

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

# Sage Business Cloud Lohnabrechnung

© Sage GmbH  
Frankfurt, August 2020  
Version 1



# Inhalt

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

## Rechtliches:

Grundlage für die Nutzung der in dieser Leistungsbeschreibung bezeichneten Leistungen sind die Nutzungsbedingungen der Sage Cloud Services.

## 1. Funktionsübersicht

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

Das Produkt ist verfügbar in folgenden Ausprägungen.

Funktionen	Sage Business Cloud Lohnabrechnung	Sage Business Cloud Lohnabrechnung Plus
Firmendatenverwaltung	•	•
Anzahl Firmen	unbegrenzt	unbegrenzt
Mitarbeiterdatenverwaltung	•	•
Steuerberaterzugang	•	•
Mitarbeiterzugang	•	•
Automatische Beitragsschätzung	•	•
Automatische Lohnabrechnung	•	•
Meldewesen an das Finanzamt (automatischer und fristgerechter Versand von Lohnsteueranmeldungen und -bescheinigungen, ELStAM)	•	•
Meldewesen an die Krankenkassen (automatischer fristgerechter Versand von SV-Meldungen und Beitragsnachweisen)	•	•
Druckservice (optional)	•	•
Dokument-Archiv	•	•
Nettolohnrechner mit Übernahme in den Mitarbeiter	•	•
Genehmigungswesen	•	•
Digitaler Einrichtungsassistent		•
HR Mitarbeiterakte		•
Elektronische Archivierung		•
Arbeitszeiterfassung		•
Flexible Arbeitszeitmodelle		•
Zeitwirtschaft & Personaleinsatzplanung		Als Integration über Schnittstelle

Funktionen	Sage Business Cloud Lohnabrechnung	Sage Business Cloud Lohnabrechnung Plus
Mitarbeiter-, Schicht und Dienstplanung		Als Integration über Schnittstelle
Reisekostenabrechnung nach aktuellen gesetzlichen Vorschriften		Als Integration über Schnittstelle

## 2. Individuelle Einstellungen, Konfigurationen 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:

- *Rechnungs- und Zahlungseinstellungen*
- *Benutzerdaten ändern*
- *Mein aktuelles Paket*
- *Zugriff für Mitarbeiter und Steuerberater*

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

- *In Sage Business Cloud Lohnabrechnung bleiben alle vorgenommenen Einstellungen nach einer Aktualisierung erhalten.*

### 3. Systemvoraussetzung und Registrierung von Named Usern

#### 3.1 Systemvoraussetzung

Die Sage Business Cloud Lohnabrechnung ist eine browserbasierte Cloud-Lohnabrechnungslösung. Die Software ist eine Online-Software-as-a-Service-Anwendung und muss nicht auf dem Endgerät installiert werden. Sie ist für Windows, Apple und Linux geeignet. Die Bedienung erfolgt einfach über den Internetbrowser, es genügt eine Internetverbindung.

Es wird die aktuelle Version des Browsers unter der jeweils angegebenen Version des Betriebssystems unterstützt.

	Desktop			
Browser / OS	Windows	MacOS	iPadOS	Android
Edge	•	•	•	
Chrome	•	•	•	•
Firefox	•	•	•	•
Safari	•	•	•	

#### 3.2 Registrierung von Named Usern

Jeder Named User muss vor der ersten Nutzung der Sage Cloud Services vom Administrator (der User, der vom Kunden mit der Abwicklung betraut wurde, 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 per E-Mail einladen. Mit der ersten Anmeldung unter <https://lohnabrechnung.sage.com/auth/login> werden diese namentlich für Sage ID bzw. Sage Cloud ID registriert und vergeben dort ihr persönliches Passwort. Weitere Subskriptionen für zusätzliche User können jederzeit über das Portal 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.

#### **4. Zertifikate**

Für die Bereitstellung der Sage Business Cloud Lohnabrechnung und die Sicherung ihrer Daten verwendet Sage sichere, zuverlässige und hochverfügbare deutsche Rechenzentren der Cronon AG in Berlin. Die Rechenzentren sind zertifiziert nach ISO 50001 und vom TÜV Süd nach ISO 27001.

