Allgemeine Geschäftsbedingungen für SAP Business ByDesign Solutions

SAP Österreich GmbH

1. Geltungsbereich

Diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für SAP Business ByDesign („**BYD**“)-Solutions (**AGB**)“ gelten für alle SAP BYD-Solutions und SAP BYD-Services, die durch SAP gemäß dem SAP BYD Solution Agreement verfügbar gemacht werden. Alle hervorgehobenen Begriffe haben die Bedeutung, die im betreffenden Teil des SAP BYD Solution Agreement festgelegt wurde.

2. Besondere Regelungen für SAP BYD-Services

2.1 SAP BYD-Services

SAP liefert die SAP BYD-Services wie in der Leistungsbeschreibung vereinbart. Die SAP BYD-Services können in Form von zur Verfügung Stellung von Dokumentationen, Konfigurationen, Trainingmaterial, Software oder aus Leistungen bestehen, die auf ein spezielles Arbeitsergebnis ausgerichtet sind (einzeln als „Werk“ bezeichnet – entsprechende Leistungen werden hier als „“Werkleistungen“ bezeichnet) sowie aus anderen Dienstleistungen.

2.1.1 SAP betreibt für den Kunden Erweiterungen (add-ons) für SAP BYD Solutions, die der Kunde von einem offiziellen SAP Add-on Partner lizensiert hat („**Partner Add-on**“). SAP wird ein Partner Add-on gemäß den vom jeweiligen SAP Add-on Partner zur Verfügung gestellten Informationen aktivieren bzw. deaktivieren.

SAP behält sich vor, eine Aktivierung zurückzuweisen, falls SAP Grund zur Annahme hat, dass der Betrieb eines Partner Add-on negative Auswirkungen auf das BYD System des Kunden haben kann. Die Nutzung eines Partner Add-on unterliegt dem Nutzungsvertrag zwischen dem Kunden und dem jeweiligen SAP Add-on Partner. SAP übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit oder Vollständigkeit eines Partner Add-on. Der Betrieb eines Partner Add-on durch SAP erfolgt ohne zusätzliche Gebühr und ohne jegliche Gewährleistung seitens SAP. SAP gewährleistet nicht, dass ein Partner Add-on dauerhaft oder ohne Unterbrechung zur Verfügung steht. Außer in den in Abschnitt 3.5.1 a) bezeichneten Fällen haftet SAP nicht für sich aus der Nutzung des Partner Add-on ergebende Schäden.

Die für SAP BYD Solutions vereinbarten SLA finden auf den Betrieb eines Partner Add-on keine Anwendung, jedoch strebt SAP an, Partner Add-ons gemäß den vereinbarten SLA zu betreiben. Die Wartungsfenster von SAP BYD Solutions finden auf Partner Add-ons Anwendung. SAP behält sich vor ein Partner Add-on, welches die vertraglich vereinbarte Funktion und Verfügbarkeit von SAP BYD Solutions beeinflusst, zeitweise oder endgültig zu deaktivieren. Darüber hinaus behält sich SAP vor, ein Partner Add-on zu deaktivieren, falls das Partner Add-on nicht die zwischen dem SAP Add-on Partner und SAP vereinbarten Qualitätsstandards erfüllt oder der SAP Add-on Partner seine vertraglichen Pflichten gegenüber nicht einhält.

2.2 Rechte

Der Auftraggeber hat an den Arbeitsergebnissen gemäß Absatz 2.1 ein einfaches Nutzungsrecht, sofern und soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist und vorbehaltlich den Regelungen im SAP BYD Solution Agreement. Im Übrigen greifen die Regelungen unter Abschnitt 3.9

2.3 Change Request Verfahren

2.3.1 Während der Laufzeit des Lastenhefts können beide Parteien Änderungen an den vereinbarten SAP BYD-Services vorschlagen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die vereinbarten Methoden und Zeitangaben (eine „Änderung“).

2.3.2 Wünscht der Kunde eine Änderung, kann er einen schriftlichen Change Request einreichen, welcher alle Informationen bezüglich der gewünschten Änderung zu enthalten hat („Change Request“). Nach Erhalt des Change Request teilt SAP dem Kunden innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen (reguläre Geschäftstage in Mannheim außer Samstagen, Sonntagen und Feiertagen) mit, ob eine solche Änderung möglich ist und welche Auswirkung diese auf das davon betroffene Lastenheft haben würde, insbesondere bezüglich der Bereitstellungszeit und Vergütung. Der Kunde wiederum informiert SAP schriftlich innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen darüber, ob er die von SAP überprüften und geänderten Change Requests wie vorgeschlagen akzeptiert oder ob der Kunde das Lastenheft wie zuvor vereinbart beibehalten möchte. Wenn SAP feststellt, dass eine gewünschte Änderung nicht möglich ist, gilt weiterhin das Lastenheft wie zuvor vereinbart.

2.3.3 Wenn die Nachprüfung eines Change Requests erheblichen Arbeitsaufwand erfordert, kann SAP die Vergütung dieses Arbeitsaufwands separat berechnen. SAP informiert den Kunden ohne schuldhafte Verzögerung, wenn SAP feststellt, dass die Umsetzung des Change Requests erheblichen Arbeitsaufwand erfordert.

2.3.4 Wenn als Resultat der Verhandlungen über einen Change Request die Erbringung der SAP BYD-Services, die im Lastenheft vereinbart wurden, ausgesetzt wird, um die vom Kunden gewünschten Change Requests umzusetzen, werden die Lieferzeiten der vereinbarten SAP BYD-Services entsprechend verlängert. Sollte SAP während einer

solchen Aussetzung nicht fähig sein, Mitarbeiter, die mit der Ausführung der SAP BYD-Services befasst sind, auf andere Weise einzusetzen, dann informiert SAP den Kunden darüber. In diesem Fall kann SAP vom zweiten Geschäftstag nach der Benachrichtigung an den Kunden eine Tagesrate basierend auf der dann anwendbaren Preisliste von SAP für den Mitarbeiter von SAP berechnen.

2.3.5 So lange keine Einigung über den Change Request erzielt wurde, oder solange SAP nicht geantwortet hat, werden die SAP BYD-Services gemäß des bestehenden Lastenheft erbracht. Der Kunde kann stattdessen jedoch verlangen, dass die SAP BYD-Services oder der betreffende Teil/die betreffenden Teile dieser Services ausgesetzt oder beendet werden.

2.3.6 Im Falle einer Leistungs-Aussetzung auf Verlangen des Kunden nach Absatz 2.3.5 werden die Lieferzeiten für die Erbringung der betreffenden SAP BYD-Services entsprechend verlängert. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, die Zahlung für die SAP BYD-Services zu leisten, welche infolge der Leistungsaussetzung nicht erbracht wurden, auch wenn diese SAP BYD-Services nach Ende des Aussetzungszeitraums nur gegen eine weitere Zahlung erbracht werden. Im Falle einer vollständigen Einstellung der SAP BYD-Services nach Absatz 2.3.5 ist der Kunde ebenfalls verpflichtet, die vereinbarte Zahlung nach Einstellung der betreffenden SAP BYD-Services zu leisten. In dem Fall, dass die Laufzeit der von der Aussetzung betroffenen SAP BYD-Services für eine unbestimmte Zeit bzw. sich regelmäßig verlängernd vereinbart wurde, besteht die Verpflichtung zur Zahlung für einen Zeitraum von drei Monaten fort. Im Fall einer Aussetzung oder Einstellung muss SAP jedoch diese Zahlung gegen alle Beträge aufrechnen, die SAP als Resultat der Aussetzung oder einer vorzeitigen Beendigung gespart oder verdient hat, oder sich dasjenige anrechnen lassen, auf das SAP vorsätzlich als Einkünfte verzichtet, indem ihre für die Ausführung des Lastenhefts vorgesehenen Mitarbeiter und Arbeitsmaterial nicht anderweitig eingesetzt wurden.

