

**Concur Compleat**  
**Task Manager**  
**Concur Trip Approval**  
**Ergänzende Bedingungen**

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung für SAP Cloud Services zwischen Concur und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für die Produkte „Concur Compleat“, „Task Manager“ und „Concur Trip Approval“, die der Auftraggeber vereinbart hat. Die in diesen Ergänzenden Bedingungen hervorgehobenen, aber nicht definierten Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen in den jeweiligen AGB, der Order Form oder der Dokumentation zugewiesen ist.

**1. DEFINITIONEN**

„**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet gemäß der Definition in den AGB nur Entitäten, die nicht Vertragspartei einer separaten schriftlichen Vereinbarung oder einer separaten Order Form mit Concur oder einem mit Concur verbundenen Unternehmen für denselben Cloud Service sind, der Gegenstand der Order Form mit dem Auftraggeber ist.

„**Basis-Transaktionen**“ bezeichnet zusammenfassend die festgelegte Anzahl der Transaktionen, für die der Auftraggeber die entsprechende Basis-Transaktionsvergütung zu entrichten hat, die in der jeweiligen Order Form für einen bestimmten Abrechnungszeitraum festgelegt ist.

„**Abrechnungszeitraum**“ bezeichnet die in der entsprechenden Order Form für den jeweiligen Cloud Service festgelegte Abrechnungshäufigkeit.

„**Buchung**“ bezeichnet eine Buchung, Bestätigung und/oder den Besitz einer Reservierung oder eines Fluggastdatensatzes (Passenger Name Record, PNR) für einen oder mehrere der folgenden Punkte: Flug, Hotel, Mietwagen und/oder Bahn.

„**Geschäftspartner**“ bezeichnet zusätzlich zur Definition in den AGB eine rechtliche Einheit, die gemäß einer Vereinbarung mit dem Auftraggeber oder seinen Verbundenen Unternehmen die Nutzung des Cloud Service für die internen Vorgänge des Geschäftspartners benötigt, welche unmittelbar in Zusammenhang mit der Erbringung des Service gegenüber einem Kunden des Auftraggebers stehen. Voraussetzung ist, dass der Auftraggeber dem Geschäftspartner die Cloud Services nicht als Teil seines eigenen kommerziellen Geschäftsangebots für andere Dritte zur Verfügung stellen darf, die nicht direkte Kunden des Auftraggebers sind.

„**Cloud-Materialien**“ bezeichnet zusätzlich zur Definition in den AGB (a) die Struktur und Organisation aller Ergebnisse des Cloud Service (nicht jedoch die Daten des Auftraggebers selbst), (b) die Einrichtung und Konfiguration aller Cloud-Service-Umgebungen des Auftraggebers und dessen Routinen, sowie (c) alle sonstigen Technologien, die Concur in Verbindung mit dem Cloud Service bereitstellt, damit der Auftraggeber die Konfiguration durchführen kann.

„**Consulting Services**“ bezeichnet Dienstleistungen wie Implementierung, Konfiguration, kundenspezifische Entwicklung und Schulung sowie abrechenbarer Support seitens des Service-Support-Teams von Concur, der von Mitarbeitern oder Unterauftragnehmern von Concur erbracht wird, wie in der Order Form oder Dokumentation beschrieben und durch die Ergänzenden Bedingungen für Beratung geregelt.

„**Ergänzende Bedingungen für Beratung**“ bezeichnet die Ergänzenden Bedingungen für Concur Consulting Services für TMC Services zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

„**Kunde des Auftraggebers**“ bezeichnet den Kunden des Auftraggebers, der mit dem Auftraggeber oder seinem Verbundenen Unternehmen eine schriftliche Vereinbarung über die Erbringung von Reisemanagement-Services durch den Auftraggeber geschlossen hat.

„**Auftraggeberdaten**“ bezeichnet zusätzlich zur Definition in den AGB Daten, die speziell einen Kunden des Auftraggebers oder seine Nutzer betreffen und in den Cloud Service eingebunden sind. Davon ausgenommen sind explizit TripLink-Daten, sofern der Kunde den TripLink Service direkt über Concur bezogen hat.

„**Störung**“ bezeichnet einen reproduzierbaren Fehler oder einen anderen Defekt des Cloud Service, der die Verfügbarkeit des bzw. den Zugriff auf den Cloud Service für alle oder den Großteil aller Cloud-Service-Kunden beeinträchtigt und sich aus der zugrunde liegenden Programmierung des Cloud Service oder seiner unterstützenden Systeme ergibt, welche sich unter alleiniger Kontrolle von Concur befinden, und nicht aus Routinen oder dem Betrieb des Cloud Service durch den Auftraggeber.

