



Allgemeine Geschäftsbedingungen für SAP Cloud Services der SAP Österreich GmbH ("Cloud AGB")

Artikel 1 Definitionen

- 1.1 „**Arbeitsergebnis**“ bezeichnet alle Arbeitsergebnisse oder dinglichen Ergebnisse, die gemäß dieser Vereinbarung von oder mit SAP hervorgebracht wurden, einschließlich solcher Ergebnisse, die während der Bereitstellung von Support-, Schulungs- oder Konfigurationsservices an den Auftraggeber erarbeitet werden. Das Arbeitsergebnis beinhaltet Werke, die für oder in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erstellt werden, jedoch nicht Daten des Auftraggebers, Vertrauliche Informationen des Auftraggebers oder den Service. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass bestimmte Services im Rahmen eines Statement of Work erbracht werden können; dieses Statement of Work unterliegt den Bedingungen dieser Vereinbarung.
- 1.2 „**Auftraggeber**“ bezeichnet das Unternehmen oder die Person, das oder die dieser Vereinbarung durch Unterzeichnen einer Order Form, das auf die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug nimmt, oder mittels einer anderen rechtlich bindenden Methode der Annahme dieser Vereinbarung, u. a. auch die Auswahl eines Kontrollkästchens auf einer Registrierungsseite, zugestimmt hat.
- 1.3 „**Content**“ bezeichnet visuelle, Audio-, numerische, grafische, Text- oder andere Daten und -Inhalte, die von Dritten bereitgestellt und von SAP zur Nutzung mit dem Service verfügbar gemacht werden.
- 1.4 „**Daten des Auftraggebers**“ bezeichnet alle Materialien, Daten und Informationen, die der Auftraggeber oder seine Definierten Nutzer SAP bei der Nutzung des Service zur Verfügung stellen.
- 1.5 „**Definierte Nutzer**“ bezeichnet die Mitarbeiter, Bevollmächtigten, Subunternehmer, Berater, Lieferanten des Auftraggebers und seiner Verbundenen Unternehmen oder andere Personen, die der Auftraggeber zur Nutzung des Service autorisiert hat.
- 1.6 „**Dokumentation**“ bezeichnet die technische und funktionale Dokumentation von SAP für den Service in der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Fassung, die dem Auftraggeber mit dem Service bereitgestellt oder verfügbar gemacht wird (ausgenommen Anzeigen oder andere Beschreibungen, auch wenn diese von SAP veröffentlicht wurden).
- 1.7 „**Order Form**“ bezeichnet die Order Form in Schriftform sowie sonstige Bestelldokumente (einschließlich Registrierungs-Webseiten oder - Websites), die von SAP und dem Auftraggeber abgeschlossen werden, welche die speziellen Konditionen für den Service enthalten und auf die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug nehmen.
- 1.8 „**SAP**“ bezeichnet die SAP Österreich GmbH.
- 1.9 „**Service**“ bezeichnet den gehosteten Cloud-Service, der in der Order Form beschrieben wird.
- 1.10 „**Systemverfügbarkeit**“ bezeichnet den durchschnittlichen Prozentsatz der Gesamtzeit, während dem der Service für den Auftraggeber verfügbar ist, ausgenommen (i) Wartungsfenster (gemäß Definition in einer etwaigen Ergänzung zu dieser Vereinbarung); (ii) Notfall-Wartung (gemäß Definition in einer etwaigen Ergänzung zu dieser Vereinbarung); (iii) Verzögerungen aufgrund von Umständen, die außerhalb der vertretbaren Kontrolle von SAP liegen; (iv) Verzögerungen, die durch vom Auftraggeber (oder seinen Diensteanbietern) bereitgestelltes Equipment verursacht wurden; oder (v) Verzögerungen, die durch Systeme außerhalb des Service verursacht wurden, u. a. auch das Netzwerk des Auftraggebers.
- 1.11 „**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet jede juristische Einheit, die in der Bedeutung von § 15 Aktiengesetz (AktG) mit einem anderen Unternehmen verbunden ist.
- 1.12 „**Vereinbarung**“ bezeichnet die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Order Forms, in denen auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird, sowie jegliche sonstigen Anlagen, Lastenhefte, Anhänge oder Ergänzungen zu diesen, die entweder beigefügt oder durch Bezugnahme eingebunden sind.
- 1.13 „**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnen in Bezug auf den Auftraggeber die Daten des Auftraggebers und in Bezug auf SAP Folgendes: (a) den Service, einschließlich und uneingeschränkt sämtliche (i) Computersoftware (sowohl Objekt- und Quellcode) und damit zusammenhängende Service-Dokumentation oder Spezifikationen; (ii) Techniken, Konzepte, Methoden, Prozesse und Designs, die in dem Service verkörpert sind oder damit zusammenhängen; und (iii) sämtliche Anwendungsprogrammierschnittstellen, Systeminfrastruktur-, Systemsicherheits- und Systemarchitektur-Designs, die mit dem Service zusammenhängen; (b) Informationen zu SAP-Forschung und - Entwicklung, Produktangeboten, Preisgebung und Verfügbarkeit; und (c) sämtliche Informationen über oder in Bezug auf eine dritte Partei, die SAP nach Maßgabe einer geltenden Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber dieser dritten Partei zur Verfügung gestellt wurden. Zusätzlich dazu können Vertrauliche Informationen von SAP oder des Auftraggebers (wobei die Partei, die diese Informationen offenlegt, die „Offenlegende Partei“ ist) auch Informationen enthalten, die die Offenlegende Partei vor uneingeschränkter Preisgabe an andere schützt und die (i), soweit sie in materieller Form vorliegen, die Offenlegende Partei zum Zeitpunkt der Offenlegung eindeutig als vertraulich oder geschützt identifiziert, und (ii) die, soweit sie in immaterieller Form vorliegen (einschließlich mündlicher oder visueller Offenlegung), die Offenlegende Partei zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich und geschützt identifiziert und die sie schriftlich zusammenfasst und innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen ab der Offenlegung als Zusammenfassung übermittelt.
- 1.14 „**Website**“ bezeichnet eine von SAP eingerichtete Website, über die der Service zur Verfügung gestellt wird.

Artikel 2 Nutzungsrechte

- 2.1 SAP stellt dem Auftraggeber den Service gemäß der Order Form und während der dort angegebenen Laufzeit zur Verfügung, damit er Definierten Nutzern Remotezugriff auf den Service zur Nutzung des Service ausschließlich zu den internen Geschäftsvorfällen des Auftraggebers gemäß den Bedingungen der Vereinbarung und der Dokumentation sowie nach Maßgabe der Bedingungen dieser Vereinbarung einräumen kann. Das Recht zur Nutzung des Service gilt weltweit, vorbehaltlich der unter www.sap.com/company/legal/index.epx aufgeführten Beschränkungen in der jeweils aktuellen Fassung und nach Maßgabe von Abschnitt 13.5.
- 2.2 Dem Auftraggeber ist es untersagt, den Service zu unterlizenzieren, zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten, outsource oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es handelt sich um Definierte Nutzer, die den Service nach Autorisierung durch den Auftraggeber nutzen. Der Auftraggeber hat für die Handlungen und Unterlassungen seiner Definierten Nutzer wie für eigenes Verschulden einzustehen. Die Rechte der Definierten Nutzer, die zur Nutzung des Service berechtigt sind, dürfen nicht übertragen oder von mehr als einer Person ausgeübt werden. Darüber hinaus können Definierte Nutzer nicht von einer Person auf eine andere übertragen werden, es sei denn, der ursprüngliche Nutzer benötigt keinen Zugriff mehr und hat keine Berechtigung mehr, auf den Service zuzugreifen.

