

Centric Cloud Solutions GmbH

„Servicebeschreibung“

Stand: Oktober 2021, Version 2.1

Inhalt

1 Überblick.....	3
2 Zertifizierung Datensicherheit und Datenverfügbarkeit	6
3 Verfügbarkeit	8
4 Service und Support.....	9
5 Mitwirkungspflichten	12
6 Preise, Implementierungsservice, Bedingungen	15

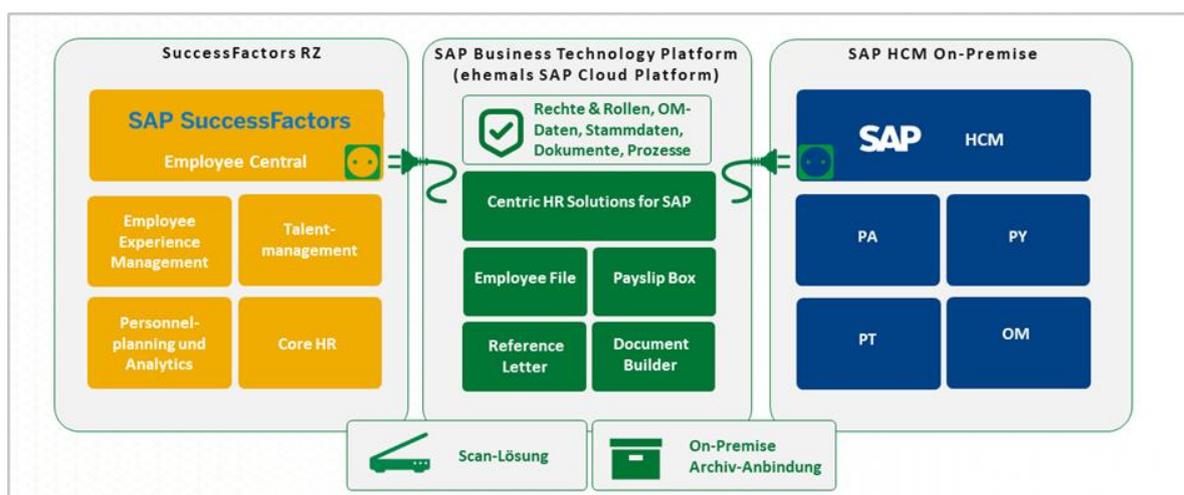
1 Überblick

Technische Lösung

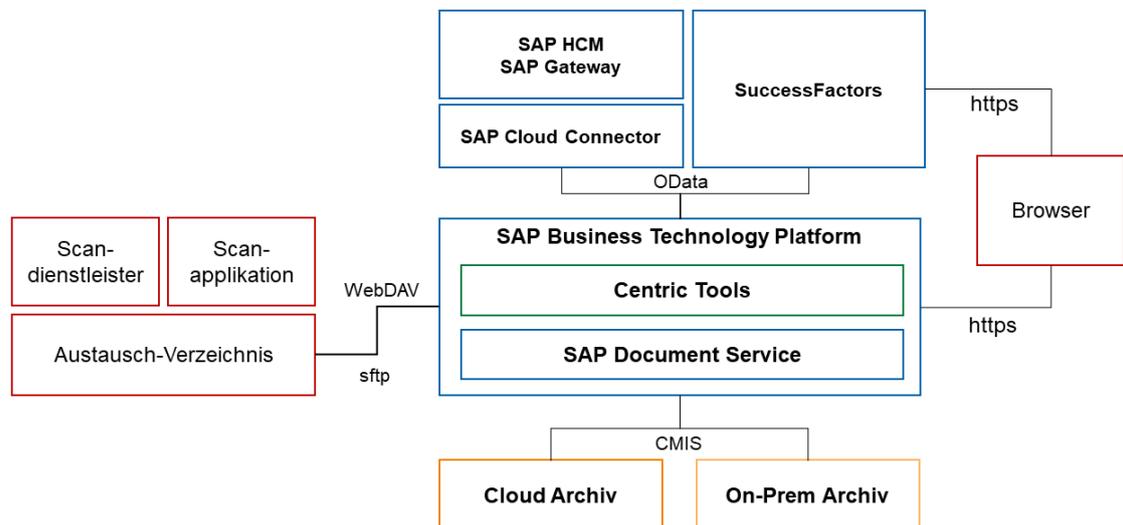
Bei dem Centric Produktportfolio handelt es sich um Cloudlösungen, basierend auf der SAP® Business Technology Platform (ehemals SAP Cloud Platform). Alle Produkte werden in einem Rechenzentrum der SAP SE in Frankfurt am Main durch die SAP gehostet. Durch die Nutzung der SAP-Rechenzentren sorgt SAP für den Betrieb, inkl. Security und BackUp-Funktionalität.

