

Version 3.8

**Buildsimple**

# Leistungsbeschreibung

Anhang 1

## INHALTSVERZEICHNIS

1	VERWANDTE DOKUMENTE .....	4
2	BUILDSIMPLE NUTZUNG .....	5
2.1	Gültigkeit der Leistungsbeschreibung.....	5
2.2	Bereitstellung.....	5
2.3	Registrierung und Abonnements .....	5
2.4	Buildsimple Portal (Nutzeroberfläche).....	5
2.5	KI-Services.....	6
2.6	Ticketsystem .....	6
2.7	Betrieb der Software .....	6
2.8	Verfügbarkeit.....	8
2.9	Geplante Nichtverfügbarkeit.....	8
2.10	Messverfahren zur Feststellung der Verfügbarkeit und Reporting.....	8
2.11	Verarbeitungsprozess für Dokumente .....	9
2.12	Anbindung von E-Mail-Postfächern .....	9
2.13	Verarbeitungsergebnisse.....	10
2.14	Deployment und produktive Nutzung .....	10
2.15	Erstellen und Verwalten von KI-Lösungen .....	10
2.15.1	Erstellen neuer KI-Lösungen .....	10
2.15.2	Trainieren einer KI-Lösung.....	10
2.15.3	Nutzen von bestehenden KI-Lösungen.....	11
2.15.4	Stagen und Aktivieren von KI-Lösungen (Verwalten mehrerer Versionen).....	11
2.16	Pipelines.....	11
2.17	Validatoren und Stammdatenabgleich .....	12
2.18	Verarbeitungsergebnis und Fehlercodes .....	12
2.19	Dateitypen .....	13
2.20	Sprachen .....	13
2.20.1	AWS Textract (Standard).....	13
2.20.1	Microsoft Azure AI Vision (Optional) .....	13
2.21	Qualität .....	13
2.21.1	Dokumente bzw. Daten des Kunden .....	14
2.21.2	Buildsimple-KI.....	14
2.22	Speichern und Löschen der Originaldokumente .....	14
2.23	Speicherung der Trainingsdokumente .....	15
2.24	Verschlüsselung .....	15
2.25	Aufbewahrung von Log-Dateien .....	15
2.26	Rechenzentrum (RZ) .....	15
2.27	Produkt-Updates .....	15
3	SICHERHEIT .....	16
3.1	Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen.....	16

3.1.1	Absicherung des persönlichen Zugangs zu Buildsimple.....	16
3.1.2	Absicherung der APIs .....	16
3.2	Zugangsvoraussetzungen .....	16
4	OPTIONALE LEISTUNGEN .....	17
4.1	Professional Services (Beratung).....	17
4.2	Training der Buildsimple-KI .....	17
4.3	Support .....	18
4.3.1	Supportleistungen.....	18
4.3.2	Verfügbarkeit .....	19
4.3.3	Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit.....	19
4.3.4	Reports .....	20
4.3.5	Ausgeschlossene Leistungen .....	20
4.3.1	Kontaktdaten.....	20
4.4	Buildsimple Marketplace.....	21
4.5	Isolierter AWS-Account .....	21
4.6	Hot-Standby und erweiterte Datensicherung.....	21
5	RÜCKERSTATTUNGEN .....	22

## 1 | VERWANDTE DOKUMENTE

Im Registrierungsprozess und beim Abschluss eines Abonnements innerhalb von Buildsimple treten folgende Verträge in Kraft.

Dokument	Beschreibung
Nutzungsbedingungen für Kunden oder Partner	Dieses Dokument beschreibt die grundsätzlichen Rahmenbedingungen zur Nutzung der Buildsimple Plattform.
<a href="#">Anhang 1 - Leistungsbeschreibung</a>	<a href="#">In diesem Dokument wird beschrieben, welche Leistungen einem Kunden zur Verfügung stehen.</a>
Anhang 2 - Vergütung KMU oder Enterprise	Vereinbarung der Konditionen
Anhang 3 - Service Level Agreement	Die SLA-Vereinbarung beschreibt verbindliche Zusagen von Buildsimple
Anhang 4 - Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung	Vertrag zur DSGVO-konformen Verarbeitung von Daten
Anhang 5 - Nutzungsrechte für KI-Lösungen	Definition der Nutzungsrechte an den entstandenen KI-Lösungen

## 2 | BUILDSIMPLE NUTZUNG

### 2.1 Gültigkeit der Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt den kostenfreien und kostenpflichtigen Funktionsumfang von Buildsimple.

Kostenpflichtige Leistungen können über ein gültiges Abonnement (Lizenz) in Anspruch genommen werden.

Die Nutzung der Buildsimple Software kann je nachgewähltem Preismodell mit Softlimits versehen sein.

Alle kostenpflichtigen Leistungen, sowie die Softlimits sind in **Anhang 2 Buildsimple Vergütung** beschrieben.

### 2.2 Bereitstellung

Bei Buildsimple handelt es sich um ein SaaS (Software as a Service) Angebot. Die Software wird von ISR betriebsfähig bereitgestellt, sobald ISR dem Kunden die Freischaltung mitgeteilt oder die Freischaltcodes per E-Mail übermittelt hat. Darauf, wann der Kunde den ersten Zugriff nimmt, kommt es nicht an.

### 2.3 Registrierung und Abonnements

Der Kunde erhält nach der Registrierung die Möglichkeit, die kostenpflichtigen Funktionen von Buildsimple zu abonnieren. Nach Abschluss eines Abonnements erhält der Kunde die Möglichkeit, die kostenpflichtigen Funktionen zu nutzen.

Die Laufzeit eines Service-Abonnements hängt vom Nutzungsvertrag ab. Sie beträgt mindestens einen Monat.

Der Kunde kann jederzeit zusätzliche Buildsimple-Funktionen abonnieren und jeweils zum Ende der vereinbarten Laufzeit einzelne oder alle Buildsimple-Funktionen kündigen. Mit der Kündigung erlischt die Möglichkeit zur Nutzung der gekündigten Funktionen.

Der Kunde ist für das rechtzeitige Abonnieren und Kündigen der Buildsimple-Funktionen allein verantwortlich.