- 2.3 Der Auftraggeber darf keine Hinweise und Angaben bezüglich Urheberrechten, Markenrechten, Patentrechten und anderen Rechten an geistigem Eigentum von der Website oder vom Service entfernen. SAP oder seine Lizenzgeber sind Eigentümer aller Rechte, Titel und Ansprüche an allen Urheberrechten, Markenrechten, Patentrechten und anderen Rechten am geistigen Eigentum oder sonstigen Rechten an dem Service sowie aller Arbeitsergebnisse und aller Weiterentwicklungen, Designbeiträgen oder abgeleiteter Werke, die von einer der Parteien an oder aus dem Service entwickelt werden. Sofern nicht schriftlich anderweitig vereinbart, wird dem Auftraggeber das nicht ausschließliche Recht zur Nutzung des Arbeitsergebnisses in Verbindung mit der Nutzung des Service im Rahmen der Bedingungen dieser Vereinbarung erteilt. Mit Ausnahme der hier ausdrücklich eingeräumten, eingeschränkten Rechte, werden im Rahmen dieser Vereinbarung keine Eigentums- oder Nutzungsrechte an dem Service von SAP übertragen. Alle Rechte, die dem Auftraggeber in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich eingeräumt werden, sind SAP und seinen Lizenzgebern vorbehalten.
- 2.4 Bei der Nutzung des Service ist dem Auftraggeber Folgendes untersagt, und der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Definierten Nutzer Folgendes unterlassen: (a) das Kopieren, Übersetzen, Disassemblieren, Dekompilieren, Zurückentwickeln oder anderweitiges Modifizieren jedweder Teile des Service (außer wie in der Dokumentation beschrieben und soweit gemäß der Dokumentation oder nach geltendem Recht erlaubt); (b) das Übertragen von Content, Daten oder Informationen, die gesetzswidrig, schädigend, bedrohend, böswillig, verletzend, belästigend, unerlaubt, verleumderisch, vulgär, obszön oder beleidigend sind, das Recht auf Privatsphäre oder das Persönlichkeitsrecht eines Dritten missachten, hasserrfüllt oder diskriminierend gegenüber bestimmten Rassen oder Volksgruppen oder anderweitig anstößig sind; (c) die Verletzung von Rechten einer natürlichen oder juristischen Person am jeweiligen geistigen Eigentum; (d) die Störung oder Unterbrechung der SAP-Software oder SAP-Systeme, über die der Service gehostet wird, oder anderer Geräte oder Netzwerke, die mit dem Service verbunden sind oder das Missachten etwaiger Anforderungen, Verfahren, Richtlinien oder Vorschriften für mit dem Service verbundene Netzwerke, die dem Auftraggeber zur Kenntnis gebracht wurden; (e) die Nutzung des Service zum Betrieb eines Servicebüros, zum Zwecke des Outsourcing oder für Time-Sharing-Services; (f) das Bereitstellen oder Verfügbarmachen von Links, Hypertext (URL-[Universal Resource Locator]-Adressen) oder ähnlichen Elementen (ausgenommen ein „Lesezeichen“ in einem Webbrowser) auf der Website oder im Service oder in Teilen davon; (g) das Umgehen von Benutzerauthentifizierungen oder von Sicherheitsfunktionen der Website oder des Service oder eines damit verbundenen Hosts, Netzwerks oder Kontos; (h) das Verwenden einer anderen Anwendungsprogrammierschnittstelle für den Zugriff auf den Service als derjenigen, die von SAP zur Verfügung gestellt wurde; (i) die Nutzung des Service auf jedwede Weise, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften auf lokaler, Landes- oder Bundesebene oder gegen internationale oder ausländische Gesetze oder Vorschriften verstößt; oder (j) die Autorisieren eines Dritten, abgesehen von den Rechten für Definierte Nutzer gemäß dieser Vereinbarung, zur Verwendung der Benutzeridentifizierungen, Codes, Kennwörter, Verfahren und Benutzerschlüssel, die dem Auftraggeber für den Zugriff auf den Service ausgestellt wurden oder von ihm ausgewählt wurden.
- 2.5 Einige Inhalte auf der Website können aus amtlichen Quellen stammen, die öffentlich zugänglich und nicht urheberrechtlich schützbar sind.
- 2.6 Die Website kann Links zu externen Websites (einschließlich eingebettete Widgets oder andere Zugriffsmechanismen) und den dort von SAP und dritten Diensteanbietern bereitgestellten Informationen enthalten. SAP übernimmt keine Verantwortung für Inhalte, Änderungen oder Aktualisierungen verlinkter Websites. Der Auftraggeber erkennt an, dass SAP weder direkt noch indirekt für Schäden und Verluste verantwortlich oder haftbar ist, die tatsächlich oder angeblich durch die bzw. in Verbindung mit der Nutzung oder Verwendung der in den oder durch die Websites oder Ressourcen verfügbaren Inhalte, Waren oder Serviceleistungen entstehen können. Für alle Beiträge, Informationen, Daten, Codes, Texte, Software, Dokumentationen, Grafiken, Bilder, Werbematerialien, Videos, Fotos, Botschaften oder Beiträge in Foren, Wikis oder Blogs auf der Website, ob öffentlich eingestellt oder persönlich übermittelt, haftet ausschließlich die Person oder Organisation, die den Inhalt bereitstellt.
- 2.7 Der Service kann Content enthalten. Dieser Content wird ohne Mängelgewähr bereitgestellt, und SAP übernimmt keine Gewährleistung bezüglich der Richtigkeit oder Vollständigkeit dieser Inhalte. Der Auftraggeber nutzt Inhalte dieser Art auf eigenes Risiko. SAP übernimmt keinerlei Haftung dem Auftraggeber oder Dritten gegenüber bezüglich der Nutzung dieser Inhalte durch den Auftraggeber oder des Rückgriffs auf diese. SAP gewährleistet jedoch insbesondere nicht die Korrektheit des Content oder die Eignung für bestimmte Zwecke oder Erreichung bestimmter spezieller Ergebnisse durch die Nutzung des Content.
- 2.8 SAP ist berechtigt, die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung durch den Auftraggeber zu überprüfen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf die Anzahl der Definierten Nutzer, die auf den Service zugreifen. Im Rahmen von Artikel 12 dieser Vereinbarung darf SAP die Informationen bezüglich der Nutzung des Service durch den Auftraggeber verwenden, um SAP-Produkte und -Services zu verbessern und dem Auftraggeber Berichte zu seiner Nutzung des Service zur Verfügung zu stellen.
- 2.9 SAP behält sich das Recht vor, den Service jederzeit zu ändern. SAP wird den Service während der Laufzeit der Order Form jedoch nicht wesentlich ändern. Keine der Bestimmungen im vorliegenden Artikel 2.9 verpflichtet SAP, Teile des Services weiterhin zur Verfügung zu stellen, falls SAP dadurch die Rechte Dritter oder gültige gesetzliche Bestimmungen verletzen würde.
- 2.10 Falls der Auftraggeber im Rahmen dieser Vereinbarung Zugriff auf eine kostenlose (gebührenfreie) Version des Service erhält, anerkennt der Auftraggeber, soweit gesetzlich zulässig, dass SAP (i) nicht verpflichtet ist, bestimmte Service-Level oder Supportleistungen bereitzustellen; und dass SAP (ii) die Bereitstellung des Service jederzeit ohne vorherige Benachrichtigung einstellen kann. Der vorliegende Artikel 2.10 hat Vorrang vor abweichenden, anderen Bestimmungen dieser Vereinbarung.
- 2.11 SAP kann Zugriff auf Funktionen anbieten, die nicht allgemein verfügbar und nicht gemäß den SAP-Standardprozessen validiert und qualitätsgesichert sind („Beta-Funktionen“) und der Auftraggeber kann dieses Angebot annehmen. Durch diesen Zugang soll dem Auftraggeber die Möglichkeit gegeben werden, die Funktionen in seinem standardmäßigen Geschäftsbetrieb zu testen und SAP über diese Tests Feedback zu geben. Die Beta-Funktionen werden in der Dokumentation beschrieben. Zur Nutzung der Beta-Funktionen muss der Auftraggeber u. U. zusätzliche Bedingungen von SAP akzeptieren. Jegliche produktive Nutzung der Beta-Funktionen erfolgt ausschließlich auf eigenes Risiko des Auftraggebers. SAP gewährleistet nicht die Richtigkeit und Vollständigkeit der Beta-Funktionen und haftet nicht für Fehler oder Schäden, die durch die Nutzung der Beta-Funktionen verursacht werden.

Artikel 3 Support, Einrichtung und Sicherheit

- 3.1 SAP erbringt Supportleistungen für den Service gemäß Beschreibung in Anlage 1 zu diesen Cloud AGB.
- 3.2 SAP verwendet in wirtschaftlich angemessenem Umfang Sicherheitstechnologien (z. B. Verschlüsselung, Kennwortschutz und Firewall-Schutz) bei der Bereitstellung des Services, und der Auftraggeber verpflichtet sich, die gültigen SAP-Sicherheitsrichtlinien und -verfahren zu beachten, die ihm im Rahmen des Services oder auf andere Art mitgeteilt wurden. SAP weist jedoch darauf hin, dass SAP nicht die Übertragung von Daten (einschließlich Daten des Auftraggebers, jedoch nicht beschränkt auf diese) über Telekommunikationseinrichtungen einschließlich Internet kontrolliert. SAP übernimmt keine Gewährleistung für den sicheren Betrieb des Service bzw. dafür, dass die betreffenden Sicherheitstechnologien jedwede Störung des Service durch Dritte verhindern.
- 3.3 SAP gewährleistet eine Systemverfügbarkeit von mindestens neunundneunzig Prozent (99%) für den jeweiligen Kalendermonat. Erreicht SAP in einem Kalendermonat nicht neunundneunzig Prozent (99%) Systemverfügbarkeit, hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von zwei Prozent (2%) der Subskriptionsgebühren für den jeweiligen Service für den jeweilig betreffenden Monat für jedes Prozent (1%) (oder jeden Teil davon), um welches SAP diesen Verfügbarkeitsgrad verfehlt, maximal jedoch hundert Prozent (100%) der Gebühren für den betreffenden Monat. Dies stellt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Auftraggebers im Falle einer solchen Nichterfüllung des

Service-Levels dar; allerdings hat der Auftraggeber, wenn SAP in zwei (2) aufeinander folgenden Kalendermonaten neunundneunzig Prozent (99%) Systemverfügbarkeit nicht erreicht, das Recht, die Order Form aus wichtigen Grund zu kündigen, und in diesem Fall erstattet SAP dem Auftraggeber alle für den Rest der Subskriptionslaufzeit ab Datum der Kündigung bereits bezahlten Gebühren. Ansprüche im Rahmen dieser Service-Level-Gewährleistung müssen nach Treu und Glauben und durch Einreichung eines Supportfalls innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen nach Ende des relevanten Zeitraums geltend gemacht werden.