Die Lösungen sind sowohl als Add-On zu SAP® HCM als auch SuccessFactors entwickelt worden. Damit unterstützen Sie den Technologiewechsel im Rahmen des durch SAP ausgerufenen HXM Movements bestmöglich. Die Tätigkeiten für Kunden während des Betriebs reduzieren sich auf ein Minimum. Aufwände können im Rahmen eines Releasewechsels entstehen, wenn beispielsweise neue Funktionen der Centric Employee File oder Centric Reference Letter genutzt werden sollen und diese auf individuelle Kundenanforderungen eingerichtet werden müssen. Selbstverständlich besteht auch die Möglichkeit, dass Centric im Rahmen eines Dienstleistungsbudgets die gewünschten Einstellungen für neue „Release Funktionen“ in den Centric Produkten vornimmt.

Ein internationaler Betrieb ist problemlos möglich. Im Standard werden die Sprachen Deutsch und Englisch ausgeliefert. Über eine im Produkt enthaltene Übersetzungsfunktion kann die Systemsprache mit Hilfe von Tabellen selbstständig durch den Kunden umgestellt werden. Die Anbindung von SAP HCM und SuccessFactors erfolgt über die im SAP Standard verfügbare OData Schnittstelle.



Die täglich über ein Multifunktionsdrucker (MFP) gescannten Dokumente können in einem Austauschverzeichnis temporär abgelegt werden, welches über SFTP oder WebDAV für einen Dokumentimport angebunden ist. Das Austauschverzeichnis ist durch den Kunden bereitzustellen.



Anpassung an kundenspezifische Anforderungen

Die Lösung kann an kundenindividuelle Anforderungen angepasst werden.

Einstellungen können entweder vom Kunden selbst durchgeführt oder bei der Centric kostenpflichtig beauftragt werden.

Admin User, User Verwaltung, Monitoring

Zur Dokumentation bezüglich User, Berechtigungen und Monitoring der Lösung verweisen wir auf den Einführungsleitfaden.

Für Sie als Kunde wird zumindest ein Super-User / Admin-User angelegt, der die folgenden Aufgaben hat:

- Anlegen weitere Nutzer, soweit erforderlich
- Monitoring der Lösung, soweit erforderlich
- Erfassen von Fehlermeldungen
- Im Falle von Anbindung an SAP HCM/SuccessFactors: Bereitstellung der notwendigen Berechtigungen, Zugangsdaten, Einrichtung der Verbindung HCM/SuccessFactors-seitig.

Nutzungsvoraussetzungen

Um die Funktionalitäten der Centric SAP Cloud Produkte nutzen zu können, müssen folgende kaufmännischen und technischen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Gültiger Vertrag zur Nutzung
- Aktueller Internetbrowser, welcher durch SAP unterstützt wird
- Internetanbindung mit ausreichender Connectivity / Bandbreite
- Im Falle einer Anbindung von SAP HCM/SuccessFactors: Bereitstellung der notwendigen Lizenzen.

Nutzungsumfang

Die Nutzung des Service steht Ihnen in dem in der Online-Dokumentation beschriebenen Umfang und zu den unten dargestellten Verfügbarkeiten vollumfänglich zu.

