# Anlage – Dienstleistungsbroschüre

## 1- Definitionen

Die nachstehend definierten Begriffe haben sowohl im Singular als auch im Plural folgende Bedeutung:

„**Antwortzeit**“ bezeichnet die Zeit, die zwischen dem Eingang der Anfrage bei der Support-Abteilung des Dienstanbieters und der Kontaktaufnahme des Dienstanbieters mit dem Kunden verstrichen ist.

„**Lösungszeit**“ bezeichnet die Zeit, die zwischen dem Eingang des Antrags bei der Support-Abteilung des Dienstanbieters und der Lösung des Antrags verstrichen ist.

**„Antrag”** bezeichnet den Antrag des Kunden beim Dienstanbieter, einen Eingriff vorzunehmen und eine Anomalie zu beheben.

„**Spezifische Entwicklung**“ bezeichnet jedes Computerprogramm, das nicht in einer Standardversion in der Lösung verfügbar ist und das der Kunde aus eigenem Betreiben ohne ausdrückliche Validierung des Dienstanbieters entwickelt hat oder entwickeln ließ.

„**Wartungsfenster**“ bezeichnet den Zeitraum, in dem der Dienstanbieter die in dieser Anlage beschriebenen Updates des Dienstes durchführt.

„**Dringende Wartung**“ bezeichnet die teilweise oder vollständige, ausnahmsweise auftretende Unterbrechung des Dienstes aufgrund der Anwendung von Korrekturmaßnahmen, die ausschließlich darauf abzielen, blockierende Anomalien zu beheben, die die Verfügbarkeit des Dienstes für eine Reihe von Kunden gefährdet (Beispiele: bei einem Kunden nicht funktionierender Reisekostenvalidierungs-Workflow, Zwischenfall im Datenzentrum, der einen Wechsel zum Backup-Datenzentrum erfordert) oder Anomalien, die die Sicherheit des Dienstes gefährden.

„**Updates**“ bezeichnen technische und funktionelle Verbesserungen der Lösung, die als Teil des Dienstes zur Verfügung gestellt werden. Die Updates beinhalten auch die Korrektur von Anomalien des Dienstes in Bezug auf ihre Dokumentation.

„**Support**“ bezeichnet die vom Dienstanbieter im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstes bereitgestellten Support-Dienste.

**"OCR+"** bezeichnet die proprietäre Zeichenerkennungstechnologie des Providers zur Digitalisierung von Spesenbelegen.

## 2- Gegenstand

Das vorliegende Dokument ist Teil der Anlagen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und bildet die „Dienstleistungsbroschüre”.

## 3- Betrieb des Dienstes

Der Dienstanbieter verpflichtet sich, alle technischen Betriebsdienste bereitzustellen, die erforderlich sind, um den Dienst in betriebsfähigem Zustand zu halten:

- Bereitstellung der für die Nutzung des Dienstes erforderlichen technischen Infrastruktur;
- Sicherheit des Dienstes und der Daten;
- Administration und Überwachung des Dienstes;

- Sicherung und Wiederherstellung als Teil eines Notfallwiederherstellungsplans;
- Regelmäßige Bereinigung der Arbeitsdaten (aus der temporären Verarbeitung stammende Protokolle, Dateien und Daten)

## 3.1. Bereitstellung der technischen Infrastruktur

Der Dienst wird in sicheren Datenzentren betrieben und gewährleistet physische und logische Zugangskontrolle, Einbruchschutz, Kontinuität des Dienstes, Speicherung und Schutz von Daten, Betrieb der Geräte und Verbindung zu entfernten Netzwerken.

Die Rechenzentren besitzen die Zertifizierung nach ISO/IEC 27001:2013 und befinden sich an einem oder mehreren Standorten in der Europäischen Gemeinschaft:

- Microsoft Azure-Datenzentren in Dublin (Hauptproduktion) und Amsterdam (Backup);
- CDC Arkhineo-Rechenzentren in Frankreich (Arcueil und Bordeaux) und Deutschland (Frankfurt).

Diese technische Infrastruktur schließt jegliche IT-Ausrüstung der Benutzer und Telekommunikationsnetzwerkausrüstung vom Typ Internet aus, die von den Benutzern für den Zugang und die Nutzung des Dienstes verwendet wird.

