Servicebeschreibung

AEB Private Cloud

www.aeb.com

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 Ihrer Ansprechperson bei AEB oder anhand eines entsprechenden Dokumentes, das Sie von Ihrer Ansprechperson 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.

Marken

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

- Adobe, Acrobat, Reader, Experience Manager Forms und AcroForms sind Warenzeichen oder eingetragene Marken von Adobe Systems Inc.
- HTML und XML sind Warenzeichen 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 Warenzeichen 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 Warenzeichen oder eingetragene Marken der SAP SE.

Alle anderen Produktnamen werden als eingetragene Marken der jeweiligen Firma angenommen. Alle Marken 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, Beschäftigte 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 Add-ons 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.

© 2025

Stand: 18.06.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Lösungen von AEB in der Cloud	1
1.1	Systemvoraussetzungen	1
1.2	Leistungsumfang	1
1.2.1	Generelle Hinweise	1
1.2.2	Installation und Konfiguration	1
1.2.3	Technische Verfügbarkeiten	1
1.2.4	Geplante und ungeplante Wartungsarbeiten	2
1.2.5	Datenverfügbarkeit	2
1.3	Kommunikation und Datenübertragung	2
1.4	Rechenzentren von AEB	3
2	Inkludierte Professional Services	4
2.1	IT-Infrastruktur-Services	4
2.1.1	Serverumzug	4
2.2	Datenbankmanagement-Services	4
2.2.1	Datenbankinstallation	4
2.2.2	Datenbankadministration	4
2.2.3	Datenbankmonitoring	4
2.2.4	Datenbank-Checkup	4
2.3	Applikationsbasisdienste	4
2.3.1	Installation von Server- und AEB-Softwarekomponenten	4
2.3.2	Installation der Peripheriegeräte	4
2.3.3	Escrow	5
2.4	Applikationssupport	5
2.4.1	Support	5
2.5	Applikationsbetrieb-Services	5
2.5.1	Regelmäßiger Update-Service	5
2.5.2	Systemüberwachung	5
2.5.3	Systemdesign	5
2.6	Applikationsmanagement-Services	5
2.6.1	Release- und Changemanagement	5
2.6.2	System Checkup	5
3	Weitere Professional Services	6
3.1	Kostenlose optionale Services	6
3.1.1	Content Services (Export / Import von Stammtabellen)	6
3.2	Kostenpflichtige optionale Services	6
3.2.1	Update-Service Testsystem Refresh	6
3.2.2	Weitere Services	6

4	Anhang: Tabellarische Übersicht des Leistungsumfangs der AEB Private Cloud	7
4.1	Erläuterungen zu den Tabellen	7
4.2	Betrieb	7
4.3	Zugriff	8
4.4	Testsystem	8
4.5	Monitoring/Überwachung	8
4.6	Rahmen und Verfügbarkeit	8
4.7	Kommunikation, Support und Betreuung	9
4.8	Sicherheit und Datenschutz	10
4.9	BCM und Desaster Recovery	11

1 Lösungen von AEB in der Cloud

Ihre AEB-Lösungen werden in der Cloud von AEB betrieben. Dazu betreibt AEB eigene Rechenzentren. Hier skalieren die AEB-Lösungen flexibel mit Ihren Anforderungen. Ihr Geschäftsprozess kann durch den Einsatz von Bausteinen zum Datenaustausch mit vor- und nachgelagerten Systemen unterstützt werden.

In der Nutzung der Cloud sind viele Services enthalten. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Inkludierte Professional Services (▸ Seite 4).

