



## SAP MAXATTENTION SERVICES DESCRIPTION („MSD“)

SAP MaxAttention Services können die Bereitstellung von Fachwissen vor Ort und/oder per Fernzugriff beinhalten. Sie unterstützen den Auftraggeber in Bezug auf MaxAttention bei der Engagement-Planung, Steuerung, Analyse und Identifizierung möglicher Verbesserungen der Geschäftsabläufe sowie bei der Erstellung von Roadmaps und bieten Beratung in Bezug auf innovative Technologien und Lösungsarchitektur, um die stetige Geschäftsoptimierung innerhalb der Geschäftsbereiche des Auftraggebers und/oder in Bezug auf die Koordination und die Abläufe der SAP-Lösungslandschaft des Auftraggebers zu fördern und somit Transformations-, Implementierungs-, Upgrade-, Betriebs- und Innovationsprojekte zu unterstützen.

Alle Begriffe, auf die im vorliegenden Dokument Bezug genommen wird und die hierin nicht definiert werden, haben dieselbe Bedeutung wie in der Vereinbarung/im Vertrag.

### 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 der regulären Arbeitstage, wobei die lokal geltenden Feiertage am Firmensitz von SAP zu berücksichtigen sind. 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 SAP-System, das für den internen Geschäftsbetrieb und zur Aufzeichnung der Daten des Auftraggebers genutzt wird.
- 1.5. „**Support Schedule**“ bezieht sich auf das Schedule zum Softwarevertrag für SAP-Support (d. h. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support oder SAP Support for Large Enterprises), das für die im Rahmen des Softwarevertrags erworbene Software gilt.
- 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 stellt ausschließlich die SAP MaxAttention Services („**MaxAttention Services**“) bereit, die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument einer Order Form angegeben sind, auf die in dieser MSD Bezug genommen wird. SAP MaxAttention Services umfassen die folgenden Komponenten.

#### 2.1. SAP Embedded Services

- 2.1.1. SAP erbringt SAP Embedded Services vor Ort als Team aus SAP-Support-Ressourcen („**Embedded-Ressourcen**“), die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben sind und die unten beschriebene Rolle ausüben. Diese Embedded-Ressourcen stehen an den im Scope-Dokument vereinbarten Standorten des Auftraggebers während der Normalen Geschäftszeiten für das Kontingent von Tagen pro zugewiesener Embedded-Ressource je Periode („**Periode**“) innerhalb der MaxAttention-Services-Laufzeit zur Verfügung, wie im MaxAttention-Services-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) Verstehen 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 Notes Search 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) Verstehen der Softwarelösung, der Geschäftsprozesse und der strategischen Ausrichtung des Auftraggebers, um ihn dabei zu unterstützen, das Zielarchitekturdesign zu entwickeln, bei dem Public-/Private-Cloud- und On-Premise-Szenarios kombiniert werden

- b) Architekturstrategie und -Roadmaps des Auftraggebers an die Strategie der SAP-Lösungen und -Plattformen anpassen
  - 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 Innovation Services, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS, DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations und/oder Innovative Business Solutions Support Services (zusammen „**SAP Expert Services**“) während der Normalen Geschäftszeiten (sofern nicht im Voraus anderweitig in schriftlicher Form zwischen den Parteien vereinbart) bereitstellen. Das im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebene Kontingent von SAP-Expert-Services-Tagen pro Periode während der MaxAttention-Services-Laufzeit („**Expert-Services-Kontingent**“) wird ggf. von SAP und dem Auftraggeber im vereinbarten Engagement-Plan der MaxAttention Services festgelegt.
- 2.2.2. Der Auftraggeber ist berechtigt, im Rahmen des Expert-Service-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 von SAP 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 gewährleistet, dass die entsprechenden Ansprechpartner für die Dauer der einzelnen SAP-Expert-Service-Auslieferungen verfügbar sind. Die Projektteams des Auftraggebers sollten aus dem IT-Projektmanager des Auftraggebers, den betroffenen Geschäftsprozessverantwortlichen, den Systemadministratoren, den aktiven Nutzern und den für die Implementierung der jeweiligen Kerngeschäftsprozesse Verantwortlichen bestehen. Die Agenda erfordert die Teilnahme einiger oder aller Mitglieder des Projektteams des Auftraggebers. Bevor der SAP Expert Service am Standort des Auftraggebers erbracht wird, vereinbaren die Engagement Managers:
- a) eine detaillierte Agenda für den SAP Expert Service,
  - b) einigen sich auf das erforderliche Maß der Einbindung der Projektteammitglieder des Auftraggebers und