### 2.4 Buildsimple Portal (Nutzeroberfläche)

ISR stellt dem Kunden über das Portal (<https://my.buildsimple.com>) verschiedene Funktionen der Buildsimple Plattform zur Verfügung, mit dem er alle notwendigen Konfigurationen zur Nutzung der entsprechenden Funktionen vornehmen kann, wie z.B.:

- Verwaltung seines Unternehmens, der kostenpflichtigen Abonnements und Zahlarten
- Verwaltung der KI-Services
- Auswertung der Qualität/Kosten mittels Dashboards
- Verwaltung von KI-Lösungen
  - Nutzung von KI-Lösungsvorlagen
  - Nutzung von vortrainierten KI-Lösungen über den Buildsimple Marketplace
  - Anlegen und trainieren eigener individueller KI-Lösungen

- Benutzer-, Gruppen-, und Rechteverwaltung
- Zugang zum Buildsimple Marketplace
- Zugang zum Buildsimple Partner Netzwerk
- Zugang zu API-Dokumentation

## 2.5 KI-Services

Der Kunde kann die Plattform nutzen, um seine Dokumente mit den gebuchten Services zu verarbeiten. Folgende Services stehen zur Verfügung und können über entsprechende REST APIs angesprochen werden. Der Kunde erhält die Verarbeitungsergebnisse für jedes Dokument über JSON-Dateien zurück.

- **Dokumententrennung:** Ein Stapel (mehreseitige PDF oder TIFF-Datei) von zusammenhängenden Dokumenten wird in fachliche Dokumente aufgetrennt
- **Klassifikation:** Dokumente (z.B. Eingangspost) werden in kundenspezifische fachliche Dokumententypen klassifiziert / zugewiesen
- **Fachdatenextraktion:** Lesen von fachlichen Daten aus Dokumenten
- **Manuelle Nachkontrolle:** Anwendung für die Verifizierung der Ergebnisse (z.B. der extrahierten Fachdaten), die auch für die Erstellung von Trainingsdaten genutzt werden kann. Das Tool zur manuellen Nachkontrolle wird im Folgenden immer als „Document Verifier“ oder auch als „Verifier“ bezeichnet.
- **Anonymisierung:** Dokumente werden anhand eines von ISR vortrainierten Algorithmus von Personenbezug befreit. Dabei werden entsprechende Stellen im Dokument durch zufällige Zahlen- und Buchstabenfolgen ersetzt.

## 2.6 Ticketsystem

Jeder Kunde kann Verbesserungsvorschläge, Probleme und Unterstützungsanfragen an ISR über ein Ticketsystem melden. Das Ticketsystem ist unter folgender URL erreichbar:

<https://buildsimple.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Die Nutzung des Ticketsystems ist freiwillig. Der Kunde erhält den personalisierten Zugang zum Ticketsystem auf Wunsch im Onboarding-Prozess von ISR.

Zugesicherte Service Level zur Erreichbarkeit, für Reaktionszeiten und das Lösen von Fehlern sind bei Abschluss eines Supportvertrages möglich. Details hierzu sind in Kapitel 4.3 zu finden.

## 2.7 Betrieb der Software

ISR ist Betreiber der Buildsimple-Software und stellt die Verfügbarkeit und Performance sicher.

- **Monitoring**  
ISR überwacht die Plattform mit technischen Hilfsmitteln. Bei Störungen werden Funktionen automatisch neu gestartet. Ein ISR-Mitarbeiter informiert den Kunden über die im Portal hinterlegten Kontaktinformationen, falls eine automatisierte Behebung der Störung innerhalb der zugesicherten SLA's nicht möglich sein sollte.
- **Dokumentation**  
ISR stellt dem Kunden eine Dokumentation und Hilfe innerhalb der Software zur Verfügung. Der Kunde erhält kontextbezogene Hilfestellungen und Empfehlungen während der Nutzung der

Software. Da es sich bei Buildsimple um ein Software as a Service Angebot handelt, welches kontinuierlich weiterentwickelt wird, erfolgt die Kommunikation und Dokumentation neuer Funktionen ausschließlich innerhalb des Portals.

- **Qualitätssicherung der Plattform**

ISR stellt die Qualität und die Stabilität der öffentlichen Schnittstellen für den Kunden sicher. Alle von Kunden verwendeten technischen Schnittstellen, wie bspw. die REST APIs werden immer abwärtskompatibel weiterentwickelt.

- Die Entwicklung und der Betrieb der Buildsimple Plattform sind gemäß **ISO 27001 (Informationssicherheit)** zertifiziert.

- **Datensicherung** in einem Rechenzentrum

Für Deutschland erfolgt der Betrieb und die Datensicherung innerhalb des Rechenzentrums von AWS in Frankfurt am Main, bestehend aus vier physisch verteilten Gebäuden (in allen Gebäuden liegt zu jeder Zeit der gleiche Datenzustand vor).

Ausschließlich für US-amerikanische Kunden erfolgt der Betrieb und die Datensicherung innerhalb des Rechenzentrums von AWS in Virginia, bestehend aus drei physisch verteilten Gebäuden (in allen Gebäuden liegt zu jeder Zeit der gleiche Datenzustand vor).

- Weiterentwicklung der **Buildsimple-KI**

ISR setzt in Buildsimple eine selbst entwickelte und auf die Anwendungsfälle von Buildsimple spezialisierte KI ein. Die Weiterentwicklung der Buildsimple-KI wird von ISR Machine Learning Spezialisten durchgeführt und unterliegt einer kontinuierlichen Überprüfung, Optimierung und Verbesserung, um die Qualität der Verarbeitung stetig auf einem hohen Level zu erhalten bzw. weiter zu verbessern. Dabei wird insbesondere Wert auf State-of-the-Art Technologien und aktueller Best Practices gelegt.

- **Reporting**

Der Kunde erhält Informationen über seine monatlichen Kosten und die Entwicklung der Qualität seiner KI-Lösungen über die Dashboards des Buildsimple-Portals.

- **Backup & Recovery**

ISR sichert alle Bewegungsdaten, vor allem die Originaldokumente und Ergebnisse der Verarbeitung in Echtzeit. Die Daten für die Dashboards des Portals werden stündlich gesichert. Die Datensicherung für die manuelle Nachkontrolle erfolgt täglich. Im Falle einer notwendigen Wiederherstellung der Daten wird das letzte verfügbare Backup verwendet. Die benötigte Zeit für eine Wiederherstellung hängt von der Art der Störung ab. Bei einem Totalausfall kann die Arbeitsfähigkeit der Buildsimple Plattform innerhalb der zugesicherten SLA's wiederhergestellt werden; fallen nur einzelne Services aus, ist die Wiederherstellung in der Regel schneller möglich.

