

SAP ACTIVEATTENTION ENGAGEMENT FOUNDATION SERVICES DESCRIPTION („AEFSD“)

SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services können die Bereitstellung von Fachwissen vor Ort und/oder per Fernzugriff beinhalten. Sie unterstützen den Auftraggeber in Bezug auf ActiveAttention bei der Engagement-Planung, Steuerung, Analyse und Identifizierung möglicher Verbesserungen der Geschäftsabläufe und bieten Beratung in Bezug auf die potenzielle Transformation der Architektur.

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 „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.

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

1.3 „Support Schedule“ bezeichnet 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.

1.4 „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.

1.5 „Jahr“ bezeichnet einen Zeitraum von zwölf (12) aufeinanderfolgenden Monaten.

2. SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services. SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services umfassen die folgenden Komponenten:

2.1 **SAP Foundation Services.** SAP erbringt SAP Foundation Services durch einen SAP Foundation Technical Quality Manager („FTQM“) vor Ort, der entsprechend der Vereinbarung zwischen den Parteien eine der unten beschriebenen Aktivitäten oder eine Kombination daraus ausführt. Der FTQM steht am Servicestandort, der in einem ActiveAttention-Engagement-Foundation-Services-Scope-Dokument einer Order Form festgelegt ist, während der üblichen Geschäftszeiten für maximal fünfundvierzig (45) Tage pro Jahr zur Verfügung. Die Zuweisung des FTQM erfolgt innerhalb von sechs (6) Wochen nach Ausfertigung der entsprechenden Order Form.

Aktivitäten des SAP Foundation Technical Quality Manager

- Verstehen der Softwarelösung und der Geschäftsprozesse des Auftraggebers
- Beratung, Hilfestellung und Unterstützung in den folgenden Bereichen:
 - Technisches Risikomanagement/Programmmanagement für komplexe Softwareimplementierungs-, Upgrade- und Transformationsprojekte
 - 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
- Schaffen von Transparenz in Bezug auf den Fortschritt in den Schwerpunktbereichen einschließlich Bereitstellung von Statusberichten zu vereinbarten Key Performance Indicators (KPIs)
- Entwicklung und Pflege beidseitig vereinbarter, auftraggeberspezifischer Engagement-Pläne für ActiveAttention Engagement Foundation Services und ActiveAttention Services
- Unterstützung der Umsetzung der Engagement-Pläne für ActiveAttention Engagement Foundation Services und ActiveAttention Services, einschließlich der Koordination einzelner Serviceerbringungen und der Besetzung von SAP-Ressourcen

Alle SAP Foundation Services werden mit dem Engagement Manager des Auftraggebers koordiniert.

2.2 **SAP Improvement Analysis and Roadmap Services.** SAP kann Analyse- und Roadmap-Services (zusammen „SAP Improvement Analysis and Roadmap Services“ oder „IAR Services“) bereitstellen, wie ggf. von SAP und dem Auftraggeber im Engagement-Plan der ActiveAttention Foundation Services festgelegt. Der Auftraggeber kann maximal drei (3) IAR Services pro Jahr aus der Liste der aktuellen SAP IAR Services auswählen, die unter www.sap.com/activeattention-improvement-analysis-and-roadmap einsehbar ist. Der Auftraggeber kann jedoch denselben IAR Service nicht öfter als zweimal pro Jahr anfordern.

Für die Einplanung von IAR Services muss der Auftraggeber den zugewiesenen FTQM kontaktieren. SAP benötigt eine Vorlaufzeit von mindestens fünf (5) Wochen für die Einplanung der Erbringung von angeforderten IAR Services.

Der Auftraggeber stellt ein Projektteam zusammen und gewährleistet, dass die entsprechenden Ansprechpartner für die Dauer der einzelnen IAR-Service-Auslieferungen verfügbar sind. Die Projektteams des Auftraggebers sollten aus dem IT-Projektleiter des Auftraggebers, den betroffenen Geschäftsprozessverantwortlichen, dem Systemadministrator, den aktiven Nutzern und den für die Implementierung der jeweiligen Kerngeschäftsprozesse Verantwortlichen bestehen. Die Agenda sieht die Teilnahme eines Teils oder des gesamten Projektteams des Auftraggebers sowie der verbundenen Dritt-Partnerunternehmen des Auftraggebers vor. Bevor ein IAR Service erbracht wird, vereinbaren die Engagement Manager von SAP und dem Auftraggeber eine detaillierte Agenda für den IAR Service und einigen sich auf das erforderliche Maß der Einbindung der Projektteammitglieder des Auftraggebers.

