



Einbettung der Travelcard Bund in den allgemeinen Spesenprozess

Eidg. Personalamt (EPA)

30. April 2014

Das Wesentliche in Kürze

Die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) hat in der Zeit vom 1. bis 18. April 2014 beim EPA die Prozesse und Systeme der Travelcard Bund (TCB) untersucht. Der Fokus lag auf dem Thema TCB im zivilen Bereich. Des Weiteren konzentrierte sich die Prüfung nur auf die spezifischen TCB-Belange im Hinblick auf die Spesenabrechnungen; der übrige Spesenabrechnungsprozess der Bundesverwaltung sowie die Umsetzung der Kontrollen in den jeweiligen Verwaltungseinheiten wurden nicht geprüft.

Im Herbst 2012 wurde die Travelcard Bund – die von der UBS ausgestellte VISA-Firmenkreditkarte für die Mitarbeitenden der Bundesverwaltung – eingeführt. Die TCB ist Teil des bundesweit einheitlichen Spesenprozesses, wobei die Kreditkartentransaktionen elektronisch in das Spesenabrechnungssystem eingespielt werden. Der Einsatz der TCB gilt als Schlüsselement zur Senkung des administrativen Aufwands bei den Spesenabrechnungen. Zurzeit sind ca. 1000 TCB für 36 668 Bundesangestellte ausgegeben. Aus einem Total von 100 000 Dienstreisen, für welche Spesen abgerechnet wurden, wurden seit der Einführung ca. 12 000 TCB-Transaktionen für ein Volumen von rund 2.1 Millionen Franken verarbeitet.

Die Prozesse der TCB involvieren verschiedene Prozessbeteiligte (die UBS Card Center AG (UCC), die zentralen Supportstellen (ZS) der Verwaltungseinheiten (VE), die Karteninhaber und die Genehmiger) und sind in einer Prozessdokumentation zweckmässig beschrieben.

Im Bereich der Kartenverwaltung stellt die EFK fest, dass bei wichtigen Änderungen der Kreditkartendaten ein Vier-Augen-Prinzip eingesetzt wird. Zusätzlich stehen den ZS diverse Auswertungen zur Kontrolle der Stammdaten und deren Änderungen zur Verfügung. Zur Reduzierung der Fehlerquote könnten die Kartenbestellungen über elektronische Formulare erfolgen. Zu diesem Zweck wird eine entsprechende Empfehlung abgegeben.

Die Kontrollen über die TCB-spezifischen Teile der Reisekostenabrechnung sind angemessen: Auswertungen bestehen, um den Status der Reisekostenabrechnungen überprüfen zu können. Generell werden alle Ablaufschritte historisiert und können nachgewiesen werden. Die EFK stellt fest, dass in der Reisekostenabrechnung keine Möglichkeit der Veränderung oder des Löschens von TCB-Transaktionen durch die Mitarbeitenden besteht. Somit ist sichergestellt, dass von den Mitarbeitenden keine unerlaubten Modifikationen im originalen Datenbestand der TCB-Transaktionen durchgeführt werden.

Ein Vier-Augen-Prinzip ist bei der Validierung der TCB-Transaktionen umgesetzt: Die EFK stellt fest, dass eine zweite Instanz die von den Mitarbeitenden angelegten Reisen und zugeordneten Transaktionen validiert. Die Regelung sieht vor, dass Direktoren ihre Reisen und Spesen selbst genehmigen dürfen. Zur Kontrolle werden dem EPA monatlich die Karteninhaber gemeldet, die eine Selbstgenehmigung vorgenommen haben. Somit kann das EPA bei Fällen eingreifen, wo die Möglichkeit zur Selbstgenehmigung einem Karteninhaber irrtümlicherweise vergeben wurde. Über Reisen mit Spesen von über 5000 Franken ist das EPA ebenfalls zusätzlich informiert.

Die EFK stellt weiter fest, dass dank dem bestehenden Monitoring Auswertungen laufend, aber spätestens bei der Kreditkartenabrechnung, allfällige nicht zugeordnete TCB-Transaktionen von den ZS erkannt und behandelt werden. Somit kann keine Transaktion vergessen werden und

hängenbleiben. Die übrigen Schritte der Abrechnung unterliegen dem normalen Spesen- und Kreditorenprozess und deren definierten Kontrollen, und werden via Standard-SAP-Funktionalität ausgeführt.

Verschiedene Spezialfälle sind in der Prozessdokumentation beschrieben, wie z. B. die Bearbeitung von Abklärungsfällen, die Behandlung von Transaktionen nach Mitarbeitenden-Austritt bzw. -übertritt oder die Betrugsvorbeugung. Die EFK stellt fest, dass verschiedene Werkzeuge, Prozesse und Instanzen um diese Spezialfälle definiert und angemessen dokumentiert sind.

Im Bereich der Systemplattform und Schnittstellen beurteilt die EFK die Architektur der TCB-Lösung dank der Verwendung von SAP-Standardsystemen und -Komponenten als zweckmässig. Die EFK hält den Ansatz zu den Modifikationen des SAP-Standards als vertretbar. Die Schnittstellen laufen kontrolliert ab, wobei weitere automatisierte Kontrollen zur Datenplausibilisierung zurzeit ausgebaut werden.

Im Bereich des Systembetriebs und -supports sind die Organisation und Zuständigkeiten angemessen definiert und umgesetzt. Der Betrieb der Lösung ist somit sichergestellt.

Intégration de la Travelcard de la Confédération dans le processus général de traitement des frais

L'essentiel en bref

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a audité les processus et systèmes liés à la Travelcard de la Confédération dans le domaine civil. L'audit s'est concentré uniquement sur les aspects spécifiques de la Travelcard concernant le décompte des frais. Les autres processus de décompte des frais de l'administration fédérale et la mise en œuvre des contrôles dans les différentes unités administratives n'ont pas été examinés.