Artikel 4 Verantwortlichkeiten und Pflichten aufseiten des Auftraggebers

- 4.1 Im Rahmen des unten aufgeführten Artikels 12 gewährt der Auftraggeber SAP das nichtausschließliche Recht, Daten des Auftraggebers ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung des Service zu nutzen, soweit dieses erforderlich ist.
- 4.2 Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Eingabe der Daten des Auftraggebers im Service sowie für die Pflege der Daten, die von ihm bereitgestellt werden. Der Auftraggeber erklärt und sichert hiermit gegenüber SAP zu, dass die Daten des Auftraggebers frei von Viren, Trojanern und vergleichbaren Elementen sind, welche die von SAP oder seinen Subunternehmern zur Bereitstellung des Service genutzten Systeme oder Software beschädigen könnten. Der Auftraggeber stimmt zu, dass er alle Daten des Auftraggebers in Übereinstimmung mit allen geltenden Datenschutzgesetzen, -regeln und -vorschriften gesammelt hat sowie pflegen und handhaben wird.
- 4.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle Kennwörter, die für den Zugriff auf den Service verwendet werden, regelmäßig zu ändern. Wird dem Auftraggeber bekannt, dass ein unbefugter Dritter von einem Kennwort Kenntnis erhalten hat, muss der Auftraggeber SAP unverzüglich darüber informieren und das Kennwort sofort ändern.
- 4.4 Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Anbindung des Service, einschließlich der Internetverbindung.
- 4.5 SAP unterstützt den Service nur in den in Anlage 1 ausdrücklich genannten Sprachen. Dies sind die einzigen Sprachen, in denen dem Auftraggeber Support zur Verfügung gestellt wird.

Artikel 5 Zusätzliche Services

Diese Vereinbarung beinhaltet keine anderen Services als in der Order Form, der Dokumentation oder einem Lastenheft genannten Services. Modifikationen des Service oder dessen Konfiguration gemäß den Anforderungen des Auftraggebers sind nicht im Nutzungsentgelt für den Service enthalten, sondern werden in der Order Form oder in einem separaten Statement of Work gesondert vereinbart. Entscheidet sich der Auftraggeber, zusätzlich Services eines Drittanbieters in Anspruch zu nehmen, übernimmt SAP keine Haftung für einen durch diese Services des Drittanbieters verursachten Fehler oder Ausfälle des Service. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf eine Minderung der Gebühren für den Service. SAP kann einer dritten Partei, die nach ausschließlichem Ermessen von SAP ein Sicherheitsrisiko oder ein anderes Risiko für die Systeme, die Daten oder das geistige Eigentum von SAP darstellt, den Zugriff auf den Service verweigern.

Artikel 6 Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die für den gemäß vorliegendem Dokument bereitgestellten Service anfallenden Gebühren in der in der Order Form angegebenen Höhe innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum an SAP zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.
- 6.2 Die in der Order Form angegebenen Gebühren werden für die zugesagte Subskriptionslaufzeit vereinbart. Nach der Subskriptionslaufzeit einer Order Form verlängert sich die Subskription automatisch um eine weitere Subskriptionslaufzeiten, die jeweils so lang sind wie die unmittelbar vorausgehende Subskriptionslaufzeit des Auftraggebers (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“).
- 6.3 SAP kann die in der Order Form vereinbarte Vergütung jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung zum 01.01. eines Kalenderjahres durch schriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Auftraggeber nach ihrem Ermessen unter Einhaltung der folgenden Grundsätze dieses Abschnitts 6.3 ändern.
 - (a) SAP darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter (b) genannte Index geändert hat (Änderungsrahmen). Handelt es sich um die erste Vergütungsanpassung, ist für den Änderungsrahmen die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Hat bereits früher eine Vergütungsanpassung stattgefunden, wird der Änderungsrahmen definiert durch die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand.
 - (b) Für die Ermittlung des Änderungsrahmens ist der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt in Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62) zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet.
 - (c) Wenn der Auftraggeber nicht binnen zwei Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung die Order Form zum Ende des Kalenderjahres kündigt (Sonderkündigungsrecht), gilt die neue Vergütung als vereinbart. Hierauf weist SAP in der Anpassungserklärung hin.
- 6.4 Der Auftraggeber kann während der Laufzeit der Order Form zusätzliche Definierte Nutzer oder andere auf Gebühren basierende Metriken durch Unterzeichnen eines Nachtrags bzw. einer zusätzlichen Anlage zur betreffenden Order Form hinzufügen. Ungeachtet des Datums des Inkrafttretens eines solchen Nachtrags enden alle Nachträge oder Anlagen zeitgleich mit der Beendigung der jeweils aktuellen Laufzeit der Order Form, und alle Gebühren werden entsprechend jeweils anteilig berechnet. Bei einer Verlängerung des Order Form entspricht die Laufzeit für alle Definierten Nutzer oder anderen gebührenbasierten Metriken, die der Order Form vor der Verlängerung hinzugefügt wurden, der Laufzeit, die in der Order Form angegeben ist, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren im Nachtrag eine Verlängerung der Laufzeit.
- 6.5 Der Auftraggeber ist für die Überwachung der Nutzung des Service selbst verantwortlich. Der Auftraggeber meldet SAP unverzüglich jede tatsächliche zusätzliche Nutzung, die über die Anzahl der Definierten Nutzer oder das Volumen der entsprechenden gebührenbasierten Metrik hinausgeht, die in der Order Form vereinbart wurde, sowie alle sonstigen Informationen, die zur Berechnung des gemäß der Order Form zu zahlenden Gebührenbetrags erforderlich sind. Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, einen Nachtrag zu unterzeichnen und alle erforderlichen Gebühren gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung zu zahlen, um der Überschreitung des vereinbarten Nutzungsvolumens Rechnung zu tragen. Diese Gebühren entstehen von dem Tag an, an dem die Überschreitung eintrifft. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber nicht berechtigt ist, während der Laufzeit des Order Form eine Verringerung der gemäß dem Order Form zu zahlenden Gebühren zu verlangen oder die Anzahl der Definierten Nutzer oder das Volumen anderer gebührenbasierter Metriken zu reduzieren.
- 6.6 Sofern nicht in dieser Vereinbarung oder im Order Form ausdrücklich anderweitig festgelegt, sind alle gekauften Subskriptionen für Definierte Nutzer im Rahmen dieser Vereinbarung nicht stornierbar, und alle Gebühren sind nicht erstattungsfähig. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Gebühren im Rahmen dieser Vereinbarung zurückzuhalten oder zu mindern oder für angebliche Mängel im Service Teilbeträge der entsprechenden Gebühren zurückzuhalten.
- 6.7 Mit Fälligkeit kann SAP Verzugszinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes verlangen. Ein Zahlungsverzug kann die Aussetzung der Zugriffsmöglichkeit des Auftraggebers auf den Service bis zum Eingang der Zahlung zur Folge haben.
- 6.8 Die in dieser Vereinbarung beschriebenen Gebühren und sonstigen Kosten enthalten weder Umsatzsteuer noch Mehrwertsteuer, ausländische Quellensteuer, Gebrauchssteuer, Vermögenssteuer, Verbrauchssteuer, Dienstleistungssteuer oder ähnliche Steuern („Steuer(n)“), die sofort

oder zu einem späteren Zeitpunkt zu Lasten des Auftraggebers erhoben werden. Etwaige Direktzahlungsgenehmigungen oder gültige Steuerbefreiungsbescheinigungen müssen SAP vor Unterzeichnung dieser Vereinbarung vorgelegt werden. Falls SAP verpflichtet ist, Steuern zu bezahlen, muss der Auftraggeber SAP die entsprechenden Beträge ersetzen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, SAP für jegliche entrichteten bzw. von SAP zu entrichtenden Steuern und zugehörigen Kosten, Zinsen und Bußgelder, zu entschädigen.

- 6.9 Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen. Er kann seine Forderungen nicht an Dritte abtreten.

