

Leistungsbeschreibung
Service Description
**Sage DPW
Cloud**

© Sage GmbH Wien, Oktober/ October
2021
Version 1 German/English



Inhalt - Content

Translations of these Service Description into a language other than German are for information purposes only. In the event of a deviating wording or with regard to the meaning, the German version shall apply exclusively.

1. Funktionsübersicht - <i>Functional overview</i>.....	4
1.1 Dienstnehmer Modell - <i>Service User Model / („Employee Model“)</i>	5
1.2 Lesender Zugriff - <i>Reading Access</i>	7
2. Individuelle Einstellungen, Konfigurationen und Anpassungen	7
- <i>Individual settings, configurations and adjustments</i>	
3. Systemvoraussetzung und Registrierung.....	8
- <i>System requirements and registration</i>	
3.1 Systemvoraussetzung - <i>System requirements</i>	8
3.2 Registrierung - <i>Registration</i>	8
4. Zertifikate - <i>Certificates</i>	8
5. Test- und Demozugang - <i>Test and Demo Access</i>	8
5.1 Demozugang - <i>Demo Access</i>	8
5.2 Testzugang - <i>Test Access</i>	9
6. Wartungsfenster und Meldung bei Leistungsunterbrechung	9
- <i>Maintenance window and message in case of power interruption</i>	
6.1 Wartungsfenster - <i>Maintenance window</i>	9
6.2 Meldung bei Leistungsunterbrechung	
- <i>Message in case of power interruption</i>	10
7. Verfügbarkeit - <i>Availability</i>.....	10
8. Support und Kundensupport Sage DPW Cloud	11
- <i>Support and Customer Support Sage DPW Cloud</i>	
8.1 Support - <i>Support</i>	11
8.2 Kundensupport - <i>Customer Support</i>	11
8.3 Zusätzliche Supportleistungen - <i>Additional support</i>	12
9. Nutzungspreis, Vertragslaufzeit und Kündigung	12
- <i>Usage price, contract term and termination</i>	
10. Folgen der Vertragsbeendigung und Vorhaltezeit	14
- <i>Consequences of termination of the contract and retention period</i>	
10.1 Vertragsende und Vorhaltezeit - <i>End of contract and retention period</i>	14
10.2 Mitwirkungspflichten - <i>Duty to cooperate</i>	14
11. Datenaufbewahrung - <i>Data Retention</i>.....	15
12. Verwendete Komponenten - <i>Components used</i>.....	16

Rechtliches:

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

Legal:

The basis for the use of the services designated in this service description are the Terms of Use Sage Cloud Services Austria.

1. Funktionsübersicht - Functional overview

German

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:

English

The Sage DPW Cloud is designed for the processing of data in accordance with the legal provisions applicable in the Republic of Austria.

The product is available in the following versions:

- Sage DPW Abwesenheit / *Absence*
- Sage DPW Bewerber / *Applicants*
- Sage DPW Bildung / *Education*
- Sage DPW Budget / *Budget*
- Sage DPW Darlex / „Darlex” – *“Loans, maintenance and merchandise executions Module”*
- Sage DPW Digitale Personalakte / *Digital personnel file*
- Sage DPW Kompetenzen / *Competences*
- Sage DPW KV-Automatik / „KV - Collective agreement“ *Automatic*
- Sage DPW Leistungserfassung / *Performance recording*
- Sage DPW Lohn / *Wage*
- Sage DPW Mitarbeitergespräch / *performance review*
- Sage DPW Mitarbeiter werben Mitarbeiter / *Employees recruit employees*
- Sage DPW Mobil / *mobile*
- Sage DPW Organigramm / *Organigram*
- Sage DPW Personalanforderung / *Personnel requirement*
- Sage DPW Personaleinsatzplanung / *Staff scheduling*
- Sage DPW Portal / *Portal*
- Sage DPW Prämie / *Bonus*
- Sage DPW Reise / *Travel*

- Sage DPW Report / *Report*
- Sage DPW REST API / *“REST API”*
- Sage DPW Schriftverkehr / *„Correspondence“*
- Sage DPW Single-Sign-On / *Single-Sign-On*
- Sage DPW Stellenplan / *Staffing plan*
- Sage DPW Vergütung / *Remuneration*
- Sage DPW Workflow / *Workflow*
- Sage DPW Zeit / *Time*
- Sage DPW Zutritt / *Access*

1.1 Dienstnehmer Modell - Service User Model („Employee Model“)

German

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 obigen Absatz 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.