La Travelcard de la Confédération – la carte de crédit professionnelle VISA établie par UBS pour le personnel de l'administration fédérale – a été introduite en automne 2012. Elle est intégrée dans le processus unique de traitement des frais utilisé dans l'ensemble de l'administration fédérale, dans lequel les opérations effectuées par carte de crédit sont transmises par voie électronique dans le système de décompte des frais. L'utilisation de la Travelcard est un élément clé en vue de la réduction des charges administratives liées aux décomptes de frais. Actuellement, sur 36 668 collaborateurs de la Confédération, près de 1000 Travelcard ont été distribuées. Pour un total de 100 000 voyages de service ayant entraîné des décomptes de frais, quelque 12 000 opérations par Travelcard pour environ 2,1 millions de francs ont été traitées.

Les processus liés à la Travelcard impliquent la participation d'UBS Card Center AG (UCC), des services centraux de soutien des unités administratives, des titulaires de cartes et des personnes chargées des autorisations. Ils sont décrits de manière appropriée dans une documentation des processus.

En ce qui concerne la gestion des cartes, le CDF constate que le principe du double contrôle est appliqué en cas de modifications importantes dans les données des cartes de crédits. De plus, les centres de soutien disposent de diverses possibilités d'analyses pour contrôler les données de base et leurs modifications. Pour réduire le taux d'erreurs, les cartes pourraient être commandées au moyen d'un formulaire électronique. Une recommandation est formulée à cet effet.

Les contrôles sur les éléments du décompte de frais de voyage spécifiques à la Travelcard sont adéquats: des analyses permettent de vérifier le statut des décomptes de frais de voyage. En règle générale, les étapes du traitement sont enregistrées de manière chronologique et peuvent être justifiées. Le CDF constate que les collaborateurs n'ont pas la possibilité de modifier ou supprimer une opération effectuée par Travelcard dans le décompte des frais de voyage. Ils ne peuvent donc pas intervenir de manière illicite dans les données concernant les opérations.

Un double contrôle est mis en œuvre lors de la validation des opérations par Travelcard. Le CDF a en effet constaté qu'un deuxième contrôle valide les voyages et les opérations réalisés par les collaborateurs. Selon la réglementation, les directeurs peuvent procéder eux-mêmes à l'approbation de leurs voyages et frais. Chaque mois, les titulaires de cartes qui ont procédé à une auto-approbation sont annoncés pour contrôle à l'Office fédéral du personnel. Ce dernier peut donc intervenir dans les cas où l'autorisation d'auto-approuver les voyages et les opérations a été accordée par erreur à un titulaire de carte. Les voyages entraînant des frais de plus de 5000 francs doivent également être communiqués à l'Office fédéral du personnel.

Par ailleurs, le CDF constate que le suivi existant des analyses permet aux centres de soutien de reconnaître et de traiter régulièrement, mais au plus tard au moment du décompte des cartes de crédit, les éventuelles opérations par Travelcard qui n'ont pas été enregistrées. Ainsi, aucune opération ne peut être oubliée ou laissée en suspens. Les autres étapes du décompte sont soumises aux processus ordinaires en matière de frais et de fournisseurs ainsi qu'aux contrôles définis dans le cadre de ces processus, et sont donc exécutées au moyen des fonctions SAP standard.

La documentation des processus décrit divers cas spéciaux, tels que le traitement des cas problématiques, le traitement d'opérations après le départ ou le transfert des collaborateurs et la prévention de la fraude. Le CDF a constaté que les divers outils, processus et compétences liés à ces cas spéciaux ont été définis et dûment documentés.

En ce qui concerne la plateforme du système et les interfaces, le CDF estime que l'architecture de la solution Travelcard est appropriée, car elle utilise des systèmes et des composants SAP standard. Il considère que l'approche suivie en matière de modifications du standard SAP est acceptable. Les interfaces font l'objet d'un suivi et des contrôles automatisés de la plausibilité des données sont actuellement en cours de développement.

En ce qui concerne l'exploitation et le support du système, l'organisation et les compétences sont définies et mises en œuvre de manière adéquate. L'exploitation de la solution est donc assurée.

Inhaltsverzeichnis

1	Auftrag und Vorgehen	7
1.1	Ausgangslage	7
1.2	Prüfungsziel und -fragen	7
1.3	Prüfungsumfang und -grundsätze	7
1.4	Unterlagen und Auskunftserteilung	7
2	Die Travelcard Bund im Spesenprozess Bund	8
3	Prozesse und logische Datenflüsse	8
3.1	Die Prozesse der Kartenverwaltung laufen kontrolliert ab	9
3.2	Die Kontrollen über die TCB-spezifischen Teile der Reisekostenabrechnung sind angemessen	9
3.3	4-Augenprinzip ist bei der Validierung der TCB-Transaktionen umgesetzt	10
3.4	Bei der Kreditkartenabrechnung wird die Zuordnung der TCB-Transaktionen sichergestellt	11
3.5	Kontrollen um die Spezialfälle sind definiert	11
4	Systemkomponenten und Schnittstellen	13
4.1	Die Architektur ist zweckmässig; Änderungen am SAP-Kern sind nachvollziehbar	13
4.2	Automatisierte Kontrollen zur Datenplausibilisierung werden weiter ausgebaut	13
4.3	Der Import von Abrechnungsdaten läuft kontrolliert ab	14
5	Support, Systembetrieb und technisches Monitoring	14
5.1	Die Organisation und Zuständigkeiten sind für den Support definiert	14
5.2	Der technischer Betrieb und das System-Monitoring sind sichergestellt	15
6	Schlussbesprechung	16
Anhang 1: Rechtsgrundlagen		17
Anhang 2: Abkürzungen, Glossar, Priorisierung der Empfehlungen der EFK		18
Stellungnahme des EPA		19

1 Auftrag und Vorgehen

1.1 Ausgangslage

Gestützt auf Artikel 6 und 8 des Finanzkontrollgesetzes hat die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) in der Zeit vom 1. bis 18. April 2014 beim EPA die Prozesse und Systeme der Travelcard Bund (TCB) untersucht.