2.4 Abnahme

In dem Umfang, in dem ein Lastenheft ausdrücklich Werksleistungen vorsieht und ein solches Werk immaterieller Natur ist und von SAP hergestellt wird, findet folgendes Anwendung:

2.4.1 Nachdem SAP den Kunden darüber benachrichtigt hat, dass das Werk zur Abnahme bereit ist, hat der Kunde SAP innerhalb von fünfzehn (15) Arbeitstagen schriftlich darüber zu benachrichtigen, ob er das Werk abnimmt oder zu rügen, dass dieses nicht alle wesentlichen, vertraglich festgelegten Spezifikationen in einem Lastenheft erfüllt und er es daher ablehnt.

2.4.2 Wenn der Kunde die Abnahme eines Werkes verweigert, hat er dies ausführlich zu begründen oder, wenn dies nicht möglich ist, die Symptome des auftretenden Problems zu nennen. Im übrigen sind alle nicht erheblichen Fehler vom Kunden in der Abnahmeerklärung aufzuzeichnen und werden von SAP in Übereinstimmung mit Abschnitt 3.2 beseitigt. Die Abnahme darf nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden.

2.4.3 Wenn der Kunde ein Werk aufgrund erheblicher Mängel gemäß Abschnitt 2.4.1 ablehnt, berichtigt SAP diesen Mangel innerhalb eines angemessenen Zeitraums. Nach der Benachrichtigung über die Mangelbeseitigung testet der Kunde das Werk innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen erneut und folgt der in Abschnitt 2.4.1 beschriebenen Prozedur. Sollte das Werk nach einem solchen Test weiterhin erhebliche Abweichungen von den in den Lastenheft vereinbarten Spezifikationen aufweisen, kann der Kunde von dem betroffenen Lastenheft zurücktreten.

2.4.4 Wenn der Kunde die Abnahmeerklärung in Übereinstimmung mit Abschnitt 2.4.1 nicht innerhalb der in Abschnitt 2.4.1 vereinbarten Frist beibringt und das Werk auch nicht ablehnt, gilt das Werk als vom Kunden akzeptiert. Ein Werk gilt ebenfalls als akzeptiert, wenn der Kunde das Werk im operativen Betrieb länger als fünf (5)Tage einsetzt.

2.4.5 Wenn das vertraglich vereinbarte Werk Teile oder separate Module enthält, die einzeln vom Kunden benutzt werden können, dann sind solche Teile oder Module separat abzunehmen.

2.4.6 Wenn die Parteien neben der Abnahme separater Module oder Teile eine Schlußabnahme vereinbart haben, ist nur das korrekte Zusammenarbeiten der einzelnen Module oder Teile, die zu einem früheren Zeitpunkt abgenommen wurden, Gegenstand der Schlußabnahme.

2.4.7 Ungeachtet der vorherigen Regelungen kann SAP eine Abnahme anderer SAP BYD-Services verlangen, für die keine Abnahme laut Abschnitt 2.4 vereinbart wurde. In diesem Fall gelten die Abschnitt 2.4.1 bis 2.4.6 entsprechend.

3. Allgemeine Regelungen

3.1 Länderspezifische Regelungen/Gesetzliche Vorschriften/Links/Inhalte

3.1.1 SAP unterstützt die SAP BYD-Services und die SAP BYD-Solutions ausschließlich in den Ländern, die in der Dokumentation ausdrücklich als Länder mit BYD-Unterstützung genannt werden. Diese sind die einzigen gültigen lokalisierten Versionen/ Sprachversionen von SAP BYD-Services/SAP BYD-Solutions, die der Kunde nutzen kann. Definierte Nutzer, die außerhalb dieser Länder ansässig sind, müssen auf eine gültige lokalisierte Version/Sprachversion von SAP BYD-Services/SAP BYD-Solutions zugreifen und unterliegen der bereitgestellten Lokalisierung/Sprache (z. B. US-Lokalisierung, englische Sprache).

3.1.2 Es obliegt ausschließlich dem Kunden, (i) sicherzustellen, dass die SAP BYD-Services und die SAP BYD-Solutions die Compliance-Anforderungen des Kunden erfüllen und (ii) die vorhandenen Funktionen an die für den Kunden relevanten gesetzlichen und behördlichen Vorschriften anzupassen. In den Ländern, in denen eine BYD-Unterstützung nicht erfolgt, werden auch von den SAP BYD-Services/SAP BYD-Solutions keine Funktionen für die Abgabe von gesetzlich oder steuerrechtlich vorgeschriebenen Erklärungen bereitgestellt. Darüber hinaus

unterstützen die SAP BYDServices/SAP BYD-Solutions keine lokalen Steuern für Kundenaufträge, Bestellungen oder Buchungsbelege außerhalb der unterstützten Länder.

3.1.3 Der Zugriff auf die SAP BYD-Services/SAP BYD-Solutions und die Nutzung derselben durch Definierte Nutzer aus einem nicht unterstützten Land sowie durch Definierte Nutzer, die zwar in einem unterstützten Land, aber offsite tätig sind, unterliegt Leistungsumfangs- und Funktionsbeschränkungen.

3.1.4 SAP BYD-Solutions können Links zu externen Websites und den dort von SAP-Partnern und Drittanbietern bereitgestellten Informationen enthalten. SAP übernimmt keine Verantwortung für Inhalte, Änderungen oder Aktualisierungen verlinkter Websites. Der Kunde erklärt ferner sein Einverständnis damit, dass SAP weder direkt noch indirekt verantwortlich oder haftbar ist für Schäden und Verluste, 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 und Serviceleistungen entstehen bzw. erklärt diesbezüglich bereits einen Verzicht solche Ansprüche gegen SAP geltend zu machen. 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.

3.1.5 SAP BYD-Solutions oder SAP BYD Services können Inhalte enthalten. Diese Inhalte werden ohne Mängelgewähr bereitgestellt, und SAP übernimmt keine Gewährleistung bezüglich der Genauigkeit oder Vollständigkeit derartiger Inhalte. Der Kunde nutzt Inhalte dieser Art auf eigenes Risiko, und SAP übernimmt keinerlei Haftung dem Kunden oder Dritten gegenüber bezüglich der Nutzung dieser Inhalte durch den Kunden oder des Rückgriffs auf diese. Als „Inhalte“ gelten Videodaten, Audiodaten, numerische Daten, Grafikdaten, Texte und sonstige Daten oder Inhalte, die von Dritten bereitgestellt und über SAP BYD Solutions oder SAP BYD Services oder in anderer Weise in Verbindung mit BYD Solutions oder SAP BYD Services durch SAP zur Verfügung gestellt werden.

3.2 Lieferzeitpunkte und Lieferfristen

3.2.1 Lieferzeitpunkte und Lieferfristen sind weder bindend noch vertragswesentlich, wenn nicht anderweitig von den Parteien ausdrücklich vereinbart. Im Fall der Nichtbeachtung von nicht bindenden Lieferzeitpunkten und Lieferfristen kommt SAP nur durch eine schriftliche Mahnung seitens des Kunden in Verzug, die nur nach Ablauf des nicht bindenden Lieferzeitpunktes und der Lieferfrist ausgesprochen werden kann. In einer solchen Mahnung muss der Kunde eine angemessene Nachfrist gewähren. Diese Nachfrist sollte mindestens vier Wochen betragen, wenn keine besonderen Umstände, die dagegen sprechen, vorliegen. Alle weitergehenden Ansprüche unterliegen den in Abschnitt 3.5 beschriebenen Beschränkungen.