English

Sage offers the above functionalities within the framework of a service user model.

In accordance with an individual contractual agreement, Sage grants the Customer (over a defined period of time) the right to process data for a certain number of natural persons employed in the Customer's own organisation. The Customer's own organisation is understood to mean the natural persons working in the Customer's own area of responsibility or on behalf of the Customer, together with the natural persons who are in the area of responsibility or on behalf of an affiliated company of the Customer in accordance with §§ 189a Z 6 to 8 UGB.

The customer may, within the contingent agreed in each individual contract, at any time and for any duration (within the respective contract term), exchange natural persons named by the customer in accordance with the above paragraph. For this purpose, the previous named person must be set to "inactive" by the customer in the product master data and the new person must be entered by the customer as "active" in the product master data.

The customer-specific master data management granted in this form is a product performance feature. Sage reserves the right at any time to develop other models on a product-specific basis and to use them in the future and to adapt this service description accordingly.

Contingents can be increased by further contingents in total on an individual contract basis and in accordance with the conditions of the terms of use of Sage Cloud Services Austria or reduced by the granted contingent in total in compliance with the notice periods and conditions specified in this service description.

Within the framework of the service user model, Sage uses corresponding tools in the cloud to document the number of "actively seated" persons named by the customer during the term of the contract. The customer will be notified if the number is exceeded and, if necessary, a corresponding offer will be sent in accordance with the Sage Cloud Services Austria Terms of Use. Exceeding the number agreed in each individual contract is not permitted without a further individual contractual agreement.

The use of the service user model ("employee model") is limited to the customer's own persons within the customer's own organisation in accordance with the first paragraph above and the customer's own business use in its legal form existing at the time of conclusion of the contract. A transfer of the individual contractual agreements to third parties or to affiliated companies, including the use of the Services or the transfer by way of a leasing model, is therefore not permitted without the prior written consent of Sage; likewise, the use of the Services within the framework of an Application Service Providing for third parties (ASP) or the provision of the use as a service for third parties is also not permitted without the prior written consent of Sage.

The cumulative use, e.g. of databases used based on third-party cloud products or third-party services, in a bundle, is also only permitted for the Customer's own purposes, i.e. for the processing of the Customer's own data. Deviations from this also require the prior written consent of Sage.

1.2 Lesender Zugriff - Reading Access

German

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.

English

After partial termination of individual modules (in accordance with clause 9 of these service descriptions), reading access can be provided on request within the framework of a service user licence against payment. The service user licence refers to the cancelled module.

2. Individuelle Einstellungen, Konfigurationen und Anpassungen - Individual settings, configurations and adjustments

German

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.

English

The scope of individual setting options results from the functionalities described in the electronic description.

Individual settings and parameterisations are retained in the course of a maintenance/software update.

Since individual programming is not part of the maintenance/software update, the functionality after a maintenance/software update is not guaranteed.

3. Systemvoraussetzung und Registrierung - System requirements and registration

3.1 Systemvoraussetzung - System requirements

Die Systemvoraussetzungen finden Sie unter / You can find the system requirements under:

<https://www.sagedpw.at/agb/>

German

Der Kunde ist verpflichtet die Systemvoraussetzungen zum vereinbarten Leistungszeitbeginn bereitzustellen.

English

The customer is obliged to provide the system requirements at the agreed start of performance.

3.2 Registrierung - Registration

German

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

English

As part of the deployment of the application in the Sage DPW Cloud, the customer receives a Welcome Letter with all the necessary registration and access data.

4. Zertifikate - Certificates

Zertifikate Rechenzentrum / *Certificates data centre:*

- ISO27001
- ISAE3402

5. Test- und Demozugang - Test and Demo Access

5.1 Demozugang - Demo Access

German

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.

English

Sage provides interested parties and customers with a free environment including demo data for a 14-day evaluation phase upon request. This environment contains important functions of the version to be purchased. However, there are restrictions, for example, in the sending of e-mails.

In the demo environment, the user can, for example, add, change and delete data as well as carry out evaluations or imports and exports. The demo environment is not intended for productive use and will be deleted, including all data, after the evaluation phase.

5.2 Testzugang – Test Access

German

Als Bestandskunde besteht die Möglichkeit weitere Installationen kostenpflichtig für Testzwecke zu erhalten. In der Testumgebungen stehen die selben 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.