1.2 Prüfungsziel und -fragen

Das Ziel der Prüfung war es, im Rahmen der Geschäftsabwicklung mit der TCB die Verarbeitung der Spesen bezüglich Ordnungs- und Rechtmässigkeit zu beurteilen. Im Fokus der Prüfung standen die spezifischen Risiken und Kontrollen, die mit dem Einsatz der Travelcard entstehen, u.a.:

- Vollständige und korrekte Datenflüsse und -verarbeitung
- Abdeckung des Betrugsrisikos
- Korrektes Funktionieren der Schnittstellen

1.3 Prüfungsumfang und -grundsätze

Der Fokus lag auf dem Thema TCB im zivilen Bereich. Die TCB im Bereich Verteidigung (V und armasuisse) lag nicht im Umfang dieser Prüfung. Des Weiteren konzentrierte sich die Prüfung nur auf die spezifischen TCB Belange im Hinblick auf die Spesenabrechnungen; der übrige Spesenabrechnungsprozess der Bundesverwaltung sowie die Umsetzung der Kontrollen in den jeweiligen Verwaltungseinheiten wurden nicht geprüft.

Die Prüfungshandlungen umfassten die Analyse und Beurteilung der Prozess- und Supportdokumentation, sowie der Fach- und Customizingkonzepte. Ergänzt wurde die Dokumentenanalyse mit Interviews der Fachspezialisten aus dem Competence Center Human Resources (CCHR) des EPA und des technischen Entwicklungs- und Supportpersonals aus dem Bereich Projekte-Betriebswirtschaftliche Lösungen-Modul Design (PRO-BWM) des Bundesamtes für Informatik und Telekommunikation (BIT).

Die Prüfung wurde in der Zeit vom 1. bis 18. April 2014 von André Stauffer (Revisionsleitung) und Stefan Wagner (Revisionsteam) durchgeführt.

1.4 Unterlagen und Auskunftserteilung

Die notwendigen Auskünfte wurden der EFK zuvorkommend und kompetent erteilt. Die gewünschten Unterlagen standen beim EPA und BIT vollumfänglich zur Verfügung. Aus zeitlichen Gründen konnte die EFK keine Interviews mit den ZS der Verwaltungseinheiten organisieren.

2 Die Travelcard Bund im Spesenprozess Bund

Im Herbst 2012 wurde die Travelcard Bund – die von der UBS ausgestellte VISA Firmenkreditkarte für die Mitarbeitenden der Bundesverwaltung – eingeführt. Die TCB eignet sich für Mitarbeitende, die oft beruflich reisen oder viele Spesentransaktionen haben. Das Spesenreglement der Bundesverwaltung gilt auch für die Benutzer der TCB.

Mit zurzeit 1 000 ausgegebenen TCB für 36 668 Bundesangestellte (durchschnittlicher Stellenbestand 2013), ca. 12 000 verarbeiteten TCB Transaktionen seit September 2012 aus einem Total von 100 000 Dienstreisen, für welche Spesen abgerechnet wurden, und einem Volumen von rund 2.1 Millionen Franken ist der Einsatz von der TCB in der Bundesverwaltung noch bescheiden. Verschiedene Massnahmen und Informationen sind jetzt in Gange, um den Kreis der Benutzer wo sinnvoll zu vergrössern.

Das UBS Card Center AG (UCC), der Beauftragte für das Kreditkartengeschäft der UBS AG, hat in einer WTO-Ausschreibung den Zuschlag erhalten und arbeitet mit der Bundesverwaltung als Kartenprozessor zusammen.

Die TCB ist Teil des bundesweit einheitlichen Spesenprozesses. In diesem Rahmen werden die Kreditkartentransaktionen elektronisch in das Spesenabrechnungssystem eingespielt. Der administrative Aufwand zur Bearbeitung der Spesen soll dadurch gesenkt und Kosten gespart werden. Der Einsatz der TCB gilt als Schlüsselement zur Senkung des administrativen Aufwands.

Der Spesenprozess und die TCB-Funktionen werden mit einer standardisierten Software auf SAP-Basis unterstützt. Alle mit TCB getätigten Transaktionen werden elektronisch in den Spesenprozess überführt, müssen von den Reisenden nur noch überprüft und von der genehmigenden Stelle freigegeben werden.

3 Prozesse und logische Datenflüsse

Es bestehen 5 Prozessgruppen zur Abwicklung der Kreditkartengeschäfte:

- Kartenverwaltung
- Reisekostenabrechnung anlegen, Transaktionen zuordnen
- Reisekostenabrechnung genehmigen
- Kreditkartenabrechnung durchführen
- Spezialfälle

Die Prozesse sind aus Sicht verschiedener Prozessbeteiligter (UCC, Zentrale Supportstellen der Verwaltungseinheiten, Karteninhaber und Genehmiger) in einer Reihe Handbücher beschrieben. Die Zuständigkeiten und Kommunikationswege sind ebenfalls in der Prozessdokumentation beschrieben. Die EFK beurteilt die Qualität der ausführlichen Prozessdokumentation als gut und zweckmässig.

