



## LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Declaree GmbH

Mobile & Online Expense Management

Überarbeitungsdatum: 01.02.2020

© Declaree, 2020

Alle Rechte vorbehalten. Keinerlei Inhalt dieses Dokuments darf vervielfältigt, in einer automatisierten Datenbank gespeichert oder öffentlich bekannt gemacht werden, unabhängig von der jeweiligen Form oder Weise, sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopien, Aufnahmen oder auf sonstige Weise, es sei denn, dass eine vorherige schriftliche Zustimmung von Declaree GmbH vorliegt. Zwecks Zustimmung wenden Sie sich an:

**Declaree GmbH**  
Friedrichstraße 171  
10117 Berlin

# 1 Einleitung

Es gelten die folgenden Bestimmungen für Declaree.

## 1.1 Funktionsumfang

Declaree bietet die Erfassung und Verwaltung von Reisekosten und Spesen:

1. Scan von Belegen
2. Berechnung von Kilometergeld
3. Berechnung von Tagegeldern
4. Genehmigungsprozesse

Das Ziel des Service ist, dem Auftraggeber die effektive und effiziente Nutzung von Declaree zu vereinfachen, ohne dass dieser unnötig mit der Verwaltung einer hierfür notwendigen Betriebsumgebung belastet wird.

Der Inhalt des Service durch Declaree setzt sich zusammen aus:

- Bereitstellen einer Betriebsumgebung;
- Bereitstellen von Software; und
- Leisten von Unterstützung.

## 2 Service-Definition

### 2.1 Unterstützter Prozess

Der unterstützte Betriebsprozess beim Auftraggeber bezieht sich auf eine Funktions- und Anwendungsverwaltung der bereitgestellten Anwendung.

### 2.2 Service-Objekte

Die Software, die für die Funktions- und Anwendungsverwaltung bereitgestellt wird, besteht aus der abgenommenen Funktionalität der Declaree Anwendung.

Der Auftraggeber hat über das Internet Zugang zur Einrichtung von Declaree über die vom Auftraggeber sicherzustellende Datenkommunikationsverbindung. Declaree ist für die Verbindung der Einrichtung mit dem Internet und die Instandhaltung dieser Verbindung verantwortlich. Declaree ist nicht verantwortlich für die Datenkommunikation zwischen den Internetanschlusspunkten von Declaree und dem Auftraggeber.

### 2.3 Service-Support

Die Unterstützung von Declaree setzt sich aus folgenden Hauptaktivitäten zusammen:

- Anwendungsverwaltung für die Software;
- Technische Verwaltung der Einrichtung; und
- Nutzerunterstützung 2. Stufe.

Die Anwendungsverwaltung der Software führt zu folgenden Ergebnissen:

- funktionierende Funktionalität;
- reparierte Mängel an der Funktionalität; und

- eingeführte neue Versionen der Software.

Die technische Verwaltung der Einrichtung führt zu folgenden Ergebnissen:

- Backup von Daten;
- Zurücksetzen von Backups bei technischen Störungen;
- hinreichende Performance des Produktionssystems; und
- sichere Umgebung gegen unberechtigten Zugang.

Das Zurücksetzen eines Backups auf Verlangen des Auftraggebers (Convenience Restore), das sich nicht auf eine technische Störung bezieht, ist nicht von diesem SLA umfasst. Die Ausführung eines Convenience Restore ist mit Zusatzkosten verbunden.

Für die Unterstützung des Auftraggebers bei der Nutzung der Software richtet Declaree einen Supportdesk für Nutzerunterstützung 2. Stufe ein. Der Auftraggeber kann sich an diesen Supportdesk wenden mit:

- Funktionsfragen
- Der Meldung von Vorfällen
- Informationsbereitstellung

Die Gewährung einer Nutzerunterstützung 1. Stufe und einer funktionellen Verwaltung der Software ist ausdrücklich nicht von der Unterstützung durch Declaree umfasst. Der Auftraggeber ist, wie in Kapitel 4 beschreiben, selbst dafür verantwortlich.

## 2.4 Service-Installation

Nach Erhalt des unterzeichneten Vertrages wird Declaree in Rücksprache mit dem Auftraggeber eine ausgestattete Einrichtung zugunsten des Auftraggebers zur Verfügung stellen. Dem Auftraggeber werden für seinen Administrator ein Benutzername und ein Passwort bereitgestellt. Mit diesen Daten kann der Auftraggeber die Software benutzen.