## 3.2. Sicherheit des Dienstes und der Daten

Der Dienstleister verpflichtet sich, die Dienste aufrechtzuerhalten und die Daten vor jeglichem Code oder Anweisungen zu schützen, die Programme, Software, Daten, Dateien, Datenbanken, Computer oder anderes Material infizieren oder betreffen sowie die Integrität oder Vertraulichkeit beeinträchtigen oder schädigen oder ein Informationssystem ganz oder teilweise außer Gefecht setzen, missbräuchlich verwenden oder die missbräuchliche Verwendung eines Informationssystems für den beabsichtigten Zweck ermöglichen.

## 3.3. Administration und Überwachung des Dienstes

Der Dienstanbieter verpflichtet sich, alle Verwaltungs- und Aufsichtsleistungen für den Dienst wie folgt zu erbringen:

- Installation, Wartung und Update von Betriebssystemen, Datenbankverwaltungssystemen, Überwachungs-, Betriebs- und Optimierungssoftware;
- Installation, Wartung und Update der Lösung;
- Passive und aktive Überwachung des gesamten Dienstes;
- Festlegung und Implementierung von Backup-Richtlinien für den Dienst und die Kundendaten;
- Proaktive und reaktive Maßnahmen zur Optimierung und Verbesserung des Dienstes.

## 3.4. Verwaltung von Sicherungen und Wiederherstellungen

Der Dienstanbieter ist für die Verwaltung von Sicherungen und die Wiederherstellungen verantwortlich, um die Daten abzusichern.

Backups von Daten werden inkrementell einmal (1) alle vierundzwanzig (24) Stunden erstellt.

Backups von Daten werden komplett einmal (1) pro Woche erstellt.

Datensicherungen werden während der Laufzeit der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die folgenden Zeiträume aufbewahrt:

- Dreißig (30) Tage für tägliche Sicherungen;
- Ein (1) Jahr für wöchentliche Sicherungen.

Die Backups werden verschlüsselt und in zwei (2) verschiedenen Datenzentren der technischen Infrastruktur gespeichert.

Der Dienstanbieter vernichtet alle Kundendaten nach Ablauf einer Frist von neunzig (90) Tagen nach dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## 3.5. Wartung der Lösung

### 3.5.1. Grundprinzip der Wartung

Der Dienstanbieter ist verantwortlich für:

- die korrigierende Wartung, die den Erhalt der Lösung unter Betriebsbedingungen gewährleistet;
- die evolutive Wartung, die die funktionelle und technische Weiterentwicklung der Lösung gewährleistet;
- die korrigierende und evolutive Wartung von Entwicklungen, die vom Dienstanbieter für den Kunden durchgeführt werden, um die Datenflüsse zwischen der Lösung und dem IT-System des Kunden zu integrieren; davon ausgenommen ist der Wartungsbedarf, der aufgrund von korrigierenden oder evolutionären Modifikationen auf Seiten des IT-Systems des Kunden erforderlich ist. Im letzteren Fall erstellt der Dienstanbieter vor Übernahme der Arbeiten ein Bestellformular zur Validierung durch den Kunden.

Die korrigierenden und evolutiven Wartungen der Lösung werden im Rahmen von Lösungs-Updates durchgeführt, deren Inhalt und Zeitplan einseitig vom Dienstanbieter festgelegt und von ihm durchgeführt wird.

Funktionelle Weiterentwicklungen mit neuen Modulen, die sich auf den Prozess der Reisekostenabrechnung auswirken, werden bei einem Update nicht automatisch aktiviert.

Da OCR+ eine selbstlernende Technologie ist, die auf künstlicher Intelligenz basiert, wird jede Leseungenauigkeit im Rahmen der evolutionären Wartung behandelt.

### 3.5.2. Update-Grundprinzipien

Die Updates werden in zwei Kategorien eingeteilt:

- Versions-Updates, die Korrekturen für Anomalien und Weiterentwicklungen des Dienstes anwenden.
  Sie finden in etwa alle zwei (2) Monate statt und werden während des Wartungsfensters durchgeführt. Sie sind mit einer Versionsnummer (z.B. 4.5) gekennzeichnet und Gegenstand einer Mitteilung an die Benutzer, in der der Inhalt der funktionalen Weiterentwicklungen beschrieben wird.