- c) geben sämtliche SAP-Software an, die für die Ausführung des SAP Expert Service vorausgesetzt wird.
- 2.2.5. Die Kategorie „Innovative Business Solutions Support“ der SAP Expert Services ist nur für die Features (gemäß Definition in Anlage 1) verfügbar, die durch IDP Support (beschrieben in Abschnitt 2.10 weiter unten) als Komponente eines MaxAttention Services Engagement in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form abgedeckt sind.
- 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 SAP-Softwarevertrag 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 nicht:
    - a) Reaktion auf Meldungen des Auftraggebers, da diese unter das Support Schedule zum Softwarevertrag fallen; oder
    - b) von SAP Innovative Business Solutions entwickelte Features.
  - 2.3.2. EoD Services werden innerhalb der in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen MaxAttention-Services-Laufzeit während der Normalen Geschäftszeiten im Rahmen des Kontingents von Tagen erbracht, das für EoD Services pro Periode vorgesehen 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 wendet alle wirtschaftlich vertretbaren Mittel auf, um vom Auftraggeber übermittelte Anfragen in Verbindung mit EoD-Aufträgen umzusetzen. SAP garantiert jedoch nicht die Ausführung jedes EoD-Auftrags, der vom Auftraggeber angefragt wird, und übernimmt keinerlei Haftung, wenn die Ausführung eines solchen EoD-Auftrags nicht möglich ist. SAP benachrichtigt den Auftraggeber, wenn SAP nicht in der Lage ist, einer EoD-Auftragsanfrage nachzukommen. 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. SAP-On-Call-Duty-Service-Ansprechpartner sind im Rahmen des Kontingents von SAP-On-Call-Duty-Service-Sitzungen je Periode innerhalb der im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen MaxAttention-Services-Laufzeit („**On-Call-Duty-Kontingent**“) verfügbar.

- 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 SAP-On Call-Duty Services müssen mindestens 5 Wochen im Voraus terminiert werden.
- 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 Bedingungen der folgenden Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „**SLA**“ oder „**SLAs**“) gelten für alle mit den Kombinationen aus Installationsnummer, Systemkennung („**SID**“) und Systemnummer des Auftraggebers, die im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben sind, verbundenen Meldungen des Auftraggebers, denen SAP die Priorität 1 oder 2 zuordnet und die die im vorliegenden Dokument beschriebenen Voraussetzungen erfüllen. Die SLAs werden im ersten vollständigen Kalenderquartal nach der Ausfertigung der Order Form (Vertragsabschluss) wirksam.
- 2.5.2.1. SLA für Erstreaktionszeit:
- a) Meldungen mit Priorität 1 („Sehr hoch“): Auf Meldungen der Priorität 1 reagiert SAP innerhalb von 1 Stunde nach Eingang bei SAP (sieben Tage pro Woche, rund um die Uhr). Eine Meldung erhält die Priorität 1, wenn das Problem sehr schwerwiegende Folgen für normale Geschäftsvorgänge hat und dringende, geschäftskritische Arbeiten nicht ausgeführt 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) Meldungen mit Priorität 2 („Hoch“): Auf Meldungen der Priorität 2 reagiert SAP innerhalb von 4 Stunden nach Eingang bei SAP während der Lokalen Geschäftszeiten der 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 Meldungen der Priorität 1
- 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. Das 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. Das 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 Auslieferungstatus „Unrestricted Shipment“ versehen wurden;
  - b) der Auftraggeber übermittelt die Meldungen mit allen erforderlichen Detailinformationen auf Englisch über das System SAP Solution Manager Enterprise Edition gemäß dem zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen SAP-Anmeldeverfahren für die Meldungsbearbeitung (wie in SAP-Hinweis 16018 oder in jedem künftigen Hinweis, der SAP-Hinweis 16018 ersetzt, beschrieben) 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) Die Störung und ihre Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb sind so detailliert beschrieben, dass SAP die Störung einschätzen 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 mit Bezug auf Releases, Versionen und/oder Funktionen der Software, die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurden (dies gilt ohne Einschränkung auch für Entwicklungen von SAP Innovative Business Solutions und/oder von SAP-Tochtergesellschaften), mit Ausnahme von mit der SAP Development Workbench entwickeltem kundenspezifischem Code;
  - 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-Gutschrift
- 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 Zeiträume für die SLAs nicht eingehalten werden (jeweils eine „**Nichterfüllung des SLA**“):