„**Zusätzliche Transaktionen**“ bezeichnet zusammenfassend die Anzahl der Transaktionen, die über die Anzahl der Basis-Transaktionen hinausgehen, für die der Auftraggeber die entsprechende Zusätzliche Transaktionsvergütung zu entrichten hat, die im jeweiligen Bestellbeleg für einen bestimmten Abrechnungszeitraum festgelegt ist.

„**Laufende Vergütung**“ bezeichnet die Vergütung, die für jeden Abrechnungszeitraum gemäß den Bedingungen in der Order Form für die einheitenbasierten Service-Erweiterungen zu entrichten ist.

„**Routine**“ bezeichnet eine oder eine Kombination von Anweisungen, Quellcode oder Konfigurationseinstellungen für Concur Compleat zur Implementierung von Geschäftslogik für die Transaktionsverarbeitung, unabhängig davon, ob diese von Concur oder dem Auftraggeber über die bereitgestellten administrativen Tools und Schnittstellen festgelegt wurden.

„**Transaktion**“ bezeichnet für den jeweiligen Cloud Service Folgendes:

- a) **Concur Compleat**: eine Buchung, für die Informationen in Form eines PNR, Reiseplans oder eines anderen von Concur Compleat akzeptierten Formats von Concur Compleat empfangen werden, einschließlich Buchungen, die zu Erstattung, Rückgabe oder Stornierung führen. Alle Einreichungen und Wiedereinreichungen von Informationen zu einer einzelnen Buchung zur Verarbeitung durch Concur Compleat werden als eine einzelne Transaktion gezählt.
- b) **Concur Trip Approval**: ein bei Concur Trip Approval eingegangener PNR oder Reiseplan, der gemäß den Regeln in Concur Trip Approval eine oder mehrere Genehmigungen erfordert, unabhängig davon, ob dieser genehmigt oder abgelehnt wurde und ob Tickets ausgestellt wurden oder nicht.
- c) **Task Manager**: ein bei der Berechnung der Transaktionsvergütung berücksichtigter Nutzer, unabhängig davon, ob dieser innerhalb des entsprechenden Abrechnungszeitraums auf den Task Manager zugegriffen oder diesen verwendet hat.

„**Transaktionsvergütung**“ bezeichnet die Vergütung, die für jeden Abrechnungszeitraum zu entrichten ist und sich zusammensetzt aus: (a) der entsprechenden Basis-Transaktionsvergütung, die im entsprechenden Bestellbeleg festgelegt ist, und (b) einer Zusätzlichen Transaktionsvergütung, die sich zusammensetzt aus der Anzahl der Zusätzlichen Transaktionen multipliziert mit dem entsprechenden Geldbetrag pro Zusätzlicher Transaktion, die im jeweiligen Bestellbeleg angegeben ist.

„**TMC Services**“ bezeichnet alle im Abschnitt dieser Ergänzenden Bedingungen beschriebenen Cloud Services.

„**TripLink-Daten**“ bezeichnet die Reisepläne und sonstigen Buchungsdaten, die in den TripLink Service importiert werden und zu einem bestimmten Kunden des Auftraggebers gehören, der den TripLink Service verwendet, sowie deren Reisebuchungen, die außerhalb des Concur-Online-Buchungsservice vorgenommen wurden (derzeit als Concur Travel bekannt).

„**TripLink Service**“ bezeichnet den Concur-Business-Service, der derzeit als TripLink bekannt ist – ein Online-Service, der Reisepläne und sonstige Buchungsdaten für bestimmte Reisebuchungen importiert, die außerhalb des Concur-Online-Buchungsservice vorgenommen wurden (derzeit als Concur Travel bekannt).

„**Nutzer**“ bedeutet in Bezug auf den Task Manager jeder Autorisierte Nutzer des Auftraggebers, für den Concur eine Nutzer-ID vergibt und der einen oder mehrere Tage eines bestimmten Abrechnungszeitraums aktiv ist. Wenn eine Nutzer-ID deaktiviert wird, verbleibt der zugehörige Nutzer weiterhin ein Nutzer im

Sinne der Berechnung von Transaktionsvergütungen gemäß dem jeweiligen Bestellbeleg bis zum ersten Kalendermonat nach dem Monat, in dem die Nutzer-ID deaktiviert wurde.

„**Nutzer-ID**“ bezeichnet eine eindeutige Nutzer-ID, die für den Zugriff auf den Task Manager verwendet wird.

