

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Sage Office Online

© Sage GmbH
Frankfurt, November 2020
Version 1



Inhalt

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

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 Office Online ist für die Verarbeitung von Daten nach den in der Bundesrepublik Deutschland geltenden rechtlichen Bestimmungen konzipiert.

Das Produkt ist verfügbar in folgenden Ausprägungen.

Funktionen	Auftrag & Rechnung	Finanzbuchhaltung & Buchhaltung	Complete Auftrag & Rechnung + Buchhaltung
System			
Import/Export (Artikel, Kunden, Lieferanten)	•	•	•
Mobiles Arbeiten durch Cloudservice	•	•	•
Apple Mac kompatibel	•	•	•
Touchhandling	•	•	•
Softwareaktualisierung automatisch über Nacht	•	•	•
News Informationen	•	•	•
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		•	•

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, 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:

- *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 Office Online bleiben alle vorgenommenen Einstellungen nach einer Aktualisierung erhalten.*

3. Systemvoraussetzung und Registrierung von Named Usern

3.1 Systemvoraussetzung

Die Sage Office Online 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 im Produkt unter Portal/News und in der [Onlinehilfe](#).

Der Kunde ist verpflichtet die Systemvoraussetzungen zum vereinbarten Leistungszeitbeginn bereitzustellen.

3.2 Registrierung von Named Usern

Jeder Named User muss sich vor der ersten Nutzung der Sage Office Online mittels seiner Daten registrieren und am System anmelden.

4. Rechenzentrum

Bei dem für die Sage Office Online genutzte Rechenzentrum handelt es sich um:

Elabs AG

Hanauer Landstraße 172

D-60314 Frankfurt am Main

5. Testzugang

Sage stellt Interessenten und Kunden eine kostenlose Umgebung inklusive Demodaten für einen 28-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 inklusive aller Daten gelöscht und durch eine leere Produktivumgebung ersetzt. Eine Möglichkeit der Datenübernahme von Echtdaten aus der Testumgebung ist nicht möglich.

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, dienstags bis donnerstags zwischen 21:00 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 das News Portal von Sage Office Online. 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 über das Newsportal von Sage Office Online 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 Office Online 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 Office Online über die bekannt gegebenen Internetadressen. Der Erwerb zusätzlicher Supportleistungen ist im Rahmen separater Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung möglich. Beispielsweise kann der Sage Professional Service für eine kundenindividuelle Anpassung der Belege und Reporte beauftragt werden.

9. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit kann im Rahmen des Bestellprozess 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. Des Weiteren besteht über Portal/Kontenverwaltung/Datensicherung die Möglichkeit einer Datenbanksicherung. Hierbei ist zu beachten, dass max. eine Sicherung gleichzeitig angefordert und bereitgestellt werden kann.

12. Verwendete Komponenten

Für die Bereitstellung der Sage Office Online verwendet Sage unterschiedliche Dienste. Unter anderem werden die folgenden Dienste verwendet, die, sofern nicht separat angegeben, in deutschen Rechenzentren gehostet werden.

- Übertragung der Umsatzsteuer-Voranmeldung an die Finanzbehörden über den von Sage in Deutschland bereitgestellten Elster-Service.
- Druck von Belegen, Auswertungen, Reporten durch den Dienst Stimulsoft

Eine detaillierte Übersicht der verwendeten externen Dienste, der beauftragen Subunternehmer sowie dem Standort der Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der [Auftragsverarbeitungsvereinbarung](#).

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.

Darüber hinaus bietet Sage Office Online die optionale Anbindung an „Dropbox“. Über diese Option haben Sie die Möglichkeit zur Dokumentablage.



Sage GmbH
Franklinstraße 61 – 63
60486 Frankfurt am Main

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

www.sage.com