

**ANNEX B**  
**BESONDERE ABONNEMENTBEDINGUNGEN**  
**für be.ENERGISED-Dienste**

**1. Preamble**

Neben den nachfolgend beschriebenen allgemeinen Bedingungen und Definitionen ist dieser Annex B in mehrere Appendices untergliedert, welche besondere Leistungsbeschreibungen und Bedingungen in Bezug auf spezielle Produktbestandteile von be.ENERGISED regeln. Sobald der Abonnent einen Cloud-Dienst nutzt, der unter einen der Appendices dieses Annex B fällt, gilt der entsprechende Appendix. Appendix be.ENERGISED Lizenz und Exhibit Data Processing Agreement als auch Exhibit Data Controller Agreement kommen unabhängig vom jeweils genutzten Cloud-Dienst dieses Annex B zur Anwendung.

**2. Definitions**

Über jene der Cloud-Terms hinaus werden in diesem Annex B die folgenden Definitionen verwendet:

Angebot bezieht sich auf das dem Abonnenten übermittelte kommerzielle Angebot, welches die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Preise und Konditionen der Nutzung von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services enthält.

Fahrstromanbieter (E-Mobility Service Provider, EMP) bieten Nutzern durch den Abschluss sogenannter Fahrstromverträge Zugang zu Ladestationen eines oder mehrerer Ladestationsbetreiber inklusive des Verkaufs von Elektrizität über Identifikationsmedien an. Zu diesem Zweck schließen Fahrstromanbieter Zugangsverträge mit einem oder mehreren Ladestationsbetreibern.

Identifikationsmedien sind entweder physische Medien in Form von Ladekarten (RFID-Karten gemäß ISO 14443) oder virtuelle Medien in Form von mobilen Applikationen. Identifikationsmedien werden von Fahrstromanbietern an deren Nutzer ausgegeben und ermöglichen diesen die Nutzung von Ladeinfrastruktur Dritter über Roaming zu definierten Konditionen.

Instanz bezeichnet die – in Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante – für den Abonnenten in be.ENERGISED eingerichtete Benutzerumgebung. Diese ist von den übrigen Bereichen des Systems logisch derart abgegrenzt, dass ein Zugriff auf die darin gespeicherten Daten durch Dritte nicht möglich ist.

Ladepunkt (Charge Point, CP) bezeichnet den Anschluss an einer Ladestation, mit welchem ein elektrisch betriebenes Fahrzeug zum Zwecke des Aufladens der Batterie verbunden werden kann.

Ladestation (Charging Station, CS) bezeichnet die Gesamtheit einer technischen Einrichtung (Hard- und Software) zum Laden elektrisch betriebener Fahrzeuge mit elektrischer Energie. Eine Ladestation verfügt über einen oder mehrere Ladepunkte.

Ladestationsbetreiber (Charge Point Operator, CPO) ist ein Betreiber öffentlich zugänglicher Ladestationen für elektrische Fahrzeuge. Der Ladestationsbetreiber ist nicht notwendigerweise identisch mit dem Ladestationseigentümer (Charging Station Owner, CSO).

Ladevorgang bezeichnet den gesamten Prozess der Ladung eines elektrisch betriebenen Fahrzeuges an einem Ladepunkt einer Ladestation, der sich wiederum aus verschiedenen Ereignissen zusammensetzt, welche von der Ladestation im Wege eines Ereignisdatenspeichers (Event Data Recorder, EDR) erfasst werden. Ein Ladevorgang wird insbesondere durch einen Start- und Endzeitpunkt sowie durch einen Zähler-Start- und -Endwert definiert. Die durch die Ladestation ermittelte Start- und Endzeit sowie die korrespondierenden Zählerstände und weitere für die Zuordnung und Abrechnung relevante Daten werden von der Ladestation an be.ENERGISED übermittelt und dort in Form eines Ladedatensatzes (CDR) gespeichert und für die weitere Verwendung (insbesondere für die Abrechnung gegenüber dem Nutzer) vorgehalten.

POI-Daten sind Daten, die sich auf einen oder mehrere Ladepunkte beziehen. Darunter fallen statische Informationen, wie Adresse, Anschlüsse, Art des Ladepunktes udgl.. sowie dynamische Informationen, wie zum Beispiel die aktuelle Verfügbarkeit eines Ladepunktes.