Für die Cloud-Lösungen der AEB wird besonderes Augenmerk auf Datensicherheit gelegt: Wesentliche Systeme, von den Netzwerkkomponenten bis zu den Applikations-Servern, sind redundant ausgelegt oder durch verschiedene aktive Controls gegen Hardware-Ausfälle geschützt. USVs, Notstromaggregate, Brandschutzsysteme und eine zweistufige Datensicherung sorgen auch im Desasterfall für Sicherheit und schnelle Recovery-Möglichkeiten. Darüber hinaus dürfen auch Sicherheits- und Qualitätsaspekte nicht fehlen, die sich z. B. aus gesetzlichen Anforderungen wie dem anwendbaren Datenschutzrecht für Sie und Ihre Prozesse ergeben. Die Einhaltung solcher Sicherheitsnormen ist AEB ein Anliegen. Aufgrund dessen und aufgrund ihrer globalen Ausrichtung orientiert sich AEB an international anerkannten Maßstäben. Zur Identifikation möglicher neuer Sicherheitslücken beauftragt AEB zusätzlich zum internen Security Team regelmäßig externe Experten. Auf diese Weise können weitere Risiken reduziert werden.

AEB verfügt über diverse Zertifizierungen, die den Qualitätsanspruch bestätigen. Sie finden die jeweiligen Zertifikate und Bestätigungen im AEB Trust Center. Hier stehen auch umfassende Informationen zum Cloud-Betrieb, zur Sicherheit, zum Datenschutz und zu weiteren Themen für Sie bereit.

1.1 Systemvoraussetzungen

Der Zugriff auf die *AEB Private Cloud* erfolgt über das Internet. Dabei können die Anzahl der Anwenderarbeitsplätze und die zu übermittelten Datenmengen Einfluss auf die Antwortzeiten der Services haben. AEB empfiehlt Ihnen daher die Sicherstellung eines ausreichend leistungsfähigen Zugangs zum Internet. Informationen über die Arbeitsplatzanforderungen zur Nutzung der *AEB Private Cloud* finden Sie in den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen, die Sie im AEB Help Center finden.

Darüber hinausgehende Anforderungen können Sie dem Ihrem Vertrag zugrundeliegenden Angebot einschließlich seiner Anhänge entnehmen.

1.2 Leistungsumfang

1.2.1 Generelle Hinweise

Die Services der AEB Cloud werden für Sie zur Nutzung über das Internet bereitgestellt. Dabei haben Sie keinen Zugriff auf den Source-Code oder auf andere Systeme oder Systemkomponenten. Die im Folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die bereitgestellten Cloud Services der AEB.

1.2.2 Installation und Konfiguration

AEB installiert und konfiguriert für Sie die Software im AEB-Rechenzentrum in einer speziellen Umgebung (*AEB Private Cloud*).

Zudem stellt AEB die erforderlichen Zugänge für Ihre Anwender gemäß Auftragsbestätigung bereit.

1.2.3 Technische Verfügbarkeiten

AEB stellt die produktiven Cloud Services während eines jeden Kalendermonats von Montag bis Sonntag (nachfolgend „Betriebstage“) von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr MEZ/MESZ (nachfolgend „Betriebszeiten“), mit einer Abdeckung von mindestens 99,5 % („Verfügbarkeit“) zur vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden bereit. Von den Betriebszeiten ausgenommen sind Zeiträume, während derer Wartungsarbeiten vorgenommen werden.

Erweiterung der Verfügbarkeit

Eine Erweiterung der Verfügbarkeit (z. B. auf bis zu 99,999% Verfügbarkeit) ist mit einem ergänzenden Service-Level-Agreement möglich. Wenden Sie sich hierzu an Ihren Ansprechpartner bei AEB.

1.2.4 Geplante und ungeplante Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten in der *AEB Private Cloud* werden durch AEB erbracht.

Über geplante Wartungsarbeiten der produktiven Cloud Services informiert Sie AEB auf der Statusseite. Geplante Wartungsarbeiten werden auf diese Weise so früh wie möglich bekannt gegeben. In der Regel werden Wartungsarbeiten zwölf Monate vorher, mindestens aber sechs Monate im Voraus angekündigt. Geplante Wartung findet an Sonntagen zwischen 06:00 und 22:00 Uhr (MEZ/MESZ) statt.

