

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Sage 50

- Cloud -

© Sage GmbH
Frankfurt, August 2020
Version 1



Inhalt

1. Funktionsübersicht	3
2. Individuelle Einstellungen, Konfiguration und Anpassungen	4
3. Systemvoraussetzungen und Registrierung von Named Usern	5
3.1 Systemvoraussetzungen.....	5
3.2 Registrierung/Änderung von Benutzern (Named User).....	5
4. Zertifikate	5
5. Testzugang	6
6. Wartungsfenster und Meldung bei Leistungsunterbrechung	6
6.1 Wartungsfenster.....	6
6.2 Meldung bei Leistungsunterbrechung.....	6
7. Verfügbarkeit	6
8. Support	6
8.1 Basic Service	6
8.2 Advanced Service	7
9. Vertragslaufzeit	8
10. Kündigung und Folgen der Vertragsbeendigung	8
10.1 Kündigungsfristen	8
10.2 Vertragsende und Karenzzeit	8
10.3 Mitwirkungspflichten.....	8
11. Datenarchivierung	9
12. Verwendete Komponenten	9

Rechtliches:

Grundlage für die Nutzung der in dieser Leistungsbeschreibung bezeichneten Leistungen sind die Nutzungsbedingungen der Sage Cloud Services unter <https://www.sage.com/de/rechtliches/agbs/>

1. Funktionsübersicht

Die Sage 50 Cloud ist für die Verarbeitung von Daten nach den in der Bundesrepublik Deutschland geltenden rechtlichen Bestimmungen konzipiert.

Das Produkt ist verfügbar in drei Ausprägungen.

Funktionen	Sage 50 Cloud Auftrag	Sage 50 Cloud Buchhaltung	Sage 50 Cloud Auftrag & Buchhaltung
System			
Import/Export Assistent (Artikel, Kunden, Lieferanten)	•	•	•
Mobiles Arbeiten durch Cloudservice	•	•	•
Apple Mac kompatibel	•	•	•
Touchhandling	•	•	•
Softwareaktualisierung automatisch über Nacht	•	•	•
Interaktiver Hilfeassistent	•	•	•
Auftrag			
Stammdatenerfassung: Kunden, Lieferanten, Artikel, Kostenstellen/-träger, Textbausteine	•		•
Vorgangsverwaltung	•		•
Verkaufsbelegerstellung und -verwaltung	•		•
Bestellwesen	•		•
Bestandsermittlung & Inventur	•		•
Vertragsverwaltung zur Abwicklung von wiederkehrenden Belegen	•		•
Individuelle Reporte und Auswertungen (z.B. Rechnungsausgangsbuch, offene Angebote und Aufträge, Auskünfte zu Ein- und Verkaufsbelegen)	•		•
Belegdesigner zur Gestaltung der Verkaufs- und Einkaufsbelege	•	•	•
Buchhaltung		•	•
Komfortable Buchungserfassung		•	•
Stammdatenerfassung: Kunden, Lieferanten, Kostenstellen/-träger, Sachkonten		•	•
Bilanz		•	•

Funktionen	Sage 50 Cloud Auftrag	Sage 50 Cloud Buchhaltung	Sage 50 Cloud Auftrag & Buchhaltung
Kostenstellen- und Kostenträgerkonten		•	•
Offene Posten Verwaltung		•	•
Mahnwesen		•	•
Zahlungsverkehr mit Kontoauszugsabgleich		•	•
Reporte und Auswertungen (Bilanz, Buchungsjournal, Kontenauskünfte, ...)		•	•
Aktuelle Steuer- (UStVA) und Elsterformulare		•	•
Schnittstellen: DATEV-Export, ELSTER		•	•

2. Individuelle Einstellungen, Konfiguration und Anpassungen

Der Umfang individueller Einstellungsmöglichkeiten ergibt sich aus den in der Onlinehilfe beschriebenen Funktionalitäten.

Beispiele von individuellen Einstellungen, die im Falle einer Aktualisierung erhalten bleiben:

- Kundenbezogenes Belegdesign von Hintergrund, Logoeinbindung, Layout, Randabgrenzung und Textbausteinen.
- Berechtigungen
- Einstellungen/Erweiterte Einstellungen/Festkonten, Mandanteneinstellungen und Umsatzsteuer

Beispiele von individuellen Einstellungen, die im Falle einer Aktualisierung nicht erhalten bleiben:

- In Sage 50 Cloud bleiben alle vorgenommenen Einstellungen nach einer Aktualisierung erhalten.

3. Systemvoraussetzungen und Registrierung von Named Usern

3.1 Systemvoraussetzungen

Die Sage 50 Cloud ist eine browserbasierte Cloud-ERP-Lösung. Für die Nutzung der Services ist ein Internetzugang sowie einer der in den Systemvoraussetzungen aufgeführten und freigegebenen Browser in Verbindung mit dem aufgeführten Betriebssystem notwendig.