- Hotfix-Updates wenden nur Anomalie-Korrekturen an.
  Diese können täglich erfolgen und werden während des Wartungsfensters oder ausnahmsweise während der Notfallwartung durchgeführt.

Die Wartung einer spezifischen Entwicklung des Kunden ist ausdrücklich von den Updates ausgeschlossen.

Der Kunde wird außerdem darüber informiert, dass die spezifischen Entwicklungen nach der Ausführung eines Updates möglicherweise nicht mehr kompatibel oder nicht mehr einsatzfähig sind und vom Dienstanbieter möglicherweise einen Eingriff verlangen, der auf Grundlage der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt werden kann.

### 3.6. Beschreibung des Benutzer-Support-Dienstes

Der Dienstanbieter verpflichtet sich, dem Kunden einen Benutzer-Support-Dienst anzubieten über:

- einen Chat-Zugang aus der Lösung;
- einen telefonischen Zugang.

Der Dienstanbieter kann den Support-Dienst nur dann bereitstellen, wenn die Benutzer zuvor für die Nutzung des Dienstes geschult wurden und der Kunde über die technischen Anlagen verfügt, die eine Fernunterstützung ermöglichen.

Der Support-Dienst stellt den Benutzern die folgenden Dienste zur Verfügung:

- Qualifizierung der Art der Anfrage;
- Information über den Status der Anfrage;
- Fernunterstützung;
- Bearbeitung seines Antrags bis zum Abschluss.

#### 3.6.1. – Zugang zum Chat des Support-Dienstes

Der Zugang zum Chat ist für alle Benutzer des Kunden über eine in der Lösung verfügbare Chat-Bubble möglich.

Der Zugang zum Chat ermöglicht es den Benutzern, eine einfache Anfrage an die Support-Abteilung zu stellen und schnelle Hilfe anzufordern.

#### 3.6.2. Telefonischer Zugang zum Support-Dienst

Der telefonische Zugang zum Support-Dienst ermöglicht es dem Kunden, Anfragen an das Callcenter des Dienstanbieters zu richten. Die Telefonnummer des Callcenters lautet +49 30 98 28 94 91.

## 4 – Service-Level-Vereinbarung

Der Dienstanbieter verpflichtet sich zur Angabe der folgenden Service-Indikatoren:

- Zeiträume für Wartungsfenster und dringende Wartung;
- Verfügbarkeit des Dienstes und Verfügbarkeitsrate des Dienstes;
- Kontinuität des Dienstes im Falle eines Zwischenfalls in einem Datenzentrum;
- Leistungsumfang des Supports;
- Einstufung und Bearbeitungszeiten von Anomalien.

### 4.1. Zeiträume für Wartungsfenster und dringende Wartung:

Das Wartungsfenster findet statt:

- Von Montag bis Samstag zwischen 00:00 und 07:00 Uhr Mitteleuropäische Zeitzone (MEZ);
- Jederzeit an Sonn- und Feiertagen, die auf französischem Gebiet gelten.

Eine dringende Wartung kann naturgemäß jederzeit ausgelöst werden. Spätestens zwei (2) Stunden nach Beginn der vollständigen oder teilweisen Unterbrechung des Dienstes erfolgt

eine Mitteilung des Dienstanbieters an den Kunden, in der die Art der korrigierenden Maßnahme und die voraussichtliche Dauer der dringenden Wartung angegeben werden.

## 4.2. Verfügbarkeit der Lösung

Die Lösung ist rund um die Uhr offen und kontinuierlich verfügbar.

Die Lösung wurde mit dem Ziel der totalen Dienstkontinuität entwickelt, einschließlich während eines Updates, das während des Wartungsfensters durchgeführt wird.

Updates, die im Falle einer dringenden Wartung stattfinden, können eine teilweise oder vollständige Abschaltung der Lösung erfordern.