## 2.8 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit lässt sich anhand der Zeit definieren, in der die Kernfunktionalitäten von Buildsimple am Leistungsübergabepunkt verfügbar sind und wird jeweils pro Kalendermonat in Prozent angegeben. Die Verfügbarkeit ist folgendermaßen definiert:

$$\text{Verfügbarkeit} = ((\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Gesamtzeit})$$

Zu unterscheiden ist in diesem Zusammenhang eine geplante und eine ungeplante Nichtverfügbarkeit. Geplante Nichtverfügbarkeit, die nicht als Ausfallzeit gewertet wird, ist in **2.9** | beschrieben.

Folgende Begriffe werden für die Verfügbarkeitsberechnung definiert:

- **Kernnutzungszeit**  
Die erfahrungsgemäß typische Nutzungszeit von Unternehmen in der Zeitzone MESZ. In dieser Zeit ist die höchste Verfügbarkeit garantiert.
- **Randnutzungszeit**  
Außerhalb der Kernnutzungszeit sind geringe bzw. kurzfristige Ausfälle des Systems, d.h. eine kurzfristige Nichtverfügbarkeit am Leistungsübergabepunkt, akzeptabel. Bundeseinheitliche Feiertage der Bundesrepublik Deutschland gelten als Randnutzungszeit.

Die garantierte Verfügbarkeit ist in **Anhang 3 (Buildsimple Service Level Agreement)** definiert.

## 2.9 Geplante Nichtverfügbarkeit

Die Wartung von Buildsimple durch ISR findet grundsätzlich unterbrechungsfrei statt.

Geplante Nichtverfügbarkeiten finden nur in den Randnutzungszeiten statt und werden immer vorab angekündigt.

Soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit Buildsimple nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei der Nutzung von Buildsimple in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, besteht für den Kunden kein Anspruch auf Mangelhaftung oder Schadensersatz.

ISR wird den Kunden mindestens 10 Tage vorab über eine geplante Nichtverfügbarkeit per E-Mail informieren.

## 2.10 Messverfahren zur Feststellung der Verfügbarkeit und Reporting

Die Vertragspartner vereinbaren das nachstehend beschriebene Messverfahren zur Feststellung der Verfügbarkeit:

Eine genaue Messung der Verfügbarkeit, die am Leistungsübergabepunkt (LÜP) durchgeführt wird, kann nur durch ISR erfolgen, da der Kunde möglicherweise von einem kurzzeitigen Ausfall keine Kenntnis erlangt. Die durchschnittliche Verfügbarkeit in einem Zeitintervall kann der Kunde in einem Dashboard auf der Buildsimple Plattform einsehen.

## 2.11 Verarbeitungsprozess für Dokumente

Um zu verstehen, welche Partei die Verantwortung bzgl. der Antwortzeiten für die Verarbeitung eines Dokumentes hat, ist es wichtig, den Verarbeitungsprozess genau verstanden zu haben.

Der Verarbeitungsprozess eines Dokumentes gliedert sich in 3 Prozessschritte. Nach der Übergabe des Originaldokumentes (als elektronisches Dokument) vom Kunden an das Buildsimple RZ (Schritt 1) erfolgt die Analyse und Ergebnis-Darstellung (Schritt 2) durch die Buildsimple Funktionen. Der letzte Schritt stellt das Abrufen des Verarbeitungsergebnisses (Download) durch den Kunden dar.

- **Schritt 1 (Verantwortung des Kunden)**  
In Schritt 1 wird das Dokument vom Kunden an das Buildsimple Rechenzentrum geliefert. Hierbei durchläuft das Dokument die Netzwerkinfrastruktur des Kunden und die Netzwerkverbindung zwischen dem Kunden und dem Buildsimple Rechenzentrum. Die Verantwortung des Kunden endet mit der erfolgreichen Übernahme des Dokumentes durch das Buildsimple Rechenzentrum am LÜP. Die Sicherstellung einer geeigneten Netzwerkanbindungen für adäquate Antwortzeiten liegt beim Kunden.
- **Schritt 2 (Verantwortung von Buildsimple)**  
Nach der Annahme eines erfolgreich übertragenen Dokumentes durch die Buildsimple Plattform am LÜP geht die Verantwortung auf Buildsimple über. Es beginnt die **Analysetätigkeit und Verarbeitung des Dokumentes**. Um auch sehr große Volumina verarbeiten zu können, nutzt die Buildsimple Plattform modernste Skalierungsmöglichkeiten, d.h. es erfolgt eine parallele Bearbeitung der Dokumente. Dadurch sinkt die Verarbeitungszeit pro Dokument erheblich. Die Verantwortung für die Antwortzeit (Responsezeit) zwischen der Anlieferung der Dokumente und der Bereitstellung der Verarbeitungsergebnisse obliegt ISR. Die Verantwortung von Buildsimple beinhaltet in jedem Fall ein Verarbeitungsergebnis zur Verfügung zu stellen (auch im Falle, dass ein Dokument technisch nicht verarbeitet werden konnte).
- **Schritt 3 (Verantwortung des Kunden)**  
Mit der Bereitstellung der vollständigen Verarbeitungsergebnisse für den Download durch den Kunden endet der Verantwortungsbereich von ISR. Der Kunde holt die Ergebnisse über denselben Weg wie in Schritt 1 beschrieben ab und kann sie dann weiterverarbeiten.  
Die Sicherstellung von Antwortzeiten für den Download der Verarbeitungsergebnisse obliegt dem Kunden.

## 2.12 Anbindung von E-Mail-Postfächern

Buildsimple kann E-Mails direkt aus E-Mail-Postfächern abrufen und verarbeiten.

Damit ein Kunde eingehende E-Mails von Buildsimple verarbeiten lassen kann, müssen die optionalen Features „Pipelines“ und „E-Mail-Verarbeitung“ lizenziert werden.

### Mailbox-Postfach konfigurieren

Kunden können Mailbox-Postfächer eigenständig konfigurieren. Buildsimple wird anschließend aus den konfigurierten E-Mail-Postfächern alle eingehenden E-Mails inklusive der Anhänge kontinuierlich abrufen und über die definierte Pipeline verarbeiten. Jedes konfigurierte E-Mail-Postfach kann vom Kunden jederzeit eigenständig deaktiviert werden.

E-Mails können ausschließlich in Verbindung mit Pipelines verarbeitet werden.

Der Status aller E-Mail-Verarbeitungen ist jederzeit über das Dokumenten-Dashboard einsehbar.