3.2.2 Eine Pflichtverletzung seitens SAP liegt nicht vor, wenn diese auf Umstände basiert, die von SAP nicht zu vertreten sind, darunter die nicht rechtzeitige Erfüllung von vertragsgemäßen Pflichten seitens des Kunden. Termine und Zeitpläne werden um eine angemessene Frist nach Beendigung der Behinderung verschoben, bzw. verlängert.

3.3 Rechte bei Mängeln

3.3.1 Der Kunde hat die in diesem Abschnitt 3.3 beschriebenen Rechte nur dann, wenn Werke oder Sachen oder Rechte, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, Mängel aufweisen.

3.3.2 Der Kunde hat alle Mängel schriftlich mit einer ausführlichen Beschreibung und ohne schuldhaftes Zögern an SAP zu übermitteln. Ist die Problembeschreibung nicht möglich, sind die Symptome dieses Problems, sowie jede Information, die für die Beseitigung des Mangels nützlich sein kann und die dem Kunden zur Verfügung steht, zu übermitteln.

3.3.3 Im Falle von Mängeln an Werken gilt folgendes:

a) Wenn der Kunde einen anderen Mangel als einen Rechtsmangel nachweist, erfolgt die Nachbesserung durch SAP nach eigener Wahl, indem SAP den Mangel beseitigt oder dem Kunden ein neues, mängelfreies Werk zur Verfügung stellt. Die Mangelbeseitigung durch SAP kann auch darin bestehen, dass SAP dem Kunden angemessene Möglichkeiten aufzeigt, das Auftreten des Mangels künftig zu vermeiden.

b) Sollte die Nachbesserung endgültig fehlschlagen, kann der Kunde die Zahlung mindern oder von dem vom Mangel betroffenen Teil des SAP BYD Solution Agreement zurücktreten. SAP zahlt Entschädigungen oder erstattet vergebliche Aufwendungen aufgrund eines Mangels in den in Abschnitt 3.5 festgelegten Grenzen.

c) Rechtsmängel werden in Übereinstimmung mit Abschnitt 3.3 gehandhabt.

d) Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus diesem Absatz 3.2.3 beträgt 1 Jahr beginnend mit der Abnahme oder – wenn einschlägig – nach Bereitstellung der SAP BYD-Services. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren oder für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Mängel, die SAP, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

e) Sonstige Mängelansprüche als die in Abschnitt 3.2.2 festgelegten Rechte sind ausgeschlossen.

3.3.4 Im Falle von Mängeln an einer Sache oder einem Recht, die dem Kunden zeitweise zur Verfügung gestellt werden, gilt folgendes:

a) Wenn der Kunde einen anderen Mangel als einen Rechtsmangel nachweist, wird ein solcher Mangel von SAP innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt.

b) Wenn SAP einen Mangel, der nicht unerheblich ist und der vom Kunden nachgewiesen wurde, nicht beseitigen kann, kann der Kunde die Zahlung mindern. Die Beendigung des Teils des SAP BYD Solution Agreements, der von einem Mangel oder Fehler betroffen ist, der einen vertragsgemäßen Gebrauch verhindert, ist nur nach Ablauf einer

angemessenen und ergebnislosen Frist möglich. SAP zahlt Entschädigungen oder Erstattungen von Kosten aufgrund eines Mangels in den in Abschnitt 3.5 festgelegten Grenzen.

c) Rechtsmängel werden in Übereinstimmung mit Abschnitt 3.3 gehandhabt.

d) Die Haftung von SAP als Vermieter für Mängel, die zur Zeit des Abschlusses des SAP BYD Solution Agreements bestehen, ist ausgeschlossen.

e) Außer den in Abschnitt 3.2.4 festgelegten Rechten sind andere auf Mängeln basierende Rechte ausgeschlossen.

3.3.5 Sollte SAP irgendwelche Leistungen bezüglich der Fehlerermittlung oder Fehlerbeseitigung ausführen, ohne dazu verpflichtet zu sein, kann SAP dem Kunden dafür anfallende zusätzliche Kosten in Rechnung stellen. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn der behauptete Mangel nicht nachgewiesen werden kann oder wenn ein Mangel darauf zurückzuführen ist, dass ein Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht vertragsgemäß nachgekommen ist, dass der Kunde die SAP BYD-Solutions oder -Services unsachgemäß verwendet oder dass der Kunde nicht die von SAP angebotenen kostenlosen Services nutzt, wenn von ihm dieses zumutbar verlangt werden kann.

3.3.6 Ungeachtet etwaiger anderslautender Vereinbarungen hat der Kunde unter diesem Abschnitt 3.2 keine Ansprüche wegen Mängeln, die daraus resultieren, dass SAP BYD-Solutions oder -Services (i) entgegen der vertraglichen Regelungen im SAP BYD Solution Agreement oder einer anderen Dokumentation verwendet wurden, (ii) vernachlässigt, missbraucht oder falsch behandelt wurden, wozu auch unsachgemäße(r) Installation, Betrieb, Verwendung, Wartung oder Test gehören, (iii) in Anwendungsbereichen oder Umgebungsbedingungen eingesetzt wurden, die nicht zu den von SAP ausdrücklich festgelegten Anwendungsbereichen oder Umgebungsbedingungen gehören, (iv) zusammen mit anderen Produkten, Hilfsmitteln, Software oder Daten verwendet wurden, die nicht von SAP geliefert oder genehmigt wurden oder (v) vom Kunden oder einem Dritten modifiziert wurden.

3.4 Freistellung durch SAP

3.4.1 Falls ein Dritter Ansprüche gegen den Kunden geltend macht und behauptet, dass die SAP BYD-Solutions oder SAP BYD- Materialien oder die Nutzung von SAP BYD-Services durch den Kunden geistige Eigentumsrechte (Patente, Urheberrechte, Marken) des Dritten verletzen, wird SAP gemäß Abschnitt 3.5 solche Ansprüche auf eigene Kosten entweder abwehren oder regeln und die gerichtlich festgestellten Kosten übernehmen, die für den Kunden in Zusammenhang mit solchen Ansprüchen anfallen. Die vorstehende Bestimmung setzt allerdings voraus, dass der (i) Kunde dies gegenüber SAP ohne schuldhaftes Zögern schriftlich und ausführlich mitteilt, (ii) SAP dazu bevollmächtigt, jegliche gerichtlichen und außergerichtlichen Verfahren mit dem betreffenden Dritten eigenständig zu führen, (iii) jegliche Unterstützung für SAP auf Kosten von SAP bereitstellt, damit SAP den Anspruch abwehren kann; dass (iv) der Kunde nicht gegenüber Dritten eine Verletzung von geistigen Eigentumsrechten zugibt oder einer Einigung oder einer außergerichtlichen Einigung bezüglich eines Anspruchs zustimmt, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von SAP eingeholt zu haben; und (v) SAP wegen der Verletzung von geistigen Eigentumsrechten Dritter gemäß Abschnitt 3.5.1 haftbar ist. Wenn der Kunde die SAP BYD-Solutions, -Materialien oder –Services wegen Schadensminderung oder aus anderen wichtigen Gründen nicht weiter nutzt, ist der Kunde verpflichtet, der dritten Partei anzuzeigen, dass die Nicht-Weiterverwendung keine Anerkennung der behaupteten Rechtsverletzung darstellt.