## 2. CLOUD SERVICES

- 2.1. **Servicetypen.** Der Auftraggeber hat einen oder mehrere der im Folgenden beschriebenen Cloud Services im Rahmen einer Order Form erworben, die auf diese Ergänzenden Bedingungen verweist. Diese Cloud Services können in der entsprechenden Order Form auch als „Servicetypen“ bezeichnet werden. Die in einem Cloud Service enthaltenen technologischen Funktionen haben die in der Dokumentation beschriebenen Eigenschaften, die bei Bedarf aktualisiert wird.
- 2.1.1. **Concur Compleat.** Concur Compleat bietet Funktionen zur Ausführung und Automatisierung von Reisebuchungen.
- 2.1.2. **Task Manager.** Task Manager bietet Funktionen zum intelligenten teamübergreifenden Delegieren von Arbeit.
- 2.1.3. **Concur Trip Approval.** Concur Trip Approval bietet Funktionen für die automatische Weiterleitung von Reisebuchungen und Genehmigungsanträgen.
- 2.2. **Service-Erweiterungen.** Bei den folgenden Services handelt es sich um zusätzliche Cloud Services, die gegen eine zusätzliche Vergütung bestellt und in einer Order Form gegebenenfalls als „Service-Erweiterungen“ bezeichnet werden:
  - 2.2.1. **Multiple Environment Management.** Der Auftraggeber hat Multiple Environment Management zu erwerben, wenn er über mehr als eine einzelne Instanz von Concur Compleat verfügt, welche durch einen einzelnen Vertrag geregelt und gemäß diesem in Rechnung gestellt wird. Das Entgelt für Multiple Environment Management ist je Abrechnungszeitraum als Laufende Vergütung zu entrichten.

## 3. CONSULTING SERVICES

- 3.1. **Erstsubskription.** Die Erstsubskription des Auftraggebers für jeden Cloud Service umfasst nach Entrichtung der in der entsprechenden Order Form angegebenen Initialen Einrichtungsvergütung die Standard Consulting Services für das initiale Deployment einer einzelnen Instanz des Cloud Service, wie in der Dokumentation beschrieben und durch die Ergänzende Bedingungen für Beratung geregelt. Sofern nicht anderweitig in der Order Form angegeben, sind diese Consulting Services infolge der Erstsubskription eines Cloud Service nicht in Zusatz-, Ersatz- oder Verlängerungsbestellungen eines vom Auftraggeber bereits erworbenen Cloud Service enthalten. Concur erbringt diese Deployment Services für den in den Deployment Descriptions oder den betreffenden Anlagen angegebenen Zeitraum bzw., wenn kein Zeitraum angegeben ist, nur für die Anfangslaufzeit. Die zu entrichtende Initiale Einrichtungsvergütung für Concur Compleat umfasst die oben und in der Dokumentation beschriebenen Standard Consulting Services für das Deployment sowie vierzig (40) Stunden zusätzliche Consulting Services, die der Auftraggeber für die kundenspezifische Konfiguration nutzen kann. Wenn der Auftraggeber nicht alle vierzig (40) Stunden für das initiale Deployment aufwendet, verfallen die Stunden und können nicht für andere Consulting Services verwendet werden. Alle in der Initialen Einrichtungsvergütung enthaltenen und zur Erfüllung der vom Auftraggeber festgelegten kundenspezifischen Konfigurationen erforderlichen Consulting Services, welche die ursprünglichen vierzig (40) Stunden übersteigen, werden von Concur gemäß den Ergänzenden Bedingungen für Beratung erbracht und in Rechnung gestellt.
- 3.2. **Zusätzliche Consulting Services.** Der Auftraggeber kann zusätzliche Consulting Services, die über den in den Deployment Descriptions für das initiale Deployment der erworbenen Cloud Services beschriebenen Umfang hinausgehen, gemäß den Ergänzenden Bedingungen für Beratung erwerben.

## 4. VERGÜTUNG

- 4.1. **Änderungen der Vergütung.** Concur ist berechtigt, nach Benachrichtigung des Auftraggebers unter Einhaltung einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Wirksamkeitsdatum der Änderung an der laufenden Vergütung im Rahmen der Order Form angemessene Änderungen im Umfang der allgemeinen Vergütungsänderung vorzunehmen, die für die Concur-Kunden, die den betreffenden Service beziehen, auf

der Grundlage der Änderungen hinsichtlich der von Concur zu tragenden externen Kosten im Zusammenhang mit dessen Reisemanagement (z. B. Global Distribution System (GDS) oder ähnliche von Dritten erhobene Vergütungen) errechnet wurde, und unter der Voraussetzung, dass diese Kosten ohne Aufschlag durch Concur weitergegeben werden. Concur ist außerdem berechtigt, Kosten oder Gebühren, die von anderen Drittanbietern im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Cloud Service seitens Concur angefallen sind (einschließlich GDS-, Mid- und Back-Office-Systemen, Online-Buchungs-Engine-Systemen und Data-Warehousing-Systemen) ohne Aufschlag an den Auftraggeber weiterzugeben.