## 2.13 Verarbeitungsergebnisse

Das Verarbeitungsergebnis wird für maximal 72 Stunden als JSON-Datei bereitgestellt und kann über einen separaten REST API-Aufruf abgefragt werden. Nach Ablauf der 72-stündigen Aufbewahrungsfrist wird das Ergebnis unwiderruflich gelöscht. Der Zugriff auf das Ergebnis wird durch die Authentifizierung mit Token abgesichert (individuelle API-Schlüssel).

Buildsimple bietet die optionale Möglichkeit, dass der Kunde über die Fertigstellung der Verarbeitung über eine durch den Kunden bereitgestellte „Callback-URL“ informiert wird. Andernfalls kann der Kunde die Fertigstellung aktiv abfragen.

### Besonderheit: Manuelle Nachkontrolle

Die manuelle Nachkontrolle erlaubt es, die 72 Stunden zu überschreiben und auf einen Wert zwischen 1 Tag und 14 Tagen zu setzen.

## 2.14 Deployment und produktive Nutzung

Der Kunde kann mit Buildsimple seine KI-Anwendungsfälle erstellen und mit eigenen Dokumenten und Daten trainieren. Sobald der Kunde mit der erreichten Qualität zufrieden ist, kann er diesen Anwendungsfall in die Produktion übernehmen. Diese Entscheidung liegt in seiner Verantwortung.

## 2.15 Erstellen und Verwalten von KI-Lösungen

Buildsimple bietet die Möglichkeit KI-Lösungen zu nutzen und selbst zu definieren. Eine KI-Lösung beschreibt immer die Nutzung eines Buildsimple Service (wie z.B. Dokumententrennung, Klassifikation, Fachdatenextraktion) in Kombination mit konkreten fachlichen Dokumententypen.

**Bsp.:** Die Fachdatenextraktion für den Dokumententyp Rechnung

### 2.15.1 Erstellen neuer KI-Lösungen

Buildsimple erlaubt die Erstellung individueller KI-Lösungen für die Dokumententrennung, Klassifikation und Fachdaten-Extraktion. Die Definition von KI-Lösungen unterscheidet sich dabei von Service zu Service. Es können fachliche Namen vergeben werden, über die sich später die KI-Lösungen zuordnen lassen. Für die Klassifikation können fachliche Dokumententypen definiert werden. Für die Fachdaten-Extraktion können pro Dokumententyp Felder (Liste der Entitäten) angegeben werden. Selbst erstellte individuelle KI-Lösungen können nachträglich bearbeitet werden. KI-Lösungen werden automatisch versioniert.

### 2.15.2 Trainieren einer KI-Lösung

Für das Hochladen von Trainingsdaten im Rahmen eines Trainings einer eigenen KI-Lösung bietet Buildsimple folgende Möglichkeiten an:

- Mittels REST API
- Mittels Upload Funktion im Buildsimple-Portal

- Mittels Uploads und manuellem Training über den Document Verifier (Manuelle Nachkontrolle)

Das Trainieren der Buildsimple-KI mit eigenen Dokumenten erfolgt stets auf Wunsch des Kunden. Die Dokumente des Kunden werden von Buildsimple verschlüsselt temporär zwischengespeichert und für die Erzeugung von anonymisierten Trainingsdaten verwendet. Die Originaldokumente des Kunden werden im Anschluss an die Erzeugung der Trainingsdaten gelöscht.

Anschließend erfolgt das automatisierte Training der Buildsimple-KI und eine neue Version der Kundeneigenen KI-Lösung steht für die Nutzung durch den Kunden zur Verfügung.

### **2.15.3 Nutzen von bestehenden KI-Lösungen**

Buildsimple bietet seinen Kunden vor-trainierte KI-Lösungen an. Diese können Kunden nutzen und individuell weiter trainieren.

### **2.15.4 Stagen und Aktivieren von KI-Lösungen (Verwalten mehrerer Versionen)**

Buildsimple sammelt über die oben beschriebenen Prozesse (Manuelle Korrekturen im Verifier) kontinuierlich neue Trainingsdatensätze und erzeugt daraus neue Versionen der KI-Lösungen des Kunden. ISR wird niemals ohne Auftrag des Kunden, eine KI-Lösung in die Profile des Kunden einspielen und aktivieren.

Die Entscheidung für die Aktivierung, die Nutzung und für die Aktualisierung einer KI-Lösung obliegt dem Kunden. Kunden können im Buildsimple-Portal „Profile“ frei definieren. Diese Profile können beispielsweise dazu verwendet werden, ein Kundeneigenes Staging zu ermöglichen. Staging bedeutet in diesem Fall, den Transport von KI-Lösungen aus der Entwicklung über ein Testsystem in die Produktion. Profile können genutzt werden, um die Datenverarbeitung zu trennen. Für jedes Profil generiert Buildsimple eigene API-Keys und eine eigene Document Verifier-Umgebung zur Datenverarbeitung. Der Kunde hat die Möglichkeit, einzelne Versionen einer KI-Lösung auf einem Profil zu aktivieren. Außerdem besteht die Möglichkeit für den Kunden, auf ältere Versionen einer KI-Lösung zurückzuweichen.

## **2.16 Pipelines**

Buildsimple bietet die Möglichkeit, einzelne KI-Services in einer Pipeline sequenziell aufzurufen. Im Gegensatz zur Nutzung einzelner KI-Services und dem damit verbundenen mehrfachen Transfer des Originaldokuments vom Kunden zu Buildsimple, ist bei der Pipeline-Nutzung nur eine einmalige Übermittlung des Originaldokumentes zu Buildsimple notwendig.

Pipelines können vom Kunden eigenständig erstellt, verändert und gelöscht werden. Analog zu den KI-Lösungen müssen Pipelines in einer gewünschten Version in die jeweiligen Profile eingespielt werden, um sie dort nutzen zu können. Über diese Funktion behalten die Kunden die Verantwortung über das Staging von Veränderungen. Pipelines bieten zudem die Möglichkeit, zwischen den einzelnen KI-Services Regeln für die anschließende Weiterverarbeitung zu definieren, sowie die Manuelle Nachkontrolle (Verifier) zwischen den KI-Services zu verwenden.

Die Definition, Verwaltung und Nutzung der Pipelines liegen in der Verantwortung des Kunden.

Während der Verarbeitung eines Dokumentes in einer Pipeline kann das Dokument verschiedene Verarbeitungszustände annehmen. Details hierzu, als auch mögliche Timeouts, Fehlercodes und Verarbeitungsergebnisse sind in der Online-Dokumentation enthalten.