3.4.2 Soweit eine endgültige rechtsgültige gerichtliche Anordnung oder einstweilige Verfügung gegen die Nutzung der SAP BYD-Solutions, der SAP BYD-Materialien oder der SAP BYD-Services durch den Kunden vorliegt oder ein Vergleich geschlossen wurde, wonach die Nutzung der SAP BYD-Solutions, der SAP BYD-Materialien oder der SAP BYD-Services zu unterlassen ist, wird SAP gemäß Abschnitt 3.5 nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten entweder (i) dem Kunden das weitere Recht zur Nutzung der SAP BYD-Solutions, der SAP BYD-Materialien oder der SAP BYD-Services bereitstellen oder (ii) die SAP BYD-Solutions, der SAP BYD-Materialien oder der SAP BYD-Services unter Beibehaltung der wesentlichen Leistungseigenschaften so ersetzen oder ändern, dass keine weiteren geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzt werden. Soweit nach Ansicht von SAP keine der vorstehenden Alternativen im Rahmen der vertretbaren Möglichkeiten liegt, wird SAP das SAP BYD Solution Agreement kündigen und die gezahlte Vergütung für den Zeitraum anteilig erstatten, in der die SAP BYD-Solutions, die SAP BYD-Materialien oder die SAP BYD-Services aufgrund einer solchen gerichtlichen Anordnung oder einstweiligen Verfügung nicht verfügbar waren, während der Kunde, sofern dies möglich ist, die betreffenden SAP BYD-Materialien, die mit den SAP BYD-Services zur Verfügung gestellt wurden, an SAP zurückgibt.

3.4.3 Ungeachtet aller anders lautenden Bestimmungen in diesem Vertrag hat der Kunde keinerlei Rechtsansprüche gemäß diesem Abschnitt 3.3 bei Verletzung geistiger Eigentumsrechte, sofern diese Verletzungen darauf zurückzuführen sind, dass (i) die SAP BYD-Solutions, die SAP BYD-Materialien oder die SAP BYD-Services vertragsbestimmungswidrig oder dokumentationswidrig genutzt wurden, (ii) die SAP BYD-Solutions, die SAP BYD-Materialien oder die SAP BYD- Services zusammen mit anderen Produkten, anderem Zubehör, anderer Software oder anderen Daten, die nicht von SAP bereitgestellt wurden, verwendet wurden, (iii) die SAP BYD-Solutions, die SAP BYD-Materialien oder die SAP BYD- Services durch den Kunden oder durch Dritte geändert wurden, oder (iv) der Kunde die SAP BYD-Solutions, die SAP BYD-Materialien oder die SAP BYD- Services weiterhin verwendet, nachdem SAP dem Kunden eine geänderte Version zur Verfügung gestellt hat, welche die betreffenden geistigen Eigentumsrechte nicht verletzt.

3.4.4 Darüber hinausgehende Ansprüche in Zusammenhang mit jeglicher Verletzung geistiger Eigentumsrechte Dritter sind ausgeschlossen, wobei Schadenersatzansprüche in den Grenzen von Abschnitt 3.5 davon unberührt bleiben.

3.4.5 Pflichten des Kunden

Der Kunde haftet gegenüber SAP für alle Schäden, die SAP aufgrund einer Nutzung der SAP BYD Solutions, der BYD-Materialien und/oder der SAP BYD Services entstehen, die entgegen (i) den Bestimmungen des SAP BYD Solution Agreement, (ii) den Anforderungen, Verfahren, Richtlinien oder Regelungen für mit SAP BYD Solutions verbundenen Netzwerken oder (iii) geltenden Gesetzen erfolgt, unabhängig davon, ob diese Schäden durch das Verhalten des Kunden, seiner Mitarbeiter oder eines Dritten, der das Kennwort oder den PIN-Code des Kunden nutzt, verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass er für den betreffenden Schaden nicht verantwortlich ist.

3.5 Haftungsbeschränkungen

3.5.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leisten die Vertragsparteien Schadenersatz oder Ersatz für vergebliche Aufwendungen nur:

a) in voller Höhe (i) im Fall vorsätzlicher Verursachung und (ii) im Fall grober Fahrlässigkeit seitens eines Angestellten oder des Führungspersonals.

b) in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Pflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist,

3.5.2 In den Fällen laut Absatz 3.5.1 b) sind Entschädigungen auf € 200.000 pro Schadensereignis im Einzelfall und insgesamt auf € 500,000 pro Jahr während der Laufzeit des SAP BYD Solution Agreement beschränkt.

3.5.3 Alle gegen SAP geltend gemachten Ansprüche wegen Schadenersatzes oder des Ersatzes vergeblicher Aufwendungen verjähren innerhalb von 2 Jahren ab dem Zeitpunkt, von dem der Kunde Kenntnis vom Schaden hat. Im übrigen verjähren diese Ansprüche nach 3 Jahren unabhängig davon, ob der Kunde von ihnen Kenntnis erlangt.

3.5.4 Die Haftbarkeitsbeschränkung gemäß der Absätze 3.5.1 bis 3.5.3 gilt nicht im Fall der Verletzung einer Person, arglistigem Verschweigen von Mängeln und in Fällen der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

3.5.5 Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten auch für Ansprüche gegen Angestellte, Subunternehmen oder Bevollmächtigte von SAP.

3.6 Preise und Zahlungsbedingungen

3.6.1 Der Kunde zahlt an SAP die in den/m Transaction Agreements oder dem/n Lastenheft(en) der Höhe nach festgelegten Gebühren, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum (das „**Fälligkeitsdatum**“).

3.6.2 SAP ist berechtigt, die für bestehende Bestellungen vereinbarten Preise für SAP BYD Solutions unter Beachtung einer 90-tägigen Vorankündigungsfrist gegenüber dem Kunden zu erhöhen und dabei die Änderung des durchschnittlichen Bruttomonatsverdienstes der Angestellten im Handel, Kredit- und Versicherungsgewerbe für Deutschland (nachgewiesen durch das Statistische Bundesamt) zugrunde zu legen (INDEX). Eine solche Erhöhung tritt mit Beginn des nächsten Verlängerungszeitraums der Bestellung in Kraft. Die erste Preiserhöhung ist auf den Prozentsatz beschränkt, um welchen sich der Index kumuliert erhöht hat, bezogen auf den Wert des Index zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Bestellung. Alle folgenden Preiserhöhungen sind beschränkt auf den Prozentsatz, um welchen sich der Index seitdem kumulativ erhöht hat, bezogen auf den Indexstand zum Zeitpunkt der vorherigen Preiserhöhung. Im Falle einer Preiserhöhung gemäß dieses Absatz 3.6.2 ist der Kunde berechtigt, die jeweilige von der Erhöhung betroffene Bestellung mit einer Frist von 30 Tagen gegenüber SAP zu kündigen. Die Kündigung tritt zum Ende der Laufzeit der Bestellung in Kraft.

SAP ist berechtigt, die für bestehende Bestellungen vereinbarten Preise für SAP BYD Solutions jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung zum 01.01. eines Kalenderjahres durchschriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Kunden nach ihrem Ermessen unter Einhaltung der folgenden Grundsätze ändern:

SAP kann die Vergütung für BYD Solutions gegenüber dem Kunden:

(a) 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 eineVergütungsanpassung 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 Kunde nicht binnen zwei Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung die Vereinbarung über BYD Solutions zum Ende des Kalenderjahres kündigt (Sonderkündigungsrecht), gilt die neue Vergütung als vereinbart. Hierauf weist SAP in der Anpassungserklärung hin.

3.6.3 Der Kunde kann fällige Beträge nur in den Fällen verrechnen oder einbehalten, in denen die Ansprüche des Kunden entweder schriftlich von SAP anerkannt oder von einem Gericht abschließend bestätigt wurden (Res Judicata).

3.6.4 Im Zweifelsfall gelten die gesetzlichen Verzugszinssätze.

3.6.5 Sämtliche Steuern und Zollabgaben außer Einkommen- und Körperschaftsteuern werden vom Kunden getragen. Wenn eine solche Steuer oder Abgabe von einer in diesem SAP BYD Solution Agreement genannten Zahlung einbehalten oder abgezogen werden muss, erhöht der Kunde die gemäß dem SAP BYD Solution Agreements vereinbarte Zahlung entsprechend, um sicherzustellen, dass SAP nach der Einbehaltung oder dem Abzug einen Betrag in Höhe der sonst erforderlichen Zahlung erhält.

