Service Description für SAP Value Assurance für On-Premise-Lösungen („VASD“)

SAP Value Assurance für On-Premise-Lösungen gelten als Zusatz zu den im Rahmen eines Support Schedule erbrachten Services und können die Bereitstellung von Fachwissen vor Ort und/oder per Fernzugriff beinhalten. Sie unterstützen den Auftraggeber bei seinem SAP-Software-Implementierungsprojekt unter Verwendung der Implementierungsrichtlinien von SAP. SAP stellt ausschließlich die SAP Value Assurance für On-Premise-Lösungen bereit, die in einem Scope-Dokument für SAP Value Assurance für On-Premise-Lösungen einer Order Form angegeben sind, auf die in dieser Servicebeschreibung Bezug genommen wird.

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 8 Stunden zwischen 6:00 und 20:00 Uhr von Montag bis Freitag, sofern nicht anderweitig schriftlich zwischen den Parteien vereinbart.

1.2. **„Support Schedule“** bezeichnet das Schedule zum Nutzungsvertrag für SAP-Support (z. B. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support oder SAP Support for Large Enterprises), das für die im Rahmen des Nutzungsvertrags erworbene Software gilt.

2. SAP-VALUE-ASSURANCE-SERVICES

SAP Value Assurance für On-Premise-Lösungen (**„VA Services“**) umfassen derzeit die folgenden Komponenten:

2.1. SAP Embedded Services

2.1.1. SAP erbringt SAP Embedded Services als Team aus SAP-Support-Ressourcen (**„Embedded-Ressourcen“**), die in einem VA-Services-Scope-Dokument einer Order Form angegeben sind und entsprechend der Vereinbarung zwischen den Parteien eine der oder eine Kombination aus den unten beschriebenen Aktivitäten ausführen. Der TQM steht am Servicestandort während der Normalen Geschäftszeiten (jeweils in einem VA-Services-Scope-Dokument einer Order Form definiert) für das in einem entsprechenden VA-Services-Scope-Dokument einer Order Form angegebene Kontingent während der VA-Services-Laufzeit zur Verfügung (**„TQM-Kontingent“**). Die Zuweisung des TQM erfolgt innerhalb von 6 Wochen nach Ausfertigung der Order Form. Das TQM-Kontingent schließt die Urlaubszeiten der zugewiesenen Embedded-Ressourcen aus.

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

(a) Entwicklung und Pflege eines auftraggeberspezifischen, für beide Parteien annehmbaren VA-Services-Engagement-Plans

(b) Unterstützung der Umsetzung (d. h. des Erbringungsprozesses) des VA-Services-Engagement-Plans einschließlich der Koordination einzelner Serviceerbringungen und des SAP-Prozesses zur Besetzung von Ressourcen auf Projektebene

(c) 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

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

2.1.3. Alle SAP Embedded Services werden mit dem Engagement Manager (Kundenmanager) des Auftraggebers koordiniert.

2.2. SAP Expert Services.

2.2.1. SAP kann (**„SAP Expert Services“**) bereitstellen, wie ggf. von SAP und dem Auftraggeber im vereinbarten Service- und Supportplan für das VA Services Engagement für das im VA-Services-Scope-Dokument einer Order Form angegebene Kontingent von SAP-Support-Services-Tagen während der VA-Services-Laufzeit (**„Expert-Services-Kontingent“**) festgelegt.

2.2.2. Der Auftraggeber darf verfügbare Expert-Services-Kontingenttage ausschließlich für die im vorhergehenden Absatz angegebenen SAP-Expert-Services-Kategorien zuweisen. Eine Liste der aktuellen SAP Expert Services von SAP ist unter www.sap.com/value-assurance-expert-services verfügbar.