## **2.17 Validatoren und Stammdatenabgleich**

Buildsimple stellt für die Validierung und Bereinigung von Lesefehlern in der Fachdatenextraktion einige Standard-Validatoren zur Verfügung. Mit Hilfe dieser Validatoren kann eine Normalisierung, Fehlerkorrektur und Validierung auf einzelnen Fachdaten erfolgen. Der optionale Einsatz der Validatoren obliegt dem Kunden.

Kunden haben die Möglichkeit, eigene Stammdaten in Buildsimple zu hinterlegen. Diese Stammdaten können in der Fachdatenextraktion verwendet werden, um ein „Matching“ auf Kunden-interne Identifizier zu ermöglichen und einzelne Fachdaten zu korrigieren. Die Verantwortung für die Pflege und Korrektheit der Stammdaten obliegt dem Kunden.

## **2.18 Verarbeitungsergebnis und Fehlercodes**

Generell stellt Buildsimple dem Kunden das Verarbeitungsergebnis eines Dokuments in Form einer JSON-Datei zur Verfügung. Sollte das Dokument aus technischen Gründen nicht zu verarbeiten sein, wird ein entsprechender Fehlercode zurückgegeben (z.B. im Falle einer verschlüsselten Datei). In der Dokumentation der APIs sind die Beschreibungen der Fehlercodes zu finden.

## 2.19 Dateitypen

Die unterstützten Dateitypen der Buildsimple Services sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Service	TIF	PDF	JPG
Dokumententrennung	X	X	
Klassifikation	X	X	X
Fachdaten-Extraktion	X	X	X
Manuelle Nachkontrolle	X	X	X
Anonymisierung	X	X	X

Wenn ein nicht unterstützter Dateityp hochgeladen wurde, können die Services kein gültiges Ergebnis erzeugen und der Anrufer erhält einen entsprechenden Fehlercode.

## 2.20 Sprachen

Die Buildsimple Plattform kann verschiedene Sprachen verarbeiten. Die Möglichkeit eine Sprache zu erarbeiten ist maßgeblich durch die eingesetzte OCR-Technologie vorgegeben. Die Buildsimple Plattform unterstützt die jeweiligen Sprachen, die vom Kunden beim Training verwendet wurden.

Buildsimple kann verschiedene OCR-Technologien verwenden.

### 2.20.1 AWS Textract (Standard)

Die von AWS Textract unterstützten Sprachen können unter folgendem Link eingesehen werden:

<https://aws.amazon.com/de/textract/faqs/>

### 2.20.1 Microsoft Azure AI Vision (Optional)

Die von Microsoft Azure AI Vision unterstützten Sprachen können unter folgendem Link eingesehen werden:

<https://learn.microsoft.com/de-de/azure/ai-services/computer-vision/language-support>

## 2.21 Qualität

ISR versucht, die Qualität der Verarbeitungsergebnisse stetig zu verbessern. Je nach Buildsimple Service ist die Definition von Qualität verschieden.

- Dokumententrennung  
Die Qualität wird bestimmt durch den Anteil der Dokumente, die korrekt in fachliche Einzeldokumente aufgeteilt wurde (in %).
- Klassifikation  
Die Qualität wird bestimmt durch den Anteil der Dokumente, die dem richtigen fachlichen Dokumententyp zugeordnet wurde (in %).

- **Fachdaten-Extraktion**  
Die Qualität wird bestimmt durch den Anteil der korrekt erkannten Fachdaten aus dem Originaldokument. Hier muss man zwischen den einzelnen Fachdaten (Attributen) unterscheiden, für die in Buildsimple jeweils eine Extraktionsquote (in %) ausgewiesen wird („Anzahl der korrekt ausgelesene Werte (pro Attribut)“). Dieser Wert wird ermittelt durch die Anzahl der im Verifier korrigierten Werte; nicht korrigierte Werte gelten als korrekt erkannte Werte. Das Verarbeitungsergebnis beinhaltet eine automatisierte Ersteinschätzung von Buildsimple hinsichtlich der Korrektheit des extrahierten Fachdatums.
- **Anonymisierung**  
Die Qualität der Anonymisierung wird bestimmt von einem durch Buildsimple vortrainierten Algorithmus. Dieser garantiert keine 100%ige Anonymisierung. Buildsimple entwickelt und verbessert diesen Algorithmus kontinuierlich eigenständig.

Für die **Qualität** der Verarbeitungsergebnisse sind generell die beiden folgenden Faktoren von entscheidender Bedeutung:

### **2.21.1 Dokumente bzw. Daten des Kunden**

- Die Qualität der digitalen Eingangsdokumente (Bilder, Scans) beeinflusst das OCR-Ergebnis, das die Grundlage für die Verarbeitung darstellt.
- Die unterschiedlichen Sprachen der Dokumente haben einen großen Einfluss auf die Verarbeitungsergebnisse.
- Die Menge der trainierten Dokumente beeinflussen die Qualität der Buildsimple-KI für den trainierten Anwendungsfall. Generell kann man sagen, je mehr Trainingsdaten vorliegen, um so besser wird die Buildsimple-KI. Trotzdem kann eine zusätzliche Trainingsmenge von nicht geeigneten Trainingsdokumente die Buildsimple-KI auch negativ beeinflussen.

### **2.21.2 Buildsimple-KI**

Die Algorithmen der Buildsimple-KI sowie die Vor- und Nachbearbeitungsschritte werden kontinuierlich verbessert und sorgen für eine immer besser werdende Qualität der Verarbeitungsergebnisse. Wie oben beschrieben, ist sie allerdings auch abhängig von den Daten bzw. Dokumenten der Kunden.

Eine optimale Qualität für die Verarbeitung von Dokumenten kann nur dann erreicht werden, wenn Buildsimple einen geeigneten Algorithmus und der Kunde geeignete Trainings- und Produktionsdaten bereitstellt. Aus diesem Grund gilt in diesem Fall eine geteilte Verantwortung. ISR trägt die Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit der Buildsimple Plattform, gemäß dieser Leistungsbeschreibung, inklusive der Buildsimple-KI. Der Kunde trägt die Verantwortung für die fachlichen Trainingsdokumente und den entsprechenden fachlichen Trainingsprozess, sowie für geeignete Produktionsdokumente.

Bei qualitativen Fragestellungen kann ISR gemeinsam mit dem Kunden Lösungen erarbeiten. Die Ursache für Qualitätsprobleme wird gemäß der oben beschrieben geteilten Verantwortung behoben.

