

Servicebeschreibung

AEB Cloud

Leistungen der AEB-Cloud-Varianten im Vergleich

23.06.2023

www.aeb.com

A large, colorful triangular graphic in the bottom right corner of the page, featuring a gradient from purple to yellow. The letters 'AEB' are printed in white on this graphic.

AEB

Rechtliche Hinweise

Bestimmte Funktionalitäten, die in diesem oder anderen Produktdokumenten beschrieben werden, sind nur verfügbar, wenn die Software entsprechend eingerichtet ist. Das Einrichten geschieht je nach Produktreihe entweder in Abstimmung mit Ihrem Ansprechpartner bei AEB oder anhand eines entsprechenden Dokumentes, das Sie von Ihrem Ansprechpartner bei AEB erhalten. Details regelt der Vertrag, den Sie mit AEB abgeschlossen haben.

"AEB" bezieht sich grundsätzlich auf das Unternehmen, mit dem Sie als Kunde den jeweiligen Vertrag abgeschlossen haben. In Betracht kommen die AEB SE oder die von ihr mehrheitlich kontrollierten verbundenen Unternehmen. Eine Übersicht dieser Unternehmen finden Sie auf unseren Webseiten www.aeb.com bzw. www.aeb.com/de. Ausnahmen davon werden durch spezifische Nennung des Unternehmens kenntlich gemacht.

Die Benutzung des Programms erfolgt ausschließlich gemäß den vertraglichen Lizenzbestimmungen.

Warenzeichen

In dieser Produktinformation sind Warenzeichen nicht explizit als solche gekennzeichnet - wie dies in technischen Dokumentationen üblich ist:

- Adobe, Acrobat, Reader, LiveCycle Designer und Experience Manager Forms sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Inc.
- HTML und XML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.
- TIBCO JasperSoft Business Intelligence Suite ist eine Marke der TIBCO SOFTWARE INC.
- Java und Oracle sind eingetragene Marken der Oracle Corporation.
- Microsoft Windows, MS Word, MS Excel und MS SQL sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.
- NiceLabel, Designer Pro und Designer Express sind Marken oder eingetragene Marken von NiceLabel / Euro Plus d.o.o.
- Salesforce, Sales Cloud und weitere sind Marken von salesforce.com, inc.
- SAP und SAP S/4HANA sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE.
- Saperion ist ein Warenzeichen der Saperion AG.
- Sybase SQL Anywhere ist Marke oder eingetragene Marke der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Produktnamen werden als eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firma angenommen. Alle Warenzeichen sind anerkannt.

Alle Angaben in diesem Dokument sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken.

Urheberrechte

Alle Rechte, insbesondere Urheberrechte, sind vorbehalten. Kein Teil dieser Produktinformation sowie des dazugehörigen Programms darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder sonstige Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung von AEB reproduziert oder vervielfältigt werden. Eine Weitergabe erfolgt ausschließlich an Kunden von AEB zum Zweck der internen Verwendung im Zusammenhang mit der Nutzung lizenzierter Software von AEB. Eine erneute Weitergabe in jedweder Form an Dritte, Mitarbeiter des Kunden ausgenommen, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von AEB gestattet und ebenfalls ausschließlich für

einen Gebrauch im Zusammenhang mit lizenzierter Software von AEB bzw. der AFI Solutions GmbH (AFI GmbH) zulässig.

AEB Plug-ins für SAP®: Verwendung von produktinternem Code von AEB

Im Rahmen der Wartung und Weiterentwicklung ist jederzeit mit Änderungen der internen Programmierung des Standardsystems zu rechnen. Funktionalitäten der internen Programmierung (z. B. im SAP®-Objektcode) dürfen deshalb vom Kunden nicht über eigene Programmierungen angesprochen werden. Zum Zweck der Nutzung durch den Kunden dokumentierter Code, wie beispielsweise eine Übergabeschnittstelle zum Aufruf von Funktionalitäten des Produkts, ist hiervon ausgenommen.

© 2023

Stand: 23.06.2023

Inhalt

1	Erläuterungen zu den Tabellen	1
2	Betrieb	1
3	Zugriff	1
4	Testsystem	2
5	Monitoring/Überwachung	2
6	Rahmen und Verfügbarkeit	2
7	Kommunikation, Support und Betreuung	3
8	Sicherheit und Datenschutz	3
9	BCM und Disaster Recovery	4

1 Erläuterungen zu den Tabellen

- ✓ Im entsprechenden Modell enthalten
- € Optional in einem separaten SLA zubuchbar/individuell vereinbar. Es entstehen dadurch ggf. Zusatzkosten.
- ¹ Diese Option ist in einem separaten SLA zubuchbar/individuell vereinbar. Es entstehen dadurch ggf. Zusatzkosten. Gehen Sie bei Interesse an dieser Option auf ihren Ansprechpartner von AEB zu.
- ² Sofern nicht in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Produkts abweichend definiert.

