



Sage DPW Cloud

Leistungsbeschreibung

Version 1

© Sage GmbH Wien, Oktober 2021

Sage

Inhalt

1	Funktionsübersicht	3
1.1	Dienstnehmer Modell	4
1.2	Lesender Zugriff	5
2	Individuelle Einstellungen, Konfigurationen und Anpassungen	6
3	Systemvoraussetzung und Registrierung	7
3.1	Systemvoraussetzung.....	7
3.2	Registrierung	7
4	Zertifikate	8
5	Test- und Demozugang.....	9
5.1	Demozugang.....	9
5.2	Testzugang.....	9
6	Wartungsfenster und Meldung bei Leistungsunterbrechung.....	10
6.1	Wartungsfenster.....	10
6.2	Meldung bei Leistungsunterbrechung	10
7	Verfügbarkeit	11
8	Support und Kundensupport Sage DPW Cloud	12
8.1	Support.....	12
8.2	Kundensupport.....	12
8.3	Zusätzliche Supportleistungen	13
9	Nutzungspreis, Vertragslaufzeit, Kündigung	14
10	Folgen der Vertragsbeendigung und Vorhaltezeit.....	15
10.1	Vertragsende und Vorhaltezeit	15
10.2	Mitwirkungspflichten.....	15
11	Datenaufbewahrung	16
12	Verwendete Komponenten.....	17

Rechtliches:

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

1 Funktionsübersicht

Die Sage DPW Cloud ist für die Verarbeitung von Daten nach den in der Republik Österreich geltenden rechtlichen Bestimmungen konzipiert. Das Produkt ist verfügbar in folgenden Ausprägungen:

- Sage DPW Abwesenheit
- Sage DPW Bewerber
- Sage DPW Bildung
- Sage DPW Budget
- Sage DPW Darlex
- Sage DPW Digitale Personalakte
- Sage DPW Kompetenzen
- Sage DPW KV-Automatik
- Sage DPW Leistungserfassung
- Sage DPW Lohn
- Sage DPW Mitarbeitergespräch
- Sage DPW Mitarbeiter werben Mitarbeiter
- Sage DPW Mobil
- Sage DPW Organigramm
- Sage DPW Personalanforderung
- Sage DPW Personaleinsatzplanung
- Sage DPW Portal
- Sage DPW Prämie
- Sage DPW Reise
- Sage DPW Report
- Sage DPW REST API
- Sage DPW Schriftverkehr
- Sage DPW Single-Sign-On
- Sage DPW Stellenplan
- Sage DPW Vergütung
- Sage DPW Whistleblowing
- Sage DPW Workflow
- Sage DPW Zeit
- Sage DPW Zutritt

1.1 Dienstnehmer Modell

Sage bietet die oben genannten Funktionalitäten im Rahmen eines Dienstnehmer Modells an.

Gemäß einzelvertraglicher Vereinbarung räumt Sage dem Kunden (über einen definierten Zeitraum) das Recht ein, Daten, für eine bestimmte Anzahl, von in der eigenen Organisation des Kunden eingesetzten, natürlichen Personen, zu verarbeiten. Unter eigener Organisation des Kunden sind die im eigenen Verantwortungsbereich des Kunden bzw. im Auftrag des Kunden tätigen natürlichen Personen zu verstehen, nebst den natürlichen Personen, die im Verantwortungsbereich, bzw. im Auftrag eines verbundenen Unternehmens des Kunden gemäß §§ 189a Z 6 bis 8 UGB, stehen.

Der Kunde kann innerhalb des jeweils einzelvertraglich vereinbarten Kontingents, jederzeit und für eine beliebige Dauer, (innerhalb der jeweiligen Vertragslaufzeit), namentlich vom Kunden benannte natürliche Personen gemäß obigem Absatze austauschen. Hierfür muss die bisherige benannte Person vom Kunden aus den Produktstammdaten auf „inaktiv“ gesetzt werden und die neue Person namentlich in den Produktstammdaten vom Kunden als „aktiv“ erfasst werden.

Die in dieser Form gewährte, kundeneigene Stammdatenverwaltung, ist ein Produktleistungsfeature. Sage behält sich jederzeit vor, andere Modelle produktspezifisch zu entwickeln und zukünftig einzusetzen und diese Leistungsbeschreibung entsprechend anzupassen.

Kontingente können einzelvertraglich und gemäß den Bedingungen der Nutzungsbedingungen der Sage Cloud Services Österreich, um weitere Kontingente gesamtheitlich erhöht oder unter Einhaltung der in dieser Leistungsbeschreibung angeführten Kündigungsfristen und Konditionen, um das gewährte Kontingent im Gesamten, reduziert werden.