## **2.22 Speichern und Löschen der Originaldokumente**

Die Originaldokumente des Kunden werden während der Verarbeitung zwischengespeichert, um die verschiedenen Verarbeitungsschritte durchzuführen. Das Originaldokument und die für die Bearbeitung

eines Dokuments zwischengespeicherten Daten werden unmittelbar nach der erfolgreichen Bearbeitung eines Dokuments unwiderruflich gelöscht.

Tritt bei der Bearbeitung eines Dokuments ein technisches Problem auf, werden die zwischengespeicherten Daten erst nach drei Tagen unwiderruflich gelöscht, um in der Zwischenzeit mit möglichen Korrekturen eine korrekte Bearbeitung zu ermöglichen.

Somit wird sichergestellt, dass nach der Verarbeitung eines Dokuments alle anfallenden Daten unwiderruflich gelöscht werden.

## 2.23 Speicherung der Trainingsdokumente

Um die Buildsimple-KI trainieren zu können, müssen durch den Trainingsprozess des Kunden Trainingsdaten über das Training erzeugt und gespeichert werden. Die aus den Originaldokumenten des Kunden entstandenen anonymisierten Trainingsdatensätze werden verschlüsselt in einem separaten Speicher innerhalb des Mandanten des Kunden abgelegt.

ISR stellt die erzeugten Trainingsdaten dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung.

Die Buildsimple Plattform anonymisiert automatisiert nach aktuellen technischen Möglichkeiten. Buildsimple betreibt einen kontinuierlichen internen Überprüfungsprozess zur Qualität der automatisierten Anonymisierung. Die Qualitätsüberprüfung der Anonymisierung erfolgt einmal im Quartal.

## 2.24 Verschlüsselung

Die gesamte Kommunikations- und Verarbeitungskette innerhalb der der Buildsimple Infrastruktur wird über SSL und HTTPS (TLS 1.2 / 1.3) verschlüsselt.

Die Buildsimple Plattform speichert alle Daten verschlüsselt (AES-256).

## 2.25 Aufbewahrung von Log-Dateien

Die Buildsimple Plattform bewahrt zur Nachvollziehbarkeit alle Log-Dateien 90 Tage lang auf. Nach Ablauf der 90 Tage werden die Log-Dateien rollierend überschrieben.

## 2.26 Rechenzentrum (RZ)

ISR setzt Amazon Webservices, kurz AWS, als Rechenzentrum ein. Details zu AWS als Unterauftragsnehmer finden sich in **Anhang 4 Buildsimple Auftragsverarbeitung**.

## 2.27 Produkt-Updates

Regelmäßige Aktualisierungen des Produktes (Neue Funktionen, sowie Fehlerbehebungen) werden innerhalb des Buildsimple-Portals kommuniziert. Hierfür steht allen Kunden in Buildsimple eine chronologische Liste aller Veränderungen zur Verfügung, welche jederzeit einsehbar ist.

## 3 | SICHERHEIT

Um die maximale Sicherheit bei der Nutzung von Buildsimple zu gewährleisten, bietet ISR die folgenden Merkmale.

### 3.1 Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen

#### 3.1.1 Absicherung des persönlichen Zugangs zu Buildsimple

Der Zugang zu Buildsimple erfolgt mittels persönlicher Usernamen und Passwort inklusive der Angabe des Unternehmens.

#### Benutzer-, Gruppen- und Rechteverwaltung

Der Kunde hat über eine grafische Oberfläche im Buildsimple Portal die Möglichkeit, die Benutzer eigenständig zu verwalten. Das Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Benutzern obliegen dem Administrator des Kunden.

Der Benutzer, welcher die initiale Registrierung des Unternehmens des Kunden bei Buildsimple durchgeführt hat, wird zunächst als Administrator hinterlegt. Die administrativen Berechtigungen können jederzeit von einem Administrator verändert werden.

Die verfügbaren Rollen und die damit verbundenen Rechte werden von Buildsimple vorgegeben und können vom Kunden nicht verändert werden.

#### 2-Faktor Authentifizierung

Buildsimple bietet eine optionale 2-Faktor Authentifizierung mittels „Google Authenticator APP“ auf dem Smartphone. Jeder Benutzer kann, die 2-Faktor Authentifizierung eigenständig aktivieren und deaktivieren. Ein Zwang zur Nutzung besteht nicht, der Einsatz wird aber von Buildsimple explizit empfohlen.

#### SSO mittels Microsoft Azure-AD

Die Buildsimple-Plattform bietet die Integration von Identity Providern an. Über die Benutzerverwaltung des Buildsimple-Portals können Administratoren den Identity Provider ihres Unternehmens integrieren und damit Single-Sign-On nutzen. Dadurch kann die Verwaltung der Benutzer und Rollen vollständig im Identity Provider erfolgen.

#### 3.1.2 Absicherung der APIs

Alle APIs sind mittels individuellen API-Keys und Zugangstoken oder mittels OAuth2 abgesichert. Die API-Keys und Zugangstoken werden von Buildsimple generiert und dem Kunden im Portal zur Verfügung gestellt.

Der Kunde muss die API-Keys und Zugangstoken bei jedem Aufruf der REST APIs angeben.

### 3.2 Zugangsvoraussetzungen

Für den Zugang zu Buildsimple ist eine Registrierung des Unternehmens notwendig. Damit Benutzer auf Buildsimple zugreifen kann, müssen diese von einem Administrator des Kunden eingeladen werden (Siehe [3.1.1](#) |).

Ein Benutzer des Kunden wird mittels E-Mail über die Einladung zu Buildsimple informiert. Ein Account wird erst nach der Bestätigung der Einladungs-E-Mail in Buildsimple aktiviert.

Sollte ein Benutzer von einem Administrator des Kunden deaktiviert oder gelöscht werden, kann dieser Benutzer nicht mehr auf Buildsimple zugreifen.

## 4 | OPTIONALE LEISTUNGEN

Buildsimple bietet über die Nutzung hinaus weitere Leistungen optional an.