Artikel 7 Laufzeit, Kündigung und Beendigung der Vereinbarung

- 7.1 Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens der Order Form und bleibt solange wirksam wie in der Order Form vereinbart. Die Kündigung einzelner Order Forms lässt andere Order Forms unberührt.
- 7.2 Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben vorbehalten. Insbesondere kann jede Vertragspartei die Order Form außerordentlich wie folgt kündigen: (i) SAP kann die Order Form kündigen, wenn der Auftraggeber binnen dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung durch SAP, für eine wesentliche Vertragspflichtverletzung, für die eine Abhilfe möglich ist (insbesondere dreißig (30) Tage Zahlungsverzug), keine Abhilfe schafft. (ii) Der Auftraggeber kann die Order Form kündigen, wenn SAP binnen dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung durch den Auftraggeber nicht Abhilfe für die gerügte wesentliche Vertragspflichtverletzung schafft. Im Falle einer Beendigung nach 7.2 (ii) erhält der Auftraggeber eine anteilige Rückerstattung der vorausgezählten Vergütung.
- 7.3 Darüber hinaus kann SAP (i) im Falle wesentlicher Vertragsverletzung durch den Auftraggeber, die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung von SAP behoben wird oder (ii) falls SAP feststellt, dass die fortgesetzte Nutzung des Service durch den Auftraggeber den Service (einschließlich der zur Bereitstellung des Service eingesetzten Systeme) beeinträchtigen könnte, andere SAP Kunden schädigen oder zu einer Verletzung geltenden Rechts oder der Rechte Dritter führen könnte, die betroffenen bzw. möglicherweise rechtsverletzenden Auftraggeberdaten (bzw. soweit eine Differenzierung nicht möglich ist, sämtliche Auftraggeberdaten) sofort und nach alleinigem Ermessen der SAP aus dem Service löschen, sämtliche Benutzernamen und Passwörter des Auftraggebers deaktivieren und/oder den Zugang des Auftraggebers zum Service aussetzen.
- 7.4 Mit dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung wird der Zugang des Auftraggebers zum Service beendet. Der Auftraggeber hat jederzeit während eines Subskriptionszeitraums die Möglichkeit, auf seine Daten zuzugreifen. Ferner darf der Auftraggeber nach angemessener Anforderung die Daten des Auftraggebers während eines Subskriptionszeitraums exportieren und abrufen, wobei die Anforderung technischen Grenzen unterliegt, die durch Faktoren wie (i) die Größe der Service-Instanz des Auftraggebers und (ii) die Natur der Anforderung des Auftraggebers, d. h. Häufigkeit und/oder Zeitpunkt des Exports und Abrufs der Daten, bedingt sind. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, die Daten des Auftraggebers innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Datum des Inkrafttretens der Kündigung zu exportieren und abzurufen. Dreißig (30) Tage nach Inkrafttreten der Kündigung ist SAP nicht mehr verpflichtet, Daten des Auftraggebers zu pflegen oder bereitzustellen. Außer, wenn die Daten des Auftraggebers nach Maßgabe von Artikel 7.3 entfernt wurden, vom Auftraggeber exportiert wurden oder dem Auftraggeber ein kostenloses (gebührenfreies) Nutzungsrecht für den Service erteilt wurde, unternimmt SAP bei Kündigung der Vereinbarung die wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um alle Daten, die noch auf den Servern verblieben sind, über die der Service gehostet wird, dauerhaft und unwiderruflich zu entfernen, zu löschen oder zu überschreiben, unter anderem auch Daten des Auftraggebers, sofern und soweit geltende Gesetze und Vorschriften nicht eine weitere Aufbewahrung dieser Daten verlangen.
- 7.5 Die Artikel 6 (ausgenommen 6.2), 8, 9, 10, 11 und 12 behalten auch nach Ablauf oder Kündigung dieser Vereinbarung weiterhin Gültigkeit.

Artikel 8 Gewährleistungen von SAP

- 8.1 Für der gesetzlichen Sach- und Rechtsmängelhaftung unterliegende Anteile des Service (insbesondere die als Teil des Service zur Verfügung gestellte SAP Software) leistet SAP nach Maßgabe der Abschnitte 8.1 bis 8.6 Gewähr dafür, dass die Leistung die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale gemäß Abschnitt 2.1 hat, und dass der Einräumung der vereinbarten Nutzungsrechte an den Auftraggeber keine Rechte Dritter entgegenstehen. Der Auftraggeber wird SAP auftretende Mängel unverzüglich schriftlich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen mitteilen.
- 8.2 SAP leistet bei nachgewiesenen wesentlichen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass SAP nach ihrer Wahl dem Auftraggeber einen neuen, mangelfreien Stand des Service zur Verfügung stellt oder den Mangel beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass SAP dem Auftraggeber zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet SAP Gewähr durch Nacherfüllung, indem sie dem Auftraggeber eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit am Service oder nach ihrer Wahl an einem (ganz oder teilweise) ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Service verschafft. Der Auftraggeber muss eine neue Version des Service übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und der Wechsel nicht unzumutbar ist. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung.
- 8.3 Falls die Nacherfüllung nach Ablauf einer vom Auftraggeber zu setzenden angemessenen Nachfrist endgültig fehlschlägt, kann er die Order Form kündigen oder die Vergütung mindern. Die Voraussetzungen der Abschnitte 13.1 und 13.2 sind bei der Nachfristsetzung zu erfüllen. Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet SAP im Rahmen der in Artikel 10 festgelegten Grenzen. Andere Rechte wegen Sach- oder Rechtsmängeln sind ausgeschlossen.
- 8.4 Die Ansprüche des Auftraggebers gemäß den Abschnitten 8.1 bis 8.3 verjähren gemäß Abschnitt 10.3. Dies gilt auch für Ansprüche aus Kündigung und Minderung gemäß Abschnitt 8.3 Satz 1. Für Mängel an Nachbesserungsleistungen, Umgehungen oder Neulieferungen im Wege der Nacherfüllung endet die Verjährung ebenfalls in dem vorstehend bestimmten Zeitpunkt. Die Verjährungsfrist wird jedoch, wenn SAP im Einverständnis mit dem Auftraggeber das Vorhandensein eines Mangels prüft oder die Nacherfüllung erbringt, so lange gehemmt, bis SAP das Ergebnis ihrer Prüfung dem Auftraggeber mitteilt oder die Nacherfüllung für beendet erklärt oder die Nacherfüllung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Die hierin enthaltenen Verkürzungen der Verjährungsfrist gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der SAP, arglistigem Verschweigen des Mangels oder Personenschäden.
- 8.5 Erbringt SAP Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann SAP eine Vergütung verlangen. Dies gilt insbesondere, wenn ein gemeldeter Sachmangel nicht nachweisbar ist oder SAP nicht zuzuordnen ist, oder wenn der Service nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation genutzt wird. Zu vergüten ist insbesondere auch der Mehraufwand bei der Beseitigung von Mängeln, der bei SAP dadurch entsteht, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt, den Service unsachgemäß nutzt oder von SAP empfohlene SAP-Services nicht in Anspruch genommen hat.
- 8.6 Erbringt SAP außerhalb des Bereichs der Sach- und Rechtsmängelhaftung Leistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß oder begeht SAP eine sonstige Pflichtverletzung, so hat der Auftraggeber dies gegenüber SAP stets schriftlich zu rügen und SAP eine Nachfrist einzuräumen, innerhalb derer SAP Gelegenheit zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Leistung oder dazu gegeben wird, in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Für Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in Artikel 10 festgelegten Grenzen.

Artikel 9 Rechtsmängel

- 9.1 Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis entgegenstehen, so hat der Auftraggeber SAP unverzüglich schriftlich und umfassend zu unterrichten. Stellt der Auftraggeber die Nutzung der SAP Software aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist. Er wird die gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten nur im Einvernehmen mit der SAP führen oder SAP zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen.
- 9.2 Falls ein Anspruch gemäß Abschnitt 9.1 geltend gemacht wird oder nach vernünftiger Einschätzung von SAP wahrscheinlich geltend gemacht werden könnte, kann SAP nach eigener Wahl und ausschließlich auf eigene Kosten (i) dem Auftraggeber das Recht zur fortgesetzten Nutzung des Service gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung beschaffen oder (ii) den Service ersetzen oder modifizieren, sodass er ohne wesentliche Minderung der Funktionalität keine Rechte Dritter verletzt. Wenn die vorstehenden Optionen nicht in vertretbarer Weise zur Verfügung stehen, kann SAP diese Vereinbarung kündigen und dem Auftraggeber alle vorausbezahlten Gebühren für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Laufzeit zurückerstatten.

Artikel 10 Haftungsbeschränkung

- 10.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet SAP Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:
SAP leistet Schadenersatz nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, eine Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ist in jedem Fall ausgeschlossen. Die Beweislast dafür, dass SAP vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat, trifft den Auftraggeber. Die Haftung der SAP für sämtliche Ansprüche des Auftraggebers ist, unabhängig vom Rechtsgrund, soweit es sich nicht um vorsätzlich zugefügte Schäden handelt und soweit gesetzlich zulässig, begrenzt. Die Begrenzung pro Schadensfall wird mit EUR 200.000 pro Schadensfall, maximal jedoch mit dem Vertragswert für 2 Jahre, die Begrenzung für Schäden aus/im Zusammenhang mit dem Vertrag wird mit EUR 500.000, maximal jedoch mit dem Vertragswert von 5 Jahren vereinbart. Weiters übernimmt SAP soweit gesetzlich zulässig in keinem Fall eine Haftung für entgangenen Gewinn, erwartete, aber nicht eingetretene Ersparnisse, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber, mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie für Schäden an aufgezeichneten Daten.
- 10.2 Der Einwand des Mitverschuldens (z. B. aus Artikel 4) bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Abschnitt 10.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 10.3 Für alle Ansprüche gegen SAP auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 1489 ABGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein.