Administrative Leistungen

Centric erbringt die folgenden administrativen Leistungen:

- Auftragsmanagement
- Subskription-Management
- Jährliche Verbrauchsdatenermittlung und Rechnungsstellung

2 Zertifizierung Datensicherheit und Datenverfügbarkeit

Der Service der Centric SAP Cloud Produkte werden in dem im Angebot genannten Data Center gehostet. Diese Data Center unterliegen den von SAP dokumentierten Sicherheits- und Datenschutzstandards.

Alle gängigen Sicherheitsstandards für den Betrieb von Cloud-Lösungen werden erfüllt und sind unter anderem durch Zertifikate und regelmäßige Berichte dokumentiert. Nachweise dazu können im [SAP Trust Center](#) eingesehen werden.

ISO 27001	ISO 22301	CSA STAR
 <p>KPMG Certificate</p> <p>KPMG Cert GmbH Umweltgutachterorganisation Barbarossaplatz 1a, 50674 Cologne, Germany</p> <p>certifies that</p> <p>SAP SE Detmer-Happ-Allee 16 69190 Waldorf, Germany</p> <p>with the locations and organizational units as listed in the annex has established and applies an Information security management system for the scope</p> <p>„Operations of SAP Business Technology Platform and the services as provided on the Annex of the certificate“.</p> <p>This is in accordance with the <i>Statement of Applicability (SoA)</i> dated 04-03-2021.</p> <p>A certification audit conducted by KPMG, documented in a report, has verified that the management system complies with the requirements of the following standard:</p> <p>DIN EN ISO/IEC 27001:2017</p> <p>In addition to this certification, the organization uses the norms ISO/IEC 27032:2015 and ISO/IEC 27035:2018 as sources for the control set as defined in the SoA.</p> <p>Certification number: 11800521 Certification date: 31st May 2021 Certificate valid from: 1st June 2021 Certification valid until: 31st May 2024</p> <p><i>W. Nolle</i> Wilhelm Dole Managing Director</p> <p><i>G. Hartmann</i> Georg Hartmann Certification body</p> 	 <p>KPMG Certificate</p> <p>KPMG Cert GmbH Umweltgutachterorganisation Barbarossaplatz 1a, 50674 Cologne, Germany</p> <p>certifies that</p> <p>SAP SE Detmer-Happ-Allee 16 69190 Waldorf, Germany</p> <p>with the locations and organizational units as listed in the annex has established and applies a business continuity management system for the scope</p> <p>„Operations of SAP Business Technology Platform and the services as provided on the Annex of the certificate“.</p> <p>A certification audit conducted by KPMG, documented in a report, has verified that the management system complies with the requirements of the following standard:</p> <p>DIN EN ISO 22301:2020-06</p> <p>Certification number: 12000621 Certification date: 31st May 2021 Certificate valid from: 1st June 2021 Certification valid until: 31st May 2024</p> <p><i>W. Nolle</i> Wilhelm Dole Managing Director</p> <p><i>G. Hartmann</i> Georg Hartmann Certification body</p> 	 <p>KPMG Certificate</p> <p>KPMG Cert GmbH Umweltgutachterorganisation Barbarossaplatz 1a, 50674 Cologne, Germany</p> <p>certifies that</p> <p>SAP SE Detmer-Happ-Allee 16 69190 Waldorf, Germany</p> <p>with the locations, organizational units and services as listed in the annex of the ISO/IEC 27001 certificate with the certification number 11800521</p> <p>has established and applies an Information security management system for the scope</p> <p>„Operations of SAP Business Technology Platform and the services as provided on the Annex of the ISO/IEC 27001 certificate“.</p> <p>A certification audit conducted by KPMG, documented in a report, has verified that the management system complies with the requirements of the following standard:</p> <p>CSA STAR, CCM version 3.0.1</p> <p>Certification number: 1180052111¹ Certification date: 31st May 2021 Certificate valid from: 1st June 2021 Certification valid until: 31st May 2024</p> <p><i>W. Nolle</i> Wilhelm Dole Managing Director</p> <p><i>G. Hartmann</i> Georg Hartmann Certification body</p> <p><small>¹ valid only with certificate No. 11800521 provided for SAP SE.</small></p>

<https://www.sap.com/germany/about/trust-center/certification-compliance/compliance-finder.html?search=business%20technology%20platform>

Wir legen Wert auf qualitativ hochwertige Produkte. Aus diesem Grund lassen wir alle unsere Produkte durch SAP prüfen und zertifizieren.

