevanten Details (wie im SAP-Hinweis 16018 oder einem künftigen SAP-Hinweis, der den SAP-Hinweis 16018 ersetzt, angegeben), damit SAP Maßnahmen in Bezug auf die erhaltene Meldung ergreifen kann; und

c) die Meldungen beziehen sich auf ein Produkt-Release der SAP-Software, das unter Mainstream Maintenance oder Extended Maintenance fällt.

2.7.3.2. Für Meldungen der Priorität 2 muss der Auftraggeber die folgenden zusätzlichen Voraussetzungen erfüllen:

a) Das Problem und dessen geschäftliche Auswirkungen sind so detailliert beschrieben, dass SAP das Problem bewerten kann;

b) der Auftraggeber stellt für die Kommunikation mit SAP 24 Stunden täglich an 7 Tagen die Woche einen englischsprachigen Ansprechpartner zur Verfügung, der ausreichend qualifiziert ist, um an der Lösung der der Meldung mit Priorität 2 zugrunde liegenden Störung mitzuwirken, entsprechend den Verpflichtungen des Auftraggebers gemäß diesem Dokument; und

c) der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner, der eine Remote-Verbindung mit dem System herstellt und die erforderlichen Anmeldedaten für SAP bereitstellt.

2.7.4. Ausschlüsse.

Die folgenden Arten von Meldungen sind von den PSLAs ausgeschlossen:

a) Meldungen zu einem Release, einer Version und/oder Funktionalitäten von SAP-Software, die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf solche, die von SAP oder einem mit SAP Verbundenen Unternehmen entwickelt wurden), mit Ausnahme von kundeneigenem Code, der mit der SAP Development Workbench erstellt wurde;

b) Meldungen, die sich auf Länderversionen beziehen, die als Partner-Add-ons, -Erweiterungen oder -Modifikationen realisiert wurden, sind ausdrücklich ausgeschlossen, auch wenn diese Länderversionen von SAP oder einem Verbundenen Unternehmen von SAP erstellt wurden;

c) Meldungen, die nicht auf eine Störung zurückzuführen sind, sondern auf eine fehlende Funktion („Entwicklungsauftrag“), oder Meldungen, die einer Anfrage über Beratungsleistungen zuzuordnen sind; und

d) alle Meldungen bezüglich Drittanbieterprodukten, die von SAP zur Verfügung gestellt werden.

2.7.5. Service Level Credit

2.7.5.1. Die Pflichten von SAP gemäß den oben aufgeführten PSLAs gelten als erfüllt, wenn SAP in mindestens 95 % aller Fälle, die in einem Kalenderquartal von den PSLAs erfasst werden, innerhalb der vereinbarten Zeitspanne reagiert. Falls der Auftraggeber innerhalb eines beliebigen Kalenderquartals während der MaxAttention-Services-Laufzeit insgesamt für alle PSLAs weniger als 20 Meldungen gemäß den obigen Regelungen für PSLAs übermittelt, gelten die Pflichten von SAP unter den oben beschriebenen PSLAs auch dann als erfüllt, wenn SAP die genannten PSLA-Zeitspannen bei nicht mehr als einer Meldung im entsprechenden Kalenderquartal überschritten hat.

2.7.5.2. Vorbehaltlich des obigen Abschnitts 2.7.5.1 gelten die folgenden Regeln und Verfahren, wenn die Zeitspannen für die PSLAs nicht eingehalten werden (jeweils eine **„Nichterfüllung der PSLA“**):

a) Der Auftraggeber teilt SAP jede mutmaßliche Nichterfüllung der PSLA schriftlich mit;

b) SAP untersucht jeden Einzelfall und legt dem Auftraggeber einen schriftlichen Bericht vor, in dem die Vorwürfe des Auftraggebers bestätigt oder widerlegt werden;

c) der Auftraggeber unterstützt die Bemühungen von SAP in angemessenem Umfang, um jegliche Probleme zu beheben oder Prozesse zu berichtigen, die SAP an der Erfüllung der PSLAs hindern;

d) sollte auf der Grundlage des Berichts gemäß dem vorliegenden Abschnitt 2.7.5 eine Nichterfüllung der PSLA erwiesen sein, so gewährt SAP dem Auftraggeber bei der nächsten fälligen MaxAttention-Service-Vergütung eine Premium-Service-Level-Gutschrift (Premium Service Level Credit, **„PSLC“**) in Höhe von 0,25 % für jede gemeldete und nachgewiesene Nichterfüllung des PSLA im betreffenden

