

## SAP MAXATTENTION SERVICES DESCRIPTION („MSD“)

SAP MaxAttention Services gelten als Zusatz zu den im Rahmen einer unterzeichneten Order Form erbrachten SAP MaxAttention Baseline Services und können die Bereitstellung von Fachwissen vor Ort und/oder per Fernzugriff beinhalten. Sie unterstützen den Auftraggeber bei der stetigen Geschäftsoptimierung innerhalb seiner Geschäftsbereiche und/oder in Bezug auf die Koordination und die Abläufe der SAP-Lösungslandschaft des Auftraggebers und unterstützen somit Transformations-, Implementierungs-, Upgrade-, Betriebs- und Innovationsprojekte.

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

### 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 Service-Level-Vereinbarung (SLA) 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 acht (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“ bezeichnet das Schedule zum Nutzungsvertrag für SAP-Support (d. h. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support oder SAP Support for Large Enterprises), das für die im Rahmen des Nutzungsvertrags 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 (i) den Produktivstart eines Vorproduktivsystems gefährden oder (ii) gravierende geschäftliche Auswirkungen auf ein Produktivsystem haben können.

1.7 „Jahr“ bezeichnet einen Zeitraum von zwölf (12) aufeinanderfolgenden Monaten, der mit dem Wirksamkeitsdatum der Order Form beginnt.

### 2. SAP MaxAttention Services. Für die Inanspruchnahme von SAP MaxAttention Services wird ein aktives SAP MaxAttention Baseline Services Engagement vorausgesetzt.

SAP stellt ausschließlich die MaxAttention Services bereit, die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument einer Order Form angegeben sind, auf die in dieser MSD Bezug genommen wird. Die 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 beschriebenen Rolle ausüben. Diese Embedded-Ressourcen stehen an den in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen Standorten des Auftraggebers während der üblichen Geschäftszeiten für ein bestimmtes Kontingent von Tagen in dem im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen Zeitraum („Zeitraum“) pro zugewiesener Embedded-Ressource während der im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen MaxAttention-Service-Laufzeit zur Verfügung („Embedded-Ressourcen-Kontingent“). Die Zuweisung der Embedded-Ressourcen erfolgt innerhalb von sechs (6) Wochen nach Ausfertigung der Order Form. Das MaxAttention-Ressourcen-Kontingent schließt die Urlaubszeiten der zugewiesenen Embedded-Ressourcen aus.

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

#### SAP Technical Quality Manager („TQM“)

- 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
- 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
- Regelmäßige Bereitstellung von Status- und Risikoberichten auf der Projektmanagementebene beim Auftraggeber
- Verwaltung von Quality Gates für ausgewählte Schwerpunktprojekte

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 beteiligten 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.

SAP kann Innovation Services, Co-Design, Architekturplanung, Implementierungsunterstützung, Computer- und Netzsicherheit und -Compliance, PaaS, DevOps, Safeguarding und/oder durchgängige Betriebsservices (zusammen „SAP Expert Services“) während der üblichen Geschäftszeiten (sofern nicht im Voraus anderweitig in schriftlicher Form zwischen den Parteien vereinbart) bereitstellen, wie ggf. von SAP und dem Auftraggeber im vereinbarten Engagement-Plan der MaxAttention Baseline Services für das im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebene Kontingent von SAP-Expert-Services-Tagen während der MaxAttention-Service-Laufzeit („Expert-Services-Kontingent“) 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 Lead Technical Quality Manager („LTQM“), der im Rahmen einer unterzeichneten Order Form für SAP MaxAttention Baseline Services zugewiesen wurde, oder zu der benannten Embedded-Ressource auf. SAP benötigt eine Vorlaufzeit von mindestens fünf (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 ggf. vom Expert-Service-Kontingent abgezogen. Für Reisezeiten wird keine Zeit vom Expert-Service-Kontingent abgezogen. Wenn der Auftraggeber bereits angeforderte SAP Expert Services weniger als drei (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 Erbringung der einzelnen SAP Expert Services 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 (i) eine detaillierte Agenda für den SAP Support Service, einigen sich (ii) auf das erforderliche Maß der Einbindung der Projektteammitglieder des Auftraggebers und geben (iii) sämtliche SAP-Software an, die für die Ausführung 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 zehn (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-Nutzungsvertrag 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: (i) Reaktion auf Meldungen des Auftraggebers, da diese unter das Support Schedule zum Nutzungsvertrag fallen; oder (ii) von SAP Custom Development bezogene Non-Standard Software. EoD Services werden innerhalb der in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen MaxAttention-Service-Laufzeit während der üblichen Geschäftszeiten für das Kontingent von Tagen erbracht, das für EoD Services pro Zeitraum vorgesehen ist („EoD-Kontingent“).