» Steht die *AEB Private Cloud* innerhalb geplanter Wartungszeiten weiterhin für Sie zur Nutzung zur Verfügung, handelt es sich nicht um eine vertraglich versprochene Leistung von AEB. Aus diesem Grund kann die Nutzung innerhalb dieser Zeiträume jederzeit und ohne weitere Mitteilung eingeschränkt werden. AEB empfiehlt daher die Nutzung nur während der vertraglich zugesagten Verfügbarkeit.

Ungeplante Wartungsarbeiten wird AEB mindestens 24 Stunden vorher ankündigen, sofern nicht aus wichtigem Grund kurzfristigere Maßnahmen erfolgen müssen. In einem solchen Fall wird AEB die Arbeiten so früh wie möglich mitteilen. Die Leistungsverpflichtung von AEB bezüglich der festgelegten technischen Verfügbarkeit bleibt davon unberührt.

1.2.5 Datenverfügbarkeit

Eine Datensicherung von Software (kundenindividuell installierte und konfigurierte Applikation), Bewegungs- und Stammdaten in der *AEB Private Cloud* erfolgt regelmäßig, mindestens einmal alle 24 Stunden. AEB stellt durch die Sicherung Ihres Datenbestandes auf den Computersystemen von AEB sicher, dass mindestens über den Datenbestand des jeweiligen davor liegenden Betriebstages verfügt werden kann. Ist das Einspielen einer Sicherungskopie notwendig, ist AEB berechtigt, denjenigen Datenzustand wiederherzustellen, der zum Zeitpunkt der letzten verfügbaren Sicherung bestand.

Die Recovery Time Objective (RTO) und die Recovery Point Objective (RPO) betragen jeweils 24 Stunden. Eine veränderte RTO oder RPO ist mit einem ergänzenden Service-Level-Agreement möglich. Wenden Sie sich hierzu an Ihren Ansprechpartner bei AEB.

Alle Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von Software (Bewegungsdaten) werden in der *AEB Private Cloud* so lange aufbewahrt, wie gemeinsam zwischen Kunde und AEB vereinbart. Danach werden diese Bewegungsdaten in der Regel täglich, beginnend mit dem jeweiligen Zeitstempel des Vorganges nach dem vereinbarten Zeitraum plus 1 Tag, automatisch von AEB datenschutzkonform gelöscht. Sofern nichts vereinbart wurde, werden die Bewegungsdaten für eine Dauer von 12 Monaten aufbewahrt.

Benötigen Sie wichtige Bewegungsdaten länger als vereinbart, besteht die Option, diese vor dem Löschen in ein Archiv in der *AEB Private Cloud* zu überführen. Für nähere Informationen hierzu sprechen Sie Ihre Kontaktperson bei AEB an oder erfassen Sie im AEB Help Center eine Anfrage.

Auf Anfrage und unter Berücksichtigung einer zu vereinbarenden Vorlaufzeit bietet AEB an, eine Kopie Ihrer Bewegungsdaten in einem marktüblichen, von AEB festgelegtem Format per Download zur Verfügung zu stellen. Werden Ihnen Ihre Bewegungsdaten auf diese Weise zur Verfügung gestellt, ist AEB nicht mehr verpflichtet, Ihre Bewegungsdaten in bisheriger Weise aufzubewahren. Stattdessen ist AEB berechtigt, die Ihnen zum Download bereitgestellten Bewegungsdaten datenschutzkonform drei volle Monate nach Bereitstellung der Bewegungsdaten zum Download und entsprechender Mitteilung an Sie zu löschen.