- a) Der Auftraggeber teilt SAP jede mutmaßliche Nichterfüllung des 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 unterstützt die Bemühungen von SAP in angemessenem Umfang, um jegliche Probleme zu beheben oder Prozesse zu berichtigen, die SAP an der Erfüllung der SLAs hindern;
- d) sollte auf der Grundlage des Berichts gemäß dem vorliegenden Abschnitt 2.5.5 eine Nichterfüllung des 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 des SLA im betreffenden Kalenderquartal. Der 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 eines SLA aufgetreten ist, über etwaige SLCs benachrichtigen.
- f) Es werden keine SLCs angewendet, wenn die wohlbegründete Forderung des Auftraggebers nach einem 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 des SLA erwächst.

2.6. SAP Root Cause Analysis for Custom Code

2.6.1. Für benutzerdefinierten Code des Auftraggebers, der mit der SAP Development Workbench entwickelt wurde, bietet SAP Mission-Critical Support mit Ursachenanalyse und kann den Auftraggeber gemäß den in Abschnitt 2.5.2 genannten SLAs, die für Meldungen mit Priorität 1 und Priorität 2 gelten, welche mit den in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form aufgeführten Kombinationen aus Installationsnummer, SID und Systemnummer des Auftraggebers zusammenhängen und die der Auftraggeber nach Maßgabe des obigen Abschnitts 2.5.3 übermittelt hat, bei der Problemlösung unterstützen.

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 benutzerdefinierte Code des Auftraggebers gemäß den jeweils aktuellen Standards von SAP (Einzelheiten hierzu unter <http://support.sap.com/supportstandards>) dokumentiert sein.

2.6.3. Das oben genannte SLA für Korrekturmaßnahmen für Meldungen mit Priorität 1 gilt im Zusammenhang mit benutzerdefiniertem Code des Auftraggebers als von SAP erfüllt, wenn SAP die möglichen Ursachen für das Problem in Bezug auf den benutzerdefinierten 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 benutzerdefinierten Code des Auftraggebers ein, unabhängig davon, wer den benutzerdefinierten Code des Auftraggebers erstellt hat. Korrekturen oder Problemlösungen für Features können von SAP Innovative Business Solutions unter einer gesonderten Vereinbarung bereitgestellt werden.

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 Bedingungen der folgenden PSLAs gelten für alle mit den Kombinationen aus Installationsnummer, SID und Systemnummer des Auftraggebers, die im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben sind, verbundenen Meldungen des Auftraggebers, denen SAP die Priorität 2, 3 oder 4 (wie in SAP-Hinweis 67739 definiert) zuordnet und die die im vorliegenden Dokument beschriebenen Voraussetzungen erfüllen. Die PSLAs werden im ersten vollständigen Kalenderquartal nach der Ausfertigung der Order Form (Vertragsabschluss) wirksam.

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. Das 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) der Auftraggeber übermittelt die Meldungen mit allen erforderlichen Detailinformationen auf Englisch über das System SAP Solution Manager Enterprise Edition gemäß dem zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen SAP-Anmeldeverfahren für die Meldungsbearbeitung (wie in SAP-Hinweis 16018 oder in jedem künftigen Hinweis, der SAP-Hinweis 16018 ersetzt, beschrieben);
- 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) Die Störung und ihre Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb sind so detailliert beschrieben, dass SAP die Störung einschätzen 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 mit Bezug auf Releases, Versionen und/oder Funktionen der SAP-Software, die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurden (dies gilt ohne Einschränkung auch für Entwicklungen von SAP Innovative Business Solutions und/oder von SAP-Tochtergesellschaften), mit Ausnahme von mit der SAP Development Workbench entwickeltem kundenspezifischem Code;
- 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.