SAP® Certified
Built on SAP Business Technology Platform



Centric Employee File	Centric Document Builder
<div style="text-align: center;">  <p>Certificate SAP INTEGRATION CERTIFICATION</p> </div> <p>SAP SE hereby confirms that the product Centric Employee File 4.0 for SAP solutions of the company Centric Cloud Solutions GmbH has been certified as built on SAP Business Technology Platform using SAP Extension Suite via the SAP integration scenario ES-EXT 1.0.</p> <p>This certificate confirms the technical compliance of Centric Employee File 4.0 for SAP solutions with SAP certification procedures.</p> <p>The certification test is documented in report no. 19527 and expires on November 15, 2022</p> <p>Certified Functions:</p> <ul style="list-style-type: none"> Deploy/Run on SAP Business Technology Platform Cloud Extension Connected to SAP SuccessFactors HTML5/SAPUI5 Application running on SAP Extension Suite Java Application running on SAP Business Technology Platform Multitenancy Enabled <p>Oliver Weyand Walldorf, November 15, 2021</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div data-bbox="256 1299 446 1332"> <p>SAP® Certified Built on SAP Business Technology Platform</p> </div> <div data-bbox="632 1290 820 1323"> <p>THE BEST RUN </p> </div> </div> <p style="font-size: small;">SAP certification focuses on technical integration with SAP solutions. Vendor is responsible for the product itself, its error-free operation, and adherence to applicable laws.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>Certificate SAP INTEGRATION CERTIFICATION</p> </div> <p>SAP SE hereby confirms that the product Centric Document Builder 2.0 for SAP® solutions of the company Centric Cloud Solutions GmbH has been certified as built on SAP Business Technology Platform using SAP Extension Suite via the SAP integration scenario ES-EXT 1.0.</p> <p>This certificate confirms the technical compliance of Centric Document Builder 2.0 for SAP® solutions with SAP certification procedures.</p> <p>The certification test is documented in report no. 19681 and expires on December 10, 2022</p> <p>Certified Functions:</p> <ul style="list-style-type: none"> Deploy/Run on SAP Business Technology Platform Cloud Extension Connected to SAP SuccessFactors HTML5/SAPUI5 Application running on SAP Extension Suite Java Application running on SAP Business Technology Platform Multitenancy Enabled <p>Oliver Weyand Walldorf, December 10, 2021</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div data-bbox="884 1290 1074 1323"> <p>SAP® Certified Built on SAP Business Technology Platform</p> </div> <div data-bbox="1254 1290 1442 1323"> <p>THE BEST RUN </p> </div> </div> <p style="font-size: small;">SAP certification focuses on technical integration with SAP solutions. Vendor is responsible for the product itself, its error-free operation, and adherence to applicable laws.</p>

3 Verfügbarkeit

- Die Centric SAP Cloud Produkte stehen Ihnen täglich grundsätzlich rund um die Uhr („7x24“) zur Verfügung.
- Die Centric SAP Cloud Produkte weisen eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit von 99 % auf.
- Ausgenommen sind regelmäßige oder geplante angekündigte Wartungsarbeiten.

Zusätzlich ist ebenfalls der [Cloud Status](#) zu den einzelnen SAP Services, z.B. der von uns nutzbare „SAP Document Service“ im SAP Trust Center einsehbar.