Kalenderquartal. Die PSLC darf pro Kalenderquartal 5 % der Vergütung, die der Auftraggeber im betreffenden Kalenderquartal für den MaxAttention Service zu entrichten hat, nicht überschreiten.

e) Der Auftraggeber muss SAP innerhalb von 1 Monat nach Ende des Kalenderquartals, in dem die Nichterfüllung einer PSLA aufgetreten ist, über etwaige PSLCs benachrichtigen.

f) Es werden keine PSLCs angewendet, wenn die wohlbegründete Forderung des Auftraggebers nach einer PSLC oder mehreren PSLCs SAP gegenüber nicht schriftlich geltend gemacht wurde.

g) Die im vorliegenden Abschnitt 2.7.5.2 beschriebene Premium-Service-Level-Gutschrift ist der einzige und ausschließliche Abhilfeanspruch, der dem Auftraggeber aus einer mutmaßlichen oder nachgewiesenen PSLA-Nichterfüllung erwächst.

2.8. SAP Accelerated Incident Management („AIM“) Services

2.8.1. Sofern nicht anderweitig in schriftlicher Form zwischen den Parteien vereinbart, stellt SAP einen englischsprachigen Ansprechpartner in der SAP-Supportorganisation (**„SAP Incident Manager“**) von Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:30 Uhr (Ortszeit) bereit, der den Auftraggeber bei der Optimierung der Bearbeitung von Meldungen der Priorität 1 und Priorität 2, wie in der entsprechenden SAP Supportvereinbarung festgelegt, unterstützt. Die Zuweisung des SAP Incident Manager erfolgt innerhalb von 6 Wochen nach Unterzeichnung der Order Form.

2.8.2. Der SAP Incident Manager bietet:

a) Überwachung der Aktivitäten zu den Meldungen der Priorität 1 und Priorität 2 und von deren Status;

b) Trend-Reporting der Situation des Auftraggebers bezüglich der Meldungen für alle Meldungsprioritäten ausgewählter Systeme;

c) Sitzung(en) zur Wissensvermittlung für den Meldungs-Management-Prozess; und

d) regelmäßige Remote-Meetings mit dem Auftraggeber, um den Status der Meldungen des Auftraggebers zu prüfen.

2.8.3. Zusätzlich stellt SAP einen Critical Situation Manager in der SAP-Supportorganisation für die Remote-Koordinierung und/oder Unterstützung eines vom Auftraggeber benannten Ansprechpartners der Geschäftsführung (**„Ansprechpartner des Auftraggebers“**) bei Meldungen der Priorität 1 zur Verfügung. Die Zuweisung eines Critical Situation Manager erfolgt etwa 1 Stunde nach Anfrage des Auftraggebers, die in einer Meldung der Priorität 1 zu dokumentieren ist. Der zugewiesene Critical Situation Manager steht dem Ansprechpartner des Auftraggebers zur Verfügung und bleibt verfügbar, bis das früheste der folgenden Ereignisse eintritt:

a) Lösung oder Behelfslösung der der Meldung der Priorität 1 zugrunde liegenden Störung;

b) Herunterstufung der Priorität der Meldung auf eine andere Priorität als Priorität 1; oder

c) einvernehmlich zwischen den Parteien vereinbarte Entbindung des zugewiesenen SAP-Mitarbeiters von seinen Aufgaben.