1.3 Kommunikation und Datenübertragung

AEB schuldet Ihnen nicht die Einrichtung und Aufrechterhaltung der Telekommunikationseinrichtungen von Ihnen zu AEB. Die Aufrechterhaltung der Telekommunikationsverbindung von AEB zu Dritten, beispielsweise zu Content-Anbietern oder Behörden (Zoll), gehört nur eingeschränkt zur Leistungsverpflichtung von AEB. AEB hat auf Störungen öffentlicher Kommunikations- und Energienetze (z. B. Internet-Verbindungen) keinen Einfluss. Störungen in den Netzen können zu Störungen in der Verbindung zu und von AEB führen, die AEB nicht zu verantworten hat. Dies betrifft auch die Telekommunikationsverbindung ab Übergabepunkt AEB-Rechenzentrum. Insofern erstreckt sich das Leistungsversprechen von AEB nicht auf den Bereich außerhalb des Übergabepunktes.

AEB empfiehlt, Kommunikation und Datenübertragungen immer verschlüsselt vorzunehmen. Aufgrund der hohen technischen Anforderungen, die von AEB nicht einseitig erfüllt werden können, ist eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung beim Einsatz der Lösungen von AEB im Standard nicht gegeben. Daher erfolgt der Versand von E-Mails, ebenso wie andere Datenübertragungsvorgänge, aus den Rechenzentren von AEB gegebenenfalls nicht mit einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. Für nähere Informationen hierzu wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei AEB. Sollten Sie darüber hinaus Beratung zu entsprechenden technischen Lösungen wünschen, wenden Sie sich ebenfalls an Ihren Ansprechpartner bei AEB.

1.4 Rechenzentren von AEB

Die Rechenzentren von AEB befinden sich in Deutschland.

Der Betrieb der Rechenzentren von AEB unterliegt den Regeln des europäischen und deutschen Rechts, u. a. der Datenschutzgrundverordnung und dem Bundesdatenschutzgesetz. Auch darüber hinaus sind Datensicherheit und die Vertraulichkeit bzw. Integrität Ihrer Daten ein wesentlicher Bestandteil der Zusammenarbeit. Sollte eine Behörde Ihre Daten anfordern, wird AEB sich vergewissern, dass die Behörde die dafür nötigen rechtlichen Voraussetzungen eingehalten hat. Zudem werden Sie von AEB in einem solchen Fall über die Anforderung informiert, sobald dies gesetzlich/rechtlich zulässig ist.

Auch von unabhängiger Stelle finden in den Rechenzentren von AEB regelmäßig Sicherheitsrevisionen statt. Die Zertifikate, die AEB bei bereits erfolgten Revisionen erworben hat, können Sie im AEB Trust Center einsehen.

Diese externen Zertifikate können Sie auf Wunsch durch ein eigenes Audit überprüfen lassen.

2 Inkludierte Professional Services

Durch die Nutzung der Rechenzentren von AEB haben Sie von überall Zugriff auf Ihre AEB-Lösungen. Bestandteil dieser Vereinbarung sind auch die Folgenden aufgeführten Professional Services von AEB. Diese inkludierten Professional Services werden nicht gesondert berechnet.

» Ihr Nutzen: Entlastung Ihrer internen IT und IT-Ressourcen. Sie benötigen keine speziell auf die AEB-Software geschulten Fachkräfte. Ihnen stehen die Experten und Ressourcen von AEB zur Verfügung.

Hiervon ausgenommen sind in der Vereinbarung nicht beinhalteten Services.

Siehe auch Abschnitt Weitere Services (▸ Seite 6).

2.1 IT-Infrastruktur-Services

2.1.1 Serverumzug

Unter einem Serverumzug wird der Umzug von AEB-Softwarekomponenten und den dazugehörigen Datenbanken von einem Server auf einen anderen Server verstanden.

In der *AEB Private Cloud* werden Ihre Lösungen in einem regelmäßigen Rhythmus auf Server mit einem üblichen Stand der Technik umgezogen.

2.2 Datenbankmanagement-Services

2.2.1 Datenbankinstallation

AEB übernimmt für Sie die Installation, Einrichtung und Konfiguration Ihrer Datenbank.