### 2.7.5. Service-Level-Gutschrift

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 des PSLA**“):

- a) Der Auftraggeber teilt SAP jede mutmaßliche Nichterfüllung des 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 des 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. Der 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 eines PSLA aufgetreten ist, über etwaige PSLCs benachrichtigen.
  - f) Es werden keine PSLCs angewendet, wenn die wohlbegründete Forderung des Auftraggebers nach einem 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 Ausfertigung der Order Form.
- 2.8.2. Der SAP Incident Manager stellt Folgendes bereit:
- 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 ausgewählten Kombinationen aus Installationsnummer, SID und Systemnummer des Auftraggebers und/oder Kombinationen aus Installationsnummer, SAP Cloud Service und Tenant-ID des Auftraggebers erbracht, die im Scope-Dokument für MaxAttention Services zu einer Order Form angegeben sind. Der Auftraggeber kann AIM Services für die SAP Cloud Services auswählen, die in SAP-Hinweis 2649568 aufgeführt sind.

- 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.
- 2.9. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions („**IDP Support**“).

Im Rahmen von IDP Support werden die in Anlage 1, die diesem Dokument beigelegt ist, beschriebenen Support-Services in Bezug auf die Meldungsbearbeitung für sämtliche Features bereitgestellt, die im Rahmen eines in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form beschriebenen SAP-Innovative-Business-Solutions-Development-Scope-Dokuments zu einer Order Form („**mit IDP Support verbundene Scope-Dokumente**“) an den Auftraggeber ausgeliefert und von diesem abgenommen wurden, mit Ausnahme von Software, für die besondere Supportvereinbarungen gelten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf SAP Enterprise Support oder SAP Product Support for Large Enterprises).

### **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) Eine 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 beeinträchtigen 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 anfechtet, 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**

Hat der Auftraggeber Nutzungsrechte für SAP Preferred Care, Cloud Edition und/oder SAP Preferred Success, Cloud Edition erworben, werden die Support Experts (gemäß der Definition in den Support-Richtlinien für SAP Cloud Services) für die Laufzeit der MaxAttention Services (und solange der Auftraggeber über Nutzungsrechte für SAP Preferred Care, Cloud Edition, und/oder SAP Preferred Success, Cloud Edition verfügt) in die in Abschnitt 3 beschriebenen Engagement-Management-Governance-Aktivitäten für die

MaxAttention Services (d. h. Teilnahme an Executive Meetings, Koordination von Aktivitäten mit den benannten Engagement Managers) einbezogen.

- 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 der Auftraggeberpartner den Verpflichtungen des Auftraggebers, dieser MSD und dem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form gerecht wird und, wie von SAP angemessenerweise angefordert, mit SAP kooperiert, damit SAP ihre Pflichten aus dieser MSD und dem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form erfüllen kann.

#### **4. ANFORDERUNGEN DES AUFTRAGGEBERS**

Um im Rahmen einer Order Form MaxAttention Services 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 Softwarevertrags entrichten; und
- b) sonstige Verpflichtungen aus dem Softwarevertrag, den AGB, der Order Form und dem MaxAttention-Services-Scope-Dokument erfüllen; und
- c) gemäß dem Support Schedule eine Remote-Verbindung und den Remote-Datenzugriff bereitstellen.