2.8.4. AIM Services gelten nur für Meldungen, die sich auf ein Produkt-Release der SAP-Software beziehen, das unter Mainstream Maintenance oder Extended Maintenance fällt.

2.8.5. AIM Services werden ausschließlich für die im SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen Kombinationen aus Installation, SID und Systemnummer des Auftraggebers erbracht.

2.8.6. Der Auftraggeber kann bis zu 3 qualifizierte englischsprachige Ansprechpartner (**„AIM-Ansprechpartner des Auftraggebers“**) benennen und stellt die Kontaktinformationen für seine AIM-Ansprechpartner (im Einzelnen die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer) zur Verfügung. Die Leistungserbringung im Rahmen der AIM Services erfolgt ausschließlich gegenüber dem bzw. den benannten AIM-Ansprechpartner/n des Auftraggebers.

2.8.7. In Vorbereitung der Erbringung der AIM Services führen der bzw. die AIM-Ansprechpartner des Auftraggebers und der zugewiesene SAP Incident Manager gemeinsam 1 erstes Remote-Setup-Meeting durch.

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT

3.1. Jede Partei benennt einen Engagement Manager. Als Engagement Manager von SAP fungiert der zugewiesene LTQM. Als Engagement Manager des Auftraggebers ist ein englischsprachiger Mitarbeiter einzusetzen, der befugt ist, im Namen des Auftraggebers notwendige Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Die Engagement Manager arbeiten eng zusammen, um die Bedingungen dieser Vereinbarung umzusetzen. Alle von den zugeordneten SAP-Ressourcen ausgeführten MaxAttention Services werden mit dem Engagement Manager des Auftraggebers koordiniert.

3.2. Darüber hinaus führen die Parteien während der Laufzeit der MaxAttention Services in regelmäßigen Abständen Meetings mit den leitenden Angestellten durch (**„Executive Meetings“**). Diese Executive Meetings finden mindestens einmal pro Quartal an einem zwischen den Parteien vereinbarten Termin statt. In den Executive Meetings werden weitere Maßnahmen besprochen, geprüft und vereinbart, die erforderlich sind, um die Ziele der entsprechenden MaxAttention Services auf der Grundlage des derzeitigen Status der MaxAttention Services zu erreichen. Auf jedem Meeting wird ein Statusbericht zum Fortschritt in den Schwerpunktbereichen erstellt, der u. a. Folgendes beinhaltet:

a) Bewertung des Fortschritts im Rahmen des Programms der MaxAttention Services im Vergleich zu den vereinbarten Schwerpunktbereichen, KPIs und dem Engagement-Plan der MaxAttention Services;

b) Identifikation von Risiken und/oder Verzögerungen, die die Performance der SAP-Softwarelösung des Auftraggebers beinträchtigen könnten, einschließlich Empfehlungen zur Risikominderung;

c) Umsetzung von Empfehlungen;

d) Diskussion von offenen Fragen und Change Requests der Parteien; und

e) wichtige Details zur Projektorganisation und -planung.

Ein Meeting-Bericht wird vom Engagement Manager von SAP erstellt und dem Engagement Manager des Auftraggebers zur Prüfung vorgelegt. Wenn der Engagement Manager des Auftraggebers den Bericht nicht innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Empfang des Berichts schriftlich anficht, indem er konkrete Änderungen an dem Bericht beantragt, gilt der Bericht als vom Auftraggeber bestätigt. Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen, um Change Requests zu dem Bericht zu klären und gemeinsam eine endgültige Fassung zur Annahme und Genehmigung zu erarbeiten.

3.3. SAP Cloud Governance

Falls der Auftraggeber das Nutzungsrecht für SAP Advanced Success Plan und/oder für SAP Max Success Plan erworben hat, werden der oder die Success Experten in die Governance des Engagement-Managements der MaxAttention Services einbezogen [d. h. Teilnahme an Executive Meetings, Koordinierung der Aktivitäten mit dem oder den benannten Engagement Managern], wie in diesem Abschnitt 3 während der Laufzeit der MaxAttention Services beschrieben und solange der Auftraggeber weiterhin das Nutzungsrecht für SAP Advanced Success Plan und/oder für SAP Max Success Plan besitzt.

