



## PERK | CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este Catálogo de Productos y Servicios forma parte de nuestro Contrato. Los términos en mayúsculas no definidos en este Catálogo de Productos y Servicios tienen el significado que se les da en otras partes del Contrato.

El Catálogo de Productos y Servicios contiene las descripciones, características y especificaciones actuales de los Servicios, y se divide en tres partes: [Parte A – Descripción de los Servicios Viajes](#), [Parte B – Descripción de los Servicios de Gastos](#) y [Parte C – Descripción de los Servicios de Implementación](#).

Este Catálogo de Productos y Servicios se actualizó por última vez el 4 de noviembre de 2025.

### PARTE A – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIAJES

#### A. MÓDULO DE VIAJES

##### SUSCRIPCIONES

Perk ofrece tres tipos de suscripción al Módulo de Viajes\* (Starter, Premium y Pro). Las descripciones facilitadas a continuación proporcionan una indicación resumida del tipo de Servicios disponibles dentro de cada suscripción (incluidas las funcionalidades, las características y las limitaciones). En el siguiente enlace puedes obtener información más detallada y actualizada <https://www.perk.com/pricing/#full-feature-list>.

\* El Módulo de Viajes está diseñado para funcionar en las últimas versiones lanzadas oficialmente de los sistemas operativos móviles iOS y Android, y se puede acceder a él a través de los navegadores Chrome, Firefox, Safari y Microsoft Edge.

##### 1 STARTER

Obtén acceso al Módulo de Viajes para 1 entidad. Simplifica y consolida todos tus viajes de negocios en un solo lugar con el inventario de viajes más grande del mundo y soporte 24/7, sin condiciones. Comienza a gestionar tus viajes con una política y un proceso de aprobación y recibe informes de viaje sencillos.

##### 2 PREMIUM

Accede a los Servicios de la suscripción Starter y, además, a los siguientes Servicios:

##### Gestión de viajes corporativos

- Entidades: hasta 4
- Facturación consolidada.
- Múltiples políticas y procesos de aprobación: configura procesos de aprobación para todos los Viajes o solo para aquellos que están fuera de la política.
- Múltiples etiquetas y centros de costes: organiza tus reservas y gastos de viaje para un mejor análisis y seguimiento administrativo.
- Seguimiento del presupuesto para hasta 5 centros de costes.
- Información sobre la optimización de viajes.
- Aprovisionamiento de usuarios SCIM.



- Informes avanzados sobre datos de Viajes: recibe informes visuales mensuales con gastos de viaje desglosados por departamento, proyecto, etc.
- Gestión avanzada de riesgos de TravelCare: un conjunto completo de funciones de seguridad del Usuario que incluyen alertas, seguimiento, notificaciones y opciones de contacto.

---

**Asistencia en viaje**

- Atención al cliente 24/7: obtén acceso rápido a nuestro personal en cualquier momento.
- Atención personalizada (*concierge*): realiza solicitudes relacionadas con tu Viaje que no estén disponibles en la Plataforma y lo reservaremos para ti si podemos.

---

**Nivel de Servicio Objetivo**

- Correo electrónico: plazo de respuesta de 2 horas para el 90% de los correos electrónicos.
- Teléfono: plazo de respuesta de 20 segundos para el 90% de las llamadas.
- Chat: plazo de respuesta de 3 minutos para el 90% de los mensajes de chat.

---

**Acceso al inventario de viajes de terceros**

- Vuelos, hoteles, trenes, coches, etc.
- Airbnb.
- Reserva con las tarifas exclusivas de Perk.

3

**PRO**

Accede a los Servicios de la suscripción Premium y, además, a los siguientes Servicios:

**Gestión de viajes corporativos**

- Entidades: ilimitadas.
- Políticas y procesos de aprobación ilimitados.
- Etiquetas y centros de costes ilimitados.
- Seguimiento del presupuesto para un número ilimitado centros de costes.
- Informes personalizados sobre datos de Viajes: además de nuestro informe visual avanzado, prepararemos informes personalizados y detallados trimestralmente o según lo solicites.

---

**Acceso al inventario de viajes de terceros**

- Reserva con tus tarifas corporativas negociadas.
- Servicio de negociación de tarifas.



- Integraciones**
- Personaliza tus procesos con nuestras Herramientas para Desarrolladores, incluidas nuestras API.

## B. MÓDULO DE EVENTOS

El Módulo de Viajes se complementa con el Módulo de Eventos. El Módulo de Eventos está disponible para todos los Clientes que tengan una suscripción activa al Módulo de Viajes. Este módulo facilita la planificación, reserva y gestión de reservas grupales y eventos corporativos mediante la combinación de una herramienta dedicada dentro de la Plataforma y del equipo interno de grupos y eventos de Perk.