2.2.2 Datenbankadministration

AEB übernimmt für Sie alle Tätigkeiten im Umfeld der Datenbankadministration und trägt somit in diesem Bereich die Verantwortung.

2.2.3 Datenbankmonitoring

Ihre Datenbank wird automatisiert auf Systemparameter (z. B. auf Protokolle, Speicherplatz, Backups, laufende Prozesse und Ressourcen) geprüft. Die Datenbankadministratoren von AEB werden bei möglicherweise auftretenden Warnungen oder Alarmen per E-Mail, SMS oder von Überwachungsprogrammen informiert und gehen diesen nach.

Die Datenbankspezialisten von AEB kennen Wechselwirkungen und Abhängigkeiten zwischen den AEB-Lösungen und den Datenbanken. Mit dieser Maßnahme ermöglicht AEB einen performanten und sicheren Betrieb ohne Reibungsverluste zwischen verschiedenen Servicepartnern.

2.2.4 Datenbank-Checkup

AEB übernimmt für Sie die Prüfung des allgemeinen Zustands Ihrer Datenbank. Zu dieser Prüfung gehören z. B. die Erweiterung von Datenbank-Dateien oder Rotationen von Logdateien.

2.3 Applikationsbasisdienste

2.3.1 Installation von Server- und AEB-Softwarekomponenten

AEB übernimmt für Sie die Installation der AEB-Softwareprodukte und der nötigen 3rd-Party-Software, um Ihre Geschäftsprozesse zu unterstützen und den ganzheitlichen Betrieb sicherzustellen.

2.3.2 Installation der Peripheriegeräte

Falls Ihre Peripheriegeräte wie z. B. Drucker (meist Labeldrucker), Waagen oder Scanner nicht mit den Citrix-Universaltreibern betrieben werden können und die entsprechenden von AEB freigegebenen Treiber im AEB-Rechenzentrum installiert werden müssen, sind diese Leistungen ebenfalls inkludiert.

Für Fragen zu Kompatibilität und Support Ihrer Peripheriegeräte im Zusammenhang mit der AEB-Cloud wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei AEB.

2.3.3 Escrow

Auf Wunsch hinterlegt AEB für Sie den Quellcode Ihrer Software und der für Sie vorgenommenen Anpassungen bei einem hierfür zertifizierten Unternehmen. Dieser Service inkludiert eine Verifikation der Funktionsfähigkeit (Lesbarkeit, Ausführbarkeit) dieses Quellcodes.

Bei Bedarf ist die Möglichkeit zur Durchführung eines Prozessaudits zur Herstellung des Hinterlegungsmaterials gegeben.

Im Service inkludiert sind zwei Updates mit Standard-Eingangsprüfung pro Jahr.

2.4 Applikationssupport

2.4.1 Support

Treten bei Ihnen Fragen im Bereich der eingesetzten AEB-Standardsoftware oder auch zu von der Software begleiteten Prozessen (z. B. im Customs Management) auf, unterstützt AEB Sie gerne.

Der AEB-Support orientiert sich an ITIL und bietet daher eine mehrstufige Unterstützung, die "Incident Management" und "Problem Management" einschließt. Weitere Details zum Support können Sie den allgemeinen Bedingungen des Supports entnehmen.

2.5 Applikationsbetrieb-Services

2.5.1 Regelmäßiger Update-Service

AEB spielt die Standard-Servicepakete in vorher kommunizierten Wartungsfenstern ein. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt dies außerhalb der unter Rahmen und Verfügbarkeit (▸ Seite 8) genannten Betriebszeiten. Sie profitieren von einem stets aktuellen Softwarestand.

Die Änderungen werden im Rahmen eines definierten Change-Prozesses durchgeführt.

Ihr Testsystem wird in der Regel eine Woche vor dem regelmäßigen Update aktualisiert, sodass Sie die entsprechenden Changes testen können. Die in das Testsystem eingespielten Änderungen werden im Anschluss in das produktive System übernommen.