3.6.6 Die Einkommensteuer wird von SAP getragen. Wenn der Kunde Einkommen-, Gewerbe- oder eine vergleichbare Steuer nach örtlich anwendbarem Gesetz und den entsprechenden Doppelbesteuerungsabkommen für Tantiemen von der Zahlung an SAP einbehalten muss, ist der Kunde berechtigt, diese Steuer vom zu zahlenden Bruttobetrag einzubehalten oder abzuziehen. Der Auftraggeber muss sich jedoch nach Kräften bemühen, den einzubehaltenden Steuerbetrag, unter Einhaltung aller anwendbaren Gesetze und Doppelbesteuerungsabkommen, so niedrig wie möglich zu halten. Sofern der Kunde Steuern einbehält, stellt er SAP einen Beleg der entsprechenden Behörde zur Verfügung, an welche diese Steuern gezahlt wurden und er kooperiert mit SAP, um SAP zu ermöglichen, eine Erstattung zu verlangen oder die Steuereinbehaltung zu reduzieren.

3.7 Vertragslaufzeit, Vertragskündigung

3.7.1 Die Laufzeit des SAP BYD Solution Agreements, des/r Bestellschein(es)/(e) oder des/r Lastenheft(es)/(e) wird in diesen Dokumente selbst bestimmt.

3.7.2 Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen kann jede Vertragspartei die Verträge, die Teil des SAP BYD Solution Agreement sind, durch eine schriftliche Mitteilung sofort kündigen, wenn die andere Vertragspartei gegen eine Bestimmung des Vertrages erheblich verstoßen hat und eine Abhilfe nicht möglich ist, oder wenn die andere Vertragspartei im Falle einer Vertragsverletzung, für die eine Abhilfe möglich ist (einschließlich einer Vertragsverletzung durch den Kunden, die sich daraus ergibt, dass dieser mit einer infolge dieses Vertrages fälligen Zahlung mehr als dreißig (30) Tage im Verzug ist), nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung der anderen Partei Abhilfe hinsichtlich der betreffenden Vertragsverletzung geleistet hat. Im Falle einer Kündigung durch den Kunden gemäß diesem Absatz 3.7.2 ist der Kunde berechtigt eine anteilige Rückerstattung der vorausgezahlten Vergütung.zu verlangen.

3.7.3 Als allgemeine Regel lässt die Kündigung eines einzelnen Transaction Agreement und/oder eines Lastenheftes das SAP BYD Solution Agreement unberührt.

3.7.4 Ungeachtet des Rechts von SAP gemäß Abschnitt 3.7.2 zu kündigen, hat SAP im Falle einer wesentlichen Verletzung des SAP BYD Solution Agreement, für die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer entsprechenden von SAP übermittelten Mitteilung Abhilfe geleistet wird, zusätzlich zu den ihr gesetzlich und auf sonstige Weise zustehenden Rechte und ungeachtet der im SAP BYD Solution Agreement aufgeführten Rechte das Recht, nach eigenem Ermessen (i) die Benutzernamen und Passwörter des Kunden sofort zu deaktivieren oder (ii) den Zugang zu SAP BYD-Solutions, SAP BYD-Materialien und, wenn zutreffend, SAP BYD-Services sofort für einen Zeitraum von zwei (2) Wochen auszusetzen, in jedem Fall jedoch nicht länger als die Vertragsverletzung des Kunden andauert bzw. keine Abhilfe geschaffen wurde.

3.7.5 Nach dem Wirksamwerden der Kündigung: (i) wird der Zugang des Kunden zu den SAP BYD-Solutions, SAP BYD-Materialien und, falls zutreffend, zu den SAP BYD-Services eingestellt, (ii) hat der Kunde alle in seinem Besitz befindlichen BYD- Materialien zurückzugeben und – auf Verlangen von SAP – SAP zu gestatten, die auf seinem Betriebsgelände befindlichen BYD-Materialien zu entfernen und SAP hierzu den Zutritt zu seinem Betriebsgelände während der üblichen Geschäftszeiten (am Ort, wo sich die BYD-Materialien befinden), zu gestatten.

3.7.6 Im Zeitraum zwischen Ausspruch und der Wirksamkeit der Kündigung des SAP BYD Solution Agreements, ermöglicht SAP die Rückführung von Kundendaten aus dem produktiven SAP BYD System des Kunden an den Kunden. Der Kunde wird in die Lage versetzt, eine Standard Datenmigration (bezogen auf Stammdaten und allen aktuellen Geschäftsvorgangen, jedoch nicht historische Daten) auf sein neues Datenverarbeitungssystem durchzuführen. Die Datenrückführung umfaßt auch die Steuer-relevante Kundendaten, die für Zwecke der Abschlußprüfung oder Kontenabstimmung benötigt werden. Steuer-relevante Kundendaten werden in einem allgemein gebräulichen Format zur Verfügung gestellt.

Detaillierte Informationen darüber, welche geschäftlich relevanten Kundendaten und welche Geschäftsobjekte (business objects) und wie Kundendaten im hier beschriebenen Sinn entnommen und abgespeichert werden können, stehen auf dem Business Center zur Verfügung. Sämtliche Daten, die sich nach Wirksamkeit der Kündigung noch auf den Servern befinden, einschließlich der Kundendaten, werden endgültig und unwiderruflich gelöscht, es sei denn, dass die weitere Aufbewahrung solcher Daten nach Maßgabe der geltenden Gesetze und Vorschriften durch SAP vorgeschrieben ist. Der Kunde ist berechtigt, von SAP eine schriftliche Erklärung zu verlangen, dass SAP keine Kundendaten einbehält, wenn der Kunde bestätigt, dass der Kunde keine Ansprüche gegen SAP oder Subunternehmen von SAP geltend machen wird, deren Verteidigung das Aufheben solcher Daten erforderlich machen könnte. Es obliegt dem Kunden zu überprüfen, ob die von SAP angebotene Aufbewahrung von Daten für die Einhaltung der für den Kunden geltenden Vorschriften oder Gesetze ausreichend ist.

3.8 Geheimhaltung und Vertraulichkeit

3.8.1 Beide Vertragsparteien behandeln alle vertraulichen Informationen und alle Betriebsgeheimnisse der anderen Partei als vertraulich, die in Zusammenhang mit der Ausführung des SAP BYD Solution Agreements erworben wurden, und

die ausdrücklich als vertraulich oder geheim gekennzeichnet wurden oder von denen angenommen werden muss, dass sie vertraulich oder geheim sind, wobei sich letzteres aus den Umständen ihrer Bekanntgabe oder durch ihre Natur ("Geheime Informationen") ergibt; solche geheimen Informationen werden nur zur Erfüllung des SAP BYD Solution Agreements verwendet. Zu den geheimen Informationen der SAP gehören insbesondere:

- Know-how, Software (im Objekt- und Quellcode), Programmierungstechniken und -konzepte, Verarbeitungsmethoden, in die SAP BYD-Solutions eingebettete Systemdesigns; SAP-Materialien oder SAP BYD-Services;
- Entdeckungen, Erfindungen, Techniken, Konzepte, Designs, Flussdiagramme, Dokumentationen, Produktspezifikationen, Spezifikationen zum Application Programming Interface sowie Techniken und Prozesse, die sich auf die SAP BYD-Solutions, SAP-Materialien oder SAP BYD-Services beziehen;
- Kunden- und Geschäftspartnerinformationen, Informationen zu eingesetzter Drittsoftware;
- Die Bedingungen des SAP BYD Solution Agreements und aller damit verbundenen Vertragsdokumente, von denen das SAP BYD Solution Agreement ein Teil ist.