2.4.2 Um EoD Services in Auftrag zu geben, sendet der Auftraggeber über sein SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System eine EoD-Auftragsanfrage an SAP, in der der Auftrag beschrieben wird und relevante Informationen zu dem EoD-Auftrag enthalten sind, für den er die Unterstützung von SAP anfordert („EoD-Auftrag“). SAP analysiert anschließend die EoD-Auftragsanfrage des Auftraggebers. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass SAP den vom Auftraggeber eingesandten EoD-Auftrag ablehnen kann, wenn dieser gemäß diesem Abschnitt 2.4 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 vier (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.

2.4.3 SAP wendet alle wirtschaftlich vertretbaren Mittel auf, um vom Auftraggeber übermittelten Anfragen in Verbindung mit EoD-Aufträgen nachzukommen. SAP garantiert jedoch nicht die Ausführung jedes EoD-Auftrags, der vom Auftraggeber angefragt wird, und übernimmt keinerlei Haftung für Fälle, in denen die Ausführung eines solchen EoD-Auftrags nicht möglich ist oder nicht erfolgt. 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.

### 2.5 SAP On-Call Duty Services.

2.5.1 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 Zeitraum innerhalb der im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen MaxAttention-Service-Laufzeit („On-Call-Duty-Kontingent“) verfügbar.

2.5.2 Eine SAP-On-Call-Duty-Sitzung findet statt:

- 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 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

2.5.3 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 fünf (5) Wochen im Voraus terminiert werden.

### 2.6 SAP Service Level Agreement.

2.6.1 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.

Die Bedingungen der folgenden Service-Level-Vereinbarung gelten für alle mit den Kombinationen aus produktiven Installationen und Systemkennungen („SIDs“) 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 in dem vorliegenden Dokument beschriebenen

Voraussetzungen erfüllen. Alle produktiven SIDs innerhalb derselben Installation beim Auftraggeber müssen in den Kombinationen aus Installation und SID enthalten sein, die vom SLA im Rahmen dieses Dokuments abgedeckt werden. Die SLAs werden im ersten vollständigen Kalenderquartal nach der Ausfertigung der Order Form wirksam.

#### 2.6.2 SLA für Erstreaktionszeiten:

a. Meldungen der Priorität 1 („Sehr hoch“). Auf Meldungen der Priorität 1 reagiert SAP innerhalb einer (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 im Produktivsystem oder Top Issues, wobei keine Behelfslösungen verfügbar sind.

b. Meldungen der Priorität 2 („Hoch“). Auf Meldungen der Priorität 2 reagiert SAP innerhalb von vier (4) Stunden nach Eingang bei SAP während der lokalen SAP-Geschäftszeiten. Einer Meldung wird die Priorität 2 zugewiesen, wenn die gewöhnlichen Geschäftsvorgänge des Auftraggebers in einem Produktivsystem gravierend beeinträchtigt werden und erforderliche Aufgaben nicht ausgeführt werden können. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-System verursacht, die für die Ausführung solcher Vorgänge und/oder Aufgaben erforderlich sind.

c. 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.