Roaming bezeichnet für die Zwecke dieses Rahmenvertrages jene Ladevorgänge, die ein Nutzer unter Zuhilfenahme eines von seinem Fahrstromanbieter erhaltenen Identifikationsmediums an den Ladestationen eines Ladestationsbetreibers, der nicht mit dem Fahrstromanbieter des Nutzers identisch ist, durchführt.

Roaming-Plattform bezeichnet eine von einem Dritten betriebene virtuelle Plattform, welche zum Abschluss von Verträgen und zum Austausch von Daten zwischen Fahrstromanbietern und Ladestationsbetreibern zum Zwecke des Roaming genutzt wird.

Sub-Instanz bezeichnet eine nicht eigenständige Benutzerumgebung innerhalb der Instanz, die nur vom Subscriber in der Lizenzvariante Essentials angelegt werden kann. Der Subscriber kann der Sub-Instance individuelle Rechte zuweisen. Der Subscriber kann Dritten Nutzerkennungen für die Sub-Instanz zuweisen, so dass diese Dritten (Sub-Subscriber) selbst Ladestationen und/oder Identifikationsmedien in diesen Sub-Instanzen verwalten können.

### **3. Allgemeine Beschreibung**

In Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante wird dem Abonnenten eine eigene Instanz in be.ENERGISED eingerichtet. Um auf diese Instanz zugreifen zu können, wird dem Abonnenten eine Benutzerkennung bestehend aus Mail-Adresse und Passwort zugewiesen. Der Abonnent kann über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED selbst jederzeit weitere Benutzerkennungen gemäß den Bestimmungen dieses Rahmenvertrages anlegen.

In Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante kann der Abonnent über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED jederzeit optionale Funktionen aktivieren oder auf umfangreichere Lizenzen upgraden, und zwar gemäß den Appendices und zu den jeweils aktuellen Preisen und Bedingungen sowie etwaigen zusätzlichen Nutzungsbedingungen für einzelne optionale Funktionen. Die Preise und Konditionen sowie allfällige zusätzliche Nutzungsbedingungen für einzelne optionale Funktionen sind direkt in be.ENERGISED ersichtlich und werden ohne weitere Erklärung oder gesonderte schriftliche Zustimmung Bestandteil dieses Vertrages.

### **4. Change Request**

Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen betreffend den Inhalt oder den Umfang der von ChargePoint vertraglich geschuldeten Leistungen können vom Abonnenten jederzeit schriftlich beantragt werden. ChargePoint ist zu deren Umsetzung jedoch nicht verpflichtet. Ein Antrag auf Änderung oder Ergänzung (Change Request) hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:

- Technische Spezifizierung der Änderung oder Ergänzung,
- Begründung der Änderung oder Ergänzung aus technischer Sicht,
- Auswirkungen auf die bestehende Vertragsbeziehung, insbesondere in Hinblick auf vereinbarte Service Level udgl.,
- Zeitrahmen für die Umsetzung der Änderung oder Ergänzung durch ChargePoint.

ChargePoint wird dem Abonnenten binnen angemessener Frist ab Zugang des Change Requests ein separates schriftliches Angebot zu dessen Umsetzung unterbreiten oder die Umsetzung ablehnen. Im Falle umfassender Änderungen oder Ergänzungen werden die Vertragsparteien einen gesonderten Vertrag über die Erstellung von Individualsoftware (Werkvertrag) abschließen, welcher insbesondere eine exakte Leistungsbeschreibung (Definition of Done) zu enthalten hat. Die Annahme des Angebots durch den Abonnenten bzw. der Abschluss des Werkvertrages haben binnen offener Angebotsfrist schriftlich zu erfolgen.

Jede Vertragspartei trägt die ihr im Zusammenhang mit der Erstellung bzw. Bearbeitung eines Change Requests erwachsenden Kosten und Aufwendungen selbst. Für die Umsetzung eines Change Requests gebührt ChargePoint eine Vergütung zu den im Angebot bzw. Werkvertrag genannten Konditionen. Enthält das Angebot bzw. der

Werkvertrag lediglich eine Aufwandsschätzung, so gebührt eine dem tatsächlichen Aufwand entsprechende Vergütung auf Basis des jeweils aktuellen Regie-Stundensatzes von ChargePoint, wobei der tatsächliche Aufwand die Schätzung laut Angebot um nicht mehr als 50% übersteigen darf. Die Vergütung wird dem Abonnenten unmittelbar nach Umsetzung eines Change Requests in Rechnung gestellt, sofern im Angebot nicht eine andere Aufteilung der Zahlungen, beispielsweise in Form von An- oder Zwischenzahlungen, vorgesehen ist.