3.8.2 Die Parteien behandeln alle geheimen Informationen der anderen Partei vertraulich, wobei jede Partei, sofern zur Nutzung der Rechte und Erfüllung der Pflichten im Rahmen des SAP BYD Solution Agreement s erforderlich, berechtigt ist, geheime Informationen, die eine Partei gegenüber der anderen gemäß dem SAP BYD Solution Agreement offenbart, an Mitarbeiter und Dritte weiterzugeben. Die Parteien sorgen ebenfalls dafür, dass alle Angestellten oder Dritte, an welche die geheimen Informationen zur Ausführung des SAP BYD Solution Agreements weitergegeben wurden, die gleiche oder eine ähnliche Vertraulichkeitsverpflichtung eingehen.

3.8.3 Beide Parteien verwahren die geheimen Informationen sorgfältig, um einen Missbrauch und damit einen Verstoss gegen den SAP BYD Solution Agreement auszuschließen.

3.8.4 Die vorgenannten Verpflichtungen finden insoweit keine Anwendung, als die Partei, welche die Informationen empfangen hat (“Empfänger”), darlegen kann, dass (i) die Informationen zum Zeitpunkt der Offenlegung gegenüber der empfangenden Partei öffentlich verfügbar waren, und zwar ohne vertragswidrige Handlung oder Unterlassung der empfangenden Partei oder einen ihrer Mitarbeiter oder Beauftragten, oder (ii) vor dem Erhalt von der offenbarenden Partei im Besitz der empfangenden Partei oder ihr bekannt waren, oder (iii) gegenüber der empfangenden Partei von einem entsprechend berechtigten Dritten offenbart wurden, oder (iv) von der empfangenden Partei ohne Bezugnahme auf die Informationen der offenbarenden Partei unabhängig entwickelt wurden.

3.8.5 Der Kunde muss jeglichen unbefugten Zugriff auf SAP BYD-Solutions, SAP-Materialien und die SAP BYD-Services verhindern. Der Kunde hat SAP im Falle des Verdachts der missbräuchlichen Verwendung unverzüglich zu informieren.

3.8.6 Jegliche Datenverarbeitung durch SAP wird nur wie im Anhang zum Bestellschein beschrieben im Auftrag des Kunden durchgeführt.

3.8.7 Zusätzlich kann SAP personenbezogene Daten des Kunden und definierter Nutzer für ihre eigenen Geschäftszwecke verarbeiten, soweit dies notwendig ist für: a) die Erfüllung der Vertragsverpflichtungen (Rechnungsstellung, Support oder andere Leistungen), oder b) die Analyse solcher Daten für statistische Zwecke (auch durch Unterauftragnehmer) oder c) die Verbesserung von SAP Produkten oder Services unter dem SAP BYD Solution Vertrag. For für b) und c) wird SAP Daten nur in anonymisierter Form verwenden. Der Kunde informiert seine Angestellten hiervon und stellt sicher, dass nur Angestellte, die dem zustimmen, Zugriff auf die SAP BYD-Solutions erhalten.

3.8.8 Wenn SAP außerhalb des Vertragszwecks bezüglich SAP BYD-Solutions personenbezogene Daten für ihre eigenen Zwecke sammelt, muss SAP die Einwilligung der betroffenen Person einholen.

3.9 <u>Geistiges Eigentum und Hinweise</u>

3.9.1 Der Kunde darf aus der SAP BYD-Solutions keine Hinweise und Angaben über die Urheber-,, Marken- und, Patentrechte und anderer geistiger Eigentumsrechte von SAP entfernen. Sofern vorliegend nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, verbleiben alle Patentrechte, Urheberrechte, Markenrechte und anderen Rechte an der SAP BYD-Solutions sowie Optimierungen, Designbeiträge oder daraus abgeleitete Arbeiten, die von einer der Parteien an der SAP BYD-Solutions konzipiert oder erstellt werden, ausschließliches Eigentum der SAP oder ihrer Lizenzgeber. Mit Ausnahme der im SAP BYD Solution Agreement ausdrücklich eingeräumten eingeschränkten Nutzungsrechte erfolgt keine Übertragung von Eigentums- oder Nutzungsrechten an der SAP BYD-Solution von SAP an den Kunden. Zwischen dem Kunden und SAP gehen alle Rechte an der SAP BYD-Solution, Werken, sowie am technischen Know-how und den diesbezüglichen Geschäftsgeheimnissen, insbesondere Urheberrechte, Rechte an Erfindungen sowie gewerbliche Schutzrechte, ausschließlich an SAP oder ihre Lizenzgeber und die Subunternehmer über, unter anderem an Arbeiten, die durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden entstanden sind. Alle Lizenzrechte, die dem Kunden in diesem Vertrag nicht ausdrücklich eingeräumt werden, sind SAP und ihren Lizenzgebern vorbehalten.

3.9.2 Außer den gemäß Absatz 3.9.1 gewährten Rechten und für die Softwareprodukte, die SAP ausdrücklich zur Installation und Benutzung am Standort des Kunden zur Verfügung stellt, erhält der Kunde keine separaten Nutzungsrechte für Softwareprodukte, die SAP für die Bereitstellung der SAP BYD-Solutions nutzt. Insbesondere (i) dürfen solche Softwareprodukte auf keinem Computer, Server oder anderen Gerät des Kunden installiert werden und (ii) hat der Kunde keinen Anspruch auf die physische Bereitstellung solcher Softwareprodukte.

3.9.3 Folgendes bleibt im ausschließlichen Eigentum des Kunden: (a) alle Daten, die Eigentum des Kunden sind, bei der Eingabe in die oder der Extraktion aus den SAP BYD Solutions und SAP BYD Services durch den Kunden oder von ihm bevollmächtigte Personen („Kundendaten“), (b) die unternehmenseigenen Geschäftsprozesse des Kunden insoweit, als diese Prozesse unabhängig von den SAP BYD Solutions, SAP BYD Services und BYD-Materialien sind, und (c) alle Urheberrechte, Marken, Patente, Betriebsgeheimnisse und alle anderen Rechte am geistigen Eigentum sowie Eigentumsrechte an vorgenannten Inhalten (die Unterabschnitte (a), (b) und (c) werden zusammen als „Kundenmaterialien“ bezeichnet). SAP hat keinerlei Rechte, Titel oder Besitzansprüche an den Kundenmaterialien. SAP verwendet die Kundendaten und Kundenmaterialien ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung seiner Pflichten gemäß dem SAP BYD Solution Agreement; eine anderweitige Nutzung der Kundenmaterialien erfolgt nicht. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen ist dieser Absatzes 3.9.3 dahingehend auszulegen, dass Rechte an Werken, geheimen Informationen von SAP, Feedback oder abgeleiteten Arbeiten, die ganz oder teilweise auf den SAP BYD Solutions, den SAP BYD Services oder der Dokumentation basieren, auf den Kunden übertragen werden. Das Recht der SAP zur unabhängigen Entwicklung von neuen oder verbesserten Funktionen, Produkten, Mitteln, Systemen und/oder Prozessen in Bezug auf SAP eigene Software, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf die SAP BYD Solutions, SAP BYD Services, BYD-Materialien und die Dokumentation, bleibt unberührt, unabhängig davon, ob diese verbesserten Funktionen, Produkte, Mittel, Systeme und/oder Prozesse ganz oder teilweise deckungsgleich, ähnlich und/oder vergleichbar mit den unternehmenseigenen Geschäftsprozessen des Kunden sind. Der Kunde verpflichtet sich, keinerlei Maßnahmen zu ergreifen, die den Verkauf, die Weitergabe, die Lizenzierung oder die Nutzung der SAP-eigenen Services und Software einschließlich Modifikationen oder Erweiterungen an denselben durch SAP beeinträchtigen würde.