Artikel 11 Geheimhaltungspflicht

- 11.1 Die Nutzung oder Vervielfältigung Vertraulicher Informationen in beliebiger Form ist untersagt, es sei denn, diese erfolgt in Erfüllung des Vertragszwecks. Vervielfältigungen Vertraulicher Informationen der jeweils anderen Partei bleiben Eigentum der Offenlegenden Partei und müssen alle Hinweise und Vermerke zu ihrem vertraulichen oder geheimen Charakter enthalten, die auch im Original enthalten sind. In Bezug auf die Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei (a) unternimmt jede Partei alle Zumutbaren Schritte (gemäß Definition unten), um die Vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und (b) gibt jede Partei Vertrauliche Informationen der anderen Partei nicht gegenüber anderen als denjenigen Personen preis, die Zugriff benötigen, damit die jeweilige Partei ihre Rechte im Rahmen dieser Vereinbarung ausüben und/oder ihre vertragsgemäßen Pflichten erfüllen kann, und die Geheimhaltungsverpflichtungen unterliegen, die im Wesentlichen den in diesem Dokument festgelegten entsprechen. Im Sinne dieser Vereinbarung sind „Zumutbare Schritte“ solche Schritte solche, die der Empfänger zum Schutz seiner eigenen vergleichbaren Vertraulichen Informationen üblicherweise unternimmt und die mindestens der angemessenen Sorgfalt entsprechen. Für Vertrauliche Informationen einer Partei, die vor der Unterzeichnung dieser Vereinbarung offengelegt wurden, gelten diese Regelungen entsprechend.
- 11.2 Die obigen Beschränkungen bezüglich der Nutzung und Offenlegung der Vertraulichen Informationen gelten nicht für Vertrauliche Informationen, die (a) vom Empfänger ohne Bezugnahme auf die Vertraulichen Informationen der Offenlegenden Partei unabhängig entwickelt oder rechtmäßig und ohne Einschränkungen von einem Dritten erworben wurden, der berechtigt ist, diese Vertraulichen Informationen bereitzustellen, (b) ohne Verletzung dieser Vereinbarung durch den Empfänger allgemein öffentlich zugänglich geworden sind, (c) dem Empfänger zum Zeitpunkt der Offenlegung ohne Einschränkungen bereits bekannt waren oder (d) nach schriftlicher Zustimmung der Offenlegenden Partei frei von solchen Einschränkungen sind.
- 11.3 Der Auftraggeber darf die Bedingungen und Konditionen aus dieser Vereinbarung sowie darin genannte Preise Dritten gegenüber nicht offenlegen. Keine der Parteien verwendet den Namen der jeweils anderen Partei ohne deren vorherige schriftliche Genehmigung in öffentlichkeitswirksamen, Werbe- oder ähnlichen Aktivitäten, ausgenommen, der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass SAP den Namen des Auftraggebers in Kundenlisten oder zu für beide Parteien annehmbaren Zeitpunkten als Teil der Marketingaktivitäten von SAP (einschließlich und ohne Einschränkung Referenzkundentelefonate und Erfolgsgeschichten von Referenzkunden, in der Presse wiedergegebene Kundenmeinungen, Kundenbesuche, Teilnahme an der SAPPHERE) verwendet. SAP unternimmt alle angemessenen Schritte, um zu verhindern, dass die Referenzaktivitäten die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers in unzumutbarer Weise beeinträchtigen.
- 11.4 Der Auftraggeber kann, auch auf Verlangen von SAP, Hinweise zum Service übermitteln; dazu zählen ohne Einschränkung jegliche Kommentare oder Vorschläge zur möglichen Erstellung, Modifikation, Berichtigung, Verbesserung oder Erweiterung des Service oder anderer Websites, Services oder Produkte von SAP, sowie Angaben dazu, ob der Auftraggeber der Auffassung ist, dass die Entwicklungsrichtung von SAP den Anforderungen des Auftraggebers im Bereich Geschäftstätigkeit und IT sowie dem Technologiemarkt im Allgemeinen entspricht, und ähnliche Angaben (zusammenfassend als „Feedback“ bezeichnet). Der Auftraggeber erkennt an, dass Informationen, die von SAP im Rahmen von Besprechungen in Bezug auf das Feedback offengelegt werden, als Vertrauliche Informationen von SAP gelten und in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieser Vereinbarung vor Offenlegung geschützt werden. Um SAP die Nutzung dieses Feedbacks zu ermöglichen, erteilt der Auftraggeber SAP eine einfache, unbefristete, unwiderrufliche, weltweite, gebührenfreie Lizenz mit dem Recht der Erteilung von Unterlizenzen an SAP-Lizenznehmer und -Kunden im Rahmen der jeweiligen Rechte des Auftraggebers am geistigen Eigentum zur Nutzung, Veröffentlichung und Weitergabe des Feedbacks im Ermessen von SAP sowie zur Präsentation, zur Ausführung, zum Kopieren, zur Herstellung, zum Herstellenlassen, zur Verwendung, zum Verkauf und zur anderweitigen Überlassung von Produkten oder Dienstleistungen von SAP und seinen Unterlizenznehmern, die ein derartiges Feedback enthalten, auf beliebige Weise und über ein beliebiges von SAP gewähltes Medium, ohne Bezugnahme auf die Quelle. SAP ist berechtigt, das Feedback ohne jegliche Einschränkung oder Entschädigung gegenüber dem Auftraggeber und/oder dessen Vertretern zu einem beliebigen Zweck zu nutzen. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Informationen im Zusammenhang mit dem Service, die im Rahmen dieser Vereinbarung von SAP offengelegt werden, nur als mögliche Strategien, Entwicklungen und Funktionen des Service vorgesehen sind und SAP daraus keine Verpflichtung zu einer bestimmten Geschäfts- oder Produktstrategie und/oder bestimmten Entwicklungen entsteht.

Artikel 12 Datenschutz

- 12.1 Der Auftraggeber trägt und übernimmt für alle personenbezogenen Daten die volle Verantwortung als 'Data Controller' (für die Verarbeitung Verantwortlicher) im Sinne von Art. 2 (d) der EU-Datenschutzrichtlinie 95/46/EC. Soweit personenbezogene Daten gemäß dieser Vereinbarung gespeichert und/oder verarbeitet werden, leistet SAP als 'Datenverarbeiter' im Sinne von Art. 2 (e) der EU-Datenschutzrichtlinie 95/46/EG den Weisungen des Auftraggebers Folge. Weisungen des Auftraggebers, die den von SAP angebotenen Serviceumfang überschreiten, gehen zulasten des Auftraggebers und sind von der technischen und organisatorischen Machbarkeit seitens SAP abhängig. SAP und der Auftraggeber setzen alle technischen und organisatorischen Maßnahmen um, die erforderlich sind, um die Bestimmungen der geltenden Datenschutzgesetze zum Schutz personenbezogener Daten gegen Missbrauch zu erfüllen.
- 12.2 Die abschließenden Regelungen zu datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien im Rahmen möglicher Auftragsdatenverarbeitung ergeben sich aus der den vorliegenden Cloud AGB beigefügten Anlage Auftragsdatenverarbeitung.

Artikel 13 Verschiedenes

- 13.1 Für die Beschaffenheit der Funktionalität der SAP Software und des Service ist die Produktbeschreibung in der Dokumentation abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit schuldet SAP nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Auftraggeber insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der SAP Software oder des Service in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von SAP herleiten, es sei denn, SAP hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt. Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die SAP Geschäftsleitung.
- 13.2 Sollten Teile dieser Vereinbarung unwirksam oder nichtig sein, werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksamen oder nichtigen Teile durch wirtschaftlich gleichwertige, rechtsbeständige Bestimmungen zu ersetzen.
- 13.3 Falls eine der Parteien auf die Verfolgung der Verletzung einer Bestimmung dieser Vereinbarung verzichtet, ist dies nicht als Verzicht auf die Verfolgung einer vorangegangenen oder nachfolgenden Verletzung derselben oder einer anderen Bestimmung auszulegen.
- 13.4 Die Order Form kann in doppelter Ausfertigung unterzeichnet werden, wobei jedes Exemplar als Original gilt und beide Exemplare gemeinsam ein Order Form bilden.
- 13.5 Der Service, die Dokumentation und andere SAP-Materialien unterliegen den Exportbeschränkungen verschiedener Länder, einschließlich und ohne Einschränkung der Gesetze der USA Deutschlands und Österreichs. Der Auftraggeber willigt ein, den Service, die Dokumentation oder andere SAP-Materialien nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch SAP zur Prüfung der Lizenzierung oder für sonstige behördliche Zulassungen an Regierungsstellen weiterzureichen und den Service, die Dokumentation und SAP-Materialien nicht in Länder sowie an Personen oder Unternehmen zu exportieren, an die der Export gesetzlich verboten ist. Der Auftraggeber ist ebenso verpflichtet, im Hinblick auf die Nutzung des Service, der Dokumentation oder anderer SAP-Materialien durch den Auftraggeber und/oder seine Verbundenen Unternehmen die geltenden Regierungsbestimmungen des Landes, in dem der Auftraggeber registriert ist, sowie die Regierungsbestimmungen anderer Länder zu beachten.
- 13.6 Für alle vertraglichen und außervertraglichen Ansprüche gilt ausschließlich österreichisches Recht ohne das UN-Kaufrecht. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Softwarevertrag ist Wien.
- 13.7 Soweit nicht in der Vereinbarung oder auf der Website abweichend geregelt, bedürfen der Vertragsschluss sowie Änderungen von Vereinbarungen sowie alle vertragsrelevanten Willenserklärungen und Erklärungen zur Ausübung von Gestaltungsrechten, insbesondere Kündigungen, Mahnungen oder Fristsetzungen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Das hier und an anderen Stellen in diesen Cloud AGB festgelegte Schriftformerfordernis kann auch durch Telefax oder durch Briefwechsel eingehalten werden.
- 13.8 Termine und Zeitpläne sind bis zur ausdrücklichen, schriftlichen Vereinbarung durch die Parteien nicht bindender Natur. Der Verzug oder die Nichterfüllung einer Bestimmung dieser Vereinbarung (außer der Leistung vertragsgemäß fälliger Zahlungen) aufgrund eines Umstands, der vernünftigerweise nicht dem Einfluss der ausführenden Partei unterliegt, stellt keinen Verstoß gegen diese Vereinbarung dar. Sollte eine Frist für die Erfüllung der betreffenden Bestimmung bestehen, so verlängert sich diese um die Zeitspanne, die das erfüllungshindernde Ereignis andauert.
- 13.9 Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen. Diese Vereinbarung hat Vorrang gegenüber etwaigen zusätzlichen, kollidierenden oder abweichenden Bedingungen, die gegebenenfalls auf Bestellungen oder anderen Dokumenten aufgeführt sind, die SAP vom Auftraggeber erhält. Ferner hat diese Vereinbarung Vorrang vor zusätzlichen, kollidierenden oder abweichenden Geschäftsbedingungen, die in Click-Wrap- oder Browse-Wrap-Endbenutzervereinbarungen im Service aufgeführt sein können (ausgenommen in Endbenutzervereinbarungen für Produkte oder Services von Drittanbietern).
- 13.10 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, diese Vereinbarung oder seine Rechte oder Pflichten im Rahmen dieser Vereinbarung oder die SAP-Materialien oder Vertrauliche Informationen von SAP ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von SAP freiwillig oder kraft Gesetzes an eine dritte Partei abzutreten, weiterzugeben, zu verpfänden oder in anderer Weise zu übertragen; dies schließt die Veräußerung von Vermögenswerten, Fusion oder Konsolidierung ein. SAP kann nach eigenem Ermessen zur Erbringung des Service selbständige Dritte oder Drittunternehmen einsetzen. SAP steht für das Fehlverhalten von Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung vertraglicher Pflichten der SAP wie für eigenes Fehlverhalten ein.
- 13.11 Für den Fall von Widersprüchen oder Abweichungen zwischen Bestimmungen der Bestandteile dieser Vereinbarung gilt folgende Rangfolge: (i) das Order Form, (ii) die Anhänge, Anlagen und Ergänzungen, die in das Order Form eingebunden sind oder auf die im Order Form Bezug genommen wird, und (iii) diese vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 13.12 Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Service Kommunikationsvorgänge wie Serviceankündigungen und administrative Meldungen von SAP oder Partnern von SAP einschließen kann. Der Auftraggeber kann den Empfang dieser Serviceankündigungen und administrativen Meldungen während der Nutzung der Website und/oder des Service nur ausschließen, indem er SAP eine spezielle schriftliche Mitteilung mit der Aufforderung übermittelt, die Auftraggeberdaten von der Website und aus sämtlichen Mailing-Listen zu entfernen.