#### **5. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

- 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. SAP ist berechtigt, den Scope der von SAP angebotenen MaxAttention Services jährlich zu einem beliebigen Zeitpunkt 90 Tage nach vorheriger schriftlicher Mitteilung zu ändern, um ihn der kontinuierlichen Weiterentwicklung der SAP-Software und dem technischen Fortschritt anzupassen, und sofern solche Änderungen des Scope der MaxAttention Services für ähnlich gelagerte SAP-Auftraggeber gelten, die MaxAttention Services im Vertragsgebiet beziehen, wie im jeweiligen SAP-Softwarevertrag definiert. Falls SAP das Recht auf Änderung des Scope gemäß Abschnitt 5.4 in Anspruch nimmt und die betreffenden Änderungen für den Auftraggeber nicht annehmbar sind, ist der Auftraggeber berechtigt, ein MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form, das von diesen Änderungen betroffen ist, innerhalb einer Frist von 90 Tagen zu kündigen. Erfolgt die Kündigung nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als vom Auftraggeber angenommen.
- 5.5. Die Vergütung kann unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen nach schriftlicher Mitteilung an den Auftraggeber einmal pro Kalenderjahr geändert werden. Wenn SAP gemäß dem vorangegangenen Satz das Recht auf die Änderung der Vergütung in Anspruch nimmt und derartige Änderungen vom Auftraggeber nicht angenommen werden, ist der Auftraggeber berechtigt, die MaxAttention-Services-Scope-Dokumente zu einer oder mehreren Order Forms, die durch eine solche Änderung der Vergütung betroffen sind, innerhalb von 30 Tagen nach Empfang einer schriftlichen Benachrichtigung von SAP über eine derartige Änderung mit Wirkung zum Ende des Kalenderjahres, in dem die Mitteilung über die Änderung der Vergütung übermittelt wird, schriftlich zu kündigen. Erfolgt die Kündigung nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen der Vergütung als vom Auftraggeber angenommen.
- 5.6. MaxAttention Services gelten mit Wirkung des Datums
  - a) einer Kündigung des Support Schedule im Rahmen des Softwarevertrags; oder
  - b) einer Änderung der SAP-Support-Vereinbarung durch den Auftraggeber (d. h. SAP Enterprise Support oder SAP Product Support for Large Enterprises) für SAP Standard Support als gekündigt.

## Anlage 1

### SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Diese Anlage regelt die Bereitstellung von SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions gemäß der nachfolgenden Definition („IDP Support“) für alle Features, wie in 1.3. unten definiert, mit Ausnahme von Software, für die gesonderte Supportvereinbarungen (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf SAP Enterprise Support oder SAP Product Support for Large Enterprises) gelten.

#### 1. DEFINITIONEN

- 1.1. „**Basissoftware**“: Unter „Basissoftware“ im Sinne dieser Anlage ist SAP-Software zu verstehen, von der die Installation und der Einsatz der Features abhängen bzw. auf der die Features laufen. Nutzungsrechte für die Basissoftware werden im Rahmen dieser Anlage nicht erteilt, sondern müssen separat erworben werden.
- 1.2. „**Customer Communication Point**“ (Kontaktstelle beim Auftraggeber): Unter „Customer Communication Point“ im Sinne dieser Anlage sind ein zertifiziertes Customer Center of Expertise („**Customer CoE**“) oder diejenigen Mitarbeiter des Auftraggebers zu verstehen, die berechtigt sind, IDP Support Services anzufordern. Für das Customer CoE gelten die einschlägigen Bedingungen des Support Schedule. Falls kein Customer CoE vorhanden ist, müssen SAP die zur Anforderung von IDP Support Services berechtigten Mitarbeiter vom Auftraggeber schriftlich genannt werden.
- 1.3. „**Features**“: Unter „Features“ im Sinne dieser Anlage sind die durch den Auftraggeber im Rahmen der mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumente von SAP erworbene Software oder Funktionen sowie die zugehörige Dokumentation zu verstehen, die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form aufgeführt sind.
- 1.4. „**Produktivsystem**“: Unter „Produktivsystem“ im Sinne dieser Anlage ist ein Live-System zu verstehen, auf dem die Features installiert sind und das für den normalen Geschäftsbetrieb eingesetzt wird und in dem die Daten des Auftraggebers erfasst werden.
- 1.5. „**SAP-Software**“: Unter „SAP-Software“ im Sinne dieser Anlage ist sämtliche Software zu verstehen, für die der Auftraggeber im Rahmen des Softwarevertrags Nutzungsrechte erworben hat.