3.10 Auditrecht

Um die Einhaltung der Bestimmungen des SAP BYD Solution Agreement hinsichtlich der vom Kunden am Kundenstandort genutzten BYD-Materialien zu gewährleisten, ist SAP berechtigt, selbst, durch einen zur Berufsverschwiegenheit verpflichteten Prüfer und/oder durch einen Softwareanbieter von SAP eine Überprüfung auf dem Betriebsgelände des Kunden, auf dem sich die BYD-Materialien befinden, durchzuführen. Eine solche Überprüfung erfolgt zu den üblichen Geschäftszeiten (des Ortes, an dem sich die BYD-Materialien befinden) mit einer Vorankündigung von mindestens 10 Tagen und auf eine Weise, die den Geschäftsbetrieb des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigt.

3.11 Pilotfunktionalität, Schnittstellennutzung und Add-on Lizensierung

3.11.1 SAP kann Zugang zu Funktionalität anbieten, die nicht allgemein verfügbar und nicht gemäß den SAP-Standardprozessen validiert und qualitätsgesichert ist („Pilotfunktionalität“), und der Kunde kann dieses Angebot annehmen. Dieser Zugang hat den Zweck, dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Funktionalität mit seinem laufenden Geschäftsbetrieb zu testen und SAP über diese Tests Feedback zu geben. Die Pilotfunktionalität als solche wird in der Dokumentation beschrieben. Die Nutzung einer Pilotfunktionalität bedarf einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und SAP. Die produktive Nutzung der Pilotfunktionalität erfolgt auf ausschließlichem Risiko des Kunden. SAP übernimmt keine Gewährleistung für die Korrektheit und Vollständigkeit der Pilotfunktionalität, und SAP haftet nicht für Fehler oder Schäden, die durch den Einsatz der Pilotfunktionalität verursacht werden, es sei denn, die Schäden wurden von SAP vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

3.11.2 Die Nutzung von SAP BYD Schnittstellen durch Kunden erfordert den Abschluss eines separaten Vereinbarung und unterliegt den Bestimmungen der jeweils gültigen SAP Preisliste.

3.11.3 SAP kann dem Kunden weitere Funktionalitäten für SAP BYD Solutions durch SAP Add-ons anbieten, welche über eine spezielle Webseite zur Verfügung gestellt werden. SAP Add-ons können ausschließlich über einen elektronischen Vertragsschluß („e-contracting“) lizensiert werden. Der Kunde erkennt ausdrücklich die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit eines solchen, elektronisch mit SAP abgeschlossenen, Vertrages an.

3.12 Schlussbestimmungen

3.12.1 SAP ist berechtigt, öffentlich oder nicht-öffentlich bekannt zu geben oder Bekanntmachungen darüber zu genehmigen, dass die Parteien einen SAP BYD Solution Agreement abgeschlossen haben und den Namen des Kunden im Marketing-Material, produktbegleitenden Material und in Presseveröffentlichungen von SAP als Referenz für die Bereitstellung von SAP BYD-Solutions, SAP-Materialien oder SAP BYD-Services zu nennen, vorausgesetzt, dass SAP den Kunden hierüber schriftlich informiert hat und vorausgesetzt, dass der Kunde nicht innerhalb von zwei (2) Wochen nach der Benachrichtigung widersprochen hat. Dies beinhaltet unter anderem das Recht, das Markenzeichen oder die Logos des Kunden für diesen Zweck zu verwenden.

3.12.2 Der Kunde ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von SAP berechtigt, seine ihm gemäß dem SAP BYD Solution Agreement zustehenden Rechte abzutreten.

3.12.3 Änderungen des SAP BYD Solution Agreement sind für die Parteien nicht bindend, solange diese nicht schriftlich als Anhang zum SAP BYD Solution Agreement vereinbart wurden. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Erfordernisses.

3.12.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem SAP BYD Solution Agreement ist Wien (Österreich). SAP behält sich jedoch das Recht vor, gegen den Kunden an seinem Gerichtsstand zu prozessieren.

3.12.5 Der SAP BYD Solution Agreement unterliegt österreichischem Recht und ist dementsprechend auszulegen; die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (UN Convention on the International Sale of Goods, CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen.

3.12.6 Sollten einzelne Bestimmungen des SAP BYD Solution Agreements unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen im Übrigen nicht beeinträchtigt. Stattdessen wird eine Bestimmung hinzugefügt, welche der ungültig gewordenen Bestimmung möglichst ähnlich ist und welche rechtmäßig, gültig und durchsetzbar ist.

Das gleiche trifft zu, wenn und in dem Umfang wie der SAP BYD Solution Agreement Lücken oder Auslassungen enthält. Die Parteien stimmen darin überein, eine Bestimmung zu finden, die eine solche Lücke schließt oder solch eine Auslassung berichtigt, die dem, auf das sich die Parteien im Sinne des gesamten SAP BYD Solution Agreements geeinigt haben, möglichst nahe kommt, sofern und soweit das betreffende Problem von ihnen im Vorfeld berücksichtigt worden wäre.

3.12.7 SAP BYD-Solutions, SAP-Materialien und SAP BYD-Services unterliegen insbesondere den Ausfuhrkontrollgesetzen und -bestimmungen von Österreich, Deutschland, der Europäischen Gemeinschaft oder den Vereinigten Staaten von Amerika. Der Kunde anerkennt seine Verpflichtung, sicherzustellen, dass seine mit der Verwendung von SAP BYD-Solutions, SAP-Materialien oder SAP BYD-Services verbundenen Ausfuhren mit allen anwendbaren örtlichen, nationalen und ausländischen Gesetzen und Regelungen übereinstimmen und ebenfalls mit den Regelungen des SAP BYD Solution Agreement übereinstimmen.

3.12.8 Alle Benachrichtigungen oder Berichte unter dem SAP BYD Solution Agreement werden entweder schriftlich oder durch einen durch SAP bereitgestellte elektronischen Prozess geliefert und gelten als ausgeliefert, wenn sie an die entsprechende Adressen geliefert wurden, die im SAP BYD Solution Agreement bestimmt wurden oder durch Befolgung des elektronischen Prozess.

3.12.9 Der SAP BYD Solution Agreement stellt die vollständige und alleinige Vertragsvereinbarung zwischen SAP und dem Kunden dar und löst alle vorherigen mündlichen und schriftlichen Verträge, Angebote und sonstige Kommunikation zwischen den Parteien bezüglich des Vertragsgegenstands ab. Der SAP BYD Solution Agreement hat Vorrang gegenüber etwaigen zusätzlichen, kollidierenden oder widersprechenden Bedingungen, die gegebenenfalls auf Bestellungen oder anderen Dokumenten aufgeführt sind, die SAP vom Kunden erhält.

AGB Anhang: Support Services für SAP Business ByDesign-Solutions

In diesem Dokument sind die von SAP bereitgestellten Support Services für SAP Business ByDesign ("**BYD**") -Solutions beschrieben, welche **unter und in Übereinstimmung mit den Bedingungen SAP BYD Solution Agreements einschließlich aller Dokumente, auf die darin Bezug genommen wird, erbracht werden.**

1. Geltungsbereich

Dieses Support-Services-Dokument regelt die Bereitstellung von Support und Wartungsservices durch SAP für SAP-Kunden, die ein gültiges SAP BYD Solution Agreement abgeschlossen haben.