SAP Document service

Derzeitige Aktivität: Zuletzt aktualisiert vor 2 Minuten

- ✓ Australia: Sydney
- ✓ Brazil: São Paulo
- ✓ Canada: Toronto
- ✓ China: Shanghai
- ✓ Germany: Frankfurt
- ✓ Germany: St. Leon-Rot
- ✓ Japan: Tokyo
- ✓ Netherlands: Amsterdam
- ✓ Saudi Arabia: Riyadh
- ✓ USA: Ashburn, VA
- ✓ USA: Chandler, AZ
- ✓ USA: Sterling, VA

Detaillierte Historie

Jun. 2021

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Juni 29., 2021 UTC+2

Es gibt keine Vorfälle für den ausgewählten Tag.

4 Service und Support

Ansprechpartner beim Kunden

Im Rahmen des Onboarding-Prozesses benennt der Kunde autorisierte Personen in seiner Organisation, die gegenüber der Centric berechtigt sind, kostenpflichtige Zusatzoptionen zu bestellen sowie kostenpflichtige und / oder sicherheitsrelevante Dienstleistungen zu beauftragen. Derartige Bestellungen oder Beauftragungen müssen in Textform erfolgen, z.B. per Brief, per Fax oder per E-Mail. Dabei muss der Aussteller der Vollmacht berechtigt und eindeutig erkennbar sein.

Die Meldung von Fehlern und Störungen können von allen (nicht nur den besonders autorisierten) Personen beim Kunden vorgenommen werden.

Centric Service Desk

Der Centric Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für die Kunden (Single Point of Contact).

Die Mitarbeiter des Service Desk nehmen Serviceaufträge und Störungsmeldungen (Incident Management) an. Die Serviceaufträge und Störungsmeldungen werden als „Tickets“ dokumentiert, kategorisiert und priorisiert. Die Durchführung der Serviceaufträge oder die Beseitigung der Störungen erfolgen gemäß dem vereinbarten Service Level.

Während der Servicezeit meldet der Kunde Störungen telefonisch, per E-Mail oder über das Centric Support Portal.

Dabei liefert er soweit möglich alle zur Entstörung benötigten Informationen zur Behebung der Störung (wie z. B. betroffene Standorte, Auswirkung der Störung und Dringlichkeit).

Servicezeiten des Service Desk

Der Centric Service Desk ist von montags bis freitags zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr erreichbar. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage sowie Heiligabend und Silvester; an diesen Tagen ist der Support nicht erreichbar.

Prioritäten für die Störungsbehebung

Beim Eingang einer Störungsmeldung wird ein sog. Ticket angelegt. Die Reaktionszeiten sind abhängig von der jeweiligen Priorität des Tickets. Die Priorität nimmt Werte zwischen 1 (höchste Priorität) und 4 (niedrigste Priorität) an. Der Wert ergibt sich aus den beiden Faktoren Auswirkung und Dringlichkeit.

Die Auswirkung hat die Ausprägungen „Hoch“, „Mittel“ und „Niedrig“. Sie beschreibt, wie wichtig der Centric Service für die Geschäftsprozesse des Kunden ist und welche Beeinträchtigungen durch die vorhandene Störung entsteht.

Die Dringlichkeit orientiert sich am Grad, in dem das System noch nutzbar ist:

- Totaler Ausfall des gesamten Systems (Totalausfall),
- Arbeiten ist möglich, aber nur unter massiven Einschränkungen (Hoch)
- Arbeiten ist mit einigen Einschränkungen möglich (Mittel)
- Arbeit ist unter kaum bemerkbaren Einschränkungen möglich (Niedrig)

Die Werte für Dringlichkeit und Auswirkung werden bei der Anlage des Tickets vom Kunden erfragt und mit ihm abgestimmt.

Aus Auswirkung und Dringlichkeit ergibt sich die Priorität des Störungstickets wie folgt:

Dringlichkeit				
Auswirkung	Totalausfall	Hoch	Mittel	Niedrig
Hoch	Prio 1	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Mittel	Prio 2	Prio 2	Prio 3	Prio 4
Niedrig	Prio 2	Prio 3	Prio 4	Prio 4

Reaktionszeiten bei Störungen

Als Reaktionszeit wird die Zeit definiert, die zwischen der Eröffnung eines Tickets und dem Beginn einer qualifizierten Bearbeitung vergeht. Die Berechnung der Zeit wird nur innerhalb der Servicezeiten des Service Desk vorgenommen. Geht eine Störungsmeldung außerhalb dieser Servicezeiten ein, so beginnt die zugesicherte Reaktionszeit mit dem darauffolgenden Arbeitstag.