#### 4.2. **Rechnungsstellung.**

- 4.2.1. **Initiale Einrichtungsvergütung:** Concur ist dazu berechtigt, dem Auftraggeber die in der jeweiligen Order Form festgelegte Initiale Einrichtungsvergütung jederzeit ab dem Datum, welches in der entsprechenden Order Form als „Wirksamkeitsdatum der Bestellung“ angegeben wurde, in Rechnung zu stellen.
- 4.2.2. **Transaktionsvergütungen und sonstige Laufende Vergütungen:** Concur ist berechtigt, dem Auftraggeber laufende Transaktionsvergütungen für den entsprechenden Cloud Service beginnend mit dem Startdatum der Transaktionsvergütung (wie in der entsprechenden Order Form definiert) für den jeweiligen Service und von da an für jeden Abrechnungszeitraum während der Laufzeit in Rechnung zu stellen. Die Basis-Transaktionsvergütungen werden im Voraus für jeden Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt, und die ggf. anfallenden Zusätzlichen Transaktionsvergütungen werden im Anschluss an den vorangegangenen Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt. Die Laufenden Vergütungen werden im Voraus für den jeweiligen Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt.
- 4.2.3. **Vergütung für Consulting Services:** Concur ist berechtigt, dem Auftraggeber Entgelte für Services gemäß den Ergänzenden Bedingungen für Beratung in Rechnung zu stellen.

### 5. **ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN**

- 5.1. **EU-Access.** „EU-Access“ ist für den Cloud Service nicht verfügbar.
- 5.2. **Überwachung.** Ungeachtet anderslautender Regelungen in den AGB gilt, dass der Auftraggeber nicht verpflichtet ist, seine eigene über die Nutzungsmetrik und das Volumen hinausgehende Nutzung des Cloud Service zu überwachen und zu melden.
- 5.3. **Feedback.** Der Auftraggeber kann Concur im Zusammenhang mit aktuellen oder künftigen Concur-Produkten oder -Services Vorschläge zur Verbesserung oder Änderung von Produkten oder Services („Feedback“) unterbreiten. Dementsprechend gilt Feedback im Rahmen der Vereinbarung nicht als Vertrauliche Informationen, und weder Concur noch seine Kunden oder Geschäftspartner übernehmen gegenüber dem Auftraggeber jegliche Verpflichtungen oder Haftung in Bezug auf die Nutzung oder Offenlegung derartigen Feedbacks.
- 5.4. **GDS-Kosten des Auftraggebers und Verbindung.** Die GDS-Kosten des Auftraggebers werden gemäß den Vereinbarungen des Auftraggebers mit den entsprechenden GDS geregelt, die in der Verantwortung des Auftraggebers liegen. Cloud Services verwenden gegebenenfalls Web-Services, um eine Verbindung zu einem GDS herzustellen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Concur pro GDS einen Web-Service-fähigen, robotergesteuerten Login bereitzustellen, damit der Cloud Service die GDS-Warteschlangen in den vom Auftraggeber definierten Intervallen scannen kann. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, jeden benötigten Pseudo City Code (PCC) ordnungsgemäß mit dem Cloud Service zu verbinden.
- 5.5. **Laufzeit.** Sofern nicht anderweitig in einer Order Form festgelegt, beginnt die Laufzeit des Cloud Service mit dem in der ursprünglichen Order Form angegebenen Wirksamkeitsdatum und umfasst die in der ursprünglichen Order Form angegebene Anfangslaufzeit („Anfangslaufzeit“). Nach der Anfangslaufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit läuft die Laufzeit für den Cloud Service weiter, wobei jedoch jede der Parteien die Vereinbarung nach Ablauf der Anfangslaufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit durch eine schriftliche Kündigungsmitteilung, die der anderen Partei mindestens neunzig (90) Tage (sofern nicht anderweitig in einer Order Form festgelegt) vor dem gewünschten Wirksamkeitsdatum der Kündigung zugestellt wird, kündigen kann. Alle Bedingungen der AGB und der mitgeltenden Ergänzenden Bedingungen bleiben bis zur Kündigung der Vereinbarung wirksam, sofern nicht zwischen den Parteien schriftlich anderweitig vereinbart.