2.5.2 Systemüberwachung

Die Systemprozesse werden überwacht und Fehler schnell, effizient und teilweise automatisiert korrigiert. Kritische Systemzustände und -entwicklungen werden frühzeitig erkannt und den zuständigen Teams bei AEB gemeldet. Die Überwachung wird regelmäßig geprüft und weiterentwickelt.

2.5.3 Systemdesign

AEB designt und dimensioniert eine auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasste Systemlandschaft.

2.6 Applikationsmanagement-Services

In der *AEB Private Cloud* wird Ihnen ein dedizierter Applikationmanager zur Seite gestellt. Dieser betreut Ihre Applikationen und informiert Sie regelmäßig über die notwendigen Maßnahmen.

2.6.1 Release- und Changemanagement

AEB übernimmt für Sie in der *AEB Private Cloud* das Releasemanagement für Applikationen von AEB. Dieser Service inkludiert die Zusammenstellung eines Softwarepakets inklusive der hierfür notwendigen Tests. Dieses Softwarepaket kann im Anschluss gemäß vereinbartem Change-Prozess ausgerollt werden (Updateservice).

Ihre Changerequests, Servicepakete und Featurepakete werden nach Ihren Bedürfnissen und Prozessen optimal aufeinander abgestimmt. Hierdurch werden nur Changes an Ihrem System vorbereitet, die zu einer verbesserten Konsistenz Ihrer Applikationen im täglichen Einsatz führen.

2.6.2 System Checkup

Beim System Checkup überprüft AEB regelmäßig den aktuellen Zustand Ihrer AEB-Softwareumgebung. Hierbei werden Datenbestände geprüft, kleinere Automatismen eingerichtet sowie bei Bedarf Tipps und Tricks vermittelt. Auch eine Evaluierung von Prozessen ist möglich.

Der System Checkup kann auf Wunsch auch gemeinsam mit Ihren Key-Usern geschehen.

3 Weitere Professional Services

3.1 Kostenlose optionale Services

3.1.1 Content Services (Export / Import von Stammtabellen)

Die von AEB-Software begleiteten Geschäftsprozesse unterliegen einem permanenten Wandel: Einige der verwendeten Stammdaten ändern sich häufig, was einen erhöhten Pflegeaufwand des Systems zur Folge hat. AEB übernimmt für Sie die Aktualisierung diverser Stammdaten (z. B. ATLAS-Codes, Zollstellen, Zolltarifnummern sowie Währungs- und IATA-Kurse).

Bei diesen Updates stellt AEB Ihnen je nach Änderungszyklus der jeweiligen Stammtabelle die aktuellen Stammdaten für den Import in Ihre AEB-Lösung zur Verfügung. Dies erspart Ihnen die Recherchearbeit sowie die regelmäßige Aufbereitung der Stammtabellen.

Um diesen Service zu nutzen, informieren Sie bitte AEB, welche Stammtabellen für Sie eingespielt werden sollen. Wenden Sie sich hierzu an Ihren Ansprechpartner bei AEB.

3.2 Kostenpflichtige optionale Services

Über die oben aufgeführten in dieser Vereinbarung bereits enthaltenen Professional Services hinaus haben Sie die Möglichkeit, erweiterte Service Level Agreements kostenpflichtig zu vereinbaren.

3.2.1 Update-Service Testsystem Refresh

AEB erstellt eine Kopie Ihrer produktiven Datenbank und spielt diese in die Testumgebung ein. Hierbei werden alle Einstellungen wie z. B. Batches, Verzeichnisstrukturen und Pfade beibehalten und Auswirkungen auf die Produktionsumgebung werden vermieden. Auf diese Weise steht Ihnen ein aktuelles Abbildung Ihrer Produktivumgebung für Testzwecke und Anpassungen zur Verfügung.