English

As an existing customer, it is possible to obtain further installations for test purposes for a fee. The same modules are available in the test environment as in the productive environment. The test environment may not be used for productive use. If desired, it is possible to mirror data from the productive environment to the test environment at regular intervals.

6. Wartungsfenster und Meldung bei Leistungsunterbrechung - Maintenance window and message in case of power interruption

6.1 Wartungsfenster - Maintenance window

German

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.

English

The maintenance of the product is carried out, as far as possible, without interruptions for the user. The frequency for the provision of new functions is typically 12 weeks. If changes are necessary that require an interruption of the service, Sage will usually carry these out within the maintenance window, Sundays between 6:00 and 23:00 and inform the customers in advance. Unless there are urgent reasons, information about planned

maintenance will be given at least 2 days in advance and by various means, such as email, message in the product or announcement on the Sage website. If maintenance is announced, there may be restrictions on the availability of the service for individual or all customers during this period.

6.2 Meldung bei Leistungsunterbrechung - Message in case of power interruption

German

Sage wird den Kunden nach Möglichkeit im Voraus über Leistungsunterbrechungen und soweit absehbar, deren voraussichtliche Dauer, auf der Seite www.sagedpw.at/status informieren.

English

Sage will, where possible, notify the Customer in advance of any interruptions to the Service and, where foreseeable, their expected duration, at www.sagedpw.at/status.

7. Verfügbarkeit - Availability

German

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.

Englisch

Sage endeavours to keep the agreed cloud services available 7 days a week from 0.00 to 24.00 hours. The systems are generally available Monday to Friday from 8.30 a.m. to 5 p.m. in monitored operation, at all other times, as well as on public holidays, in unmonitored operation.

In relation to a billing period of one month, Sage ensure a system availability of 99.5%, insofar as this lies within its sphere of influence. Excluded from this availability are scheduled interruptions such as maintenance, updates, backup and recovery, etc. Scheduled interruptions are always carried out outside the monitored operation. Should these be necessary during monitored operation, the customer will be informed of this in advance.

A failure of the cloud services for reasons of criminal events, force majeure, including strikes, lockouts, war or terrorist events or due to a disruption of the customer's internet connection shall not be taken into account when determining availability.

8. Support und Kundensupport Sage DPW Cloud - Support and Customer Support Sage DPW Cloud

8.1 Support - Support

German

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.

English

Sage provides support that includes the following services:

As part of the support, Sage grants the customer access to the regularly updated Knowledge World ("Wissenswelt") for customers. The Knowledge World contains answers to frequently asked user questions and general tips on the use of Sage Cloud Services as well as information on general topics relating to the use of Sage software products. Sage keeps the Knowledge World available on its server, for online access by the customer. The content and scope of the Knowledge World and other information provided is determined by Sage at its sole discretion. Customer may make suggestions for the inclusion of specific information in the Knowledge World at any time.

Sage also provides support for the Sage Cloud Services via Sage ServiceWelt or the Sage Support Center.

8.2 Kundensupport – Customer Support

German

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.

English

Furthermore, Sage provides customer support which includes the following services:

Sage provides individual customer support for the Sage Cloud Services via the channels provided by Sage, during general business hours. The customer support is provided in German. Within the framework of individual customer support, Sage will answer questions relating to a specific use case (the support case) during its general business hours regarding the Sage Cloud Service, the online help as well as the program flow and the use of the Sage Cloud Services within the framework of the configuration options communicated by Sage. The aim of the customer support is to enable the customer to be able to carry out individual use cases properly and to rectify or circumvent problems themselves. However, immediate problem resolution is not owed, nor is general instruction or training in the use of Sage Cloud Services. Customer support can therefore only be used by appropriately qualified personnel of the Customer who are experienced in the use of Sage Cloud Services and the corresponding system environment. The service will only be provided to the qualified persons named by the Customer who are authorised to use Sage Customer Support. The Customer must ensure that these persons or, if necessary, a third party to be called in by the Customer, can implement instructions for action or solution steps communicated or made available by Sage. Before making use of Customer Support, the Customer must first check whether a solution to its problem is already available in the electronic documents provided or in the Knowledge World.

8.3 Zusätzliche Supportleistungen - Additional support

German

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

English

The purchase of additional support services is possible within the framework of a separate order for additional remuneration.

9. Nutzungspreis, Vertragslaufzeit, Kündigung - Usage price, contract term and termination

German

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 und sodann wiederum für 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.