El Módulo de Eventos optimiza cada paso de la organización de un viaje o evento grupal — desde la búsqueda de espacios y la comparación de presupuestos hasta la planificación de la logística del día del evento. Utilizando tecnología automatizada de emparejamiento de espacios, los Clientes pueden encontrar espacios adecuados, revisar presupuestos y confirmar reservas con solo unos pocos clics.

El equipo de Eventos de Perk ofrece asistencia integral para las Reservas de Grupo y Reservas de Eventos, incluyendo la búsqueda de espacios, la organización de viajes grupales, las negociaciones y la coordinación con proveedores.

Todas las Reservas de Grupo y las Reservas de Eventos se gestionarán a través del Módulo de Eventos y estarán sujetas a una tarifa de servicio del tres por ciento (3%) del coste total de la reserva. La tarifa correspondiente será exigible y pagadera en el momento de la confirmación de la reserva (a menos que el Cliente utilice un método de pago alternativo acordado en la Orden de Compra o seleccionado por el Cliente en la Plataforma, cuando corresponda).

Cualquier Elemento reservado por el Cliente fuera de una Reserva de Grupo o de una Reserva de Evento estará sujeto a la tarifa de Servicio por Viaje estándar indicada en la Orden de Compra, incluso si ese Elemento guarda relación una Reserva de Grupo o Reserva de Evento (por ejemplo, un vuelo individual reservado por separado seguirá estando sujeto a la tarifa de Servicio por Viaje estándar).

Una Reserva de Grupo significa:

- cualquier reserva de transporte realizada para un grupo de diez (10) o más Usuarios desde un único punto de origen hacia un único destino, al mismo tiempo y en las mismas fechas; o
- cualquier reserva de alojamiento realizada para un grupo de nueve (9) o más habitaciones en la misma propiedad, cuando dichas habitaciones se reserven para al menos una (1) fecha común.

Una Reserva de Evento significa:

- cualquier reserva de servicios e instalaciones relacionadas con un evento distinta de una Reserva de Grupo (por ejemplo, reserva de una sala de reuniones, reserva de un espacio, etc.), independientemente del número de asistentes.

El Cliente reconoce y entiende que:

- Perk no garantiza ni asegura la disponibilidad de los cambios solicitados en una Reserva de Grupo o una Reserva de Evento (incluida la posibilidad de modificarla a un precio determinado o de ofrecer reembolsos totales o parciales);
- FlexiTravel no se aplica a las Reservas de Grupo o ni las Reservas de Evento;
- será responsable de recibir y transmitir cualquier correspondencia (relativa a cambios, modificaciones y cancelaciones) de Perk o de los Proveedores de Viaje a todos los Usuarios incluidos en la Reserva de Grupo o la Reserva de Evento; y
- será su responsabilidad garantizar que todos los Usuarios realicen las acciones



razonablemente necesarias para facilitar la ejecución de la Reserva de Grupo o la Reserva de Evento (incluido el cumplimiento de los procedimientos y condiciones de los Proveedores de Viaje correspondientes).

## **C. SERVICIOS ADICIONALES DEL MÓDULO DE VIAJES**

Perk ofrece una serie de Servicios adicionales al Módulo de Viajes. La descripción de la oferta actual de Servicios adicionales (o “add-ons”) del Módulo de Viajes se incluye a continuación. Los Servicios adicionales pueden estar sujetos a tarifas adicionales, tal y como se indica en la Orden de Compra (o en la Plataforma, si el Cliente contrata los Servicios adicionales directamente en la Plataforma). Salvo que se haya acordado otra cosa, el Cliente puede terminar los Servicios adicionales notificándolo por escrito a Perk con una antelación de, al menos, treinta (30) días.

