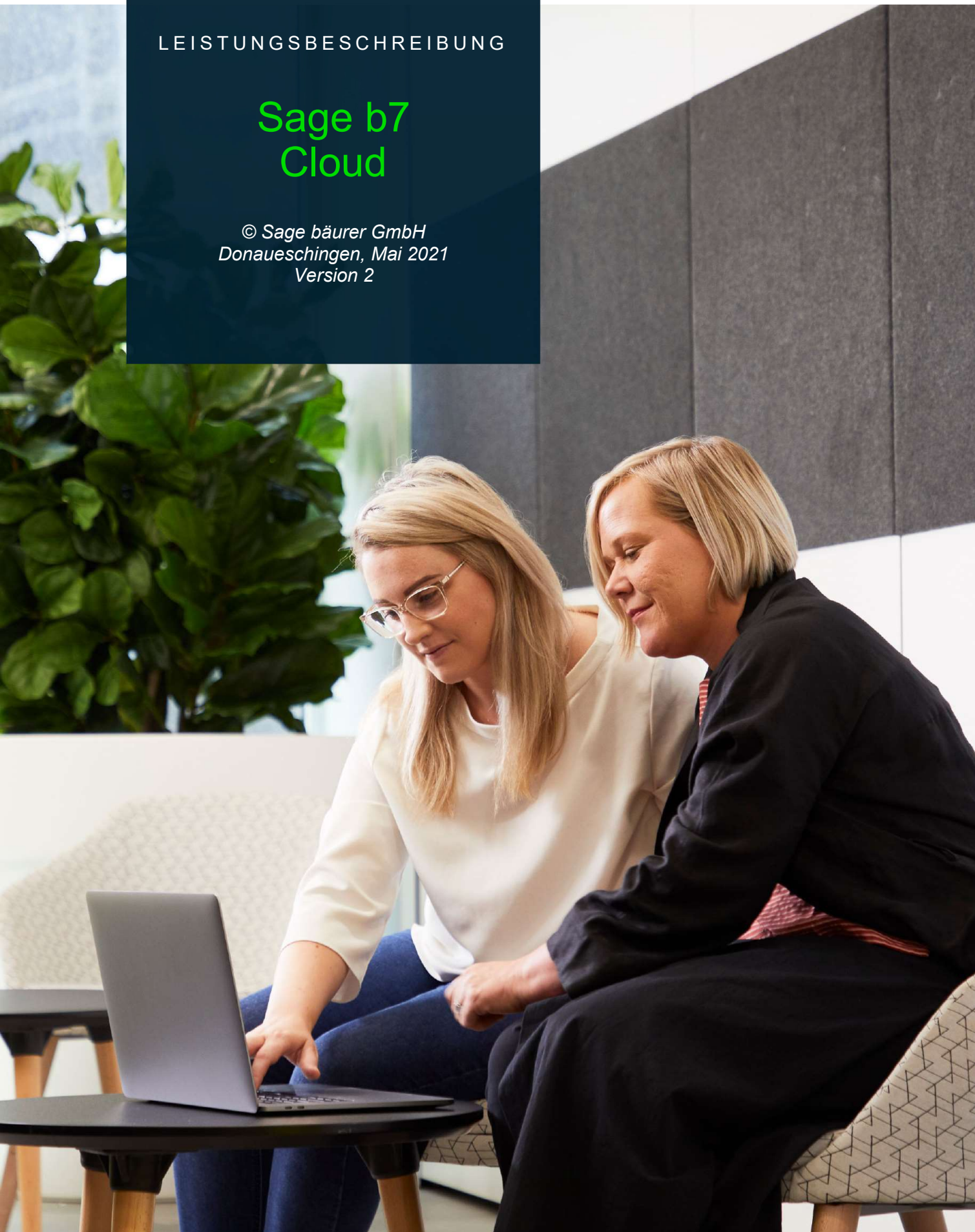


LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Sage b7 Cloud

© Sage bäurer GmbH
Donaueschingen, Mai 2021
Version 2



Inhalt

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

Rechtliches:

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

1. Funktionsübersicht

Die Sage b7 Cloud 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 b7 Cloud NORDWEST Standard	Sage b7 Cloud NORDWEST Premium	Sage b7 Cloud Easy Trade	Sage b7 Cloud individual
Vertriebsmanagement	•	•	•	•
Beschaffungsmanagement	•	•	•	•
Lagermanagement	•	•	•	•
Disposition	•	•	•	•
Report Builder	•	•	•	•
Sage b7 mobile App	•	•	•	•
Connector	•	•	•	Optional
Vertriebsinformationssystem (VIS)	•	•		Optional
Digitale Kassenlösung (POS)	•	•	•	Optional
Grüner Punkt	•	•		Optional
Integrierte Dokumentenarchivierung für d.3	•	•		Optional
Kalkulation	•	•		Optional
GDPdU	•	•		Optional
Mobile Lagerlogistik (Basis, Grundfunktionen Lager, Kommissionierung, Wareneingang, Inventur)	•	•		Optional
Sage b7 Mobile APP	•	•	•	Optional
Vermietung		•		Optional
Dashboard	•	•	•	Optional
Chargenverwaltung	•	•	•	Optional
Seriennummernverwaltung		•	•	Optional
PPS (Produktion mit Simulation)		•		Optional
Service & Wartung		•		Optional
Versorgungsstrukturen		•	•	Optional

Funktionen	Sage b7 Cloud NORDWEST Standard	Sage b7 Cloud NORDWEST Premium	Sage b7 Cloud Easy Trade	Sage b7 Cloud individual
BPM – Prozess- und Workflowmanager		•	•	Optional
Monteurplanung		•		Optional
Ticketsystem		•		Optional
Altteile & Befandung			•	Optional
Schnittstellen	•	•	•	Optional

2. Individuelle Einstellungen, Konfigurationen und Anpassungen

Sage b7 Cloud bietet umfangreiche Möglichkeiten individueller Einstellungen. Der Umfang ergibt sich aus den in der Onlinehilfe beschriebenen Funktionalitäten.

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

- *Berechtigungen*
- *Einstellungen/Parametrierung von Geschäftsprozessen*
- *Vorbelegungen in Masken*
- *Workflows bzw. automatisierte Geschäftsprozesse*
- *Definition von Pflichtfeldern, Eingabeeinstellungen, Farben, Feldsperrern*
- *Änderung von Formulardesign*

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

- *In Sage b7 Cloud können alle vorgenommenen Einstellungen nach einer Aktualisierung erhalten bleiben. Je nach Komplexität der vorgenommenen Individualisierung ist im Rahmen einer Software-Aktualisierung mit entsprechenden Aufwänden für Tests und Freigabe der Individualisierungen zu rechnen.*

3. Systemvoraussetzung und Registrierung von Named Usern

3.1 Systemvoraussetzung

Für die Nutzung der Cloud Services ist ein Internetzugang erforderlich, sowie folgende Mindestleistung für die Desktop-App auf dem Client: 2.0 GHz CPU / 2 GB RAM / Onboard-Grafik (aktueller Chipsatz). Als Betriebssystem auf dem Client wird Windows 10 unter Mainstreamsupport laut support.microsoft.com unterstützt. Weiterhin ist auf dem Client Java 11 64 Bit Java JRE (Oracle) oder Adopt laut <https://adoptopenjdk.net/> ab Sage b7 Cloud Programmstand 2021 erforderlich.

Sage definiert und kommuniziert ggf. Änderungen der Systemvoraussetzungen. Diese können ebenso über den Customer Service angefordert werden. Der Kunde ist verpflichtet die Systemvoraussetzungen zum vereinbarten Leistungszeitbeginn bereitzustellen.

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 (<https://www.sage.com/de-de/rechtliches/pundlbeschreibung/>)

5. Testzugang

Sage stellt Interessenten und Kunden eine kostenlose Umgebung inklusive Demodaten für einen begrenzten Zeitraum zur Verfügung. Diese Umgebung beinhaltet alle Funktionen der zu erwerbenden Version. Nach Ablauf des Testzeitraums wird die Testumgebung inklusive aller Daten gelöscht.

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, wenn nicht individuell etwas anderes vereinbart wurde.