2. Support Services

Support Services für Störungen der SAP BYD-Solutions

SAP leistet Support für alle Störungen in Verbindung mit SAP BYD-Solution (im Folgenden „**Störung**" genannt). Störungen müssen durch den Kunden über die Hilfe-Funktionen gemeldet werden, die Teil der SAP BYD-Solution ist (oder über einen anderen Support-Kanal von SAP). Es gelten die folgenden Service Level:

Störungs-Priorität	Definition	Verfügbarkeit des Supports	Support-Sprache	Erstreaktionszeit
Sehr hoch	Das Problem hat sehr schwerwiegende Auswirkungen auf wichtige Geschäftsabläufe und dringende Arbeiten können nicht ausgeführt werden. Die Störung erfordert unverzügliche Bearbeitung, da sie gravierende Verluste verursachen kann.	24 Stunden x 7Tage/Woche	Englisch, ausgenommen von Montag bis Freitag zwischen 09:00Uhr - 17:00Uhr Ortszeit: Landessprache (einschlägig am Sitz des Kunden)	Erstreaktion seitens SAP innerhalb von 4 (vier) Stunden nach Bestätigung*. SAP wird während der Erstreaktionszeit mit dem Kunden in Kontakt treten, um die geschäftlichen Auswirkungen der Störung zu klären und um die Problemlösung zu beginnen.
Hoch	Ein Geschäftsablauf ist unterbrochen und notwendige Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Eine unverzügliche Bearbeitung der Meldung ist erforderlich, da die Störung den gesamten produktiven Geschäftsablauf beeinträchtigen kann.	Montag – Freitag 09:00:00 – 17:00:00 Ortszeit (wie im einschlägigen Bestellschein definiert)	Landessprache (einschlägig am Sitz des Kunden)	Erstreaktion seitens SAP innerhalb von 3 (drei) Tagen nach Bestätigung*. SAP wird während der Erstreaktionszeit mit dem Kunden in Kontakt treten, um die geschäftlichen Auswirkungen der Störung zu klären und um die Problemlösung zu beginnen.
Mittel	Ein Geschäftsablauf kann nicht wie erwartet durchgeführt werden und hat geringe Auswirkungen auf den Produktivbetrieb.			Angemessene Erstreaktionszeit nach Bestätigung*, abhängig von der jeweiligen Störung (im Regelfall innerhalb von 4 (vier) Tagen). SAP wird während der Erstreaktionszeit mit dem Kunden in Kontakt treten, um die geschäftlichen Auswirkungen der

				Störung zu klären und um die Problemlösung zu beginnen.
Niedrig	Die Störung verursacht keine oder nur eine geringe Beeinträchtigung des normalen Geschäftsablaufs.			Angemessene Erstreaktionszeit nach Bestätigung, abhängig von der jeweiligen Störung.
* Der Empfang der Störungsmeldung wird von SAP per email bestätigt (die Bestätigung per email erfolgt 15 Minuten nach Empfang der Störung). Dies gilt für alle online (elektronisch) gemeldeten Störungen.				

Für Kunden, die sich für die Private Edition entschieden haben:

Störungs -Priorität	**Definition**	**Verfügbarkeit des Supports**	**Support-Sprache**	**Erstreaktionszeit**
Sehr hoch	Das Problem hat sehr schwerwiegende Auswirkungen auf wichtige Geschäftsabläufe und dringende Arbeiten können nicht ausgeführt werden. Die Störung erfordert unverzügliche Bearbeitung, da sie gravierende Verluste verursachen kann.	24 Stunden x 7Tage/Woche	Englisch, ausgenommen von Montag bis Freitag zwischen 09:00Uhr - 17:00Uhr Ortszeit: Landessprache (einschlägig am Sitz des Kunden)	Erstreaktion seitens SAP innerhalb von einer (1) Stunde nach Bestätigung*. SAP wird während der Erstreaktionszeit mit dem Kunden in Kontakt treten, um die geschäftlichen Auswirkungen der Störung zu klären und um die Problemlösung zu beginnen.
Hoch	Ein Geschäftsablauf ist unterbrochen und notwendige Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Eine unverzügliche Bearbeitung der Meldung ist erforderlich, da die Störung den gesamten produktiven Geschäftsablauf beeinträchtigen kann.			Erstreaktion seitens SAP innerhalb von vier (4) Stunden nach Bestätigung*. SAP wird während der Erstreaktionszeit mit dem Kunden in Kontakt treten, um die geschäftlichen Auswirkungen der Störung zu klären und um die Problemlösung zu beginnen.
Mittel	Ein Geschäftsablauf kann nicht wie erwartet durchgeführt werden und hat geringe Auswirkungen auf den Produktivbetrieb.	Montag – Freitag 09:00:00 – 17:00:00 Ortszeit (wie im einschlägigen Bestellschein definiert)	Landessprache (einschlägig am Sitz des Kunden)	Angemessene Erstreaktionszeit nach Bestätigung*, abhängig von der jeweiligen Störung (im Regelfall innerhalb von 4 (vier) Tagen). SAP wird während der Erstreaktionszeit mit dem Kunden in Kontakt treten, um die geschäftlichen Auswirkungen der Störung zu

				klären und um die Problemlösung zu beginnen.
Niedrig	Die Störung verursacht keine oder nur eine geringe Beeinträchtigung des normalen Geschäftsablaufs.			Angemessene Erstreaktionszeit nach Bestätigung, abhängig von der jeweiligen Störung.
Für Störungen mit Priorität „Sehr Hoch“ erfolgen Korrekturmaßnahmen (Problemlösung oder Aktionsplan) innerhalb von vier (4) Stunden. * Der Empfang der Störungsmeldung wird von SAP per email bestätigt (die Bestätigung per email erfolgt 15 Minuten nach Empfang der Störung). Dies gilt für alle online (elektronisch) gemeldeten Störungen.				

. Software-Änderungen.

SAP installiert während der festgelegten Wartungsfenster proaktiv Software-Updates, neue Releases und Patches (zusammen „Softwareänderungen“). Der Kunde erteilt SAP hiermit die Erlaubnis, Kopien der/des System/s/e des Kunden anzufertigen, um die Softwareänderungen und die für ihre Implementierung erforderlichen Prozesse zu testen. Nach Abschluss der Tests löscht SAP diese Kopien der Kundensysteme unverzüglich. Falls Softwareänderungen außerhalb eines Wartungsfensters eingespielt werden müssen, benachrichtigt SAP den Kunden im Voraus.

3. Pflichten des Kunden/Voraussetzungen

Der Kunde hat Anspruch auf die oben in Abschnitt zwei genannten Support Services, wenn er die folgenden Bedingungen erfüllt:

Key User: Der Kunde benennt mindestens einen Definierten Nutzer als „Key User“, der für alle SAP BYD Solutions Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Geschäftsabläufen des Kunden verantwortlich ist. Eine ausführliche Beschreibung derjenigen Angelegenheiten, für die der Key User verantwortlich ist, findet sich im Business Center.

Abschluss der Produktivstart-Aktivitäten

Alle Go-Live-Aktivitäten, die im SAP BYD Solution Agreement beschrieben sind, wurden vom Kunden ausgeführt. Insbesondere müssen alle Störungen mit der Priorität „Sehr hoch“ und „Hoch“ abgeschlossen sein.

Nutzung der Built-in-Hilfe und ByD-Foren

Bei Störungen unternimmt der Kunde zumutbare Anstrengungen, um in der SAP Support Knowledge Database und den ByD-Foren bereits dokumentierte Lösungen zu finden.

Englischsprachige Ansprechpartner

Für alle Störungen, bei denen die Support-Sprache Englisch ist, hat der Kunde sicherzustellen, dass ein englischsprachiger Ansprechpartner für SAP verfügbar ist.

Fernwartung

Wenn SAP Fernzugriff auf die Systeme des Kunden benötigt, z. B. über Application Sharing, erteilt der Kunde SAP hiermit die Erlaubnis für einen solchen Fernzugriff. Weiterhin benennt der Kunde einen Ansprechpartner, der SAP gegebenenfalls die benötigten Zugriffsrechte gewährt.