ANLAGE 1 SUPPORTBEDINGUNGEN

1. SUPPORTANGEBOTE

1.1 Die Cloud-Support-Organisation von SAP bietet zwei Supportstufen für den Service an. Premium Support ist in den Subskriptionsgebühren für den Service enthalten. Der Auftraggeber kann gegen eine zusätzliche Gebühr Platinum Support erwerben.

1.2 Im Kontext dieser Anlage 1 gelten die folgenden Definitionen:

„**Admin-Schulung**“ bezeichnet die Administrator-Schulung, die über die SAP Academy angeboten wird.

„**Administration Units (AUs)**“ bezeichnet vorab erworbene Einheiten, die ein Auftraggeber, der Platinum Support für SAP-SuccessFactors-Services gekauft hat, für bestimmte Services in Verbindung mit den SAP-SuccessFactors-Services einlösen kann. AUs können für zentrale administrative Aufgaben eingesetzt werden, beispielsweise für die Benutzer- und Berechtigungsverwaltung, das Dokumenten- und Workflowmanagement, die Einrichtung von Analysen und Berichten und deren Verwaltung sowie für das Content Management. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass AUs nicht für SAP-Cloud-Services erhältlich sind und nicht für diese gelten.

„**Jährlicher Support-Review**“ bezeichnet die jährliche Prüfung, die vom Account Manager für Platinum Support durchgeführt wird; diese kann die Prüfung der Annahme des Service durch den Auftraggeber, Best Practices sowie ggf. Probleme und Pläne für deren Behebung oder Eindämmung umfassen.

„**Anwendungsadministrator**“ bezeichnet den Hauptansprechpartner beim Auftraggeber, der die Admin-Schulung absolvieren muss, bevor der Auftraggeber den Service im Produktivbetrieb nutzt.

„**Grundlegende Formularkonfiguration**“ bezeichnet Kopien von vorhandenen Formularvorlagen, Textänderungen und grundlegende Workflow-Modifikationen.

„**Case Management System**“ bezeichnet das globale webgestützte System oder Tool, das dem Auftraggeber zum Melden und Protokollieren von Fällen oder Problemen beim SAP-Support-Team jederzeit (auch außerhalb der Betriebszeiten des Cloud-Supports, gemäß unten stehender Definition) zur Verfügung steht; auf dieses System oder Tool können SAP, seine Verbundenen Unternehmen und autorisierte Unterauftragsverarbeiter zugreifen.

„**Customer Community Site**“ bezeichnet die kostenlose, webgestützte Peer-to-Peer-Community, in der Kunden nach Produkt- oder Supportinformationen suchen und mit anderen SAP-Kunden zusammenarbeiten können; für SAP-SuccessFactors-Services befindet sich diese unter <http://community.successfactors.com> und für SAP-Cloud-Services unter <https://www.sme.sap.com> (oder auf nachfolgenden Websites, über die SAP den Auftraggeber ggf. informiert).

„**Kommunikation zu Kunden**“ bezeichnet Kommunikation von SAP, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Newsletter, Bekanntmachungen, Warnhinweise zu bekannten Problemen und Blog-Beiträge.

„**Knowledge Base**“ bezeichnet die durchsuchbaren Artikel und Videos, die im Case Management System enthalten sind.

„**Live Session**“ bezeichnet eine Schulung oder ein Webinar, die bzw. das mit einer Person durchgeführt und nicht aufgezeichnet wird.

„**Live Review**“ bezeichnet eine Remote-Prüfung mit einer Person über Telefon oder Webkonferenz.

„**Lokale Zeitzone**“ bezeichnet die örtliche Zeitzone des Auftraggebers am Unternehmenssitz des Auftraggebers bzw. für Platinum Support am Sitz des **Zugewiesenen** Support-Account-Managers des Auftraggebers.

„**Platinum Support Technical Resolution Team**“ bezeichnet das SAP-Support-Team, das auf das jeweilige Serviceprodukt spezialisiert ist und sich schwerpunktmäßig mit der Behebung von technischen Problemen für Platinum-Support-Kunden befasst.

„**Product Bundle**“ bezeichnet ggf. ein Service-Produktpaket, das der Auftraggeber abonniert hat und das in einer Order Form beschrieben wird.

„**Release-Informationen**“ bezeichnet die allgemein verfügbaren dokumentierten Zusammenfassungen, Webinare und Videos, die SAP bereitstellt, um Kunden über Änderungen in neuen Produkt-Releases zu informieren und ihnen entsprechende Anleitungen zu geben.

„**SAP-Cloud-Service**“ bezeichnet einen in einem geltenden Order Form beschriebenen Service, der kein SAP-SuccessFactors-Service ist.

„**SAP-SuccessFactors-Service**“ bezeichnet den Service für SuccessFactors-Business-Execution-Softwarelösungen oder einen anderen im geltenden Order Form angegebenen SuccessFactors-Service.

„**Welcome and Transition**“ bezeichnet alle E-Mail-Benachrichtigungen, Live-Sitzungen, Videos und/oder direkten Telefonate, mit denen SAP den Kunden die SAP-Cloud-Support-Organisation nahebringt.

In der folgenden Tabelle werden die Services aufgeführt, die in den Supportstufen Premium Support und Platinum Support enthalten sind.

	Premium Support	Platinum Support
Betriebszeiten des Kundensupports (ausgenommen Feiertage bei SAP)*	Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr Lokale Zeitzone*	Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr Lokale Zeitzone*
Support rund um die Uhr (24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) (nur auf Englisch)	Probleme mit P1 und P2	Probleme mit P1 und P2
Ansprechpartner beim Auftraggeber, die autorisiert sind, SAP-Support zu kontaktieren	Zwei (2) Hauptansprechpartner; falls der Auftraggeber mehrere Product Bundles abonniert hat: zwei (2) Hauptansprechpartner pro Product Bundle	Zwei (2) Hauptansprechpartner; falls der Auftraggeber mehrere Product Bundles abonniert hat: zwei (2) Hauptansprechpartner pro Product Bundle
Zugriff auf SAP-Cloud-Support-Services (nur auf Englisch) einschließlich:	Enthalten	Enthalten
- Customer Community Site		
- Case Management System		
- Knowledge Base		
- Telefon		
- Chat	Nur für SAP-SuccessFactors-Services enthalten	Nur für SAP-SuccessFactors-Services enthalten
Kommunikation zum Auftraggeber	Enthalten	Enthalten
Welcome and Transition	Live Session	Live Session
Zugewiesener Support-Account-Manager	Nicht enthalten	Enthalten
Platinum Support Technical Resolution Team	Nicht enthalten	Enthalten
Jährlicher Support-Review	Nicht enthalten	Enthalten
Planmäßige Prüfung von offenen Anfragen	Nicht enthalten	Wöchentlich
Release-Informationen	per Self-Serve	Live Review
Anwendungsadministration	Nicht zutreffend	AUs (nur für SAP-SuccessFactors-Services)

*Support ist außerdem in folgenden Sprachen verfügbar: Deutsch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für Deutschland; Spanisch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für Spanien; Französisch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für Frankreich; und Chinesisch während der oben genannten Support-Betriebszeiten für China. Der Auftraggeber muss den Support für die jeweils zutreffenden Länder kontaktieren, um Support in den oben genannten nicht englischen Sprachen zu erhalten.