2.6.3 SLA für Korrekturmaßnahmen (SLA for Corrective Action Response Time) für Meldungen der Priorität 1: Bei Meldungen der Priorität 1 legt SAP dem Auftraggeber innerhalb von vier (4) Stunden nach Eingang der Meldung bei SAP (sieben Tage pro Woche, rund um die Uhr) eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan („Korrekturmaßnahme“) vor. Sofern SAP dem Auftraggeber einen Aktionsplan als Korrekturmaßnahme unterbreitet, enthält dieser Aktionsplan folgende Punkte: (i) Status des Lösungsprozesses; (ii) die nächsten geplanten Schritte, einschließlich Nennung der von SAP beauftragten Mitarbeiter; (iii) erforderliche Mitwirkung des Auftraggebers am Fehlerbehebungsprozess; (iv) soweit möglich: geplante Termine für die von SAP eingeleiteten Maßnahmen; und (v) Datum und Uhrzeit für die nächste Statusaktualisierung durch SAP. Die anschließenden Statusaktualisierungen enthalten eine Zusammenfassung der bisher ergriffenen Maßnahmen, die nächsten geplanten Schritte sowie Datum und Uhrzeit der nächsten Statusaktualisierung. 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, während der die Meldung den Status „Kundenaktion“ oder „SAP-Lösungsvorschlag“ hat, wobei (a) der Status „Kundenaktion“ bedeutet, dass der Supportfall dem Auftraggeber übergeben wurde, und (b) der Status „SAP-Lösungsvorschlag“ bedeutet, dass SAP eine Korrekturmaßnahme gemäß den hier dargelegten Ausführungen angeboten hat. Das SLA für Korrekturmaßnahmen gilt als erfüllt, wenn SAP innerhalb einer Bearbeitungszeit von vier (4) Stunden eine Lösung (Status: „SAP-Lösungsvorschlag“), eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan vorschlägt oder der Auftraggeber damit einverstanden ist, die Priorität der Meldung herunterzustufen.

#### 2.6.4 Voraussetzungen und Ausschlüsse.

a. Voraussetzungen. Die SLAs gelten nur dann, wenn alle Meldungen die nachfolgenden Voraussetzungen erfüllen: (i) Die Meldungen beziehen sich in jedem Fall – mit Ausnahme der Ursachenanalyse für kundenspezifischen Code gemäß folgendem Abschnitt 2.7. – auf Releases der SAP-Software, die von SAP mit dem Auslieferungszustand „Unrestricted Shipment“ versehen wurden; (ii) 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 Verfahren für das Aufgeben von Meldungen (wie in SAP-Hinweis 16018 oder in jedem künftigen Hinweis, der SAP-Hinweis 16018 ersetzt, beschrieben); (iii) die Meldungen beziehen sich auf ein Produkt-Release der SAP-Software, das unter Mainstream Maintenance oder Extended Maintenance fällt. Für Meldungen der Priorität 1 muss der Auftraggeber die folgenden Voraussetzungen erfüllen: (a) Das Problem und seine Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb werden hinreichend detailliert beschrieben, sodass SAP eine Beurteilung vornehmen kann; (b) der Auftraggeber stellt für die Kommunikation mit SAP rund um die Uhr an sieben Tagen pro Woche einen englischsprachigen Ansprechpartner zur Verfügung, der hinreichend qualifiziert und geschult ist, um gemäß den hier beschriebenen Verpflichtungen des Auftraggebers an der Lösung des Problems der Priorität 1 mitzuwirken; und (c) der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner, der eine Remote-Verbindung mit dem System herstellt und die erforderlichen Anmeldedaten für SAP bereitstellt.

b. Ausschlüsse. Die folgenden Typen von Meldungen mit Priorität 1 sind von den SLAs ausgeschlossen: (i) 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 Custom Development und/oder von SAP-Tochtergesellschaften), mit Ausnahme von mit der SAP Development Workbench entwickeltem benutzerdefiniertem Code; (ii) Meldungen mit Bezug auf Länderversionen, die als Partner-Add-ons, Erweiterungen oder Modifikationen von Partnerunternehmen realisiert wurden, auch wenn diese Länderversionen von SAP oder einem Verbundenen Unternehmen von SAP erstellt wurden; und (iii) Meldungen, die nicht auf eine Störung zurückzuführen sind, sondern auf eine fehlende Funktion („Entwicklungsauftrag“), oder Meldungen, die einer Beratungsanforderung zuzuordnen sind.

#### 2.6.5 Service-Level-Gutschrift.

2.6.5.1 Die Pflichten von SAP gemäß den oben aufgeführten SLAs gelten als erfüllt, wenn SAP in mindestens fünfundneunzig Prozent (95 %) aller Fälle, die in einem Kalenderquartal von den SLAs erfasst werden, innerhalb des vereinbarten Zeitraums reagiert. Falls der Auftraggeber innerhalb eines beliebigen Kalenderquartals während der MaxAttention-Service-Laufzeit insgesamt für alle SLAs weniger als zwanzig (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-Zeiträume bei nicht mehr als einer Meldung in dem entsprechenden Kalenderquartal überschritten hat.