5.6. **Mitteilungen.** Alle Mitteilungen im Rahmen dieses Dokuments durch eine der Parteien erfolgen schriftlich und gelten, sofern sie per E-Mail unter [concur\\_notices@sap.com](mailto:concur_notices@sap.com) an Concur und an die in der ursprünglichen Order Form angegebene für Benachrichtigungen vorgesehene E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen an den Auftraggeber übermittelt wurden.

## 6. SUPPORT BEI STÖRUNGEN.

6.1. Definitionen von Störungsprioritäten.

6.1.1. „**P1**“ (Priorität 1) bezeichnet einen schweren Störfall in einer Produktivumgebung, aus dem sich ergibt, dass der Cloud Service unerreichbar ist und aus diesem Grund Transaktionen über den Cloud Service zum Stillstand kommen, ohne dass eine Behelfslösung zur Verfügung steht.

6.1.2. „**P2**“ (Priorität 2) bezeichnet einen ernsten Störfall in einer Produktivumgebung, aus dem sich ergibt, dass eine wichtige Funktion ein anomales Verhalten aufweist, welches erhebliche Unannehmlichkeiten oder wiederholte Abstürze alltäglicher Vorgänge verursacht.

6.1.3. „**P3**“ (Priorität 3) bezeichnet einen Störfall in einer Produktivumgebung, aus dem sich ergibt, dass eine grundlegende Funktion ein anomales Verhalten aufweist, welches gelegentliche Abstürze eines alltäglichen Vorgangs oder wiederholte Abstürze eines weniger alltäglichen Vorgangs verursacht. Concur behält sich das Recht vor, einer Störung eine Priorität (neu) zuzuweisen, die diesen Definitionen entspricht.

6.2. **Verfügbarkeit.** Concur bietet Support für Störungen mittels Zugriff auf das Online-Support- und -Ticketing-System von Concur, dessen Zugang je nach Cloud Service variieren kann. Concur antwortet auf ordnungsgemäß gemeldete Störungen zu den folgenden Uhrzeiten: (a) P1-Störungen: der Support von Concur ist 24 Stunden pro Tag, sieben (7) Tage die Woche gemäß den unten angegebenen Service-Levels erreichbar; (b) P2- und P3-Störungen: der Support von Concur ist wöchentlich von Montag 14:30 Uhr bis Freitag 23:59 Uhr (Greenwich Mean Time) gemäß den unten angegebenen Service-Levels erreichbar, mit Ausnahme der für Concur geltenden gesetzlichen Feiertage. Concur ist nicht verpflichtet, Support für folgende Störungen zu leisten, welche sich ergeben aus: (i) einer Modifikation oder missbräuchlichen Nutzung des Cloud Service seitens anderer Parteien als Concur oder deren Unterauftragnehmern; (ii) einer Kopplung des Cloud Service mit anderen nicht von Concur unterstützten Produkten und/oder Services; (iii) einem Arbeitsergebnis des Auftraggebers oder eines Dritten, mit dem der Auftraggeber einen Vertrag geschlossen hat, oder (iv) dem Betrieb des Cloud Service in einer nicht von Concur unterstützten Betriebsumgebung.

6.3. **Reaktion und Störungsbehebung.** Nach Erhalt einer Störungsmeldung antwortet ein Mitarbeiter des technischen Supports von Concur dem Auftraggeber über das System innerhalb von einer (1) Stunde bei einer P1-Störung, innerhalb von vier (4) Geschäftsstunden bei einer P2-Störung und innerhalb von acht (8) Geschäftsstunden bei einer P3-Störung. Nach der Identifizierung einer Störung eines Service durch Concur betreibt Concur die Störungsbehebung innerhalb von 24 Stunden für eine P1-Störung, innerhalb von zwei (2) bis vier (4) Werktagen für eine P2-Störung und innerhalb von zehn (10) Werktagen für eine P3-Störung (mit Ausnahme von Störungen, welche Entwicklungs- oder Konfigurationsressourcen erfordern; in diesem Fall erfolgt die Störungsbehebung in einem für Concur unter den jeweiligen Bedingungen angemessenen Zeitraum). Ist Concur außerstande, P1-, P2- oder P3-Störungen gemäß den oben genannten Zeiträumen für derartige Störungen zu beheben, arbeitet Concur weiterhin tatkräftig daran, die Störung zu beheben, und der Auftraggeber ist berechtigt, die Störung nach der ersten Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Support-Mitarbeiter über das Online-Support- und -Ticketing-System von Concur für den jeweiligen Cloud Service zu eskalieren.