#### 2. SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS

- 2.1. Der im Rahmen dieser Anlage bereitgestellte IDP Support ist auf die Features beschränkt, die im Rahmen der mit dem IDP Support verbundenen Scope-Dokumente, die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form aufgeführt sind, an den Auftraggeber ausgeliefert und von ihm abgenommen wurden. IDP Support Services unterstützen die Funktionalität der Features mit den Releases der Basissoftware und in der IT-Umgebung, wie in den betreffenden mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumenten und in der zugehörigen Dokumentation geregelt.
- 2.2. Der IDP Support für die mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumente, bei denen die Annahme der Features innerhalb der im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form festgelegten MaxAttention-Services-Laufzeit erfolgt, beginnt am ersten Tag des Monats, der auf die Ausfertigung einer Änderungsvereinbarung zu der Order Form folgt, nach der der IDP Support gemäß einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form aktiviert wird. Jegliche andere Software, für die der Auftraggeber im Rahmen des Softwarevertrags Nutzungsrechte erworben hat, ist ausdrücklich von den IDP Support Services ausgeschlossen, die im Rahmen dieser Anlage bereitgestellt werden.
- 2.3. IDP Support wird während der IDP-Support-Geschäftszeiten bereitgestellt und umfasst Folgendes:
  - a) Meldungsbearbeitung durch SAP bei Problemen, die mit den Features zusammenhängen;
  - b) Code-Korrekturen oder Patches (z. B. veränderte Programme, in denen der genannte Fehler nicht reproduziert wird), Behelfslösungen oder Aktionspläne; und

- c) Support Packages für Features – Korrekturpakete zur Reduzierung des Implementierungsaufwands für einzelne Korrekturen oder für Änderungen bestehender Funktionen. Dies gilt nicht in Fällen, in denen die Features im Nichtproduktivsystem des Auftraggebers entwickelt wurden oder werden.

2.4. Für den täglichen Betrieb und die Zusammenarbeit bei Support-bezogenen Angelegenheiten im Zusammenhang mit IDP Support benennt SAP innerhalb von SAP Innovative Business Solutions einen Ansprechpartner für den Auftraggeber (den „**IDP Support Delivery Manager**“). Der IDP Support Delivery Manager führt folgende Aufgaben aus, sofern sie mit der Bereitstellung von IDP Support für die Features zusammenhängen:

- a) Einrichtung und Verwaltung der Meldungskomponente beim Auftraggeber und der zugehörigen Meldungswarteschlange(n);
- b) Leitung des internen Support-Teams von SAP Innovative Business Solutions, das für die Bereitstellung von IDP Support gemäß dem vorliegenden Dokument gebildet wurde;
- c) Unterstützung des TQM bei der Koordinierung und Einbindung der entsprechenden mit IDP Support verbundenen MaxAttention Services in den Engagement-Plan der MaxAttention Services;
- d) Unterstützung des TQM bei der Koordinierung der einzelnen Phasen der Serviceerbringung auf Projektebene für die mit IDP Support verbundenen MaxAttention Services, die in den Engagement-Plan der MaxAttention Services aufgenommen wurden; und
- e) Teilnahme an den Executive Meetings zu Themen im Zusammenhang mit IDP Support (z. B. Berichte zu Meldungen des Auftraggebers, Bericht über den Erbringungsstatus von mit IDP Support zusammenhängenden MaxAttention Services).

### 3. AUFTRAGGEBERVORAUSSETZUNGEN

Um IDP Support Services gemäß dieser Anlage zu erhalten, muss der Auftraggeber folgende Voraussetzungen erfüllen:

- a) Er erfüllt die sich aus dieser Anlage, der Order Form und der Vereinbarung ergebenden Pflichten.
- b) Er übermittelt alle Meldungen an SAP in englischer Sprache über die zum jeweiligen Zeitpunkt im Rahmen des Support Schedule für den Auftraggeber bereitgestellte SAP-Supportinfrastruktur unter der bei Annahme der entsprechenden Features von SAP schriftlich mitgeteilten Meldungskomponente. Wenn der Auftraggeber eine Meldung bezüglich der Features nicht der richtigen Meldungskomponente zuordnet, kann dies die Reaktionszeit verlängern, da SAP die entsprechende Zuordnung erst vornehmen muss. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass SAP Meldungen, die nicht auf Englisch verfasst sind, ggf. erst übersetzen lassen muss, bevor sie bearbeitet werden können. Dies verlängert die Bearbeitungszeit für Meldungen.
- c) Der Auftraggeber beschreibt, wie sich die der Meldung zugrunde liegende Störung darstellt. In bestimmten Fällen muss der Auftraggeber diese Störung ggf. demonstrieren. Der Auftraggeber unterstützt SAP bei der Analyse der der Meldung zugrunde liegenden Störung und der Erbringung der IDP Support Services; falls erforderlich, stellt er zu diesem Zweck eigene Mitarbeiter ab.
- d) Der Auftraggeber klassifiziert jede der Meldung zugrunde liegende Störung in den Features oder der zugehörigen Dokumentation gemäß SAP-Hinweis 67739.
- e) Der Auftraggeber stellt SAP alle Dokumente zu Änderungen und Erweiterungen (z. B. Modifikationen oder Add-ons) zur Verfügung, die durch oder für den Auftraggeber erstellt wurden, die der Analyse der der Meldung zugrunde liegenden Störung dienlich sein könnten. Des Weiteren dokumentiert der Auftraggeber diese Änderungen und Erweiterungen in geeigneten, aktuellen Berichten und macht diese SAP bei Bedarf zugänglich.
- f) Der Auftraggeber wendet alle Code-Korrekturen, Patches, Behelfslösungen usw. an, die SAP im Rahmen dieser Anlage für die Features bereitstellt.
- g) Vom Auftraggeber kann verlangt werden, ein Upgrade seiner Betriebssysteme und Datenbanken auf neuere Versionen vorzunehmen, um IDP Support Services zu erhalten.