Die Systemvoraussetzungen finden Sie unter: https://www.sage.com/de-de/-/media/files/sagedotcom/germany/documents/pdf/produkte/sage-50/Systemvoraussetzungen_50_Cloud.pdf

3.2 Registrierung/Änderung von Benutzern (Named User)

Jeder Named User muss vor der ersten Nutzung der Sage Cloud Services vom Administrator (der User welcher den Kauf durchführt ist automatisch der Administrator) einer erworbenen Subskription zugeordnet und eingeladen werden. Dazu kann der Administrator in der Benutzerverwaltung des Portals die gewünschten Benutzer inkl. deren E-Mail-Adresse anlegen und diese auf Wunsch per E-Mail einladen. Mit der ersten Anmeldung der neuen User unter <https://erp.sage.de> werden diese namentlich für Sage Cloud ID registriert und vergeben dort ihr persönliches Passwort. Weitere Subskriptionen für zusätzliche User können jederzeit über das Portal erworben und hinzugefügt werden.

Änderungen der Named User (z.B. bei Mitarbeiterwechsel oder längerer Krankheit) und deren Zuordnung zu den erworbenen Subskriptionen sind innerhalb des Portals möglich.

Eine Kündigung von Named Usern erfolgt Online über den „Mein Sage“ Link im Portal. Bitte berücksichtigen Sie, dass bei einer Reduzierung von Usern die Anzahl der zugeordneten User in der Benutzerverwaltung zum Stichtag die Anzahl der Erworbenen Subskriptionen nicht überschreiten darf. Ist dies doch der Fall, wird der Zugriff zum Produkt nur noch dem Administrator erlaubt, der dann zunächst die überschüssigen User entfernen muss, bevor sich alle anderen User wieder anmelden können.

4. Zertifikate

Zertifikate Rechenzentrum:

- Microsoft Trust Center: www.microsoft.com/trustcenter
- Microsoft privacy page: www.microsoft.com/privacy
- Azure Trust pages: www.azure.com/trusted-cloud
- Azure privacy and compliance white paper: aka.ms/Azure-Trust-Paper
- Azure security and compliance docs site: docs.microsoft.com/en-us/azure/security/

Die Zertifikate-Übersicht finden Sie auf folgender Webseite ([Link](#)).

5. Testzugang

Sage stellt Interessenten und Kunden eine kostenlose Umgebung inklusive Demodaten für einen 14-tägigen Test zur Verfügung. Diese Umgebung beinhaltet alle Funktionen der zu erwerbenden Version. Einschränkungen bestehen beim Versand von E-Mails, welche aus der Testumgebung aus Sicherheitsgründen an die E-Mail-Adresse des Nutzers umgeleitet werden.

In der Testumgebung kann der Anwender zum Beispiel Daten hinzufügen, ändern und löschen sowie Auswertungen oder Im- und Exporte ausführen. Die Testumgebung ist nicht für den produktiven Einsatz vorgesehen und wird beim Erwerb des Produktes inklusive aller Daten gelöscht und durch eine leere Produktivumgebung ersetzt.

6. Wartungsfenster und Meldung bei Leistungsunterbrechung

6.1 Wartungsfenster

Die Wartung des Produktes erfolgt, soweit möglich, ohne Unterbrechungen für den Anwender. Der Rhythmus für die Bereitstellung neuer Funktionen beträgt typischerweise 6 Wochen. Sofern Änderungen notwendig sind, die eine Unterbrechung des Service erfordern, wird Sage diese üblicherweise innerhalb des Wartungsfensters, donnerstags zwischen 19:00 und 23:00 Uhr durchführen und die Kunden vorab informieren. Die Information über geplante Wartungen erfolgt, sofern keine dringenden Gründe vorliegen, mit mindestens 3 Tagen Vorlauf und über unterschiedliche Wege wie zum Beispiel E-Mail, Meldung im Produkt oder Ankündigung auf der Sage-Website. Sofern eine Wartung angekündigt ist, kann es innerhalb dieser Zeit zu Einschränkungen der Verfügbarkeit des Services für einzelne oder alle Kunden kommen.

6.2 Meldung bei Leistungsunterbrechung

Sage wird den Kunden nach Möglichkeit im Voraus – andernfalls unverzüglich im Nachhinein – über Leistungsunterbrechungen und soweit absehbar deren voraussichtliche Dauer auf der Seite www.status.sage.com sowie über Meldungen im Produkt und per E-Mail informieren.

7. Verfügbarkeit

Das Ziel von Sage ist eine 24/7 Verfügbarkeit des Service. Dazu werden umfassende Maßnahmen zur Absicherung und zum Monitoring der Dienste durch Sage betrieben. Sage bietet eine Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel. Ausgenommen sind hierbei Zeiten für Wartungen innerhalb der definierten Wartungsfenster.