English

The usage price for the agreed services is due for payment monthly in arrears or annually in advance, depending on the agreement (order).

The billing model of the first individual contract and all subsequent, later orders are subject to the billing model of the first contract (monthly in arrears or annually in advance for payment).

If the Customer adds a service component shown in the current Sage price list as a separately addable service component (see also table in section 1) by means of an individual contractual agreement before or including the 15th day of a month, the fees payable for the added service component shall be due for the entire current month.

If the customer adds a service component shown in the current price list as a separately addable service component (see also table in item 1) during a month after or including the 16th day of a month by means of an individual contractual agreement, the charges to be paid for the added service component shall not be due until the following month.

The variants of the DPW Cloud product family (see table in item 1) with a larger range of functions are also deemed to be separately added service components if the customer had concluded an individual contract for a variant with a smaller range of functions.

The first initial term of the respective individual contract is at least one full calendar year; in addition, the respective individual contract is extended in each case by a further calendar year and then again for a further calendar year, unless one of the parties terminates the contract with three months' notice to the end of the calendar year.

The customer may also terminate individual service user models ("Dienstnehmermodelle") in the sense of a definable module or in their entirety with the specified term and period of notice.

10. Folgen der Vertragsbeendigung und Vorhaltezeit - Folgen der Vertragsbeendigung und Vorhaltezeit

10.1 Vertragsende und Vorhaltezeit - End of contract and retention period

German

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).

English

At the end of the contract, access to the application and thus to the existing data and evaluations is no longer possible.

Access by the customer to Sage Cloud Services is still possible within the framework of a four-week retention period after the end of the contract by prior agreement. During this period, the data is retained by Sage so that reactivation of the application and renewed access to the data is possible.

After the expiry of the retention period, Sage will permanently delete the data without being requested to do so and without further notice as part of regular deletion routines. After that, access to the application or the data is no longer possible (see also section 10.2 duty to cooperate).

10.2 Mitwirkungspflichten - Duty to cooperate

German

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).

English

After termination, but before termination of the contract, the customer is obliged to extract or back up his data with the available means.

To extract the data, the Customer has the option of exporting the data in EXP format (equivalent to CSV format) within the Product.

Upon request, Sage will provide an extraction of the data in EXP format (equivalent to CSV format) for download.

Optionally, Sage offers the possibility to retain and store the data for the Customer in the system (see Clause 11. Data Retention).

11. Datenaufbewahrung - Data Retention

German

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.

English

In order to ensure legal requirements, Sage offers, in addition to the backup and extraction of data (see also Clause 10.2 Duty to cooperate), the option, for which a charge is made, of retaining the data and keeping the system permanently. Sage reserves the right to automatically adapt the program status of this version to current versions.

The data retention will be communicated to the Customer by Sage as a new option after the end of the contract. Until the end of the retention period at the latest (see Clause 10.1

End of contract/ Retention period), such a retention contract to be concluded separately can be agreed at any time.

After the end of the retention period, it is no longer possible to book data retention, as the data has then already been deleted (see Clause 10.1 End of contract/ Retention period).

In the course of this data retention, the customer is not permitted to use the cloud services for productive purposes.

12. Verwendete Komponenten - Components used

German

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:

English

Sage DPW Cloud Services are provided via the Raiffeisen data centre in Carinthia (Kärnten), Austria. Sage DPW obtains basic services on the basis of the IaaS (Infrastructure as a Service) model and then provides Sage DPW Cloud in the SaaS (Software as a Service) model.

For this provision of Sage DPW Cloud, Sage uses different components and services, such as:

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

German

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 beauftragen Subunternehmer sowie dem Standort der Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der Auftragsverarbeitungsvereinbarung unter unserer Homepage (AGB und Vertragsunterlagen) <https://www.sagedpw.at/agb/>.

English

Within the web application itself, different components are used that allow simple and intuitive operation and are necessary to map individual, content-related requirements. These components can be found within the help provided.

For a detailed overview of the external services used, the subcontractors commissioned and the location of the data processing, please refer to the order processing agreement on our homepage (GTC and contract documents – “AGB und Vertragsunterlagen”) <https://www.sagedpw.at/agb/>.



Sage GmbH

Stella-Klein-Löw-Weg 15
1020 Wien

Österreich - Austria

Tel: +43 (0) 1 277 04

E-Mail: info@sagedpw.at

<https://www.sagedpw.at/>