#### **4. ÄNDERUNGEN DER INFORMATIONEN DES AUFTRAGGEBERS, PRÜFUNGEN**

- 4.1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP unverzüglich über etwaige Änderungen der eigenen Installationen der Features zu informieren sowie SAP alle sonstigen Informationen bereitzustellen, die für die Nutzung der Features relevant sind.
- 4.2. Um die Einhaltung der Bedingungen dieser Anlage zu überprüfen, darf SAP regelmäßig die Richtigkeit der vom Auftraggeber vorgelegten Informationen kontrollieren.

#### **5. ZUSÄTZLICHE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

- 5.1. IDP Support gemäß dieser Anlage wird im Nichtproduktivsystem des Auftraggebers bereitgestellt, für das dem Auftraggeber gemäß den entsprechenden mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumenten die Features überlassen wurden. Aus triftigem Grund und unter Berücksichtigung aller weiteren Voraussetzungen dieser Anlage kann der Auftraggeber SAP darum ersuchen, den IDP Support auf einem anderen Nichtproduktivsystem als dem für die Bereitstellung des IDP Support vorgesehenen Nichtproduktivsystem bereitzustellen, worin SAP einwilligen kann. Ungeachtet des Vorstehenden trägt der Auftraggeber die alleinige Verantwortung für die Anwendung des bereitgestellten IDP Support in seinen Produktivsystemen.
- 5.2. Falls SAP dem Auftraggeber gemäß den entsprechenden mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumenten Software von Drittanbietern (Nicht-SAP-Software) bereitstellt, erbringt SAP für diese Drittsoftware keine IDP Support Services, sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart.
- 5.3. Der IDP Support wird ausschließlich über den Customer Communication Point erbracht, der jede Installation der von dieser Anlage abgedeckten Features unterstützen muss.
- 5.4. Der IDP Support endet automatisch am selben Datum, an dem die Mainstream Maintenance oder Extended Maintenance (sofern der Auftraggeber Extended Maintenance erworben hat) (gemäß den Bedingungen des SAP-Release-Strategie-Dokuments unter [www.support.sap.com/releasestrategy](http://www.support.sap.com/releasestrategy)) für die Basissoftware endet.
- 5.5. Die Vergütung kann geändert werden:
  - a) bei mit einer festen Vergütung mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumenten für die Entwicklung von Features, für die gemäß diesem Dokument IDP Support erbracht wird, um die Vergütung an die geänderte Vergütung für die Entwicklung der Features anzupassen, für die gemäß den mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumenten IDP Support erbracht wird; oder
  - b) bei mit aufwandsbasiertem IDP Support verbundenen Scope-Dokumenten für die Entwicklung von Features, für die gemäß diesem Dokument IDP Support erbracht wird, um einer Neuberechnung der Vergütung auf der Grundlage der Gesamtvergütung für die Entwicklung (einschließlich Reisekosten und Spesen) Rechnung zu tragen, die der Auftraggeber für die Features, für die gemäß den entsprechenden mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumenten während der Laufzeit der betreffenden mit IDP Support verbundenen Scope-Dokumente IDP Support erbracht wird, an SAP entrichtet.