Im Rahmen des Dienstnehmer Modells setzt Sage entsprechende Tools in der Cloud ein, um die Anzahl der vom Kunden namentlich benannten „aktiv gesetzten“ Personen während der Vertragslaufzeit zu dokumentieren. Dem Kunden wird eine Überschreitung der Anzahl mitgeteilt und ggfls. ein entsprechendes Angebot, gemäß den Nutzungsbedingungen Sage Cloud Services Österreich, übermittelt. Eine Überschreitung der jeweils einzelvertraglich vereinbarten Anzahl ist ohne eine weitere einzelvertragliche Vereinbarung nicht gestattet.

Die Nutzung des Dienstnehmer Modells ist auf die eigenen Personen des Kunden innerhalb der eigenen Organisation gemäß dem oben genannten ersten Absatz und der eigenbetrieblichen Nutzung in seiner bei Vertragsschluss bestehenden Rechtsform beschränkt. Eine Übertragung der einzelvertraglichen Vereinbarungen auf Dritte oder auf verbundene Unternehmen, einschließlich der Nutzung der Services oder die Weitergabe im Wege eines Leasingmodells, ist daher, ohne vorherige schriftliche Einwilligung von Sage, unzulässig; ebenso ist die die Nutzung der Services im Rahmen eines Application Service Providing für Dritte (ASP) bzw. die Bereitstellung der Nutzung als Dienstleistung für Dritte, ohne vorherige schriftliche Einwilligung von Sage, gleichfalls unzulässig.

Auch die kumulative Nutzung z. B. von genutzten Datenbanken basierend auf Dritt-Cloud-Produkte bzw. Drittservices, im Bundle, ist ebenso nur für eigene Zwecke, d.h. für die Verarbeitung eigener Daten des Kunden gestattet. Abweichungen hiervon bedürfen gleichfalls der vorherigen, schriftlichen Einwilligung von Sage.

1.2 Lesender Zugriff

Nach Teilkündigung einzelner Module (gemäß Ziffer 9 dieser Leistungsbeschreibung), kann auf Anfrage ein lesender Zugriff, im Rahmen einer Dienstnehmerlizenz, entgeltlich bereitgestellt werden. Die Dienstnehmerlizenz bezieht sich dabei auf das gekündigte Modul.

2 Individuelle Einstellungen, Konfigurationen und Anpassungen

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

Individuelle Einstellungen und Parametrierungen bleiben im Zuge einer Wartung/Softwareaktualisierung erhalten.

Da Individualprogrammierungen nicht Teil der Wartung/Softwareaktualisierung sind, wird die Funktionsweise nach einer Wartung/Softwareaktualisierung nicht gewährleistet.

3 Systemvoraussetzung und Registrierung

3.1 Systemvoraussetzung

Die Systemvoraussetzungen finden Sie unter: <https://www.sagedpw.at/agb/>

Der Kunde ist verpflichtet die Systemvoraussetzungen zum vereinbarten Leistungszeitbeginn bereitzustellen.

3.2 Registrierung

Im Zuge der Bereitstellung der Anwendung in der Sage DPW Cloud erhält der Kunde einen Welcome Letter mit allen nötigen Registrierungs- und Zugangsdaten.

4 Zertifikate

Zertifikate Rechenzentrum:

- ISO27001
- ISAE3402

5 Test- und Demozugang

5.1 Demozugang

Sage stellt Interessenten und Kunden auf Anfrage eine kostenlose Umgebung inklusive Demodaten für eine 14-tägige Evaluierungsphase zur Verfügung. Diese Umgebung beinhaltet wichtige Funktionen der zu erwerbenden Version. Einschränkungen bestehen allerdings zum Beispiel beim Versand von E-Mails.

In der Demoumgebung kann der Anwender zum Beispiel Daten hinzufügen, ändern und löschen sowie Auswertungen oder Im- und Exporte ausführen. Die Demoumgebung ist nicht für den produktiven Einsatz vorgesehen und wird nach der Evaluierungsphase inklusiver aller Daten gelöscht.

5.2 Testzugang

Als Bestandskunde besteht die Möglichkeit weitere Installationen kostenpflichtig für Testzwecke zu erhalten. In der Testumgebungen stehen dieselben Module wie in der Produktivumgebung zur Verfügung. Die Testumgebung darf nicht für den produktiven Einsatz genutzt werden. Auf Wunsch besteht die Möglichkeit Daten aus der produktiven Umgebung in regelmäßigen Abständen in die Testumgebung zu spiegeln.

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 12 Wochen. Sofern Änderungen notwendig sind, die eine Unterbrechung des Services erfordern, wird Sage diese üblicherweise innerhalb des Wartungsfensters, sonntags zwischen 6:00 und 23:00 Uhr durchführen und die Kunden vorab informieren. Die Information über geplante Wartungen erfolgt, sofern keine dringenden Gründe vorliegen, mit mindestens 2 Tage 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 über Leistungsunterbrechungen und soweit absehbar, deren voraussichtliche Dauer, auf der Seite www.sagedpw.at/status informieren.