### **4 FLEXITRAVEL**

- 4.1. FlexiTravel permite al Cliente cancelar Elementos o Viajes reservados a través del Módulo de Viajes por cualquier motivo y obtener un reembolso parcial.
- 4.2. El Cliente entiende y acepta que el reembolso se emitirá en forma de crédito. Dicho crédito se aplicará al siguiente pago que se realice con el mismo método de pago que se utilizó para pagar del Elemento o Viaje cancelado (por ejemplo, la misma tarjeta de crédito).
- 4.3. Para tener derecho a obtener el reembolso parcial, el Cliente debe notificar expresamente al servicio de atención al cliente de Perk la cancelación por escrito (por correo electrónico o a través del Módulo de Viajes) o por teléfono, dentro de los plazos que se indican a continuación. Todos los horarios son locales en el lugar de estancia o punto de partida:
  - Hoteles: como tarde, a las 16 horas del primer día de la reserva.
  - Vuelos: como tarde, 2 horas antes de la hora de salida del vuelo
  - Trenes: como tarde, 2 horas antes de la hora de salida del tren.
  - Alquiler de coches: como tarde, 2 horas antes de la hora acordada de recogida del coche.
- 4.4. El Servicio FlexiTravel está sujeto a las siguientes limitaciones:
  - Las cancelaciones parciales de Elementos que forman parte del mismo Viaje no son reembolsables bajo el Servicio FlexiTravel (por ejemplo, un solo trayecto de un billete de ida y vuelta).
  - Las Reservas de Grupo y las Reservas de Eventos y los pagos realizados por el Cliente directamente a los Proveedores de Viajes no son reembolsables bajo Servicio FlexiTravel.
  - Las reservas realizadas manualmente por Perk siguiendo las instrucciones del Cliente no son reembolsables bajo el Servicio FlexiTravel (por ejemplo, las reservas realizadas por el servicio de atención personalizada (concierge) de Perk y las Reservas de Grupo).
- 4.5. Con sujeción a lo dispuesto en los párrafos 4.3 y 4.4 anteriores, Perk reembolsará al Cliente el 80% de los costes del Elemento o Viaje cancelado hasta un máximo de cinco mil euros (5.000 €) por Usuario y de treinta mil euros (30.000 €) por Viaje.
- 4.6. El reembolso no incluye ningún impuesto o cargo obligatorio cobrado por un proveedor financiero o Proveedor de Viajes en relación con la cancelación del Elemento o Viaje, incluidos, entre otros, comisiones o cargos bancarios o de tarjetas de crédito, tasas aeroportuarias no reembolsables y cargos por cancelaciones involuntarias.
- 4.7. Perk puede solicitar al Cliente que indique el motivo de la cancelación y que facilite justificantes solo para fines de información interna o reporte. El Cliente proporcionará esta información a Perk para que Perk pueda cumplir con sus necesidades internas y con sus acuerdos con proveedores



externos. La obligación del Cliente de proporcionar esta información no afectará al derecho del Cliente a recibir el reembolso.

4.8. Las tarifas del Servicio FlexiTravel dependen del Servicio FlexiTravel seleccionado y se aplican de la siguiente manera:

(i) Condiciones aplicables a FlexiFlight y FlexiTrip:

- Pueden ser seleccionados por los Usuarios de manera individual para cualquiera de las reservas aplicables;
- Están sujetos a una tarifa variable indicada durante el proceso de reserva;
- No están disponibles si el Cliente ha contratado FlexiTravel Company.

(ii) Condiciones aplicables a FlexiTravel Company:

- Todos los Viajes de los Usuarios están sujetos al Servicio FlexiTravel;
- Está sujeto a una tarifa fija sobre el coste total de todos los Viajes, tal y como se indica en la Orden de Compra (o en la Plataforma, si el Cliente contrata FlexiTravel directamente en la Plataforma).

4.9. Tras la terminación del Contrato, en un plazo de treinta (30) días y siempre que el Cliente haya abonado a Perk cualquier cantidad pendiente, Perk transferirá al Cliente el crédito disponible en la cuenta del Cliente.

## 5 VIP EXPERIENCE

5.1. El Servicio VIP consiste en un servicio de atención al cliente dedicado 24/7 para los siguientes perfiles de Usuario:

**Plan VIP Individual Experience:** El Plan VIP Individual Experience es un servicio integral adaptado a Usuarios individuales e implica un equipo dedicado que supervisa, apoya y asiste los Viajes reservados por el Usuario individual (o su asistente ejecutivo). El Plan Individual VIP tiene una tarifa fija por Usuario y se factura anualmente.

**Plan VIP Boutique Experience:** El Plan VIP Boutique Experience es un servicio integral diseñado para asistentes ejecutivos que administran múltiples perfiles de Usuario e involucra a un equipo dedicado que supervisa, apoya y asiste los Viajes reservados para Usuarios cubiertos por el Plan VIP Boutique Experience. El Plan VIP Boutique Experience tiene una tarifa variable, calculada en función del número de Usuarios cubiertos por el Plan VIP Boutique Experience, el volumen de reservas y el nivel asociado de asistencia requerido. El Plan VIP Boutique se factura semestralmente.