Der Dienstanbieter garantiert die Verfügbarkeit der Lösung über den Bezugszeitraum (PRT) von 00:00 bis 24:00 Uhr der Zeitzone Mitteleuropäische Zeit (MEZ), mit Ausnahme von Unterbrechungen, die (i) durch dringende Wartungsarbeiten oder (ii) durch einen Fall höherer Gewalt gemäß Artikel der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (iii) durch einen größeren Zwischenfall in der Infrastruktur des Datenzentrums oder (iv) durch vom Kunden (oder von Lieferanten des Kunden) zur Verfügung gestellte Ausrüstung oder (v) durch Systeme außerhalb des Anwendungsbereichs des Dienstes, einschließlich insbesondere des Telekommunikationsnetzes des Kunden, verursacht werden.

Der Kunde kann die Verfügbarkeit der Lösung jederzeit auf der Webseite http://status.expensya.com/ überprüfen und eine E-Mail-Benachrichtigung abonnieren, um über jeden Vorfall im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit der Lösung benachrichtigt zu werden.

## 4.3. Verfügbarkeitsrate

Der Dienstanbieter verpflichtet sich, einen Dienst mit einer monatlichen Verfügbarkeitsrate (TDM) der Lösung von mindestens 99 % gemäß der folgenden Berechnung bereitzustellen:

TI = Service-Ausfallzeit

TDM = (Summe der PRT für den Monat – Summe der TI für den Monat)/(Summe der PRT für den Monat) [%]

Nur die Produktionsumgebung unterliegt unter Ausschluss jeder anderen Umgebung der oben genannten Verfügbarkeitsrate.

## 4.4. Verfügbarkeit des Support-Dienstes

Das Support-Team des Dienstanbieters steht telefonisch zur Verfügung und beantwortet die Anfragen des Kunden im Chat von Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr (französische Zeit in Europa), mit Ausnahme von Feiertagen auf dem französischen Festland.

## 4.5. Bearbeitungszeiten für Anfragen

### 4.5.1. Einstufung von Anfragen

Für jede neue Anfrage, die im Support-Portal registriert wird, stuft die Support-Abteilung des Serviceanbieters die Priorität der Anfrage mit dem Kunden ein.

- **Priorität 1** (P1): Betrifft eine blockierende Anomalie;
- **Priorität 2** (P2): Betrifft eine größere nicht-blockierende Anomalie;
- **Priorität 3** (P3): Betrifft eine geringfügige nicht blockierende Anomalie

### 4.5.2. Bearbeitungszeiten

Der Dienstanbieter verpflichtet sich, die Antwort- und Bearbeitungszeiten wie folgt einzuhalten:

| Art der Anfrage | Antwortzeit | Lösungszeit |
|---|---|---|
| Anfrage der Priorität 1 | 4 Arbeitsstunden | 1 Arbeitstag (*) |
| Anfrage der Priorität 2 | 8 Arbeitsstunden | 2 Arbeitstage (*) |
| Anfrage der Priorität 3 | 24 Arbeitsstunden | Nächste Version |

*(*) Lieferung einer Korrektur oder Abhilfe*

# 5. Technische Voraussetzungen

## 5.1. Telefon- oder IT-Ausrüstung der Benutzer

### Smartphone

| Merkmale | Beschreibung |
|---|---|
| Mindest-Abonnement des Funknetzbetreibers | 3G |
| Betriebssystem | Android 4.4 und iOS 9<br>Der Dienstanbieter aktualisiert regelmäßig die minimal unterstützten Versionen und garantiert diese für einen Mindestzeitraum von 3 Jahren |

### Computer

| Merkmale | Beschreibung |
|---|---|
| Ram | 4 GB (empfohlen) |
| Prozessor | 1,8 GHz Dual Core (mindestens) |
| Grafische Auflösung | 1366x768 (empfohlen) |
| LAN | TCP/IP |
| Browser | Internet Explorer, Chrome, Safari, Firefox und Edge mit einem Markteinführungsdatum von höchstens 3 Jahren |
| Andere Software | Adobe Reader oder gleichwertig, neueste Version zum Anzeigen von PDF-Dateien. |

## 5.2. Technische Voraussetzungen für Single Sign-On (SSO)

Die Lösung lässt sich mit den folgenden Protokollen standardmäßig in SSO integrieren:

- Azure Active Directory (AAD);
- ADFS v2 oder neuer;
- System kompatibel mit SALM v2;
- OPENID in der Version SAML.

Der Dienstanbieter kann auf Kundenwunsch die Integration der SSO-Lösung mit anderen technischen Standards in Erwägung ziehen.