3.2.2 Weitere Services

Folgende Services stehen Ihnen hier unter anderem zur Verfügung:

- D801004: Desaster Recovery
- D803008: Überprüfung und Freigabe Ihrer Peripheriegeräte
- D801400: Einrichtung von Mandanten
- ...

Um weitere Informationen zu den aufgeführten oder weiteren angebotenen Services zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei AEB.

4 Anhang: Tabellarische Übersicht des Leistungsumfangs der AEB Private Cloud

Im Folgenden finden Sie tabellarische Übersichten des Leistungsumfangs der *AEB Private Cloud* (diese Umgebung) im Vergleich zum Leistungsumfang der *AEB Cloud* (alternative Umgebung).

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. Wenn Sie Interesse an dieser Option haben, gehen Sie auf Ihre AEB-Kontaktperson zu.
[2]	Sofern nicht in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Produkts abweichend definiert.

4.2 Betrieb

	AEB Cloud	**AEB Private Cloud**
Cloudbetrieb ausschließlich 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 devices	Shared devices, Dedicated möglich [1]
Datenhaltung	Shared store	Shared store, Dedicated möglich [1]

4.3 Zugriff

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Zugriff über Internet direkt	✓	✓
Zugriff TLS 1.3 oder höher verschlüsselt	✓	✓
IP-Adress Whitelisting	-	möglich [1]
IP-Adress Blacklisting	-	möglich [1]
Zugriff über VPN	€	€

4.4 Testsystem

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Testsystem für Business Services	✓	✓
Individuelles Testsystem	–	€

4.5 Monitoring/Überwachung

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

4.6 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	€	€

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Datenvolumen (DB Store)	Bis zu 500 GB/Jahr	Bis zu 1 TB/Jahr, mehr möglich [1]
Named User	Bis zu 1000 [2]	Beliebig [2]

4.7 Kommunikation, Support und Betreuung

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
Technische Betreuung durch AEB 24/7	✓	✓
Fachlicher Support gemäß Leistungsbeschreibung Support	✓	✓
Technischer Support	Analog zu den Zeiten des fachlichen Supports	24/7 möglich [1]
Statusinfos über Webseite	✓	✓
Störungsmeldung über Community, Tickets, E-Mail, Telefon	✓	✓
Erweiterte 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	–	€

4.8 Sicherheit und Datenschutz

	AEB Cloud	AEB Private Cloud
InformationsSicherheitsManagementSystem (ISMS) zertifiziert – ISO-27001 oder vergleichbar –	✓	✓
Zertifiziertes Datenschutzmanagement	✓	✓
AEO-S-zertifiziert	✓	✓
Automatische Systempatches	✓	✓
Zertifizierte AEB-Security-Prozesse	✓	✓
Zertifiziertes AEB-Sicherheitskonzept	✓	✓
Regelmäßige Penetrationstests	✓	✓
Anwendungspatches werden regelmäßig an fixen Wartungsfenstern eingespielt	✓	✓ oder individuell vereinbar [1]
Zugangssicherheit: Username, Passwort (+ ggf. Mandant)	✓	✓
Password Policy	Fix nach Vorgabe AEB	Anpassbar [1]
Automatische Trennung	Nach 24 h	Individualisierbar [1]
Usermanagement pro AEB-Anwendung	✓	✓
Usermanagement übergreifend (SSO)	€	€
Verzeichniskopplung (z. B. mit EntraID, Ping,...)	€	€
Weiterer Faktor für Zugang (z. B. Authenticator App)	–	€
Individuell angepasste Security-Prozesse	–	€
Individuell angepasstes Sicherheitskonzept	–	€
Individuelle Penetrationstests	–	€
Individuelles Change-/Releasemanagement	–	€
Individuelle Audits	–	€

4.9 BCM und Desaster 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 Desaster Recovery inklusive Standby-Systeme in einem 3. Rechenzentrum	–	€

AEB

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 Lobe