8. Support

8.1 Basic Service

Als Bestandteile des Basic Services gewährt Sage dem Kunden ein dediziertes Portal, in welchem der Kunde, in Abhängigkeit seiner gebuchten Leistung, unterschiedliche Services nutzen kann. Beispiele sind die eigene Kundenstammdatenverwaltung, die

eigene Mitarbeiteradministration für das Kundenportal, das Buchen von Seminaren und Trainings.

Als weiteren Bestandteil des Basic-Supports gewährt Sage dem Anwender Zugriff auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank für Kunden. Die Wissensdatenbank enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage 50 Cloud sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank auf ihrem Server zum Onlinezugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel. Inhalt und Umfang der Wissensdatenbank und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt Sage nach eigenem Ermessen. Der Anwender kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Wissensdatenbank geben.

Sage erbringt individuellen Support für die Sage Cloud Services über die bekannt gegebenen Internetadressen und in Höhe von maximal 3 Supportvorgängen pro Jahr (gemessen ab Vertragsbeginn). Der Erwerb zusätzlicher Supportleistungen ist im Rahmen separater Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung möglich.

8.2 Advanced Service

Alle Leistungen des Basic Services sind gleichermaßen auch im Advanced Service inkludiert. In dieser Service-Stufe ist eine unbegrenzte Anzahl an Support-Fällen enthalten.

Sage erbringt darüber hinaus gehend individuellen Hotline-Support für die Sage Cloud Services über die von Sage bekannt gegebenen Telefonnummern oder Internetadressen.

Im Rahmen des individuellen Hotline-Supports beantwortet Sage während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zum Sage Cloud Produkt, zur Benutzerdokumentation sowie zum Programmablauf und zur Anwendung des Sage Cloud Services im Rahmen der von Sage in der Dokumentation mitgeteilten Konfigurationsmöglichkeiten. Die aktuellen Geschäftszeiten teilt Sage auf Anfrage mit. Ziel des Hotline-Supports ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der Sage Cloud Services. Der Hotline-Support kann daher nur von entsprechend qualifiziertem und im Umgang mit der Sage 50 Cloud und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenem Personal des Kunden in Anspruch genommen werden. Die Leistung wird nur gegenüber den vom Kunden benannten qualifizierten Personen erbracht, die berechtigt sind, Hotline-Support und Wartungsleistungen von Sage in Anspruch zu nehmen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Personen oder ggf. ein von ihnen herbeizuziehender Dritter von Sage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen oder Lösungsschritte umsetzen können. Vor Inanspruchnahme des Hotline-Supports hat der Kunde zunächst zu prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in der Wissensdatenbank (Knowledge Base) bereitgehalten wird.

9. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit kann im Rahmen des Bestellprozesses im Portal ausgewählt werden. Hierbei kann zwischen monatlicher und jährlicher Laufzeit gewählt werden, wobei alle gebuchten Bestandteile sowie spätere Bestellungen einer einheitlichen Laufzeit unterliegen. Eine Umstellung der Vertragslaufzeit ist durch Kündigung und Neuabschluss im Rahmen der jeweiligen Kündigungsfristen möglich – die Daten bleiben in diesem Prozess bestehen.

Aus Abrechnungsgründen wird die Vertragslaufzeit immer auf ganze Monate beginnend mit dem Ersten des Monats und endend am Letzten des Monats bezogen. Sollte der Vertragsbeginn nicht am Ersten eines Monats liegen, so berechnet Sage für diesen begonnenen Monat zusätzlich die anteiligen Tage dieses Monats auf Basis des Preises, der sich aus der gewählten Vertragslaufzeit ergibt. Der Vertragsbeginn liegt in diesem Fall am Ersten des Folgemonats.

10. Kündigung und Folgen der Vertragsbeendigung

10.1 Kündigungsfristen

Die Kündigungsfristen sind abhängig von der Vertragslaufzeit.

Bei monatlicher Vertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist einen Monat zum Vertragsende. Bei jährlicher Vertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist drei Monate zum Vertragsende.

10.2 Vertragsende und Karenzzeit

Mit Vertragsende ist der Zugriff auf die Applikation und damit auf die vorhandenen Daten und Auswertungen nicht mehr möglich.

Ein Zugang zum Verwaltungsportal ist im Rahmen einer Karenzzeit für weitere zwei Monate möglich. In dieser Zeit werden auch die Daten von Sage vorgehalten, so dass eine Reaktivierung der Applikation und ein erneuter Zugriff auf die Daten innerhalb dieser Karenzzeit möglich ist.

Nach Ablauf der Karenzzeit wird Sage die Daten unaufgefordert und ohne weitere Nachricht im Rahmen regelmäßig stattfindender Löschroutinen endgültig löschen. Danach ist kein Zugriff auf die Applikation oder die Daten mehr möglich (siehe 10.3 Mitwirkungspflichten).