2.3 **SAP Engagement Planning and Safeguarding Services.** SAP kann Planungs-, Sicherungs- und technische Optimierungsservices (zusammen „SAP Engagement Planning and Safeguarding Services“ bzw. „EPS Services“) bereitstellen, wie ggf. von SAP und dem Auftraggeber im Engagement-Plan der ActiveAttention Engagement Foundation Services festgelegt. Der Auftraggeber kann maximal zwei (2) EPS Services pro Jahr aus der Liste der aktuellen SAP EPS Services auswählen, die unter www.sap.com/activeattention-engagement-planning-and-safeguarding-services einsehbar ist. Für die Einplanung von EPS Services muss der Auftraggeber den zugewiesenen FTQM kontaktieren. SAP benötigt eine Vorlaufzeit von mindestens fünf (5) Wochen für die Einplanung der Erbringung von angeforderten EPS Services.

Der Auftraggeber stellt ein Projektteam zusammen und gewährleistet, dass die entsprechenden Ansprechpartner für die Dauer der einzelnen EPS-Service-Auslieferungen verfügbar sind. Die Projektteams des Auftraggebers sollten aus dem IT-Projektleiter des Auftraggebers, den betroffenen Geschäftsprozessverantwortlichen, dem Systemadministrator, den aktiven Nutzern und den für die Implementierung der jeweiligen

Kerngeschäftsprozesse Verantwortlichen bestehen. Die Agenda sieht die Teilnahme eines Teils oder des gesamten Projektteams des Auftraggebers sowie der verbundenen Dritt-Partnerunternehmen des Auftraggebers vor. Bevor ein EPS Service erbracht wird, vereinbaren die Engagement Manager von SAP und dem Auftraggeber eine detaillierte Agenda für den EPS Service und einigen sich auf das erforderliche Maß der Einbindung der Projektteammitglieder des Auftraggebers.

2.4 SAP Architecture Point of View Service. Der Schwerpunkt des SAP Architecture Point of View Service („APoV Service“) liegt auf der Entwicklung einer architektonischen Perspektive der aktuellen Unternehmensarchitektur des Auftraggebers, bei der die potenzielle Transformation der Architektur einer spezifischen Lösung und/oder Technologieschwerpunktbereichen identifiziert wird. Der APoV Service kann Remote-Vorbereitung sowie Datenerfassung und -analyse (durchgeführt von Auftraggeber- und SAP-Ressourcen) in Kombination mit Workshops vor Ort für wichtige gemeinsame Aktivitäten umfassen.

Der APoV Service wird: (i) Anforderungen des Auftraggebers überprüfen/dokumentieren, (ii) eine SAP-Perspektive präsentieren, die ggf. eine SAP-Industriereferenzarchitektur umfasst, und (iii), je nach Bedarf, Empfehlungen, Vorlagen sowie Herangehensweisen bereitstellen, um die Verfeinerung der Zielarchitektur des Auftraggebers zu unterstützen.

Der Auftraggeber kann aus der Liste der aktuellen SAP-APoV-Schwerpunktbereiche, die unter www.sap.com/architecture-pov-focus-areas einsehbar ist, einen (1) APoV Service pro Jahr anfordern, der bis zu zwei (2) SAP-Lösungs- und -Technologieschwerpunktbereiche umfasst.

Für die Einplanung eines APoV Service muss der Auftraggeber den zugewiesenen FTQM kontaktieren. SAP benötigt eine Vorlaufzeit von mindestens fünf (5) Wochen für die Einplanung der Erbringung von angeforderten APoV Services.