5.2. Los Servicios VIP Experience descritos en los párrafos anteriores se aplicarán a los Usuarios especificados por el Cliente. El listado de Usuarios cubiertos por los Servicios VIP Experience quedará registrado en la cuenta del Cliente. En caso de que el Cliente desee añadir o eliminar Usuarios al Servicio VIP, deberá enviar una solicitud por escrito indicando: i) el nombre completo del Usuario, y ii) la información de contacto del Usuario. Las solicitudes que no se realicen por escrito no serán válidas.

## 6 SERVICIOS DE ALQUILER DE VEHÍCULOS

6.1. El Cliente y sus Afiliadas pueden utilizar los Servicios para reservar y gestionar reservas de alquiler de vehículos con una empresa de alquiler mediante un bono emitido por la empresa de alquiler de vehículos, siendo Perk la parte pagadora frente a la empresa de alquiler de los gastos en que incurra el Cliente.



- 6.2. El Cliente y sus Afiliadas son responsables de todos los pagos, daños o cargos relacionados con los vehículos alquilados a una empresa de alquiler de vehículos. El Cliente mantendrá indemne a Perk de cualquier reclamación, impago, responsabilidad, pérdida o daño contra Perk o incurrido por Perk en relación con la reserva, gestión o incumplimiento de las condiciones de la empresa de alquiler de vehículos .

## 7 **GREEN TRIP**

- 7.1. El programa Green Trip ayuda a mitigar el impacto medioambiental de los viajes de negocios a través de contribuciones transparentes a la compensación de carbono. Este Servicio permite a los clientes conocer cuánto dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e) estimado emiten sus viajes de negocios y cuánto están compensando, lo que les ayuda a tomar decisiones de viaje más sostenibles.
- 7.2. El Servicio Green Trip se paga por viaje. Perk cobra un precio fijo por tonelada de CO<sub>2</sub>, tal y como se indica en la Orden de Compra (o en la Plataforma, si el Cliente contrata Green Trip directamente en la Plataforma). El coste final por viaje siempre dependerá de las opciones de viaje: por ejemplo, los trenes emiten menos CO<sub>2</sub> que los aviones. Perk calcula automáticamente el coste de la compensación de cada viaje para sus clientes en el momento de la reserva.
- 7.3. Perk colabora con socios de compensación de carbono de confianza, invirtiendo en proyectos certificados relacionados, entre otros, con la reforestación y con las energías renovables. Perk proporciona informes trimestrales que detallan las inversiones realizadas.
- 7.4. El Cliente puede activar y cancelar su participación en este programa en cualquier momento a través de la Plataforma.

## 8 **SERVICIO DE SOLICITUD DE FACTURAS**

Como parte del Servicio de Solicitud de Facturas (*Invoice Collection*), Perk solicitará las facturas a los Proveedores de Viajes seleccionados para el Cliente únicamente para facilitar la reclamación del reembolso del IVA por parte del Cliente. El Cliente reconoce que las facturas son emitidas por los Proveedores de Viajes y que Perk no tiene ninguna responsabilidad por su exactitud. El Servicio de Solicitud de Facturas y cualquier información proporcionada por Perk en relación con este no constituyen asesoramiento fiscal. Perk no puede garantizar el reembolso del IVA. Perk no garantiza que el Servicio de Solicitud de Facturas esté disponible para países específicos ni para pagos realizados por el Cliente directamente a los Proveedores de Viajes.



## PARTE B – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE GASTOS

### A. SUSCRIPCIONES

El Módulo de Gastos\* es un Servicio de procesamiento de gastos personales y de facturas impulsado por inteligencia artificial (IA) para organizaciones pequeñas, medianas y grandes. Este Servicio consiste en dos Soluciones principales (Procesamiento de Gastos Personales y Procesamiento de Facturas), que pueden complementarse con Servicios adicionales o “add-ons” (tal y como se indica en la Orden de Compra o en la Plataforma, si el Cliente contrata los Servicios adicionales directamente en la Plataforma). Los Servicios adicionales se describen en mayor detalle más abajo.

Perk ofrece tres tipos de suscripción al Módulo de Gastos (Starter, Premium y Pro), que proporcionan distintos niveles de funcionalidades, características y las limitaciones.

\* *El Módulo de Gastos está diseñado para funcionar en las últimas versiones lanzadas oficialmente de los sistemas operativos móviles iOS y Android, y se puede acceder a él a través de los navegadores Chrome, Firefox, Safari y Microsoft Edge.*

#### 1 STARTER

Obtén acceso al Módulo de Viajes para 1 entidad. Simplifica la forma en que los Usuarios registran, editan y envían sus gastos y benefíciate de la creación automatizada de informes de gastos basados en las imágenes y documentos subidos por los Usuarios. Comienza a gestionar tus gastos con una política y un proceso de aprobación y recibe informes de gastos sencillos.