2. KONTAKTAUFNAHME MIT DEM SUPPORT

Der Auftraggeber hat für jeden Hauptansprechpartner einen (1) stellvertretenden Ansprechpartner. Mindestens einer unter dem Hauptansprechpartner und dem stellvertretenden Ansprechpartner ist ein Anwendungsadministrator. Anwendungsadministratoren sollen die Admin-Schulung von SAP absolviert haben.

Sind die Hauptansprechpartner zum Datum des Inkrafttretens bekannt, können sie in der geltenden Order Form angegeben werden. Andernfalls gibt der Auftraggeber seine (Haupt- und stellvertretenden) Ansprechpartner über das betreffende unten festgelegte Kundenportal für den Cloud-Support („Kundenportal“) bekannt. Aktualisierungen der Ansprechpartner sollen über das zutreffende Kundenportal mitgeteilt werden.

Kundenportal für den Cloud-Support	
Cloud-Support für SAP-SuccessFactors-Services	https://support.successfactors.com
Cloud-Support für SAP-Cloud-Services	https://www.sme.sap.com

Während der Konfiguration des Service und bis zum Produktivstart ist der Hauptansprechpartner des Auftraggebers SAP Cloud Consulting Services oder ggf. ein SAP-Implementierungspartner. Nach dem Produktivstart des Service ist der Hauptansprechpartner des Auftraggebers die Cloud-Support-Organisation von SAP. Ungeachtet des Vorstehenden steht es dem Auftraggeber frei, die Cloud-Support-Organisation von SAP jederzeit nach dem Datum des Inkrafttretens zu kontaktieren, um Support-Services in Anspruch zu nehmen oder AU-Services für SAP-SuccessFactors-Services zu initiieren.

3. **REAKTIONSSSTUFEN.** SAP reagiert wie folgt auf übermittelte Supportfälle:

Priorität	Definition	Reaktionsstufe
P1	Sehr hoch: Auf das Produktivsystem kann nicht zugegriffen werden, oder ein entscheidender Geschäftsprozess für eine geschäftskritische Anwendung kann für mehrere Benutzer nicht ausgeführt werden, und es ist keine Behelfslösung verfügbar. Dies kann Probleme umfassen, die die Datenintegrität wesentlich beeinträchtigen oder einen wesentlichen Sicherheitsverstoß darstellen.	Erstreaktion: innerhalb einer Stunde nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Einmal pro Stunde Problembhebungsziel: SAP soll innerhalb von vier Stunden eine Antwort bereitstellen. Die Antwort muss entweder (i) eine Lösung, (ii) eine Behelfslösung oder (iii) einen Aktionsplan beinhalten.
P2	Hoch: Das Produktivsystem ist in Betrieb, jedoch liegt ein Verlust von wesentlichen Funktionen vor, der die Ausführung von Transaktionen behindert. Auf das Entwicklungs- bzw. Testsystem kann nicht zugegriffen werden bzw. es ist nicht funktionsfähig.	Erstreaktion: innerhalb zwei Stunden nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Alle sechs Stunden einmal
P3	Mittel: Beim Produktivsystem liegt ein geringfügiger Verlust von Funktionen vor, der die Ausführung von Transaktionen nicht wesentlich behindert. Dies umfasst auch Konfigurationen oder Änderungsanforderungen mit bedeutenden Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.	Erstreaktion: innerhalb vier Geschäftsstunden nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Alle drei Geschäftstage einmal, wenn kein Fehler vorliegt, und zwei Wochen bei Vorliegen eines Produktfehlers.
P4	Niedrig: Änderungs- oder Konfigurationsanforderungen sowie kleinere Probleme. Anfragen über die Produktnutzung und die Anwendungsfunktionen.	Erstreaktion: innerhalb eines Geschäftstags nach Einsendung des Falls Laufende Mitteilungen: Einmal wöchentlich, wenn kein Fehler vorliegt, und drei Wochen bei Vorliegen eines Produktfehlers.

4. **VERANTWORTLICHKEITEN AUFSEITEN DES AUFTRAGGEBERS**

Der Auftraggeber arbeitet mit SAP zusammen und stellt alle relevanten Informationen zur Verfügung, damit SAP den aufgetretenen Fehler reproduzieren, beheben und beseitigen kann, etwa ein Beispiel, den Instanznamen, den Benutzernamen, den Formularnamen und einen Screenshot.

Supportfälle sind über das zutreffende Kundenportal einzureichen und zu dokumentieren, damit eine ordnungsgemäße Verfolgung und die Einhaltung der oben genannten Zusagen hinsichtlich Reaktionsstufen sichergestellt sind.

ANLAGE 2 ANLAGE ÜBER AUFTRAGSDATENVERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN

Diese Anlage über Auftragsdatenverarbeitung von personenbezogenen Daten regelt die Rechte und Pflichten des Auftraggebers und von SAP in Verbindung mit personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Vereinbarung von SAP im Auftrag des Auftraggebers und seiner Verbundenen Unternehmen für die Definierten Nutzer verarbeitet werden. Diese Anlage ist ein fester Bestandteil der Vereinbarung. Alle Begriffe, die in der Vereinbarung definiert worden sind und auf die in der vorliegenden Anlage Bezug genommen wird, haben die gleiche Bedeutung wie in der Vereinbarung.

1. Pflichten des Auftraggebers

- 1.1 Der Auftraggeber bestätigt hiermit, dass die Nutzung des Service eine Auftragsdatenverarbeitung von personenbezogenen Daten von Definierten Nutzern darstellt.
- 1.2 Der Auftraggeber erkennt an, dass der Auftraggeber und seine jeweiligen Verbundenen Unternehmen (jeweils Data Controller (für die Verarbeitung Verantwortlicher)) die alleinige Verantwortung für die Zulässigkeit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten sowie für die Wahrung der Rechte Betroffener tragen.
- 1.3 Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Verbundenen Unternehmen, soweit gesetzlich erforderlich, ihre Aufträge dem Auftraggeber schriftlich, per Fax oder per E-Mail übermitteln, um SAP und seine Verbundenen Unternehmen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen der Vereinbarung zu autorisieren.
- 1.4 Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Definierten Nutzer SAP die personenbezogenen Daten zur Verarbeitung zur Verfügung stellen. Die Ergebnisse der Datenverarbeitung werden von SAP mittels eines definierten Übertragungsverfahrens oder gemäß den im Service implementierten Funktionen zurück an den Auftraggeber übertragen.
- 1.5 Der Auftraggeber informiert SAP unverzüglich, wenn Definierte Nutzer Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten feststellen.
- 1.6 Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Verbundenen Unternehmen ihn bevollmächtigen, SAP als seinen Subunternehmer für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu autorisieren. SAP erfüllt die in dieser Anlage dargelegten Pflichten ausschließlich bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten von Definierten Nutzern.
- 1.7 Der Auftraggeber versichert, dass auf Seiten des Auftraggebers keine gesetzlichen Bestimmungen bestehen, die SAP daran hindern, ihre Vertragspflichten gemäß dieser Vereinbarung in Übereinstimmung mit geltendem Recht zu erfüllen. Hierzu zählt unter anderem die Zusicherung, dass alle betroffenen Personen zuvor ihre Zustimmung zu einer möglichen Verarbeitung personenbezogener Daten erklärt haben.

2. Pflichten von SAP

- 2.1 SAP verarbeitet die personenbezogenen Daten und andere Betriebsdaten der Definierten Nutzer ausschließlich gemäß den Weisungen des Data Controllers, die SAP vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurden; dies kann (uneingeschränkt) die Korrektur, Löschung und/oder Sperrung dieser Daten beinhalten, wenn und soweit die Funktionalität des Service es dem Auftraggeber oder Definierten Nutzer unmöglich macht, dies durchzuführen. Die personenbezogenen Daten werden von SAP für keinen anderen Zweck außer zur Bereitstellung des in der Vereinbarung geregelten Service genutzt. SAP bewahrt diese personenbezogenen Daten nur für den vom Auftraggeber bestimmten Zeitraum auf. Die gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungszeiträume bleiben hiervon unberührt.
- 2.2 Zur Verarbeitung personenbezogener Daten setzt SAP ausschließlich Personal ein, das sich nachweislich zur Einhaltung des Datengeheimnisses gemäß den einschlägigen Datenschutzgesetzen verpflichtet hat. SAP kann dieser Pflicht durch Gebrauch einer Standard-Vorlage für alle seine Kunden nachkommen.
- 2.3 SAP setzen alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen um. SAP wird alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen und kontinuierlich umsetzen wird, um personenbezogene Daten zu schützen und vor unbefugter oder widerrechtlicher Verarbeitung und unbeabsichtigtem Verlust, unbeabsichtigter Zerstörung oder versehentlicher Beschädigung zu schützen. Insbesondere unternimmt SAP die folgenden Maßnahmen zum Zwecke des Datenschutzes und überprüft deren Durchführung regelmäßig:
 - Zutrittskontrolle: SAP installiert ein Zutrittskontrollsystem.
 - Zugriffskontrolle: SAP kontrolliert und protokolliert den Zugriff auf Datenverarbeitungssysteme.
 - Kontrolle der Zugriffsbeschränkung: SAP definiert, implementiert und überwacht ein Konzept für Benutzerrechte, Kennwortregeln und Anmeldeverfahren für den Remote- oder physischen Zugriff auf den Service durch sein Personal zum Zwecke des Betriebs, der Wartung, des Supports oder der Sicherung des Service.
 - Übertragungskontrolle: SAP sichert die Übertragung personenbezogener Daten in verschlüsselter Form oder durch ein sicheres Alternativverfahren. Übertragungen müssen protokolliert werden. Leitlinien für die Übertragung personenbezogener Daten sind schriftlich festzulegen.
 - Eingabekontrolle: SAP implementiert in detailliertes Protokollierungssystem für die Eingabe, Änderung und Löschung oder Sperrung personenbezogener Daten im größtmöglichen Umfang, der von dem Service unterstützt wird.
 - Jobkontrolle: SAP definiert in schriftlicher Form Kontrollmechanismen, die die strikte Einhaltung der Weisungen des Data Controllers, wie sie SAP vom Auftraggeber übermittelt und in der Vereinbarung dargelegt werden, bei der Datenverarbeitung sicherstellen, und setzt diese Mechanismen um.
 - Verfügbarkeitskontrolle. SAP betreibt ein Sicherungssystem nach dem Stand der Technik und definiert ein Wiederherstellungsverfahren zum Schutz personenbezogener Daten vor versehentlicher Vernichtung und vor Verlust.
 - Datentrennung: SAP gewährleistet auf technischem Wege und mittels definierter organisatorischer Verfahren, dass personenbezogene Daten, die für unterschiedliche Zwecke erfasst wurden (beispielsweise verschiedene Kunden), getrennt verarbeitet werden können. Technische Mittel können dabei getrennte Computersysteme oder eine nachweislich logische Trennung in einer Mehrmandanten-Architektur sein. Der Zugriff eines SAP-Auftraggebers auf Daten anderer SAP-Auftraggeber ist zu verhindern.
 - Da SAP den Service allen Kunden einheitlich über eine gehostete, webgestützte Anwendung bereitstellt, gelten alle geeigneten und jeweils aktuellen technischen und organisatorischen Maßnahmen für alle SAP-Kunden, für die der Service vom gleichen Rechenzentrum gehostet wird und die den gleichen Service abonniert haben. Der Auftraggeber ist sich bewusst und erklärt sich damit einverstanden, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen vom technischen Fortschritt und der technischen Entwicklung abhängig sind. Im Hinblick darauf ist SAP insbesondere berechtigt, adäquate Alternativmaßnahmen zu implementieren, sofern das Sicherheitslevel der Maßnahmen dabei aufrechterhalten wird. Im Falle von wesentlichen Änderungen übermittelt SAP dem