7 Verfügbarkeit

Sage ist bemüht, die vereinbarten Cloud-Services an 7 Tagen in der Woche von 0.00 bis 24.00 Uhr verfügbar zu halten. Die Systeme stehen grundsätzlich Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr im überwachten Betrieb, zu allen anderen Zeiten, sowie an gesetzlichen Feiertagen, im nicht überwachten Betrieb zur Verfügung.

Bezogen auf einen Durchrechnungszeitraum von je einem Monat gewährleistet Sage eine Systemverfügbarkeit von 99,5 %, soweit diese in ihrem Einflussbereich liegt. Ausgenommen von dieser Verfügbarkeit sind geplante Unterbrechungen wie Wartung, Updates, Sicherung und Wiederherstellung, etc. Planmäßige Unterbrechungen werden grundsätzlich außerhalb des überwachten Betriebes vorgenommen. Sollten diese während des überwachten Betriebes notwendig sein, wird der Kunde vorab davon informiert.

Ein Ausfall der Cloud-Services aus Gründen krimineller Ereignisse, höherer Gewalt, einschließlich Streik, Aussperrung, kriegerischer oder terroristischer Ereignisse oder aber wegen einer Störung der Internetverbindung des Kunden, wird bei Feststellung der Verfügbarkeit außer Betracht gelassen.

8 Support und Kundensupport

Sage DPW Cloud

8.1 Support

Sage bietet einen Support, der folgende Leistungen umfasst:

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

Sage erbringt zudem Support für die Sage Cloud Services über die Sage ServiceWelt bzw. das Sage Support Center.

8.2 Kundensupport

Des Weiteren bietet Sage einen Kundensupport, der folgende Leistungen umfasst:

Sage erbringt individuellen Kundensupport für die Sage Cloud Services über die von Sage bereitgestellten Kanäle, zu den allgemeinen Geschäftszeiten. Der Kundensupport erfolgt in deutscher Sprache. Im Rahmen des individuellen Kundensupports beantwortet Sage während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zum Sage Cloud Service, zur Onlinehilfe sowie zum Programmablauf und zur Anwendung der Sage Cloud Services im Rahmen der von Sage mitgeteilten Konfigurationsmöglichkeiten. Ziel des Kundensupports ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine sofortige Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der Sage Cloud Services. Der Kundensupport kann daher nur von entsprechend qualifiziertem und im Umgang mit den Sage Cloud Services 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, den Kundensupport von Sage in Anspruch zu nehmen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Personen oder ggf. ein vom Kunden beizuziehender Dritter, von Sage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen oder Lösungsschritte umsetzen können. Vor Inanspruchnahme des Kundensupports hat der Kunde zunächst zu prüfen, ob eine Problemlösung für seine Frage

bereits in den bereitgestellten elektronischen Dokumenten bzw. der Wissenswelt bereitgehalten wird.

8.3 Zusätzliche Supportleistungen

Der Erwerb darüberhinausgehender Supportleistungen ist im Rahmen separater Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung möglich.

9 Nutzungspreis, Vertragslaufzeit, Kündigung

Der Nutzungspreis für die vereinbarten Serviceleistungen ist, je nach Vereinbarung (Bestellung), monatlich im Nachhinein oder jährlich im Voraus zur Zahlung fällig.

Das Abrechnungsmodell des ersten Einzelvertrages und alle folgenden, späteren Bestellungen unterliegen dem Abrechnungsmodell des Erstvertrages (monatlich im Nachhinein oder jährlich im Voraus zur Zahlung).

Nimmt der Kunde vor dem, bzw. einschließlich des 15. Tages eines Monats, eine in der aktuellen Sage Preisliste als separat hinzunehmbarer Leistungsbestandteil ausgewiesene Serviceleistung (siehe dazu auch Tabelle in Ziffer 1) mittels einzelvertraglicher Vereinbarung hinzu, fallen die für den hinzugenommenen Leistungsteil zu entrichtenden Entgelte für den gesamten laufenden Monat an.

Nimmt der Kunde während eines nach dem, bzw. einschließlich des 16. Tages eines Monats, eine in der aktuellen Preisliste als separat hinzunehmbarer Leistungsbestandteil ausgewiesene Serviceleistung (siehe dazu ebenso Tabelle in Ziffer 1) mittels einzelvertraglicher Vereinbarung hinzu, fallen die für den hinzugenommenen Leistungsteil zu entrichtenden Entgelte erst im folgenden Monat an.

Als separat hinzunehmbarer Leistungsbestandteile gelten auch die Varianten der DPW Cloud Produktfamilie (siehe Tabelle Ziffer 1) mit einem größeren Funktionsumfang, soweit der Kunde einen Einzelvertrag über eine Variante mit kleinerem Funktionsumfang abgeschlossen hatte.