#### 2 PREMIUM

Accede a los Servicios de la suscripción Starter y, además, a los siguientes Servicios:

- Entidades: Hasta 4.
- Conectores ERP seleccionados.
- SSO: proporciona puntos de conexión SSO (SAML 2.0 u OIDC 2) (requieren configuración por parte del Cliente para la integración con el proveedor de SSO del Cliente).

#### Gestión de gastos

- Entorno *sandbox* con un espacio virtual seguro para probar aplicaciones de software sin afectar las operaciones en vivo.
- Múltiples políticas y acceso a un generador de procesos aprobación estándar.
- Múltiples objetos de coste y centros de coste: organiza tus gastos para un mejor análisis y seguimiento administrativo.
- Seguimiento del presupuesto para hasta 5 centros de costes.

---

#### Formación

- Metodología “Forma al Formador” (*Train-the Trainer*): 1 taller de formación realizado por videoconferencia. Diseñado para presentar el Módulo de Gastos a los Usuarios clave del Cliente y para equipar a dichos Usuarios clave con el conocimiento necesario para capacitar adecuadamente a los Usuarios Activos.
- Formación avanzada: talleres de formación adicionales ofrecidos a una tarifa adicional y a petición del Cliente. Realizados por



videoconferencia. Diseñados para presentar el Módulo de Gastos a otros Usuarios del Cliente.

---

**Acuerdo de nivel de servicio**

- Tiempo de Disponibilidad: 99.9% por trimestre natural. **Tiempo de Disponibilidad** significa el porcentaje total de minutos por trimestre durante los cuales el Módulo de Gastos está accesible y operativo para los Usuarios, excluyendo el mantenimiento programado (con previo aviso), los eventos de fuerza mayor, los problemas del lado del Cliente y los problemas con los servicios de terceros.
  - Créditos de servicio: si el Tiempo de Disponibilidad cae por debajo del 99,9%, el Cliente puede solicitar un crédito de servicio a través de support@yokoy.ai dentro de los treinta (30) días siguientes al trimestre natural en el que se produjo la indisponibilidad. La solicitud debe contener toda la información necesaria, incluida la fecha, la hora y la documentación de respaldo. Los créditos de servicio se calculan de forma prorrataeada, en función de las tarifas de licencia de los Servicios afectados durante el tiempo de indisponibilidad. Los créditos de servicio aprobados se aplican a las tarifas de licencia futuras.
- 

**Soporte estándar**

- Disponible a través de support@yokoy.ai o a través del centro de soporte en la Plataforma. El Cliente debe proporcionar información suficiente, incluidos registros, capturas de pantalla y pasos para reproducir el problema.
- Todas las solicitudes de soporte se registran en un sistema interno de tickets.
- Tiempo de respuesta (medido en horario comercial\* desde el momento en que se recibe el ticket de soporte):

Nivel 1	Incidencia crítica: el Módulo de Gastos no está disponible en su totalidad; o las Funcionalidades Clave** del Módulo de Gastos no están disponibles.	6 horas
Nivel 2	Incidencia de alto impacto: las Funcionalidades Clave del Módulo de Gastos se ven afectadas, pero el Módulo de Gastos en su conjunto sigue estando disponible.	8 horas
Nivel 3	Incidencia de impacto moderado: 24 horas	incidencias menos graves que no afectan a las Funcionalidades Clave del Módulo de Gastos.

\***Horario comercial** significa de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (CET) con la excepción de los días festivos.



**\*\*Funcionalidad Clave** se refiere a las características principales del Módulo de Gastos, incluidas las funciones de envío, aprobación, revisión y exportación.

- Se aplican tiempos de respuesta mejorados si el Cliente contrata el paquete de Soporte Avanzado.

---

**Programa de Reembolso (Cashback)\*\*\***

- Importe especificado en la Orden de Compra.

*\*\*\*Aplicable solo en la medida en que el Cliente haya contratado la Solución de Tarjetas Perk Card. Las tarjetas Perk Smart Lodge Card no son elegibles para reembolso.*

**3 PRO**

Accede a los Servicios de la suscripción Premium y, además, a los siguientes Servicios:

- Entidades: ilimitadas.
- Dietas personalizables.
- Conectores ERP adicionales.
- Políticas ilimitadas y generador de flujo de trabajo de aprobación personalizable.