3.1 Die Prozesse der Kartenverwaltung laufen kontrolliert ab

Bei der Kartenverwaltung geht es um Prozesse, in denen TCB bestellt, gekündigt oder deren Modalitäten geändert (z.B. Übertritt eines Karteninhabers in eine andere VE, Kartensperrung, Erhöhung der Kartenlimite, Namensänderung, usw.), und die Stammdaten in den verschiedenen Systemen entsprechend modifiziert werden.

Für die Meldung von wichtigen Änderungen (z.B. TCB-Bestellungen und Kündigungen, Erhöhung der Kreditlimite) an das UCC sind die ZS der VE zuständig. Bei Kartenbestellungen sind schriftliche Anträge über das entsprechende Formular an das UCC zu richten, mit Unterschriften der Mitarbeitenden, des Vorgesetzten und der zuständigen ZS. Die Richtlinien für den Einsatz der TCB regeln die Kompetenzen, die Verantwortlichkeit und die Haftung des Einsatzes der TCB, sowie die Geschäftsfälle, in denen sie verwendet werden darf.

Die Änderungen werden bei der UCC vorgenommen. Eine Datei mit den Stammdaten und deren Änderungen wird täglich an die Bundesverwaltung geliefert. Das System liefert täglich die Liste der Änderungen per Mail an die ZS. Zusätzlich liefert eine Auswertung nach VE, der sogenannte TCB-Monitor, eine Liste der Informationen zu den Kreditkartenkonten und den getätigten Änderungen. Die ZS sind somit in der Lage, die Änderungen zu kontrollieren. Die EFK hat nicht geprüft, wie diese Kontrollen in den verschiedenen VE durchgeführt werden.

Diverse Fehler bei der Erfassung durch das UCC werden im Datenimportprozess vom BIT Support bereits festgestellt (z. B. in den Mitarbeitendenummern). Sie werden zwar spätestens bei der Kreditkartenabrechnung bemerkt, d. h. bevor Geld vom Bund ausbezahlt wird, verursachen aber nachträgliche Korrekturarbeiten. Zusätzliche technische Plausibilisierungen werden zurzeit in die Datenimportprogramme eingebaut.

Die EFK stellt fest, dass bei wichtigen Änderungen der Kreditkartendaten ein 4-Augenprinzip eingesetzt wird (Validierung der Änderungen durch die ZS, mehrfache Unterschriften bei den Kartenbestellungen). Zusätzlich stehen den ZS diverse Auswertungen zur Kontrolle der Stammdaten zur Verfügung. Zur Reduzierung der Fehlerquote könnten die Kartenbestellungen über elektronische Formulare erfolgen.

Empfehlung 1 (Priorität 2)

Die EFK empfiehlt, die Möglichkeit der Einführung von elektronischen Formularen bei der Kartenbestellung zu prüfen.

3.2 Die Kontrollen über die TCB-spezifischen Teile der Reisekostenabrechnung sind angemessen

Die Abwicklung der TCB-Transaktionen (die einzelnen abgebuchten Beträge) erfolgt im Spesenprozess Bund. Die TCB-Transaktionen werden täglich von dem UCC über eine Schnittstelle ins SAP-Travelmanagement (SAP-TV, Modul zur Abrechnung der Reisekosten) übernommen, und wo möglich aufgrund der Reisedaten vom System automatisch einer Reise zugeordnet. Die Mitarbeitenden müssen somit keine Transaktionen erfassen, sondern vorgängig eine Reisekostenabrechnung anlegen, die Zuordnung der TCB-Transaktionen zu den Reisekostenabrechnungen überprüfen, oder sie ggf. manuell vornehmen. Dazu steht ihnen ein sogenannter Belegpuffer zur

Verfügung, wo sie die von ihnen getätigten TCB-Transaktionen auflisten und einer Reise zuordnen können. Es besteht für die Mitarbeitenden keine Möglichkeit, importierte TCB-Transaktionen zu löschen oder zu verändern. Höchstens können sie Privatanteile definieren, die ihnen dann in der nächsten Lohnabrechnung belastet werden. Der Originalbetrag aus der importierten TCB-Transaktion bleibt aber unverändert. Wenn von den Mitarbeitenden die Zuordnung einer Transaktion zu einer Reise entfernt würde (z. B. bei einer falschen automatischen Zuordnung), dann erscheint sie wieder im Belegpuffer. Fälle von TCB-Transaktionen ohne Bezug auf Mitarbeitende sind nicht bekannt und würden spätestens bei der Kreditkartenabrechnung erkannt.

Kontrollauswertungen bestehen, um den Status der Reisekostenabrechnungen überprüfen zu können (z. B. fehlerhafte Reiseanträge oder -abrechnungen, noch nicht genehmigte Reisekostenabrechnungen, usw.). Generell werden alle Ablaufschritte (Zuordnungen, Genehmigungen, Freigaben, usw.) historisiert und können nachgewiesen werden. Die EFK stellt fest, dass in der Reisekostenabrechnung keine Möglichkeit der Veränderung oder des Löschens von TCB-Transaktionen durch die Mitarbeitenden besteht. Somit ist sichergestellt, dass von den Mitarbeitenden keine unerlaubten Modifikationen im originalen Datenbestand der TCB-Transaktionen durchgeführt werden. Über die Historisierungsfunktion können alle Ablaufschritte nachgewiesen werden.

3.3 4-Augenprinzip ist bei der Validierung der TCB-Transaktionen umgesetzt

Die Genehmigung der TCB Abrechnungspositionen erfolgt im Rahmen der normalen Reisekostenabrechnung: Die Genehmigungsinstanz (der Vorgesetzte, eventuell ein Kostenobjekt-Verantwortlicher oder eine zentrale Genehmigungsstelle) prüft, ob die von den Mitarbeitenden der Reise zugeordneten TCB-Transaktionen korrekt und geschäftsbedingt notwendig sind. Ist das der Fall, genehmigt sie die Reisekostenabrechnung. Allerdings werden alle Reisen über 5 000 CHF der ZS mit Kopie ans EPA gemeldet.