2.6.5.2 Nach Maßgabe des obigen Abschnitts 2.6.5.1 gelten für jeden Fall, in dem die im SLA festgelegten Zeiträume nicht eingehalten werden (nachfolgend: „Nichterfüllung des SLA“), folgende Regeln und Verfahren: (i) Der Auftraggeber teilt SAP jede behauptete Nichterfüllung des SLA schriftlich mit; (ii) SAP untersucht jeden Einzelfall und legt dem Auftraggeber einen schriftlichen Bericht vor, in dem die Vorwürfe des Auftraggebers bestätigt oder widerlegt werden; (iii) 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; (iv) sollte auf der Grundlage des Berichts gemäß dem vorliegenden Abschnitt 2.6.5 eine Nichterfüllung des SLA seitens SAP erwiesen sein, gewährt SAP dem Auftraggeber bei der nächsten fälligen MaxAttention-Vergütung eine Service-Level-Gutschrift (Service Level Credit, „SLC“) in Höhe eines Viertelprozents (0,25 %) der MaxAttention-Vergütung des Auftraggebers für jede gemeldete und nachgewiesene Nichterfüllung in dem betreffenden Kalenderquartal. Der SLC darf pro Kalenderquartal fünf Prozent (5 %) der Vergütung, die der Auftraggeber im betreffenden Kalenderquartal für MaxAttention zu entrichten hat, nicht überschreiten. Der Auftraggeber muss SAP innerhalb von einem (1) Monat nach Ende des Kalenderquartals, in dem die Nichterfüllung des SLA aufgetreten ist, über etwaige SLCs benachrichtigen. Strafzahlungen werden nur dann geleistet, wenn die wohlbegründete Forderung nach einem SLC oder mehreren SLCs SAP gegenüber schriftlich geltend gemacht wurde. Die im vorliegenden Abschnitt 2.6.5 beschriebene Service-Level-Gutschrift ist der einzige und ausschließliche Anspruch, der dem Auftraggeber aus einer angeblichen oder nachgewiesenen Nichterfüllung des SLA erwächst.

## 2.7 SAP Root Cause Analysis for Custom Code.

2.7.1 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 2.6.2 und 2.6.3 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 produktiven Installationen und SIDs des Auftraggebers zusammenhängen und die der Auftraggeber nach Maßgabe des obigen Abschnitts 2.6.4(a) übermittelt hat, bei der Problemlösung unterstützen. 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 2.6.4(a) erfüllt sein, sondern muss auch der benutzerdefinierte Code des Auftraggebers gemäß den jeweils aktuellen Standards von SAP (Einzelheiten hierzu unter <http://support.sap.com/supportstandards>) im SAP-Solution-Manager-Enterprise-Edition-System des Auftraggebers dokumentiert sein. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesem Dokument gilt das oben genannte SLA für Korrekturmaßnahmen für Meldungen mit Priorität 1 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 Fehlschlägen identifiziert hat. 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 benutzerdefinierten Code des Auftraggebers können von SAP Custom Development im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung bereitgestellt werden.

## 2.9 SAP Product Engineer on Demand Services.

2.9.1 Bei SAP Product Engineer on Demand Services („PED Service“) handelt es sich um einen Remote-Service, sofern nicht anderweitig vereinbart, in dessen Rahmen ein SAP Support Engineer („Produktexperte“) u. a. in den folgenden Bereichen als Unterstützung zur Verfügung gestellt wird: (i) Analyse von Meldungen oder Fehlern; (ii) Problemlösung/Behelfslösungen; (iii) Best Practices; (iv) Softwaredesign. PED Services werden ausschließlich für die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen Produktivsystem-Anwendungskomponenten und die entsprechenden Installationen beim Auftraggeber bereitgestellt.

2.9.2 Der Auftraggeber initiiert PED Services, indem er über SAP Solution Manager Enterprise Edition gemäß dem zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Anmeldeverfahren für die Meldungsbearbeitung Meldungen mit den relevanten Details in englischer Sprache übermittelt, anschließend Kontakt zum Produktexperten aufnimmt und die Nummer der Meldung angibt, für die Maßnahmen des Produktexperten zu ergreifen sind. PED Services gelten nur für: (i) Meldungen im Zusammenhang mit den im MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form aufgeführten Produktivsystem-Anwendungskomponenten, denen von SAP der Auslieferungsstatus „Unrestricted Shipment“ zugewiesen wurde; und (ii) Meldungen, die sich auf Releases von Produktivsystem-Anwendungskomponenten beziehen, die unter die Mainstream Maintenance und/oder die Extended Maintenance fallen.