**Gestión de gastos**

- Seguimiento del presupuesto para un número ilimitado de centros de costes.
- Acceso a versiones anticipadas y funciones beta.
- Feeds de tarjetas externos para facilitar la conciliación (1 feed de tarjetas por entidad incluido, feeds de tarjetas adicionales sujetos a tarifas adicionales).
- Convenios colectivos.

---

**Programa de Reembolso (Cashback)\*\*\***

- Importe especificado en la Orden de Compra.

*\*\*\*Aplicable solo en la medida en que el Cliente haya contratado la Solución de Tarjetas Perk Card. Las tarjetas Perk Smart Lodge Card no son elegibles para reembolso.*

**B. SOLUCIONES DEL MÓDULO DE GASTOS**

**4 PROCESAMIENTO DE GASTOS PERSONALES**

El Servicio de Procesamiento de Gastos Personales permite a los Usuarios cargar, editar y enviar informes de gastos, con creación automatizada de informes a partir de los imágenes o



documentos cargados. También se admiten entradas manuales para dietas y reclamaciones por kilometraje. El Servicio de Procesamiento de Gastos incluye:

- **Procesamiento Automatizado:** la automatización impulsada por IA minimiza el esfuerzo manual al generar automáticamente informes de gastos a partir de recibos, detectar anomalías y procesar reclamaciones de manera eficiente.
- **Aplicación de Políticas:** la verificación integrada mediante IA garantiza que todos los gastos cumplan con las políticas de la empresa y los requisitos normativos establecidos por el Cliente, señalando únicamente las excepciones para su revisión humana.
- **Proceso de Aprobación Fácil y Auditible:** los flujos de aprobación personalizables se adaptan a las necesidades de la organización, con asignaciones automáticas de centros de coste impulsadas por IA y enrutamiento automatizado para la revisión y aprobación.

## 5 PROCESAMIENTO DE FACTURAS

El Servicio de Procesamiento de Facturas permite un procesamiento inteligente y automatizado de facturas. El Servicio permite a los Usuarios subir facturas de proveedores, creando automáticamente formularios digitales para facilitar el procesamiento a través de procesos de aprobación configurables:

- Codificación inteligente de partidas: el sistema de autoaprendizaje impulsado por IA aplica la codificación correcta del libro mayor en función de los requisitos del libro mayor de la organización. Las capacidades de aprendizaje por refuerzo de la retroalimentación humana (*Reinforcement Learning from Human Feedback - RLHF*) garantizan la mejora continua y la supervisión humana.
- Validación de direcciones y ERP: garantiza la integridad de los datos a través de la validación automatizada de direcciones de proveedores y clientes, la conciliación de datos maestros y la detección de anomalías.
- Procesos de aprobación configurables: el diseñador procesos *no-code* permite a los equipos definir y ajustar los procesos de aprobación de facturas sin esfuerzo.
- Extracción de impuestos inteligente automatizada: la IA identifica y asigna tipos de IVA por partida.
- Conciliación de facturas: realiza conciliaciones de 2 y 3 vías con órdenes de compra y recibos de mercancías para una verificación reforzada.
- Cumplimiento: verifica y valida la información legal de la factura para cumplir con los estándares regulatorios locales e internacionales.

## C. SERVICIOS ADICIONALES DEL MÓDULO DE GASTOS

Perk ofrece una serie de Servicios adicionales al Módulo de Gastos. La descripción de la oferta actual de Servicios adicionales (o “add-ons”) del Módulo de Gastos se incluye a continuación. Los Servicios adicionales pueden estar sujetos a tarifas adicionales, tal y como se indica en la Orden de Compra (o en la Plataforma, si el Cliente contrata los Servicios adicionales directamente en la Plataforma).

## 6 SOLUCIÓN DE TARJETAS PERK CARD

La Solución de Tarjetas Perk Card proporciona a las empresas una solución centralizada para emitir y gestionar tarjetas de empresa con facilidad. El Servicio de Tarjetas ofrece tarjetas físicas, digitales y virtuales que concilian las transacciones de pago directamente con los gastos, lo que permite una transparencia total y controles de gastos flexibles. El Servicio de Tarjetas incluye:

- Emisión y administración de tarjetas: emite, congela o cancela tarjetas Perk Card Platinum Visa Débito físicas y virtuales a través de la web o la aplicación móvil.