### 4.1 Professional Services (Beratung)

Im Vorfeld des Einsatzes der Buildsimple Plattform als auch in der Umsetzungs- oder Go-Live-Phase kann ein Kunde verschiedene Professional Services bei Buildsimple buchen. Für folgende Aufgaben kann Buildsimple entsprechende Leistungen anbieten:

- Beratung zur Nutzung von Buildsimple
- Definition & Bewertung der Dokumententypen des Kunden
- Organisation von Trainingsleistungen im Rahmen der Durchführung des Labeling/Trainings von KI-Lösungen durch den Kunden und durch ISR
- Unterstützung bei technischen Fragen zur Nutzung der Buildsimple-API
- Unterstützung bei der qualitativen Bewertung der KI-Lösungen in Buildsimple
- Beratung zur optimalen Gestaltung von KI-Lösungen in Buildsimple
- Best-Practices zur Einbindung von Buildsimple in Kundenprozesse
- Abstimmung mit dem Kunden zur Weiterentwicklung von Buildsimple

Professional Services werden nur zu den Geschäftszeiten von ISR erbracht.

### 4.2 Training der Buildsimple-KI

ISR bietet zur Unterstützung für das manuelle Training der Buildsimple-KI („Labeling“ von Dokumenten des Kunden) ein speziell ausgebildetes Team an. Für diese Tätigkeit stellt ISR eine speziell gesicherte Trainingsumgebung sowie geschultes Personal zur Verfügung. Diese Mitarbeiter sind zudem vorab einer Sicherheitsüberprüfung unterzogen worden.

Außerdem gewährleistet die spezielle Trainingsumgebung bei ISR höchste Daten- und Informationssicherheitsansprüche, wie beispielsweise Videoüberwachung, Zutrittskontrolle und das Verhindern von Kopien der Originaldokumente des Kunden.

Der Kunde ist für die fachliche und technische Eignung der Dokumente als Basis für die zu trainierenden Anwendungsfälle verantwortlich.

## 4.3 Support

Der Support ist als zusätzlicher Service über <https://my.buildsimple.com> buchbar. Ebenso ist er analog zu 2.3 | kündbar.

### 4.3.1 Supportleistungen

Beschreibung	Ausprägung
Erreichbarkeit via E-Mail und Telefon	X
Abfrage zum Status der Ticketbearbeitung	Ja, über alle Kanäle
Garantierte SLAs zu Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	X
Reporting	Monatliche Reports zu aufgetretenen Problemen. Siehe 4.3.4
Rückerstattungen	X
Eskalationsmanager	X
Fragen zu Vorgehensweisen zu Buildsimple-Services und -Funktionen	X
Beantwortung von Fragen bei der Nutzung der Buildsimple Plattform	X
Erarbeitung von Workarounds gemeinsam mit dem Kunden	X

Ein **Problem** liegt vor, wenn

- die Services oder das Portal der Buildsimple Plattform nicht zur Verfügung stehen (nicht erreichbar sind), oder
- ein Service für ein Dokument weder Ergebnis noch eine Fehlermeldung erzeugt, oder
- eine Fehlfunktion in einer Benutzeroberfläche (Portal oder manuelle Nachbearbeitung) auftritt.

Ein **Problem** liegt **nicht** vor, wenn

- Störungen auftreten, die durch einen Hardware- oder Netzwerkdefekt des Kunden begründet sind, oder
- Störungen auftreten, die durch Verbindungsprobleme vom Kunden zur Buildsimple Plattform begründet sind, oder
- Störungen auftreten, die durch unsachgemäße oder nicht autorisierte Nutzung der Buildsimple Services begründet sind, oder
- Bedienungsfehler vorliegen, oder
- Störungen in Kundenapplikationen mit integrierten Buildsimple Services auftreten, die in der Kundenapplikation begründet sind.

Der Kunde erhält im Rahmen des Supportes folgende Leistungen:

- Der Kunde kann Benutzer autorisieren, die berechtigt sind, Tickets zu öffnen und damit Fälle für den Support zu erstellen.

- ISR liefert die Behebung für ein gemeldetes Problems in Form eines Fixes. Dieser Fix wird automatisch auf der Plattform für alle Kunden wirksam.
- Falls ein gemeldetes Problem nicht reproduziert werden kann, gilt es prinzipiell nicht als Problem. Die Vertragsparteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.
- Der Kunde hat nach dem Auftreten des Problems für die Meldung grundsätzlich 90 Tage Zeit, damit dieses in den Logfiles nachvollzogen werden kann.
- Der Kunde kann Wünsche über die Website melden (Zugang ist analog zu den Problemen). Das Recht auf eine Umsetzung von Wünschen besteht nicht.

## Mitwirkungspflichten des Kunden

Zur Feststellung und Reproduktion von Problemen und sonstigen Mängeln stellt der Kunde Buildsimple alle erforderlichen und von ISR angeforderten Mängelberichte, Systemprotokolle, Logfiles, Zwischen- und Testergebnisse sowie alle zur Veranschaulichung der Probleme und Mängel erforderlichen Unterlagen bereit, um die Problembeseitigung durch Buildsimple zu gewährleisten.

### 4.3.2 Verfügbarkeit

Der Support erfolgt zu den in **Anhang 3 (Service Level Agreement)** genannten Zeiten. Buildsimple verpflichtet sich, innerhalb der genannten Zeit auf Anfragen des Kunden zu reagieren.

### 4.3.3 Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit

ISR trägt dafür Sorge, dass innerhalb einer definierten Zeit nach dem Eingang der Störungsmeldung die Arbeiten zur Lösung des Problems beginnen (**Reaktionszeit**). Ferner trägt ISR dafür Sorge die gemeldete Störung innerhalb einer definierten Zeit zu beseitigen (**Wiederherstellungszeit**).

Die Reaktionszeit wird gemessen ab dem Eingang der Störungsmeldung. Die Definition des Eingangs einer Störungsmeldung ist abhängig vom Kanal.

- Kundenmeldungen
  - Buildsimple Ticketsystem: Zeit des Ticketeingangs
  - Telefon: Zeit des Anrufs
  - E-Mail: Zeit der eingegangenen E-Mail am entsprechenden E-Mail-Server
- Monitoring
  - Zeit der vom Buildsimple Monitoring erzeugten Fehlermeldung

Nach einer Kundenmeldung eines Problems wird der Kunde aktiv über den Beginn der Arbeiten zur Störungsbeseitigung informiert. Die Berechnung der Reaktions- als auch der Wiederherstellungszeiten orientieren sich an den Kern- und Randnutzungszeiten (**Anhang 3 Buildsimple Service Level Agreement**). Eine geplante Nichtverfügbarkeit wird hierfür nicht herangezogen.