2 Betrieb

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Cloud in Deutschland	✓	✓
Anbindung an Behörden (z. B. Zoll) inkludiert	✓	✓
Betrieb der Infrastruktur (z. B. Datenbanken, Applikationsserver)	✓	✓
Dynamisches Bereitstellen von weiteren Systemressourcen	✓	✓
Automatisches Bereitstellen der lizenzierten fachlichen Inhalte	✓	✓ oder nach Vorgabe des Kunden ¹
Systemumgebung	Shared	Dedicated
Netzwerkinfrastruktur	Shared	Shared, Dedicated möglich ¹
Datenhaltung	Shared	Shared, Dedicated möglich ¹

3 Zugriff

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Zugriff über Internet direkt	✓	✓
Zugriff über VPN	€	€

4 Testsystem

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Testsystem für Business Services	✓	✓
Zugriff über VPN/individuelles Testsystem	–	€

5 Monitoring/Überwachung

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Proaktives Systemmonitoring	✓	✓
Proaktives Anwendungsmonitoring für AEB Business Services und AEB Cloud Produkte	✓	✓
Proaktives Prozessmonitoring	–	€

6 Rahmen und Verfügbarkeit

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Betriebszeiten 24/7	✓	✓
Verfügbarkeit Standard	99 %	99,5 %
Erweiterte Verfügbarkeit möglich bis	–	99,999 % ¹
Wartungsfenster (siehe Servicebeschreibung)	✓	✓
Wartungsfenster individuell vereinbaren	–	€
Backup mindestens einmal pro Tag	✓	✓
Datenaufbewahrung	18 Monate ²	Wird individuell vereinbart ¹
Archivierung	€	€
Datenvolumen (DB Store)	Bis zu 500 GB/Jahr	Bis zu 1 TB/Jahr, mehr möglich ¹
Named User	Bis zu 1000 ²	Beliebig ²

7 Kommunikation, Support und Betreuung

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Technische Betreuung durch AEB Operations 24/7	✓	✓
Fachlicher Support gemäß Leistungsbeschreibung Support	✓	✓
Technischer Support	Analog zu den Zeiten des fachlichen Supports	24/7 möglich ¹
Statusinfos über Webseite und Community	✓	✓
Störungsmeldung über Community, Tickets, E-Mail, Telefon	✓	✓
Erweitererte Zeiten fachlicher Support; bis zu 24/7	€	€
Statusinfos per E-Mail	–	€
Proaktives Status-Reporting	–	€
Individuelle Telefonnummer für Störungsmeldung	–	€
Weitere Wege für Störungsmeldungen	–	€
Technische Betreuung durch individuelles Team von AEB	–	€
Kundenindividuelle Anpassungen	–	€

8 Sicherheit und Datenschutz

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
ISO-27001 oder vergleichbar zertifiziert	✓	✓
Zertifiziertes Datenschutzmanagement	✓	✓
AEO-S-zertifiziert	✓	✓
Automatische Systempatches	✓	✓
Zertifizierte AEB-Security-Prozesse	✓	✓
Zertifiziertes AEB-Sicherheitskonzept	✓	✓
Regelmäßige Penetrationstests	✓	✓

Zugriff TLS-verschlüsselt	✓	✓ Weitere Varianten möglich ¹
Anwendungspatches werden regelmäßig an fixen Wartungsfenstern eingespielt	✓	✓ oder individuell vereinbar ¹
Zugangssicherheit: Username, Passwort (+ ggf. Mandant)	✓	✓
Password Policy	Fix	Anpassbar ¹
Automatische Trennung	Nach 24 h	Individualisierbar ¹
Usermanagement pro AEB-Anwendung	✓	✓
Usermanagement übergreifend (SSO)	€	€
Verzeichniskopplung (z. B. mit Azure AD)	€	€
Weiterer Faktor für Zugang (z. B. Authenticator App)	–	€
Individuell angepasste Security-Prozesse	–	€
Individuell angepasstes Sicherheitskonzept	–	€
Individuelle Penetrationstests	–	€
Individuelles Change-/Releasemanagement	–	€
Individuelle Audits	–	€

9 BCM und Disaster Recovery

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Recovery Time Objective (RTO)	24 h, fix	24 h, individuell anpassbar ¹
Recovery Point Objective (RPO)	24 h, fix	24 h, individuell anpassbar ¹
Regelmäßiges Backup (z. B. einmal monatlich) aller Kundendaten in eine vom Kunden festgelegte Umgebung	–	€
Escrow für die Anwendungen	–	€
Priorisiertes Disaster Recovery inklusive Standby-Systeme in einem 3. Rechenzentrum	–	€

AEB SE . Hauptsitz . Sigmaringer Straße 109 . 70567 Stuttgart . Deutschland . +49 711 72842 0 . www.aeb.com . info.de@aeb.com . Registergericht: Amtsgericht Stuttgart . HRB 767 414 . Geschäftsführende Direktoren: Matthias Kieß, Markus Meißner . Vorsitzende des Verwaltungsrats: Maria Meißner

Standorte

Amsterdam . Düsseldorf . Hamburg . Lübeck . Mainz . Malmö . Manila . München . New York . Prag . Salzburg . Singapur . Soest . Stuttgart . Warwick . Zürich