Die erste initiale Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrages beträgt mindestens ein volles Kalenderjahr, zudem verlängert sich der jeweilige Einzelvertrag jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, soweit nicht eine der Parteien unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Kalenderjahres kündigt.

Mit der aufgeführten Laufzeit und Kündigungsfrist kann der Kunde auch einzelne Dienstnehmermodelle im Sinne eines abgrenzbaren Moduls oder im Gesamten kündigen.

10 Folgen der Vertragsbeendigung und Vorhaltezeit

10.1 Vertragsende und Vorhaltezeit

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

Ein Zugang des Kunden zur Sage Cloud Services ist im Rahmen einer vierwöchigen Vorhaltezeit nach Vertragsende nach vorheriger Vereinbarung noch möglich. In dieser Zeit werden die Daten von Sage vorgehalten, so dass eine Reaktivierung der Applikation und ein erneuter Zugriff auf die Daten möglich ist.

Nach Ablauf der Vorhaltezeit 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 auch Ziffer 10.2 Mitwirkungspflichten).

10.2 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 dem Kunden Möglichkeiten eines Datenexports im Format EXP (entspricht dem CSV-Format) innerhalb des Produkts zur Verfügung.

Auf Anforderung stellt Sage eine Extraktion der Daten im Format EXP (entspricht dem CSV-Format) zum Download zur Verfügung.

Optional bietet Sage die Möglichkeit, die Daten für den Kunden im System vorzuhalten und aufzubewahren (siehe Ziffer 11. Datenaufbewahrung).

11 Datenaufbewahrung

Zur Sicherstellung gesetzlicher Anforderungen bietet Sage neben der Sicherung und Extraktion von Daten (siehe dazu auch Ziffer 10.2 Mitwirkungspflichten) die kostenpflichtige Möglichkeit, die Daten aufzubewahren und das System dauerhaft vorzuhalten. Sage behält sich dabei vor, den Programmstand dieser Version automatisch an aktuelle Versionen anzupassen.

Die Datenaufbewahrung wird von Sage nach Vertragsende als neue Option dem Kunden mitgeteilt. Bis spätestens zum Ende der Vorhaltezeit (siehe Ziffer 10.1 Vertragsende/ Vorhaltezeit) kann jederzeit ein solcher, separat abzuschließender Aufbewahrungsvertrag, vereinbart werden.

Nach Ablauf der Vorhaltezeit ist keine Buchung der Datenaufbewahrung mehr möglich, da die Daten dann bereits gelöscht sind (siehe Ziffer 10.1 Vertragsende/ Vorhaltezeit).

Im Zuge dieser Datenaufbewahrung ist es dem Kunden nicht gestattet die Cloud-Services für produktive Zwecke zu nutzen.

12 Verwendete Komponenten

Die Sage DPW Cloud Services werden via Raiffeisen Rechenzentrum in Kärnten, Österreich, bereitgestellt. Sage DPW bezieht Grundleistungen auf Basis des Modells IaaS (Infrastructure as a Service) und stellt darauf Sage DPW Cloud im Modell SaaS (Software as a Service) bereit.

Für diese Bereitstellung der Sage DPW Cloud verwendet Sage unterschiedliche Komponenten und Dienste, wie zum Beispiel:

- Virtualisierung
 - VMWare (ESXi)
- Betriebssysteme
 - MS Windows Server
 - Linux (CentOS)
- Applikationsebene
 - Progress OpenEdge Framework
 - Progress OpenEdge Database
 - vSphere
 - Docker
 - Grafana
 - IIS
 - MS Remote Desktop Services
 - CVlizer
 - ELDA Client
- Web Application Firewall
 - Cloudflare

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 zur Verfügung gestellten Hilfen zu finden.

Eine detaillierte Übersicht der verwendeten externen Dienste, der beauftragten Subunternehmer sowie dem Standort der Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der Auftragsverarbeitungsvereinbarung unter unserer Homepage (AGB und Vertragsunterlagen) www.sagedpw.at/agb.



Sage GmbH

Stella-Klein-Löw-Weg 15
1020 Wien

Tel. +43 1 277 04
Fax +43 1 277 04-500
info@sagedpw.at

www.sagedpw.at

Rechtsform: Gesellschaft m.b.H., Sitz: Wien
Firmenbuch: 73840p
UID: ATU 48079305
Handelsgericht Wien

© Sage GmbH. Alle Rechte vorbehalten.
Sage, das Sage Logo sowie hier genannte
Sage Produktnamen sind eingetragene
Markennamen der Sage Global Services
Limited bzw. ihrer Lizenzgeber. Alle anderen
Markennamen sind Eigentum der jeweiligen
Rechteinhaber. Technische, formale und
druckgrafische Änderungen vorbehalten.

Sage