Für die Buildsimple Plattform gibt es die folgenden Prioritätsstufen:

- **Prioritätsstufe 1**  
Die Buildsimple Anwendung oder einer der Services (Kernfunktionen) gemäß **2.5** ist am Übergabepunkt nicht verfügbar und der Kunde kann keine Dokumente innerhalb einer Buildsimple Funktion verarbeiten.
- **Prioritätsstufe 2**  
Die Kernfunktionalität der Buildsimple Anwendung ist gewährleistet, es ist ein eingeschränktes Arbeiten möglich (API oder User), die Performance der Buildsimple Anwendung ist eingeschränkt, so dass ein Backlog auf Kundenseite entsteht. Probleme treten nicht nur vereinzelt auf, sondern kontinuierlich, und zwar immer dann, wenn das gleiche Problem bei mehr als einem Dokument auftritt.
- **Prioritätsstufe 3**  
Alle übrigen Fehler, z.B. wenn ein einzelnes Dokument nicht verarbeitet werden kann.

Um Anspruch auf die zugesicherten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten einer Prioritätsstufe 1 zu haben, muss der Kunde Fehler der Prioritätsstufe 1 immer telefonisch melden. Die Aufnahme des Problems in das Ticketsystem von ISR erfolgt nachgelagert.

Die Zuordnung einer Störung in eine Prioritätsstufe erfolgt zwischen Kunde und ISR.

Die Wiederherstellungszeit gilt auch als eingehalten, wenn eine temporäre Lösung / Umgehung geschaffen wird, die eine funktional gleichwertige Leistung sicherstellt und keine für den Kunden unzumutbare Beeinträchtigung darstellt. Temporäre Lösungen / Umgehungen werden mit dem nächsten Release dauerhaft behoben und in die Standardlösung überführt.

#### **4.3.4 Reports**

ISR stellt dem Kunden monatliche Reports zu aufgetretenen Problemen in Form eines Dashboards zur Verfügung, sowie die damit verbundenen Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.

#### **4.3.5 Ausgeschlossene Leistungen**

Der Support beinhaltet keine Vor-Ort-Einsätze. Vom Kunden beauftragte Vor-Ort-Einsätze werden gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt separat in Rechnung gestellt.

Weiterhin umfasst der Support nicht:

- Individuelle Codeentwicklung für den Kunden
- Fehlersuche bei Kundenspezifischer Software

#### **4.3.1 Kontaktdaten**

Der Kunde erhält nach Abschluss des Supportvertrages die Kontaktdaten für die Erreichbarkeit des Supports per Telefon und E-Mail.

## 4.4 Buildsimple Marketplace

ISR bietet über den Buildsimple Marketplace vortrainierte KI-Lösungen an. Der Kunde kann diese vortrainierten KI-Lösungen gegen eine einmalige Gebühr pro KI-Lösung erwerben. Die erworbenen KI-Lösungen werden als Kopie in die eigenen KI-Lösungen des Kunden übertragen.

Dadurch kann der Trainingsaufwand für die benötigte KI-Lösung deutlich reduziert werden oder ganz entfallen.

Weitere Details sind in Anhang 5 Buildsimple Nutzungsrechte für KI-Lösungen - Abschnitt 4 enthalten.

## 4.5 Isolierter AWS-Account

Bei Buildsimple handelt es sich standardmäßig um ein Multitmandantensystem. Falls gewünscht, kann Buildsimple die Plattform in einem von Buildsimple verantworteten, separierten AWS-Account für den Kunden betreiben.

In diesem Fall erlaubt Buildsimple dem Kunden die Verwendung eigener KMS-Schlüssel für die Verschlüsselung der Daten, die beispielsweise aus einem HSM des Kunden stammen können.

## 4.6 Hot-Standby und erweiterte Datensicherung

Für eine erweiterte Hochverfügbarkeit kann der Kunde eine Hot-Standby Lösung als auch eine Datensicherung in einem zweiten Rechenzentrum vereinbaren. Sollte eine Katastrophe eintreten, die alle Sicherungen in allen verteilten Gebäuden des ersten Rechenzentrums zerstört stellt diese Vereinbarung sicher, dass der Datenbestand auch im zweiten Rechenzentrum vorhanden und somit ein unterbrechungsfreier Betrieb sichergestellt ist. Im Katastrophenfall schwenkt ISR den Betrieb dann sofort auf das zweite Rechenzentrum um.

## 5 | RÜCKERSTATTUNGEN

ISR erstattet dem Kunden anteilig die monatlichen Nutzungsgebühren und Supportkosten, sofern ISR die zugesicherten SLAs nicht einhält.

Beim Unterschreiten der zugesicherten Verfügbarkeit der Plattform erfolgt eine Rückerstattung der SaaS Gebühren und bei der Nichteinhaltung der Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeiten erfolgt eine Rückerstattung der Supportgebühren.

Die Rückerstattungen beziehen sich exklusiv auf Probleme und Fehler, für die ISR verantwortlich ist (z.B. Störungen auf der Buildsimple Plattform aufgrund von Fehlern in der Anwendung oder verzögerte Reaktionszeiten), nicht jedoch auf Störungen und Fehler, die für die der Kunde verantwortlich ist (z.B. Ausfall der Internetverbindung).

Die Rückerstattung an den Kunden erfolgt über eine Gutschrift und wird mit dem Entgelt für den entsprechenden Monat verrechnet. Die Höhe der Rückerstattung ist der in den folgenden Kapiteln aufgeführt.

Die Berechnungsgrundlage für die Rückerstattungen findet sich im **Anhang 3 Buildsimple Service Level Agreement**.

### Höhere Gewalt

Im Falle höherer Gewalt gilt die folgende Regelung:

- Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt ("Force Majeure") vorliegt, sind die Parteien zeitweise von ihren Leistungspflichten befreit. Die Ausfallzeiten in diesem Zeitraum werden für die Rückerstattungen nicht berücksichtigt.
- Force Majeure ist ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis, das nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbar ist, mit wirtschaftlich erträglichen Mitteln auch durch die äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit in Kauf zu nehmen ist.
- Die Parteien können diesen Vertrag abweichend von den „Buildsimple Nutzungsbedingungen für Kunden“ mit einer Frist von vier Wochen kündigen, wenn ein Force Majeure Ereignis länger als zwei Wochen andauert und eine einvernehmliche Vertragsanpassung nicht erzielt werden kann.

Um dieses Risiko zu reduzieren, bietet Buildsimple einen Service zur Hochverfügbarkeit mit Spiegelung der Daten in ein zweites Rechenzentrum an. Dieser Service ist separat zu buchen. Siehe **4.4 |**