## 2.5 Supportverfügbarkeit

Den Supportdesk von Declaree bildet die Nutzerunterstützung 2. Stufe. Dieser Supportdesk führt unter anderem folgende Arbeiten aus:

- Registrierung von Meldungen;
- Diagnose von Vorfällen und Sich kümmern um Lösungen;
- Rückmeldung bei der Nutzerunterstützung 1. Stufe des Auftraggebers; und
- gegebenenfalls Starten eines Eskalationsprozesses.

Für die Ausführung von Arbeiten gilt ein Supportfenster des Supportdesks unter Zugrundelegung der Arbeitszeiten an Werktagen von Montag bis Freitag. Der Supportdesk ist wie folgt erreichbar:

Telefon        +49 (0)30 – 7262 18 76  
E-Mail         support@declaree.com

## 2.6 Service-Beendigung & Datenlöschung

Bei Beendigung des Vertrages wird der Service von Declaree gegenüber dem Auftraggeber zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages beendet.

Declaree wird die Daten des Auftraggebers in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu einem zu vereinbarenden Zeitpunkt in Form eines Datenexports digital zur Verfügung stellen. Declaree wird den Zugang des Auftraggebers zur Software bei Beendigung des Vertrages sperren. Declaree wird ebenfalls nach Aushändigung der Daten des Auftraggebers an den Auftraggeber dazu übergehen, alle Umgebungen des Auftraggebers in der Einrichtung von Declaree, einschließlich aller Daten (auch Backups) des Auftraggebers, zu entfernen. Innerhalb von 5 Wochen nach dem Beendigungsdatum des Vertrages werden alle Daten des Auftraggebers nicht mehr auf den Systemen oder Datenträgern von Declaree vorhanden sein.

## 3 Informationssicherheit

Declaree ergreift alle ihr möglichen Maßnahmen um zu vermeiden, dass unbekannte und unberechtigte Personen Zugang zur Software, der Einrichtung und den inhaltlichen Daten des Auftraggebers erhalten oder diese nutzen können.

### 3.1 Zugang & Isolation von Mandanten

Mitarbeiter des Auftraggebers haben nur dann Zugang zur Software, wenn der Auftraggeber dies selbst autorisiert. Declaree garantiert, dass andere Kunden von Declaree auf keinerlei Weise Zugang zu den inhaltlichen Daten des Auftraggebers erhalten können, es sei denn, dass der Auftraggeber selbst Mitarbeitern von anderen Kunden die Autorisation erteilt.

### 3.2 Verschlüsselung

Für die Datenverbindung des Auftraggebers mit der Software benutzt Declaree eine SSL-Verbindung. Mit dieser Verbindung werden alle Daten über mindestens eine 128-Bit-SSL-Verbindung verschlüsselt abgerufen und versendet.

Ein physischer Zugang zur Einrichtung im Rechenzentrum ist nur auf Grundlage von erteilten Autorisationen möglich. Ohne gültige Autorisationen kann das Rechenzentrum nicht betreten werden.

Declaree gewährleistet die Integrität der inhaltlichen Daten des Auftraggebers durch regelmäßige Backups, welche außerhalb des Rechenzentrums auf einem anderen geschützten Server gespeichert werden.

Declaree benutzt bei Wartungsarbeiten eine VPN- & SSH-Verbindung zur Einrichtung. Mit dieser Verbindung wird die komplette Verbindung verschlüsselt, wodurch der Datenaustausch durch unberechtigte Personen nicht sichtbar gemacht werden kann.

Neu herausgegebene Sicherheitsupdates des angewandten Betriebssystems (Debian) werden periodisch heruntergeladen und installiert.

### 3.1 Backup

Declaree gewährleistet die Sicherung der inhaltlichen Daten des Auftraggebers mittels eines festen Backup-Verfahrens.

Von den inhaltlichen Daten des Auftraggebers werden wenigstens 1 Mal pro Tag online ohne Downtime Backups erstellt. Die Backups werden sowohl vor Ort als auch extern gespeichert. Declaree garantiert einen maximalen Verlust von 2 Tagen in Bezug auf die inhaltlichen Daten des Auftraggebers.