2.9.3 PED Services umfassen keine Implementierungsservices oder die Bereitstellung von im Rahmen eines Support Schedule verfügbaren Remote-Services. Darüber hinaus gelten PED Services nicht für (i) Meldungen mit Bezug auf Releases, Versionen und/oder Funktionen von Produktivsystem-Anwendungskomponenten, die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurden (dies gilt u. a. auch für Entwicklungen von SAP Custom Development und/oder von SAP-Tochtergesellschaften); (ii) Meldungen mit Bezug auf Länderversionen, die kein Bestandteil von Produktivsystem-Anwendungskomponenten sind, sondern als Add-ons, Erweiterungen oder Modifikationen von Partnerunternehmen realisiert wurden, auch wenn diese Länderversionen von SAP oder einer verbundenen Organisation erstellt wurden; und (iii) Meldungen, die nicht auf eine Störung zurückzuführen sind, sondern auf eine fehlende Funktion („Entwicklungsauftrag“), oder Meldungen, die einer Beratungsanforderung zuzuordnen sind.

2.9.4 SAP weist innerhalb von vier (4) Wochen nach dem Beginndatum der PED Services für jede in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form aufgeführte Kombination aus Produktivsystem-Anwendungskomponente und -Installation einen (1) Produktexperten zu. Produktexperten stehen während der regulären Werktage zwischen 8:00 und 18:00 Uhr über einen Zeitraum von acht (8) Stunden zur Verfügung, wobei die lokal geltenden Feiertage am Firmensitz von SAP gelten, mit dem die unter die PED Services fallende Installation verbunden ist („PED-Geschäftszeit“).

2.9.5 Der Auftraggeber kann qualifizierte englischsprachige Ansprechpartner (maximal die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebene Anzahl von Ansprechpartnern) innerhalb seines SAP Customer Center of Expertise („PED-Ansprechpartner des Auftraggebers“) für jede in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form aufgeführte Kombination aus Produktivsystem-Anwendungskomponente und -Installationsnummer benennen und legt die Kontaktinformationen (insbesondere E-Mail-Adresse und Telefonnummer) vor, über die der PED-Ansprechpartner des Auftraggebers (bzw. der Bevollmächtigte des PED-Ansprechpartners des Auftraggebers) jederzeit erreichbar ist. Der PED-Ansprechpartner des Auftraggebers ist als dessen Vertreter bevollmächtigt, im Namen des Auftraggebers notwendige Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. PED Services werden ausschließlich für die zugewiesenen PED-Ansprechpartner des Auftraggebers bereitgestellt.

2.9.6 Im Rahmen der Vorbereitung für die Erbringung von PED Services führen der PED-Ansprechpartner des Auftraggebers und der/die zugewiesene(n) Produktexperte(n) in Zusammenarbeit einen obligatorischen Setup-Service für die abgedeckten Kombinationen aus Produktivsystem-Anwendungskomponente und -Installation durch. Grundlage für den Setup-Service bilden die Standards und die Dokumentation von SAP.

2.10 **SAP Accelerated Incident Management – Basic („AIM – Basic“) Services.** 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 sechs (6) Wochen nach Ausfertigung der Order Form.

Der SAP Incident Manager stellt Folgendes bereit: (i) Überwachung der Aktivitäten zu den Meldungen der Priorität 1 und Priorität 2 und von deren Status; (ii) Trend-Reporting der Situation des Auftraggebers bezüglich der Meldungen für alle Meldungsprioritäten ausgewählter Systeme; (iii) Sitzung(en) zur Wissensvermittlung für den Meldungs-Management-Prozess; und (iv) regelmäßige Remote-Meetings mit dem Auftraggeber, um den Status der Meldungen des Auftraggebers zu überprüfen.

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 eine (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: (i) Lösung oder Behelfslösung der der Meldung der Priorität 1 zugrunde liegenden Störung; (ii) Herunterstufung der Priorität der Meldung auf eine andere Priorität als Priorität 1; oder (iii) einvernehmlich zwischen den Parteien vereinbarte Entbindung des zugewiesenen SAP-Mitarbeiters von seinen Aufgaben.