Zur Erfassung eines verspätet nachgereichten Belegs muss die Reisekostenabrechnung von der ZS wieder geöffnet werden. In diesem Fall muss die wiedereröffnete Reisekostenabrechnung wieder einen Genehmigungsprozess durchlaufen.

Die Pflege und Findung der zuständigen Genehmiger erfolgt über die Standard-SAP-Funktionalität im HR-OM (Organizational Management). Dort sind die zuständigen Personen als Genehmiger für eine Gruppe Mitarbeitender definiert. Die Regelung sieht vor, dass Direktoren ihre Reisen und Spesen selbst genehmigen dürfen; sie verfügen im Personalstamm über den entsprechenden Code zur Selbstgenehmigung. Zur Kontrolle werden dem EPA monatlich die Karteninhaber gemeldet, die eine Selbstgenehmigung vorgenommen haben. Somit kann das EPA in Fällen eingreifen, in denen die Möglichkeit zur Selbstgenehmigung einem Karteninhaber irrtümlicherweise vergeben wurde.

Die EFK stellt fest, dass eine zweite Instanz die von den Mitarbeitenden angelegten Reisen und zugeordneten Transaktionen validiert. Somit ist eine Kontrolle über das 4-Augenprinzip sichergestellt. Für Reisen über 5'000 CHF und Selbstgenehmigungen ist die EPA zusätzlich informiert.

3.4 Bei der Kreditkartenabrechnung wird die Zuordnung der TCB-Transaktionen sichergestellt

Monatlich stellt das UCC den VE via elektronischem Rechnungsempfang e-Billing-In die getätigten Kreditkartentransaktionen in Rechnung. Eine Workflow-Aufgabe informiert die ZS über den Eingang einer Rechnung. Die ZS stellen dann für die VE sicher, dass die Rechnungen der Kreditkartenanbieterin geprüft und eventuelle Beanstandungen rechtzeitig geltend gemacht werden. Dazu stehen den ZS Auswertungen zur Verfügung, die die Rechnungsposten den von den Mitarbeitenden zugeordneten TCB-Transaktionen gegenüberstellen. Bestehen Rechnungsposten ohne zugeordnete TCB-Transaktion, dann wird ein Status „Fehlerhaft“ angezeigt. Die ZS müssen dann die Lage mit den Mitarbeitenden klären, ob es um eine vergessene Zuordnung oder einen Fall für eine Beanstandung geht. Gemäss Konzept wird der Karteninhaber 5 Tage nach Erhalt der Kreditkartenrechnung für nicht zugeordnete TCB-Transaktionen gemahnt. Die Fachspezialisten haben keine Möglichkeiten, in die Daten einzugreifen.

Bei validierter Kreditkartenabrechnung werden die über TCB abgerechneten Reisekosten über die Standard-SAP-Schnittstelle in die Finanzbuchhaltung (SAP FI) im NRM Rechnungswesenssystem des Bundes übergeleitet. Die Begleichung erfolgt gemäss Regelung des Kreditoren-Workflows. Die Privatanteile werden über die Personalabrechnung beglichen.

Die EFK stellt fest, dass dank den bestehenden Monitoring Auswertungen laufend, aber spätestens bei der Kreditkartenabrechnung, allfällige nicht zugeordnete TCB-Transaktionen von den ZS erkannt und behandelt werden. Somit kann keine Transaktion vergessen werden und hängenbleiben. Die EFK hat nicht geprüft, wie die Kontrollen in den verschiedenen ZS umgesetzt werden. Die übrigen Schritte der Abrechnung unterliegen dem normalen Spesen- und Kreditorenprozess und deren definierten Kontrollen, und werden via Standard-SAP-Funktionalität ausgeführt.

3.5 Kontrollen um die Spezialfälle sind definiert

Verschiedene Spezialfälle im Zusammenhang mit der TCB werden in der Prozessdokumentation beschrieben. Die folgenden Prozesse sind zu beachten:

Abklärungsfälle bearbeiten:

Abklärungsfälle entstehen nach der Meldung einer Falschbuchung, einer beanstandeten Transaktion oder UBS-seitiger Storni von provisorischen Gutschriften. Sie werden in den Aufgaben der ZS im SAP Enterprise Portal (SAP EP) angezeigt. Eine SAP-EP-Anwendung stellt die zur Abklärung mit den Mitarbeitenden und dem UCC nötigen Angaben (Kreditkartenkonto, Kreditkartentransaktionen) zur Verfügung. Notizen und Verarbeitungsstatus können von der ZS erfasst werden, so dass die Abwicklung der Abklärungsfälle belegt und somit dokumentiert wird.

Behandlung von Transaktionen nach Mitarbeitenden-Austritt bzw. -übertritt:

Bei Austritt bzw. Übertritt der Mitarbeitenden in eine andere VE muss bei der Rückgabe der TCB von der ZS geprüft werden, ob noch nicht zugeordnete Transaktionen im Belegpuffer der Mitarbeitenden vorhanden sind. Ist das der Fall, dann sind sie umgehend einer Reisekostenabrechnung zuzuordnen. Auswertungen zur Kontrolle der nicht zugeordneten Transaktionen bestehen; die EFK hat nicht geprüft, wie der Prozess in den verschiedenen VE implementiert ist.

Simulation:

In den Entwicklungs- und Testumgebungen sind Funktionen zur Simulation von Kreditkartenpflege und -abrechnung zu Testzwecken vorhanden. Die entsprechenden Services sind jedoch im Produktivsystem deaktiviert und können somit nicht ausgeführt werden.