6. Wartungsfenster und Meldung bei Leistungsunterbrechung

6.1 Wartungsfenster

Die Wartung des Produktes erfolgt, soweit möglich, ohne größere Unterbrechungen für den Anwender. Der Rhythmus für die Bereitstellung neuer Funktionen beträgt typischerweise 3 Monate. Sofern Änderungen notwendig sind, die eine Unterbrechung des Service erfordern, wird Sage diese in Form von Wartungsfenstern rechtzeitig ankündigen. 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 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 via 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.

Datensicherungen werden nach dem Großvater–Vater–Sohn Prinzip erstellt, wodurch es im Replikationsfall zu Datenverlusten von bis zu 24 Stunden kommen kann. Kürzere Backupintervalle können nach Wunsch zusätzlich vereinbart werden.

8. Support

8.1 Basic Service

Sage erbringt individuellen Support für Sage b7 Cloud über die speziell eingerichtete E-Mail-Adresse csn.sageb7cloud@sage.com und Telefonnummer [+49\(771\)89652-4040](tel:+49(771)89652-4040). Der Status von Supportfällen (Support-Tickets) kann über die ServiceWelt von Sage jederzeit eingesehen werden. Der Erwerb zusätzlicher Supportleistungen ist im Rahmen separater Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung möglich. Beispielsweise kann der Sage Professional Service für eine kundenindividuelle Anpassung der Formulare / Belege beauftragt werden.

Im Rahmen des individuellen Hotline-Supports beantwortet Sage während *ihrer allgemeinen Geschäftszeiten* ([Mo-Fr 08:00Uhr-17:00Uhr – ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage der Bundesrepublik Deutschland](#)) auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zum Sage b7 Cloud Service. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der Sage b7 Cloud Services. Der Hotline-Support kann daher nur von entsprechend qualifiziertem und im Umgang mit der Sage b7 Cloud und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenem Personal des Kunden in Anspruch genommen werden. Für eine darüberhinausgehende Leistung kann beispielsweise der Professional Service gesondert beauftragt werden.

9. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern nicht (in Textform) gekündigt wird. Aus Abrechnungsgründen wird die Vertragslaufzeit immer auf ganze Monate bezogen und beginnt am Ersten des Folgemonats der Auftragserteilung.

10. Kündigung und Folgen der Vertragsbeendigung

10.1 Kündigungsfristen

Die Kündigungsfrist beträgt 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.

Im Rahmen einer Karenzzeit von einem Monat nach Wirksamwerden der Kündigung ist das Exportieren von Daten weiterhin möglich. In dieser Zeit werden die Daten von Sage vorgehalten, so dass eine Reaktivierung der Applikation und ein Zugriff auf die Daten 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. Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Kündigung werden durch Sage auf Nachfrage und gegen gesonderte Vergütung erbracht.

Zur Extraktion der Daten stehen im Produkt unterschiedliche Methoden zur Verfügung. Zum Beispiel können die Daten in Form eines Exports von Listen 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 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 angeboten. Bis spätestens zum Ende der Karenzzeit (siehe 10.2 Vertragsende/ Karenzzeit) kann ein separat abzuschließender Archivierungsvertrag vereinbart werden. Nach Ablauf der Karenzzeit ist keine Datenarchivierung mehr möglich, da die Daten dann bereits gelöscht sind (siehe 10.2 Vertragsende/ Karenzzeit).

12. Verwendete Komponenten

Die Sage b7 Cloud basiert auf der Cloud-Computing-Plattform Azure von Microsoft. Für die Bereitstellung der Sage b7 Cloud verwendet Sage unterschiedliche Dienste dieser Plattform. Unter anderem werden die folgenden Dienste verwendet, die, sofern nicht separat angegeben, in deutschen / europäischen 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)*
- Azure Virtual Machines
- Azure Application Gateway
- Azure AppService
- Azure Service Bus

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.

Eine detaillierte Übersicht der verwendeten externen Dienste, der beauftragen Subunternehmer sowie dem Standort der Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.



Sage bäurer GmbH
Josefstraße 10
781166 Donaueschingen

T +49 771 89652-0
E-Mail: mittelstand@sage.de

www.sage.com