AIM – Basic Services werden ausschließlich für bis zu zehn (10) ausgewählte Kombinationen aus produktiven Installationen und Systemkennungen („SID“) des Auftraggebers und/oder Kombinationen aus SAP Cloud Service und Installation erbracht, die im Scope-Dokument für SAP MaxAttention Services zu einer Order Form angegeben sind. Alle produktiven SIDs innerhalb derselben Installation beim Auftraggeber müssen in den Kombinationen aus Installation und SID enthalten sein, die von AIM – Basic Services im Rahmen dieses Dokuments abgedeckt werden. Der Auftraggeber kann AIM – Basic Services für die SAP Cloud Services auswählen, die in SAP-Hinweis 2649568 aufgeführt sind.

Der Auftraggeber kann bis zu drei (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 – Basic Services erfolgt ausschließlich gegenüber dem bzw. den benannten AIM-Ansprechpartner/n des Auftraggebers.

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

### **3. Engagement Management.**

**3.1 SAP MaxAttention Baseline Services Governance.** Die zugewiesenen Embedded-Ressourcen, die in einem MaxAttention-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegeben sind, werden für die in Order Forms für SAP MaxAttention Services festgelegte Laufzeit des SAP MaxAttention Services Engagement in die Engagement-Management-Governance-Aktivitäten für die MaxAttention Baseline Services (d. h. Teilnahme an Executive Meetings, Koordination von Aktivitäten mit den benannten Engagement Managers gemäß der Order Form für SAP MaxAttention Services, die von den Parteien unterzeichnet wurde) einbezogen. Alle MaxAttention Services, die von den zugewiesenen Beratern ausgeführt werden, werden mit dem LTQM und dem im Rahmen der Order Form für SAP MaxAttention Baseline Services zugewiesenen Engagement Manager des Auftraggebers koordiniert.

3.2 Die Vertragsparteien stimmen überein, dass die Kooperation von Beratungspartnern des Auftraggebers, die als Dritte von diesem hinzugezogen wurden, („Auftraggeberpartner“) eine entscheidende Voraussetzung für den Erfolg der einzelnen MaxAttention-Service-Projekte darstellt. 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 an den Auftraggeber.**

4.1 Um im Rahmen einer Order Form MaxAttention Services zu beziehen, muss der Auftraggeber (i) über eine aktive und unterzeichnete Order Form für SAP MaxAttention Baseline Services verfügen; (ii) kontinuierlich die gesamte Supportvergütung (d. h. Vergütung für Enterprise Support oder Premium Support for Large Enterprises) im Rahmen des Nutzungsvertrags entrichten und (iii) sonstige Verpflichtungen aus der Vereinbarung, den AGB, der Order Form und dem MaxAttention-Services-Scope-Dokument erfüllen. Der Auftraggeber hat gemäß dem Support Schedule ein SAP-Solution-Manager-System (Enterprise Edition) installiert, konfiguriert und im produktiven Einsatz, da SAP Solution Manager Enterprise Edition als Serviceerbringungsplattform für die Dokumentation von Top Issues, Kerngeschäftsprozessen und kritischen Systeminformationen dient. Der Auftraggeber stellt gemäß dem Support Schedule eine Remote-Verbindung und den Remote-Datenzugriff bereit.

### **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, vereinbaren die Vertragsparteien, sich im Zuge der Bereitstellung von MaxAttention Services in englischer Sprache zu verständigen. Relevante Informationen zu den einzelnen MaxAttention Services werden SAP-Mitarbeitern in englischer Sprache zur Verfügung gestellt.

5.3 Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass die zugewiesenen SAP-Ressourcen (einschließlich der zugewiesenen Embedded-Ressourcen) hierin vereinbarte MaxAttention-Service-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 neunzig (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-Nutzungsvertrag 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 neunzig (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 neunzig (90) Tagen nach schriftlicher Mitteilung an den Auftraggeber einmal pro Jahr geändert werden. Wenn SAP gemäß dem vorangegangenen Satz das Recht auf die Änderung der Vergütung in Anspruch nimmt und derartige Änderungen für den Auftraggeber nicht annehmbar sind, 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 dreißig (30) Tagen nach Empfang einer schriftlichen Benachrichtigung von SAP über eine derartige Änderung mit Wirkung zum Ende des Jahres, 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 Jede Kündigung eines MaxAttention-Services-Scope-Dokuments zu einer Order Form gilt mit Wirkung des Datums (i) der Kündigung der Order Form für SAP MaxAttention Baseline Services zwischen den Parteien, (ii) der Kündigung des Support Schedule im Rahmen des Nutzungsvertrags oder (iii) 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.