Folgende maximale Reaktionszeiten werden zugesichert

Priorität	Reaktionszeit
1	2 Arbeitsstunden
2	4 Arbeitsstunden
3	1 Arbeitstag
4	3 Arbeitstage

Wartungsfenster

Wartungsfenster, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, sind jeweils täglich 00:00 – 08:00 Uhr (MEZ/MESZ).

Eventuelle Wartungsarbeiten außerhalb dieser Zeit werden Ihnen rechtzeitig auf geeignete Art und Weise angezeigt. Darüber hinaus gelten die Wartungsfenster, die sich SAP für die SAP Cloud Plattform selbst ausbedingt: Diese Wartungszeiten sind von der Centric nicht beeinflussbar und müssen auch von Ihnen als Kunden akzeptiert werden.

SAP Link:

https://www.sap.com/about/agreements/cloud-Services.html?search=service%20level%20agreement&sort=latest_asc&tag=language:german#pdf-asset=6ca1b648-fd7c-0010-87a3-c30de2ffd8ff&page=1

5 Mitwirkungspflichten

Um den Auftrag durchführen zu können, ist Centric auf bestimmte Mitwirkungsleistungen des Kunden angewiesen. Sie werden daher im erforderlichen Umfang mitwirken und dafür Sorge tragen, dass die jeweiligen Mitwirkungsleistungen in Übereinstimmung mit dem vereinbarten Zeitplan rechtzeitig, vollständig und für Centric kostenfrei erbracht werden. Erfüllen Sie als Kunde Ihre Mitwirkungsleistungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht zu den vereinbarten Terminen, sind die sich daraus ergebenden Entgelterhöhungen und Terminverschiebungen von Ihnen selbst zu vertreten. Folgende Leistungen sind durch den Kunden (als Auftraggeber) zu erbringen:

Allgemein:

- Der Kunde stellt mindestens eine interne Projektleitung für technische und fachliche Themen zu Verfügung, welche Deutsch oder Englisch spricht.
- Projektbegleitung durch geeignetes Fachpersonal (Fachabteilung HR, technisches Personal, Security Officer, repräsentative Key User, etc.)
- Die Abnahme der jeweiligen Meilensteine erfolgt durch den Kunden (Abnahme des Fachkonzepts, Abnahmetest nach Implementierung, finale Projektabnahme)
- Webbrowser, der von der SAP als kompatibel eingestuft ist
- Lizenzrechtliche Nutzung von SAP HCM oder SuccessFactors
- HCM-Projekte
 - Installierter und konfigurierter SAP Cloud Connector / SAP Gateway Server
 - HCM-User mit Customizing-Berechtigungen
 - Technischer HCM-User für die Datensynchronisation
- SuccessFactors-Projekte
 - Stellung eines Systemadministrators für SuccessFactors
 - SuccessFactors technischer Benutzer (inkl. OData API):
Wird verwendet, um die Stammdaten über eine Destination zu synchronisieren. Der technische Benutzer sollte eine Rolle in SuccessFactors mit Zugriff auf die entsprechenden Felder und Zugriff auf die OData API haben (z.B. Name, Adresse, Titel, etc.)

Employee File:

- Bereitstellung eines WebDAV oder S-FTP Verzeichnisses, sofern Dokumente über ein Austauschverzeichnis in die Akte hochgeladen werden sollen
- Installation des Office365 Addins bei den Anwendern
- Scan-Hardware wird durch den Kunden bereitgestellt

- Sollte ein On-Premises Archivsystem durch den Kunden gewünscht werden, ist die Hardware durch den Kunden bereitzustellen
- Die Überwachung des Dokumentenuploads erfolgt durch den Auftraggeber
- Im Falle einer Einbringung von Dokumenten über einen initialen Massenupload: Bereitstellung der Meta-Daten und Dokumente entspricht den Anforderungen der Centric Cloud Solutions