Der Auftraggeber stellt ein Projektteam zusammen und gewährleistet, dass die entsprechenden Ansprechpartner für die Dauer der jeweiligen APoV-Service-Auslieferung verfügbar sind. Die Projektteams des Auftraggebers sollten aus dem IT-Projektleiter des Auftraggebers, den betroffenen Geschäftsprozessverantwortlichen, dem Systemadministrator, den aktiven Nutzern und den für die Implementierung der jeweiligen Kerngeschäftsprozesse Verantwortlichen bestehen. Die Agenda sieht die Teilnahme eines Teils oder des gesamten Projektteams des Auftraggebers sowie der verbundenen Dritt-Partnerunternehmen des Auftraggebers vor. Bevor ein APoV Service erbracht wird, vereinbaren die Engagement Manager von SAP und dem Auftraggeber eine detaillierte Agenda für den APoV Service und einigen sich auf das erforderliche Maß der Einbindung der Projektteammitglieder des Auftraggebers.

- 3. Engagement Management.** Jede Partei benennt einen Engagement Manager. Als Engagement Manager von SAP fungiert der zugewiesene FTQM. Als Engagement Manager des Auftraggebers ist ein englischsprachiger Mitarbeiter einzusetzen, der befugt ist, die erforderlichen Entscheidungen für den Auftraggeber zu treffen bzw. diese Entscheidungen unverzüglich zu veranlassen. Die Engagement Manager arbeiten eng zusammen, um die Bedingungen dieser Vereinbarung umzusetzen. Alle von den zugeordneten SAP-Ressourcen ausgeführten ActiveAttention Engagement Foundation Services werden mit dem Engagement Manager des Auftraggebers koordiniert.

Darüber hinaus führen die Parteien während der Laufzeit der ActiveAttention Engagement Foundation 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 ActiveAttention Engagement Foundation Services auf der Grundlage des derzeitigen Status der ActiveAttention Engagement Foundation Services zu erreichen. Auf jedem Meeting wird ein Statusbericht zum Fortschritt in den Schwerpunktbereichen erstellt, der u. a. Folgendes beinhaltet:

- Eine Bewertung des Fortschritts im Rahmen des Programms der ActiveAttention Engagement Foundation Services und/oder ActiveAttention Services im Vergleich zu den vereinbarten Schwerpunktbereichen, KPIs und dem Engagement-Plan der ActiveAttention Engagement Foundation Services und/oder ActiveAttention Services
- Identifikation von Risiken und/oder Verzögerungen, die die Performance der SAP-Softwarelösung des Auftraggebers beeinträchtigen könnten, einschließlich Empfehlungen zur Risikominderung
- Implementierung von Empfehlungen
- Diskussion von offenen Fragen und Change Requests der Parteien
- 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 dreißig (30) Arbeitstagen nach Empfang des Berichts schriftlich anführt, 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.

SAP ActiveAttention Service Governance. Erwirbt der Auftraggeber SAP Embedded Services zusätzlich zu den gemäß diesem Dokument bereitgestellten ActiveAttention Engagement Foundation Services als Bestandteil eines SAP ActiveAttention Service, werden die Embedded-Ressourcen (z. B. FTQM), die im Rahmen von Order Forms für SAP ActiveAttention Services, die von den Parteien unterzeichnet wurden, zugewiesen wurden, für die Laufzeit der SAP ActiveAttention Services Order Form(s) in die in Abschnitt 3 beschriebenen Engagement-Management-Governance-Aktivitäten für die ActiveAttention Engagement Foundation Services (d. h. Teilnahme an Executive Meetings, Koordination von Aktivitäten mit den benannten Engagement Managers) einbezogen.

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 des Begriffs in den Support-Richtlinien für SAP Cloud Services) für die Laufzeit der ActiveAttention Engagement Foundation 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 ActiveAttention Engagement Foundation Services (d. h. Teilnahme an Executive Meetings, Koordination von Aktivitäten mit den benannten Engagement Managers) einbezogen.

Die Vertragsparteien stimmen überein, dass die Kooperation mit Dienstleistern des Auftraggebers, die als Dritte von diesem hinzugezogen wurden, („Auftraggeberpartner“) eine entscheidende Voraussetzung für den Erfolg der ActiveAttention Engagement Foundation Services darstellt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass jeder Auftraggeberpartner den Verpflichtungen des Auftraggebers gemäß dieser Servicebeschreibung gerecht wird und, wie von SAP angemessenerweise angefordert, mit SAP kooperiert, damit SAP ihre Pflichten gemäß dieser Servicebeschreibung erfüllen kann.