Betrugsvorbeugung und Sicherheit:

Das UCC ist PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards) zertifiziert und erfüllt somit die Sicherheitsvorgaben der internationalen Zahlkartenindustrie.

Um die Sicherheit der Karte zu erhöhen, ist die Benutzung eines PIN-Code auf Anmeldung der Mitarbeitenden möglich, aber nicht verpflichtend.

Verschiedene Informationsblätter („Fact sheets“) werden den ZS und den Mitarbeitenden vom UCC übergeben. Die UBS empfiehlt dabei, nicht alle Fact sheets den Mitarbeitenden weiterzuleiten. Insbesondere ist das Informationsblatt „Leitfaden für viel Sicherheit“ betroffen. Die EFK ist der Meinung, der Leitfaden sollte den Karteninhabern übergeben werden.

Die Prozesse, Instanzen und Kommunikationswege für die Betrugsüberwachung sind definiert:

- Bei dem UCC ist eine Gruppe Fraud Prevention rund um die Uhr anwesend. Bei Verdachtsfällen wird der Karteninhaber telefonisch kontaktiert. Ist er nicht erreichbar, dann wird die TCB provisorisch gesperrt. Wenn keine Telefonnummer bekannt ist, dann wird der Karteninhaber schriftlich informiert. Die Karte bleibt gesperrt, bis sich der Karteninhaber zurückmeldet.
- Werden von den Mitarbeitenden Fälle von Missbrauch festgestellt, dann sind sie umgehend der ZS zu melden, die dann die nötigen Schritte mit dem UCC unternehmen wird.
- Werden Fälle von Missbrauch der Mitarbeitenden oder Vorgesetzten festgestellt, interveniert der Vorgesetzte bzw. die ZS. Die betroffenen Mitarbeitenden werden gemahnt. Bei Wiederholungsfällen wird die TCB entzogen und gesperrt. Das UCC schickt eine Meldung über die Stammdatenänderung (Sperrung); die ZS ist für den physischen Entzug verantwortlich.

Die EFK stellt fest, dass verschiedene Werkzeuge, Prozesse und Instanzen um die Spezialfälle definiert und angemessen dokumentiert sind, insbesondere zur Meldung von Missbrauchen und fehlerhaften Transaktionen.

4 Systemkomponenten und Schnittstellen

4.1 Die Architektur ist zweckmässig; Änderungen am SAP-Kern sind nachvollziehbar

Die TCB Lösung basiert auf verschiedene SAP-Systeme. Die Kernfunktionen beruhen auf dem Travelmanagement Modul (SAP TV) auf dem BV PLUS HR System des Bundes. Da laut Angaben das Modul keine definierten Schnittstellen bietet, an denen kundenspezifische Erweiterungen angefügt werden können (sogenannte Userexits oder Enhancement Points), musste der zentrale Funktionsbaustein des SAP TV-Moduls modifiziert werden, um den Spezifitäten des Bundes Rechnung zu tragen. Insbesondere mussten bundspezifische Datenimportprogramme realisiert werden, da das SAP-Standard VISA-Transaktionen nicht unterstützte. Bei Releasewechseln werden die Modifikationen systemseitig bemerkt und müssen getestet und validiert werden. Eine Liste der kundenspezifischen Objekte (Programme, Modifikationen, Tabellen) liegt vor. Die im zentralen Funktionsbaustein aufgerufenen Objekte bleiben im SAP-Standard, so dass die gewählte gemischte Lösung einen vertretbaren, kontrollierten Kompromiss darstellt.

Die Endanwender führen ihre Arbeit über die vordefinierten Abläufe im SAP EP aus. Direkt im SAP TV-Modul sind für Endanwender oder die ZS keine modifizierenden Transaktionen möglich. Die ZS können höchstens Monitoring-Transaktionen ausführen, jedoch ohne Möglichkeit der Datenmodifikation, ausser der manuellen Weiterleitung von hängengebliebenen Workflowobjekten.

Die Rechnungswesen-relevanten Funktionen befinden sich auf dem NRM Rechnungswesen System des Bundes.

Die grafische Benutzeroberfläche (Frontend) wurde im SAP EP über Eigenentwicklung mit der Web Dynpro for ABAP Technologie realisiert, einer SAP Standard-Entwicklungsumgebung für Web Applikationen. Die Kommunikation mit dem SAP TV-Modul erfolgt wiederum über SAP-Standard-Methoden (z.B. BAPIs und Aufruf von Standard-Transaktionen). Somit ist auch die Architektur des Frontends unter Kontrolle.

Die Datenimporte aus dem UCC erfolgen über SAP Process Integration (SAP PI), das Enterprise Service Bus von SAP. SAP PI ist der Bundesstandard zur Unterstützung der Kommunikation zwischen SAP- und Drittsystemen. Ein Architekturschema mit der Darstellung der Systemkomponenten und Datenflüsse liegt vor.

Dank der Verwendung von SAP-Standardsystemen und -Komponenten beurteilt die EFK die Architektur der TCB-Lösung als zweckmässig. Die EFK hält den Ansatz zu den Modifikationen des SAP-Standards als vertretbar.

4.2 Automatisierte Kontrollen zur Datenplausibilisierung werden weiter ausgebaut

Stamm- und Transaktionsdaten werden täglich von dem UCC an die Bundesverwaltung über eine geschützte Mailbox in einem nur maschinell lesbaren Format übergeleitet. SAP PI liest die Daten aus der Mailbox und wandelt die Datei in eine XML Datenstruktur um, welche danach im BV PLUS System über die in ABAP realisierte TCB-Schnittstellenlogik stündlich abgearbeitet wird. Bei der Datenumwandlung werden von SAP PI automatisierte Kontrollen zum Datenformat und zur

Datenkonsistenz über Summenprüfung durchgeführt. Auf der BV PLUS Seite finden diverse automatisierte Plausibilisierungen statt, etwa die Prüfung der Personalnummer, der Kartenummer, des Namens und der Postleitzahl. Die abgefangenen Fehler gelangen in ein Abklärungsworkflow. Bei nicht abgefangenen Fehlern bricht das Datenimport ab. Die Verarbeitung bleibt stehen und es werden keine neuen Dateien bis zur Fehlerbehebung eingelesen. Ein Solution Manager Ticket wird dabei automatisch ausgelöst und an die zuständigen Supportstelle weitergeleitet.