#### **5. Testzugang**

Sage stellt Interessenten und Kunden eine kostenlose Umgebung inklusive Demodaten für einen 30-tägigen Test zur Verfügung. Diese Umgebung beinhaltet alle Funktionen der zu erwerbenden Version. Einschränkungen bestehen hinsichtlich der Echtabrechnung, bei der automatisch die gesetzlichen Meldungen an Finanzämter und Krankenkassen versendet werden, beim Anlegen von Kostenstellen, Kostenträgern, Mitarbeiterzugängen sowie bei der Nutzung von Schnittstellen.

In der Testumgebung kann der Anwender zum Beispiel Daten hinzufügen, ändern und löschen sowie eine Testabrechnung ausführen. Die Testumgebung ist nicht für den produktiven Einsatz vorgesehen und kann beim Erwerb inklusive aller Daten gelöscht und durch eine leere Produktivumgebung ersetzt werden.

#### **6. Wartungsfenster und Meldung bei Leistungsunterbrechung**

##### **6.1 Wartungsfenster**

Die Wartung des Produktes erfolgt, soweit möglich, ohne Unterbrechungen für den Anwender. Die Bereitstellung neuer Funktionen erfolgt normalerweise einmal im Monat. Sofern Änderungen notwendig sind, die eine Unterbrechung des Services erfordern, wird Sage diese innerhalb eines Wartungsfensters, üblicherweise montags oder dienstags zwischen 16 Uhr und 6 Uhr des Folgetages, durchführen und die Kunden vorab informieren. Der Startzeitpunkt sowie die Länge des Wartungsfensters hängen von der Menge und dem Aufwand der durchzuführenden Arbeiten ab, wir versuchen aber stets die Einschränkungen des Services so kurz wie möglich zu halten.

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 Login-Seite 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 Suchanfragen nach Schlagwörtern, Anlegen und Nachverfolgen von Support-Tickets sowie Hochladen von Dateien.

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 Business Cloud Lohnabrechnung 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. 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.

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. 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 Business Cloud Lohnabrechnung 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 beizuziehender 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 beträgt bei der Monatsversion einen Monat mit automatischer Verlängerung um jeweils einen weiteren Monat. Bei der Jahresversion beträgt die Vertragslaufzeit ein Jahr mit automatischer Verlängerung um jeweils ein weiteres Jahr. 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.

## 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

Wir halten Ihr Kundenkonto nach Vertragsende für eine Karenzzeit von weiteren zwei Monaten aufrecht. Sie erhalten während dieser Zeit Zugriff auf Ihre Daten in Sage Business Cloud Lohnabrechnung, um diese für sich sichern zu können, eine produktive Nutzung ist aber nicht mehr gestattet.

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 über den Dokumenten-Download und den Dokumentendruck extrahiert werden. Auf Anforderung stellt Sage auch eine Extraktion der Daten in Form einer Steuerprüfdatei 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 in der Kündigungsbestätigung 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

Für die Bereitstellung der Sage Business Cloud Lohnabrechnung verwendet Sage auf Grundlage der Sage HR Suite den HR DataService.

Ergänzend dazu werden die im Folgenden aufgeführten Dienste außerhalb der Umgebung der Sage HR Suite verwendet.

- Vergabe von Passwörtern und Anmeldung am Produkt über den von Sage bereitgestellten Identitäts- und Authentifizierungsdienst Sage ID.
- Übertragung der Lohnsteueranmeldung an die Finanzbehörden über den von Sage in Deutschland bereitgestellten Elster-Service.
- Die Öffentlichen Services der ITSG.
- 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.
- Druckdienstleistungen der IAB Communications GmbH.

Eine detaillierte Übersicht der verwendeten externen Dienste, der beauftragen Subunternehmer sowie dem Standort der Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (<https://www.sage.com/de-de/rechtliches/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](mailto:info@sage.de)

[www.sage.com](http://www.sage.com)