- 4. Anforderungen an den Auftraggeber** Um SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services zu erhalten, muss der Auftraggeber: (i) kontinuierlich die gesamte Supportvergütung (d. h. Vergütung für Enterprise Support oder Product Support for Large Enterprises) im Rahmen des Softwarevertrags entrichten; und (ii) sonstige Verpflichtungen aus der Vereinbarung 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. **Vergütung.** Die Vergütung für SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services wird jährlich im Voraus entrichtet und in den Order Forms festgelegt.

6. **Bedingungen**

6.1 Sofern nicht im Voraus anderweitig in schriftlicher Form zwischen den Parteien vereinbart, erbringen die Berater keine IAR, EPS oder APoV Services außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, an Wochenenden, Feiertagen oder in Nachtschichten.

6.2 Der zugewiesene FTQM hat Anspruch auf den üblichen Jahresurlaub, der ggf. in einem Arbeitsvertrag mit SAP oder einem Verbundenen Unternehmen der SAP festgelegt ist.

6.3 Um eine effiziente Kommunikation zu ermöglichen, vereinbaren die Parteien, sich im Zuge der Erbringung der ActiveAttention Engagement Foundation Services in englischer Sprache zu verständigen. Relevante Informationen zu den einzelnen ActiveAttention Engagement Foundation Services werden SAP-Mitarbeitern in englischer Sprache zur Verfügung gestellt.

6.4 Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass der zugewiesene FTQM vereinbarte ActiveAttention-Engagement-Foundation-Services-Aktivitäten gelegentlich per Fernzugriff ausführt.

7. **Kündigung**

7.1 SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services können von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen (i) vor Ende der Anfangslaufzeit der ActiveAttention Engagement Foundation Services und (ii) danach vor Beginn des folgenden Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt werden. Jede gemäß den obigen Bedingungen eingereichte Kündigung wird zum Ende der jeweiligen ActiveAttention-Engagement-Foundation-Services-Laufzeit wirksam, während der die betreffende Partei die Kündigungsmitteilung erhält.

7.2 SAP ist berechtigt, den Scope der von SAP angebotenen ActiveAttention Engagement Foundation Services jährlich zu einem beliebigen Zeitpunkt neunzig (90) Tage nach vorheriger schriftlicher Mitteilung zu ändern, um ihn kontinuierlich an SAP-Software und den technischen Fortschritt anzupassen, und sofern solche Änderungen des Scope der ActiveAttention Engagement Foundation Services für ähnlich gelagerte SAP-Auftraggeber gelten, die ActiveAttention Engagement Foundation Services im Vertragsgebiet beziehen, wie im jeweiligen SAP-Softwarevertrag definiert. Falls SAP das Recht auf Änderung des Scope gemäß Abschnitt 7.2 in Anspruch nimmt und der Auftraggeber die betreffenden Änderungen nicht annimmt, ist der Auftraggeber berechtigt, die ActiveAttention Engagement Foundation Services innerhalb einer Frist von neunzig (90) Tagen zu kündigen. Erfolgt die Kündigung nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als vom Auftraggeber angenommen.

7.3 Nach der Anfangslaufzeit der ActiveAttention Engagement Foundation Services kann die jährliche Vergütung für ActiveAttention Engagement Foundation Services unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen nach schriftlicher Mitteilung an den Auftraggeber ein (1) Mal pro Jahr geändert werden. Wenn SAP gemäß dem vorangegangenen Satz das Recht auf die Änderung der jährlichen Vergütung für ActiveAttention Engagement Foundation Services in Anspruch nimmt und derartige Änderungen vom Auftraggeber nicht angenommen werden, ist der Auftraggeber berechtigt, das ActiveAttention-Engagement-Foundation-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form, die durch eine solche Änderungen der Vergütung betroffen ist, innerhalb von dreißig (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.

7.4 ActiveAttention Engagement Foundation Services gelten mit Wirkung des Datums (i) einer Kündigung des Support Schedule im Rahmen des Softwarevertrags oder (ii) 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.