- Cumplimiento automatizado de políticas: la monitorización impulsada por IA detecta y señala las infracciones de políticas para garantizar el cumplimiento de las pautas corporativas y regulatorias.
- Transacciones e integraciones perfectas: admite pagos comerciales seguros y sin contacto a través de Google Pay y Apple Pay mientras importa y concilia automáticamente las transacciones con tarjeta para obtener informes de gastos optimizados.
- Controles de gasto personalizables: establezca límites de gasto individuales, diarios, semanales o mensuales, restrinja los retiros en cajeros automáticos y configure los controles de categoría de comerciante.
- Perk Smart Lodge Card: una solución de pago centralizada para pagar vuelos, billetes de tren y otros servicios reservados a través de una agencia de viajes. Las Perk Smart Lodge Card son administradas por un Usuario administrador de viajes y no están vinculadas a un empleado específico, sino que se asigna a las entidades legales del Cliente.

## 7 SOPORTE AVANZADO

El Servicio de Soporte Avanzado es una oferta de soporte adicional diseñada para proporcionar al Cliente asistencia técnica mejorada, orientación proactiva y tiempos de respuesta prioritarios para optimizar su uso del Módulo de Gastos. Incluye:

- Responsable técnico de cuenta (*Technical Account Manager - TAM*): el Cliente tendrá acceso a un TAM dedicado, responsable de desarrollar una comprensión profunda del programa del Cliente y de brindar asesoramiento estratégico para maximizar los beneficios del Módulo de Gastos:
  - El TAM estará disponible hasta 20 horas al mes.
  - Se pueden organizar horas adicionales más allá del límite mensual a solicitud del Cliente. Las horas adicionales pueden estar sujetas a una tarifa adicional.
  - El acceso al TAM está limitado a un máximo de 5 Usuarios designados.
- Soporte técnico prioritario: tiempos de respuesta (medido en horario comercial\* desde el momento en que se recibe el ticket de soporte) más rápidos para las solicitudes de soporte técnico durante el horario comercial, de acuerdo con la siguiente tabla:

Nivel de gravedad	Tiempo de respuesta de soporte estándar	Tiempo de respuesta de Soporte Avanzado
Nivel 1 (Incidencia crítica)	6 horas	2 horas
Nivel 2 (Incidencia de alto impacto)	8 horas	6 horas
Nivel 3 (Incidencia de impacto moderado)	24 horas	8 horas

\***Horario comercial** significa de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (CET) con la excepción de los días festivos.

- Asistencia a la configuración y soporte a la personalización:
  - Asistencia con cambios menores de configuración para adaptar el Módulo de Gastos a las necesidades del Cliente.



- Documentación y soporte para personalizaciones para garantizar una integración y funcionalidad optimizada.



## PARTE C – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

Los Servicios de Implementación son un proyecto puntual para la configuración e integración del Módulo de Gastos de acuerdo con los requisitos acordados con el Cliente.

El alcance de los Servicios de Implementación y las tarifas aplicables se establecerán en la orden de trabajo (SOW) y pueden variar según el paquete de implementación seleccionado.

### 1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Los Servicios de Implementación consisten en subservicios específicos, tal como definen más adelante y como se detallan en el SOW. Dependiendo del paquete seleccionado, los Servicios de Implementación pueden incluir uno o más de los siguientes subservicios:

- Definición de Requisitos de Negocio: suministro de la plantilla estándar de requisitos de negocio de Perk, asistencia con la recopilación de requisitos y pruebas de viabilidad. El Cliente sigue siendo el único responsable de definir sus requisitos de negocio.
- Configuración del Sistema del Entorno de Prueba, en su caso: configuración del entorno de prueba de acuerdo con la definición de requisitos de negocio completada.
- Gestión de Proyectos: actualizaciones periódicas del estado, preparación y comunicación del cronograma del proyecto, correos electrónicos de actualización del proyecto y otras tareas de gestión de proyectos acordadas.
- Pruebas y migración: preparación de un guion (*script*) profesional para casos de prueba que cubran los escenarios más probables (incluido el proceso de aprobación y la exportación).
- Integración de interfaz: establecimiento de interfaces de datos estándar compatibles entre la Plataforma y los sistemas de terceros designados por el Cliente (tal y como se definan en el SOW) para permitir el intercambio automatizado de datos maestros, transacciones y/o información contable, de acuerdo con el alcance acordado y limitado a conectores y formatos estándar compatibles.

Los Servicios de Implementación se ofrecen en tres paquetes de implementación estándar (Implementación Core, Implementación Advanced e Implementación Partner). Cada paquete define una combinación específica de los subservicios descritos anteriormente, así como el alcance, el enfoque de entrega y el modelo comercial aplicables. El paquete de implementación seleccionado por el Cliente se especificará en el SOW.

### 2 IMPLEMENTACIÓN CORE

La Implementación Core consiste en la integración del Módulo de Gastos a través de un proceso de configuración estandarizado, utilizando un entorno preconfigurado como punto de partida que da cobertura a necesidades de implementación simples. No está disponible para el Servicio de Procesamiento de Facturas.