3.4. Die Kooperation von Beratungspartnern des Auftraggebers, die als Dritte von diesem hinzugezogen wurden, (**„Auftraggeberpartner“**) stellt eine entscheidende Voraussetzung für den Erfolg der einzelnen MaxAttention-Service-Projekte dar. Der Auftraggeber stellt sicher, dass ein solcher Partner des Auftraggebers die Verantwortlichkeiten des Auftraggebers, dieses MSD und jedes SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form einhält und mit SAP so zusammenarbeitet, wie von SAP in angemessener Weise verlangt, damit SAP seine Verpflichtungen gemäß diesem MSD und jedem SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument zu einer Order Form erfüllen kann.

4. ANFORDERUNGEN DES AUFTRAGGEBERS

Um MaxAttention Services gemäß einer Order Form zu erhalten, muss der Auftraggeber:

a) kontinuierlich alle Support-Vergütungen (d. h. Enterprise-Support-Vergütungen oder Vergütungen für Product Support for Large Enterprises) im Rahmen des Nutzungsvertrags für SAP-Software entrichten; und

b) ansonsten seine Verpflichtungen gemäß dem Nutzungsvertrag für SAP-Software, den AGB, der Order Form und dem SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokument erfüllen; und

c) gemäß dem Support Schedule eine Remote-Verbindung und den Remote-Datenzugriff bereitstellen.

5. GRUNDSÄTZE

5.1. Die zugewiesenen Embedded-Ressourcen haben Anspruch auf ihren üblichen Jahresurlaub, der in ihrem Arbeitsvertrag mit SAP oder einem Verbundenen Unternehmen der SAP festgelegt ist.

5.2. Um eine effiziente Kommunikation zu gewährleisten, erfolgt die Verständigung im Zuge der Bereitstellung von MaxAttention Services in englischer Sprache. Relevante Informationen zu den einzelnen MaxAttention Services werden SAP-Mitarbeitern in englischer Sprache zur Verfügung gestellt.

5.3. Die zugewiesenen SAP-Ressourcen (einschließlich der zugewiesenen Embedded-Ressourcen) können vereinbarte MaxAttention-Services-Aktivitäten gelegentlich von einer SAP-Niederlassung aus ausführen.

5.4. Der Scope der von SAP angebotenen MaxAttention Services kann von SAP jederzeit mit einer schriftlichen Vorankündigung von 90 Tagen jährlich geändert werden, um der kontinuierlichen Entwicklung von Software von SAP und dem technischen Fortschritt Rechnung zu tragen, sofern solche Änderungen am Scope der MaxAttention Services auch bei vergleichbaren Auftraggebern von SAP angewendet werden, welche die MaxAttention Services im jeweiligen SAP-Nutzungsvertrag für SAP-Software definierten Gebiet subskribiert haben. Falls SAP von seinem Recht zur Änderung des Scopes gemäß diesem Abschnitt 5.4 Gebrauch macht und diese Änderungen für den Auftraggeber nicht akzeptabel sind, ist der Auftraggeber berechtigt, das oder die SAP-MaxAttention-für-On-Premise-Lösungen-Scope-Dokumente zu jeder von einer solchen Änderung des Scopes betroffenen Order Form mit Wirkung zum Ablauf dieses Zeitraums von 90 Tagen zu kündigen. Erfolgt die Kündigung nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als vom Auftraggeber angenommen.

5.5. MaxAttention Services enden mit Wirkung zum selben Datum wie:

a) jede Kündigung des Support Schedule gemäß dem Nutzungsvertrag für SAP-Software; oder

b) jede auftraggeberseitige Änderung der Subskription seines SAP Supports (d. h. SAP Enterprise Support oder SAP Product Support for Large Enterprises) hin zu SAP Standard Support.