Auftraggeber per E-Mail oder durch Veröffentlichung auf der Website für den Service oder einer alternativen, für den Auftraggeber leicht zugänglichen Website eine entsprechende Benachrichtigung zusammen mit ggf. erforderlicher Dokumentation. 2.4 Genügen die von SAP getroffenen Sicherheitsmaßnahmen nicht den gesetzlichen Bestimmungen, benachrichtigt SAP den Auftraggeber unverzüglich.

- 2.5 SAP benachrichtigt den Auftraggeber, wenn eine vom Auftraggeber im Auftrag des Data Controllers gegebene Weisung nach Meinung von SAP gegen Datenschutzgesetze verstößt. SAP ist nicht verpflichtet, umfassende rechtliche Prüfungen durchzuführen.
- 2.6 SAP informiert den Auftraggeber unverzüglich im Falle gravierender Unterbrechungen des Betriebsprozesses, mutmaßlicher Verstöße gegen Datenschutzvorschriften und anderer Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der Daten von Definierten Nutzern.
- 2.7 Auf schriftlichen Antrag und auf Kosten des Auftraggebers unterstützt SAP den Auftraggeber in angemessener Weise bei der Behandlung von Anträgen einzelner Betroffener und/oder einer Aufsichtsbehörde im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten, die vom Auftraggeber kontrolliert werden. SAP benachrichtigt den Auftraggeber über Prüfungen und Maßnahmen einer Aufsichtsbehörde oder jeder anderen zuständigen Behörde.
- 2.8 Nach Ablauf oder Kündigung der Vereinbarung muss SAP gemäß den Bedingungen der Vereinbarung (oder einer anderen relevanten Vertragsbestimmung) und den Weisungen des Auftraggebers entweder (i) dem Auftraggeber alle Daten des Auftraggebers und alle Kopien oder Reproduktionen dieser Daten (ausgenommen Sicherungsmedien, die für mehrere SAP-Kunden verwendet und regelmäßig überschrieben werden) zurückgeben oder (ii) diese personenbezogenen Daten und Medien in Produktionssystemen löschen und/oder vernichten und die Löschung und/oder Vernichtung dem Auftraggeber schriftlich belegen.
- 2.9 Die zwingenden Bestimmungen der anwendbaren Datenschutzgesetze und -vorschriften gelten zusätzlich und haben Vorrang, wenn und soweit sie im Widerspruch zu den Bedingungen dieser Anlage stehen.

3. Subunternehmen

SAP ist berechtigt, Subunternehmen mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu beauftragen („Unterauftragsverarbeiter“), wobei SAP für alle Handlungen oder Unterlassungen seiner Unterauftragsverarbeiter verantwortlich bleibt, wie für seine eigenen Handlungen oder Unterlassungen. SAP überträgt seine Pflichten als Auftragsverarbeiter gegenüber dem Auftraggeber gemäß vorliegendem Dokument auf die Unterauftragsverarbeiter und verpflichtet diese, alle relevanten Datenschutzbestimmungen einzuhalten. SAP teilt dem Auftraggeber auf Verlangen per E-Mail oder über die Website oder auf anderem Wege den Namen, die Adresse und die Rolle jedes betreffenden Unterauftragsverarbeiters mit. SAP stellt sicher, dass jeder Unterauftragsverarbeiter Datenschutz in ausreichendem Maße gewährleistet, entweder per Gesetz oder durch einen Vertrag mit SAP, der im Wesentlichen nicht weniger Schutz bietet als die Verpflichtungen, die SAP im Rahmen der Vereinbarung eingeht.

4. Kontrollrechte des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftraggeber verfügt über alle erforderlichen Rechte, um zu verifizieren, dass SAP die personenbezogenen Daten ordnungsgemäß in Übereinstimmung mit der Vereinbarung verarbeitet. Diese Kontrollrechte sind in Abstimmung mit SAP wahrzunehmen. Grundsätzlich kann der Auftraggeber während der Laufzeit der Vereinbarung eine jährliche schriftliche Eigenerklärung (z. B. einen so genannten SSAE16-CUS-II-Bericht) von SAP anfordern, die auf einer Prüfung durch einen unabhängigen Dritten basiert, bei der geprüft und bestätigt wird, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den hierin vereinbarten Maßnahmen erfolgt. Hat der Auftraggeber berechtigten Grund zur Annahme, dass die Bestimmungen dieser Anlage nicht eingehalten werden, insbesondere, wenn dies in den Ergebnissen der Prüfung ausdrücklich berichtet wird oder wenn SAP die Prüfung nicht pünktlich durchführen lässt, so darf der Auftraggeber (oder ein unabhängiger dritter Prüfer, der in seinem Auftrag handelt und der strikten Geheimhaltungspflicht unterliegt) die Kontrollumgebung und die Sicherheitsmethoden von SAP, die für die vereinbarungsgemäß verarbeiteten personenbezogenen Daten relevant sind, in jedem beliebigen Zwölf-Monats-Zeitraum auf eigene Kosten und nach vorheriger schriftlicher Ankündigung mit angemessener Frist (mindestens 30 Tage) und unter angemessenen Bedingungen hinsichtlich Zeit, Ort und Vorgehensweise prüfen. Nach Benachrichtigung von SAP kann die Kontrolle insbesondere während der üblichen Geschäftszeiten von SAP in den Einrichtungen von SAP, in denen die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt, durchgeführt werden.
- 4.2 SAP unterstützt den Auftraggeber während des gesamten Überprüfungsverfahrens in angemessener Weise und stellt ihm die erforderlichen Informationen zur Verfügung.
- 4.3 SAP sichert die Verfügungsbefugnis und Kontrollrechte des Auftraggebers aus dieser Anlage gegenüber Unterauftragsverarbeitern von SAP, die ggf. in Kontakt mit den personenbezogenen Daten gelangen, vertraglich. Soweit geltendes Datenschutzrecht erfordert, dass ein Data Controller ein direktes Vertragsverhältnis mit SAP eingeht, autorisiert und bevollmächtigt SAP den Auftraggeber hiermit, die notwendige Vereinbarung mit dem Data Controller im Auftrag von SAP zu schließen, jedoch nur auf der Grundlage einer Vertragsvorlage, die SAP dem Auftraggeber auf Verlangen zur Verfügung stellt.
- 4.4 Von SAP in Verbindung mit den Kontrollrechten des Auftraggebers erbrachte Leistungen gehen auf Kosten des Auftraggebers.

5. Besondere Geheimhaltungsverpflichtung

SAP verpflichtet sich, die SAP bekannt gewordenen personenbezogenen Daten vertraulich zu behandeln und ausschließlich für die Auftragsdatenverarbeitung in Verbindung mit der Bereitstellung des Service, wie in der Vereinbarung vorgesehen, zu verwenden. SAP verpflichtet sich, seinen Mitarbeitern, die ggf. Kenntnis von personenbezogenen Daten erlangen, dieselben Geheimhaltungspflichten wie oben von SAP eingegangen aufzuerlegen. SAP unternimmt die wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, damit die Mitarbeiter, denen Zugriff auf die personenbezogenen Daten erteilt wird, regelmäßige Schulungen zu IT-Sicherheit und Datenschutz erhalten.