10.3 Mitwirkungspflichten

Nach der Kündigung, jedoch vor Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, seine Daten mit den vorhandenen Mitteln zu extrahieren bzw. zu sichern.

Zur Extraktion der Daten stehen im Produkt unterschiedliche Methoden zur Verfügung. Zum Beispiel können die Daten in Form eines Exports von Listen, über den Datev-

Export, oder einen Export im Win-IDEA-Format extrahiert werden. Auf Anforderung stellt Sage auch eine Extraktion der Daten in Form eines SQL-Datenbankbackups zur Verfügung.

Optional bietet Sage die Möglichkeit, die Daten für den Kunden im System vorzuhalten und zu archivieren (siehe 11. Datenarchivierung).

11. Datenarchivierung

Zur Sicherstellung gesetzlicher Anforderungen bietet Sage neben der Sicherung und Extraktion von Daten (siehe 10.3. Mitwirkungspflichten) die kostenpflichtige Möglichkeit, die Daten zu archivieren und das System dauerhaft vorzuhalten. Hierbei wird dem Kunden ein lesender Zugriff für einen User zur Verfügung gestellt. Sage behält sich vor, den Programmstand dieser Version automatisch an aktuelle Versionen anzupassen.

Die Datenarchivierung wird von Sage nach Vertragsende als neue Option im Verwaltungsportal angezeigt. Bis spätestens zum Ende der Karenzzeit (siehe 10.2 Vertragsende/ Karenzzeit) kann dort jederzeit ein solcher, separat abzuschließender Archivierungsvertrag, vereinbart werden. Nach Ablauf der Karenzzeit ist keine Buchung der Datenarchivierung mehr möglich, da die Daten dann bereits gelöscht sind (siehe 10.2 Vertragsende/ Karenzzeit).

12. Verwendete Komponenten

Die Sage 50 Cloud basiert auf der Cloud-Computing-Plattform Azure von Microsoft. Für die Bereitstellung der Sage 50 Cloud verwendet Sage unterschiedliche Dienste dieser Plattform. Unter anderem werden die folgenden Dienste verwendet, die, sofern nicht separat angegeben, in deutschen Rechenzentren von Microsoft gehostet werden.

- Dienste zur Datenspeicherung
- Azure SQL-Database
- Storage Accounts
- Key Vault
- Dienste zur Programmausführung und -überwachung
- Azure Kubernetes Services
- Container Registry*
- Azure Active Directory
- Virtual Network
- Azure Monitor (AppInsights)*

Die mit * gekennzeichneten Dienste werden in europäischen Rechenzentren (Irland oder Niederlande) gehostet. Diese Dienste dienen nicht der Datenspeicherung, sondern der Bereitstellung von Vorlagen für die Laufzeitumgebung (Container) sowie der Überwachung des Gesamtsystems und einzelner Kundenumgebungen.

Ergänzend zu den oben genannten Azure-Diensten werden die im Folgenden aufgeführten Dienste außerhalb der Azure-Umgebung verwendet.

- Vergabe von Passwörtern und Anmeldung am Produkt über den von Sage bereitgestellten Identitäts- und Authentifizierungsdienst sage ID.
- Übertragung der Umsatzsteuer-Voranmeldung an die Finanzbehörden über den von Sage in Deutschland bereitgestellten Elster-Service.
- System-Administration, Bereitstellung und Betrieb der Online-Anwendung sowie Anbindung an die internen Sage Systeme zur Kundenverwaltung und Abrechnung durch den von Sage bereitgestellten „Business Management Service“.
- Absicherung der Gesamtumgebung unter anderem mit Web-Application-Firewalls und DDoS Schutz des Anbieters Cloudflare.

E-Mail-Versand von Dokumenten (z.B. Rechnungen) über den Dienst SendGrid des Anbieters Twilio (USA).

Alternativ können Sie einen eigenen SMTP-Server zum Versand von E-Mails hinterlegen und verwenden. In diesem Fall werden die Daten an Ihren Server und nicht an SendGrid übermittelt. Eine detaillierte Übersicht der verwendeten externen Dienste, der beauftragen Subunternehmer sowie dem Standort der Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der Auftragsverarbeitungsvereinbarung www.sage.com/avv.

Innerhalb der Web-Applikation selbst werden unterschiedliche Komponenten eingesetzt, die eine einfache und intuitive Bedienung erlauben sowie zur Abbildung einzelner, inhaltlicher Anforderungen notwendig sind. Diese Komponenten sind innerhalb der Online-Hilfe zu finden.



Sage GmbH
Franklinstraße 61 – 63
60486 Frankfurt am Main

T +49 69 50007-5500
E-Mail: info@sage.de

www.sage.com