SAP PI protokolliert die Datenimporte, Umwandlungen und den Übertrag ins SAP TV. Diese Schritte werden durch den BIT Operator überwacht. Die fachlichen Kontrollen werden von den ZS durchgeführt, mit den Unterstützung der BIT-Spezialisten wenn nötig. Das Monitoring der Schnittstellen liegt grundsätzlich in der Verantwortung des BIT. Das CCHR kommt erst ins Spiel, wenn die Daten ins SAP TV überführt sind.

Allerdings können die in SAP PI gespeicherten Daten nur vom SAP PI Team im BIT gesichtet werden. Änderungen sind auf dieser Ebene nicht möglich. Im SAP BV PLUS können die Daten von CCHR Team nur gesichtet und nicht geändert werden.

Weitere Plausibilisierungsteste werden laufend in die Schnittstellenlogik eingebaut, um die Verarbeitungsabbrüche zu reduzieren. Zurzeit werden z. B. weitere Tests zur Plausibilisierung der Personalnummern implementiert. Die EFK empfiehlt, diese Erweiterungen fortzusetzen, bis die Datenimporte eine hohe Stabilität erreichen.

4.3 Der Import von Abrechnungsdaten läuft kontrolliert ab

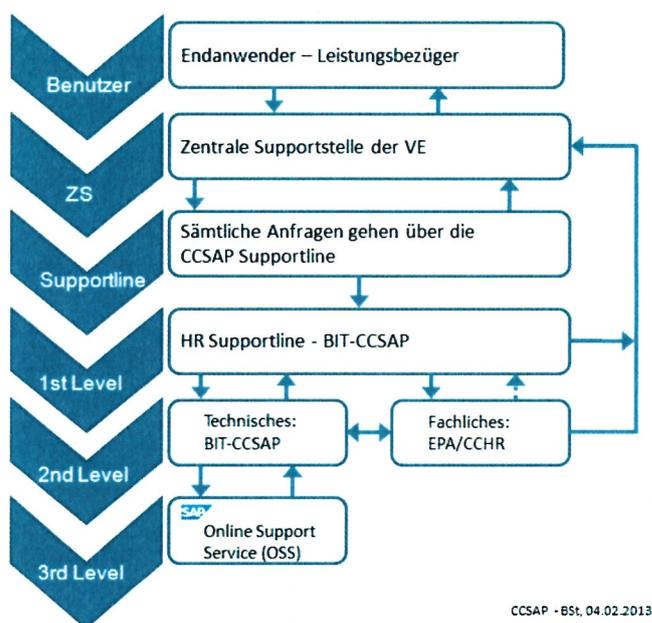
Kreditkartenrechnungen werden alle zwei Monate von dem UCC über die Bundesstandard-Schnittstelle eBilling In gestellt. Die Daten werden über Postfinance (Konsolidator) via SAP PI ins NRM System übertragen, und generieren die entsprechenden Posten in der Kreditorenbuchhaltung (FI-AP, Account Payables) und Aufgaben im Kreditorenworkflow. Somit sind Standard-Prozesse angewendet, für die Überwachungsaktivitäten und Kontrollen im Betrieb der SAP-Plattform beim Bund bereits definiert sind.

Die EFK beurteilt den Aufbau und die automatisierten Prozesse um die Datenimporte als zweckmässig und unter Kontrolle.

5 Support, Systembetrieb und technisches Monitoring

5.1 Die Organisation und Zuständigkeiten sind für den Support definiert

Für den Support sind Ansprechstellen definiert. Es sind verschiedene Ebenen vorhanden, Eskalationswege sind ebenfalls definiert, bis auf Support der 3. Ebene (Online Support Services der SAP).



Zu beachten ist die zweckmässige Teilung in technischen (BIT) und fachlichen Support (EPA-CCHR).

5.2 Der technischer Betrieb und das System-Monitoring sind sichergestellt

Die TCB Funktionalitäten sind in der bestehenden SAP BV PLUS Umgebung integriert und unterliegen somit der Organisation und den Regeln, die generell für die SAP-Landschaft gelten (Änderungswesen, Berechtigungen, Eingriffe in die produktiven Systeme). Letztere sind mit einem schriftlichen Auftrag des Kunden und einem Solution Manager Ticket zu dokumentieren.

Verschiedene Jobs sind im BV PLUS System eingeplant, um die Daten über die verschiedenen Schnittstellen zu importieren. Die Jobs der Spesenprozesse werden im SAP-System-Monitoring beim BIT überwacht. Bei einem Job-Abbruch wird ein Solution Manager Ticket eröffnet.

Ein Abbruch im SAP PI löst ebenfalls automatisch ein Solution Manager Ticket aus. Die Verarbeitung bleibt stehen. Kann die Situation nicht gelöst werden, meldet der Solution Manager Operator den Fehler ans SAP PI Team im BIT, das das Ticket bei Bedarf ans technische Entwicklungsteam eskalieren kann.

Ein Ticket enthält zu jedem Schritt Kommentare der entsprechenden Stellen sowie technische Angaben. Die einzelnen Schritte der Lösung werden protokolliert. Die Lösung wird somit für eine allfällige spätere Wiederverwendung, teilweise in Anhängen, dokumentiert.