2.2.3. Für die Einplanung von SAP Expert Services nimmt der Auftraggeber Kontakt zum zugewiesenen TQM oder zur benannten SAP-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 erbracht wird, vereinbaren die Engagement Manager (Kundenmanager) eine formellere Agenda für den SAP Expert Service und einigen sich auf das erforderliche Maß der Einbindung der Projektteammitglieder des Auftraggebers.

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 Personentage) 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, 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 Nutzungsvertrag (Softwarevertrag) fallen; oder

(b) von SAP Custom Development bezogene Non-Standard Software.

2.3.2. EoD-Services werden innerhalb der in einem VA-Services-Scope-Dokument einer Order Form angegebenen VA-Services-Laufzeit während der Normalen Geschäftszeiten für das Kontingent der EoD-Tage erbracht (**„EoD-Kontingent“).**

2.3.3. SAP wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die vom Auftraggeber übermittelten Anfragen zu EoD-Aufträgen zu erfüllen. SAP übernimmt jedoch keine Gewähr dafür, dass jede vom Auftraggeber im Rahmen dieses Dokuments übermittelte Anfrage zu einem EoD-Auftrag erfüllt werden kann oder wird, und SAP übernimmt keine Haftung, falls SAP eine solche Anfrage zu einem EoD-Auftrag nicht erfüllen kann oder erfüllt. SAP benachrichtigt den Auftraggeber, wenn SAP 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 erfüllt werden kann oder nicht erfüllt 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 Zeitraum innerhalb der im VA-Services-Scope-Dokument zu einer Order Form angegebenen VA-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 Technical Quality Manager (TQM). Die Terminplanung für SAP On-Call Duty Services erfolgt mit einer Vorankündigung von 5 Wochen.

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT

3.1. Jede Partei benennt einen Engagement Manager. Bei dem Engagement Manager von SAP handelt es sich um den zugewiesenen TQM oder die benannte SAP-Ressource. 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 (Kundenmanager) arbeiten eng zusammen, um die Bedingungen dieser VASD und jedes VA-Services-Scope-Dokuments zu einer Order Form umzusetzen. Alle von den zugeordneten SAP-Ressourcen ausgeführten VA Services werden mit dem 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 einzelner VA-Service-Engagements 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 zusammenarbeitet, damit SAP die eigenen Pflichten gemäß dieser Servicebeschreibung erfüllen kann.

4. ANFORDERUNGEN DES AUFTRAGGEBERS

4.1. Um im Rahmen einer Order Form VA Services zu erhalten, muss der Auftraggeber:

(a) weiterhin alle Support-Vergütungen (d. h. Standard-Support-Vergütungen, Enterprise-Support-Vergütungen oder Vergütungen für Product Support for Large Enterprises) im Rahmen des Nutzungsvertrags (Softwarevertrags) entrichten;

(b) ansonsten seine Verpflichtungen aus dem Nutzungsvertrag, den AGB, der Order Form und dem VA-Services-Scope-Dokument erfüllen; und

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

5. GRUNDSÄTZE

5.1. Sofern nicht im Voraus anderweitig in schriftlicher Form zwischen den Parteien vereinbart, erbringen die Berater keine VA Services außerhalb der Normalen Geschäftszeiten, an Wochenenden, Feiertagen oder in Nachtschichten.

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

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

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

5.5. Der Scope der von SAP angebotenen VA Services kann von SAP jederzeit jährlich mit einer schriftlichen Vorankündigung von 90 Tagen geändert werden, um der kontinuierlichen Entwicklung der SAP-Software und dem technischen Fortschritt Rechnung zu tragen, vorausgesetzt, dass solche Änderungen des Scopes der VA Services auf vergleichbare SAP-Auftraggeber angewendet werden, die VA Services in dem im anwendbaren Nutzungsvertrag definierten Gebiet subskribiert haben. Falls SAP das Recht auf Änderung des Scope gemäß Abschnitt 5.5 in Anspruch nimmt und die betreffenden Änderungen für den Auftraggeber nicht annehmbar sind, ist der Auftraggeber berechtigt, ein VA-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.