El Servicio se presta a través sesiones de configuración predefinidas utilizando plantillas estándar, permitiendo al Cliente utilizar el Módulo de Gastos una vez completadas las sesiones. Las actividades se llevan a cabo directamente en el entorno de producción. No se proporciona un entorno de prueba separado ni pruebas formales de extremo a extremo.

La Implementación Core incluye:

- Integraciones de archivos Spend export, Abacus XML y de tipo *plug-and-play* (incluidos Datev y Xero), y
- procesos de aprobación consistentes en la aprobación del jefe directo y la aprobación de objetos de coste.



La Implementación Core está pensada para implementaciones a pequeña escala y que utilizan características estándar. Las configuraciones avanzadas, que incluyen, entre otros, procesos de aprobación y dietas personalizables y Servicios adicionales no se incluyen en la Implementación Core.

El tiempo indicativo para el lanzamiento (*go-live*) es de tres (3) semanas a partir de la fecha en que se inicia el proyecto de implementación, seguido de dos (2) semanas de soporte intensivo (*hypercare*). La Implementación Core se proporciona sin coste, siempre y cuando no se modifique el alcance. Cualquier cambio en el alcance será objeto de un SOW o de una Orden de Cambio separados y puede derivar en tarifas, plazos de entrega o recursos adicionales.

### **3 IMPLEMENTACIÓN ADVANCED**

La Implementación Advanced consiste en la integración del Módulo de Gastos (incluido el Servicio de Tarjetas) a través de un proceso de configuración en formato de proyecto estructurado, utilizando un entorno preconfigurado como punto de partida. No está disponible para el Servicio de Procesamiento de facturas.

El Servicio se presta utilizando un entorno preconfigurado como punto de partida, con adaptaciones realizadas siguiendo un proceso simplificado de recopilación de requisitos de negocio. Las pruebas se realizan en un formato de taller en vivo. El Servicio incluye gestión de proyectos, recopilación de requisitos, configuración, soporte de pruebas y facilitación del lanzamiento.

La Implementación Advanced proporciona:

- integración con ERP compatibles designados por Perk,
- acceso a un entorno *sandbox*,
- integración de SCIM con proveedores de identidades compatibles, y
- procesos de aprobación consistentes en la aprobación del jefe directo, la aprobación de objetos de coste, la aprobación de etiquetas y la aprobación de una combinación de jefe directo y objeto de coste.

La Implementación Advanced está diseñada para implementaciones con procesos estándar y sin una amplia personalización. Las configuraciones avanzadas, que incluyen, entre otros, dietas personalizables, pueden contemplarse dentro de la Implementación Advanced, pero supondrán una extensión de los plazos de entrega y pueden requerir ajustes en el alcance y los recursos.

El tiempo indicativo para el lanzamiento (*go-live*) es de seis (6) a ocho (8) semanas a partir de la fecha en que se inicia el proyecto de implementación, seguido de cuatro (4) semanas de soporte intensivo (*hypercare*). La Implementación Advanced se proporciona y factura sobre la base de una tarifa fija y un alcance fijo.

### **4 IMPLEMENTACIÓN PARTNER**

La Implementación Partner consiste en la integración del Módulo de Gastos (incluido el Servicio de Tarjetas y el Servicio de Procesamiento de Facturas) a través de un proceso de configuración en formato de proyecto personalizado.

La Implementación Partner incluye la gestión integral de proyectos, recopilación completa de requisitos, configuración, soporte de pruebas de extremo a extremo, capacitación de Usuarios y facilitación del lanzamiento (*go-live*). Está diseñado para entornos complejos con múltiples partes interesadas, procesos de aprobación y dietas personalizados y sistemas ERP más sofisticados, como SAP.



La Implementación Partner proporciona:

- integración con múltiples sistemas ERP y aplicaciones de terceros compatibles designados por Perk,
- acceso a un entorno *sandbox*, y
- integración de SCIM con proveedores de identidades compatibles.

En función de lo acordado en el SOW, pueden ponerse a disposición del Cliente integraciones adicionales y funciones avanzadas.

La Implementación Partner está diseñada para implementaciones complejas y a gran escala que requieren una configuración a medida.

El tiempo indicativo para la puesta en marcha (*go-live*) es generalmente de doce (12) semanas o más a partir de la fecha en que se inicia el proyecto de implementación, según el alcance, seguido de cuatro (4) semanas de soporte intensivo (*hypercare*). La Implementación Partner se proporciona y factura en función del tiempo.