Die EFK beurteilt die Organisation, die Prozesse und die Kontrollen des Betriebs der TCB-Lösung als angemessen.

6 Schlussbesprechung

Die Schlussbesprechung fand am 8. Mai 2014 statt. Teilgenommen haben:

EPA

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

EFK Herr A. Meyer, Mandatsleiter

Herr A. Stauffer, Revisionsleiter

Sie ergab Übereinstimmung mit den Feststellungen und Empfehlungen der EFK.

Die EFK dankt für die gewährte Unterstützung.

EIDGENÖSSISCHE FINANZKONTROLLE

Brigitte Christ
Fachbereichsleiterin

André Stauffer
Revisionsleiter

Anhang 1: Rechtsgrundlagen

Finanzkontrollgesetz (FKG, SR 614.0)

Finanzhaushaltgesetz (FHG, SR 611.0)

Finanzhaushaltverordnung (FHV, SR 611.01)

Bundesinformatikverordnung (BinfV, SR 172.010.58)

Anhang 2: Abkürzungen, Glossar, Priorisierung der Empfehlungen der EFK

Abkürzungen:

BIT	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
BV PLUS	Das HR System der Bundesverwaltung
CCHR	Competence Center Human Resources im EPA
EFK	Eidgenössische Finanzkontrolle
EPA	Eidgenössisches Personalamt
PRO-BWM	Bereich Projekte – Betriebswirtschaftliche Lösungen – Modul Design des BIT
NRM	Das Rechnungswesen-System der Bundesverwaltung
SAP EP	SAP Enterprise Portal
SAP FI-AP	SAP Finance Account Payables (Kreditorenbuchhaltung)
SAP HR	SAP Human Resources (alter Name des Moduls SAP HCM – SAP Human Capital Management)
SAP PI	SAP Process Integration (das Enterprise Service Bus der SAP)
SAP TV	SAP Travel Management (Modul zur Abwicklung der Reisekosten)
TCB	Travelcard Bund
UCC	UBS Card Center AG (Kartenprozessor der UBS AG)
VE	Verwaltungseinheit
ZS	Zentrale Supportstelle

Priorisierung der Empfehlungen der EFK:

Aus der Sicht des Prüfauftrages beurteilt die EFK die Wesentlichkeit der Empfehlungen und Bemerkungen nach Prioritäten (1 = hoch, 2 = mittel, 3 = klein). Sowohl der Faktor Risiko [z.B. Höhe der finanziellen Auswirkung bzw. Bedeutung der Feststellung; Wahrscheinlichkeit eines Schadeneintrittes; Häufigkeit des Mangels (Einzelfall, mehrere Fälle, generell) und Wiederholungen; usw.], als auch der Faktor Dringlichkeit der Umsetzung (kurzfristig, mittelfristig, langfristig) werden berücksichtigt.

Stellungnahme des EPA:

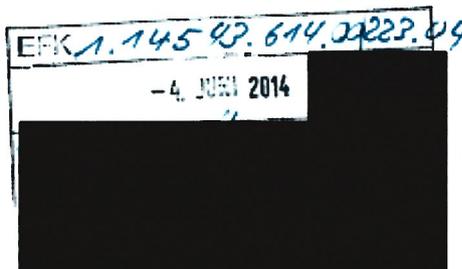


Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD
Eidgenössisches Personalamt EPA

CH-3003 Bern
EPA

Eidgenössische Finanzkontrolle
Herrn Andreas Meier
Mandatsleiter
Monbijoustr. 45
3003 Bern



Ihr Zeichen: 1.14543.614.00223.06
Referenz/Aktenzeichen:
Unser Zeichen:
Sachbearbeiter/in:
Bern, 2. Juni 2014

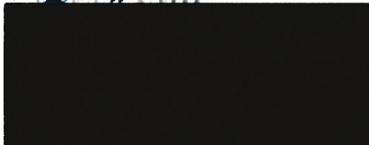
Einbettung der Travelcard Bund in den allgemeinen Spesenprozess

Sehr geehrter Herr Meier

Für die Zustellung des Berichts über die oben genannte Revision danke ich Ihnen bestens.

Ihre Empfehlung wurde mit den betroffenen Stellen geprüft. Unsere Stellungnahme ist diesem Schreiben beigelegt.

Freundliche Grüsse



Beilagen:

- Stellungnahme

Kopie an:

- GS-EFD, [redacted]
- EPA, [redacted]

Eidgenössisches Personalamt EPA



info@epa.admin.ch
www.epa.admin.ch

Empfehlungsübersicht

PA-Nr. 14543

ID	P	Empfehlungsnummer	Empfehlungstext	Stellungnahme des Amtes	Umsetzungstermin (SOLL)	Zuständige Person
14543.001	2	1	Die EFK empfiehlt, die Möglichkeit der Einführung von elektronischen Formularen bei der Kartenbestellung zu prüfen.	<p>Ein von der UBS für die jeweiligen Verwaltungseinheiten entsprechend vorgefertigtes Kartenantragsformular wurde diesen anlässlich des Aufsetzungsprozesses als interaktive PDF-Vorlage zur Verfügung gestellt. Der Antrag kann somit bereits heute – bis zur Unterschrift – elektronisch ausgefüllt werden.</p> <p>Die zentralen Supportstellen werden anlässlich der Erfa-Tagung vom 12. Juni 2014 mündlich sowie in der Folge zusätzlich per e-Mail dazu angewiesen, die Antragsformulare jeweils elektronisch auszufüllen bzw. ausfüllen zu lassen.</p>	1. August 2014	[REDACTED]

P: Priorität

Empfehlung 14543.0001-14543.0001

Bern, 2. Juni 2014

[REDACTED]