Scan2Employee File:

Bereitstellung der erforderlichen Systeme:

- Bereitstellung eines WebDAV oder sftp-Austauschverzeichnisses zur Übergabe der Dokumente vom Scanner an die Personalakte
- Bereitstellung eines (virtuellen) Servers mit mindestens:
 - 2 GHz Prozessor
 - 2 GB RAM, wobei 4 oder mehr GB empfohlen werden
 - 10 GB Speicherplatz (NIC Card)
- Bereitstellung Microsoft® Windows® Lizenzen:
 - Windows Server 2012 R2: Standard and Datacenter
 - Windows 8.1 (32\64 bit): Pro and Enterprise
 - Windows 7 (32\64 bit): Professional, Ultimate, and Enterprise with the latest service pack
 - Windows 10
- Bereitstellung zusätzlicher Software:
 - Microsoft® .NET Framework 3.5
 - Microsoft® .NET Framework 4.0
- Microsoft® .NET Framework 4.5

Document Builder:

- Der Kunde hat zu definieren aus welchen Quellsystemen die Daten zur Dokumentenerstellung gezogen werden sollen
- Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass auf Seite der Quellsysteme über eine REST-Schnittstelle auf die definierten Daten zugegriffen werden kann.

Grundsätzlich gilt:

- Das Anlegen der Dokumenterstellungsvorlagen erfolgt durch den Kunden
- Das Anlegen der Textbausteine erfolgt durch den Kunden

Allerdings kann es dazu kommen, dass Dokumente automatisch über Trigger-Events in SuccessFactors erzeugt werden sollen und/oder per Workflows erstellt und/oder freigegeben

werden sollen. In diesem Fall unterstützt Centric nach Beauftragung gerne. Folgende Mitwirkungsleistungen des Kunden fallen an:

- Anfertigen einer Excel-Liste mit
 - einer Definition und Zusammenfassung aller Dokumentenvorlagen,
 - einer Definition der pro Vorlage enthaltenen Daten,
 - einer Definition der Quellsysteme für die jeweiligen Daten,
 - einer Definition und Erläuterung der jeweiligen Auslöser (Trigger) zur Dokumentenerstellung und
 - einer Definition bzw. Beschreibung der jeweiligen Prozesse
- Priorisierung der Business-Cases zur Dokumentenerstellung nach Häufigkeit und Zeitaufwand pro Dokumenterstellung

Reference Letter:

Grundsätzlich gilt:

- Das Anlegen weiterer Zeugnisvorlagen erfolgt durch den Kunden

Allerdings kann es dazu kommen, dass Zeugnisse per Workflows erstellt und/oder freigegeben werden sollen. In diesem Fall unterstützt Centric nach Beauftragung gerne. Folgende Mitwirkungsleistungen des Kunden fallen an:

- Anfertigen einer Prozessbeschreibung

Payslip Box:

- Bereitstellung eines WebDAV oder S-FTP Verzeichnis für den Dokumentupload
- Pflege der E-Mail-Adressen (beruflich oder privat) aller Mitarbeiter*innen im HCM oder SuccessFactors.
- Definition der entgeltbezogenen Dokumentarten, welche in die Payslip Box einfließen sollen.
- Aufzeigen, wie die jeweiligen Dokumente im HCM erzeugt werden, sodass die Möglichkeiten zum „Abgreifen“ der Dokumente ersichtlich werden.
- Pfleger und Anlage der User im Active Directory (AD).
- Bereitstellung benötigter Lizenzen im AD
- Pflege der Übersicht zur digitalen vs. postalischen Zustellung

6 Preise, Implementierungsservice, Bedingungen

Die Preise für die Nutzung der Centric SAP Cloud Service werden in einem individuellen Angebot definiert.

Zusätzliche Dienstleistungen, die zur Implementierung des Services notwendig sind, werden in dem separaten Angebot definiert.

Die Servicebedingungen werden in einem separaten Dokument zusammengefasst aufgeführt.