Sämtliche aus dem Patent-, Marken-, Musterschutz-, Halbleiterschutz- oder Urheberrecht allenfalls ableitbaren Rechte an allen im Zuge der Umsetzung eines Change Requests hervorgebrachten Arbeitsergebnissen stehen ausschließlich ChargePoint zu. ChargePoint behält sich insbesondere das Recht vor, diese Arbeitsergebnisse nach eigenem Ermessen und für eigene Zwecke weiterzuentwickeln, zu nutzen und zu verwerten, insbesondere diese Arbeitsergebnisse und deren Weiterentwicklungen an Dritte zu lizenzieren. Dem Abonnenten wird, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ein zeitlich auf die Dauer dieses Rahmenvertrages beschränktes, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht zur Nutzung dieser Arbeitsergebnisse gemäß den Bestimmungen dieses Rahmenvertrages eingeräumt.

## **5. Immaterialgüterrechte**

Ausschließlich bei Nutzung des Produktes be.ENERGISED in der Lizenz-Variante „Essentials“ ist der Abonnent berechtigt, innerhalb seiner Instanz Subinstanzen anzulegen und Benutzerkennungen hierfür an Dritte zu vergeben, und zwar in der Form, dass Dritte (SubAbonnenten) in diesen Subinstanzen selbst Ladestationen und/oder Identifikationsmedien verwalten können. Der Abonnent hat hierbei alle ihn treffenden Pflichten aus diesem Rahmenvertrag mit Ausnahme seiner auf das Entgelt bezogenen Pflichten auch den SubAbonnenten schriftlich aufzuerlegen und sicherzustellen, dass die SubAbonnenten bei der Nutzung von be.ENERGISED und den darauf basierenden Services denselben vertraglichen Bedingungen unterliegen wie der Abonnent. Der Abonnent ist gegenüber ChargePoint für alle Handlungen oder Unterlassungen verantwortlich, welche über eine von ihm vergebene Benutzerkennung in einer von ihm angelegten Subinstanz vorgenommen werden. Die Anzahl der dem Abonnenten gemäß Angebot maximal zur Verfügung stehenden Benutzerkennungen darf auch bei Anlage von Subinstanzen nicht überschritten werden. Im Fall der Anlage von Subinstanzen hat der Abonnent die monatlichen Gebühren pro Ladepunkt bzw. Identifikationsmedium sowohl für die in seiner Instanz als auch für die in den Subinstanzen verwalteten Ladestationen bzw. Identifikationsmedien an ChargePoint zu entrichten. In Hinblick auf die allfällige Weiterverrechnung dieser Gebühren an die SubAbonnenten unterliegt der Abonnent keinen Beschränkungen. ChargePoint steht in keiner vertraglichen Beziehung zu den SubAbonnenten und leistet gegenüber diesen keine Gewähr und keinen Support. Die an den in Subinstanzen verwalteten Ladestationen stattfindenden oder durch Identifikationsmedien ausgelösten Ladevorgänge werden, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, direkt gegenüber dem Abonnenten abgerechnet.

## **6. Zahlungsbedingungen**

Der Abonnent kann ChargePoint eine gültige Einzugsermächtigung erteilen und diese Einzugsermächtigung an seine Bank weiterleiten oder die Abbuchung von den vom Abonnenten mitgeteilten Zahlungsmitteln autorisieren. Der Abonnent kann die Vorlage verwenden, die als Appendix SEPA-Lastschrift B2B-Autorisierung beigefügt ist. ChargePoint muss im Voraus über alle Änderungen der Bankdaten informiert werden.

ChargePoint ist berechtigt, dem Abonnenten allenfalls gutzuschreibende Beträge, beispielsweise für den Verkauf von Fahrstrom, gegen das von ihm gemäß den Bedingungen dieses Rahmenvertrages geschuldete Entgelt aufzurechnen.

Bei Zahlungsverzug schuldet der Abonnent den aushaftenden Betrag samt Verzugszinsen von 6% p.a. und Kosten des Inkassobüros. Darüber hinaus ist ChargePoint berechtigt, die Bereitstellung der vertraglich geschuldeten Leistungen teilweise oder zur Gänze einzustellen, wenn der Abonnent seiner Verpflichtung zur Zahlung des Entgelts nach zweimaliger Zahlungserinnerung nicht oder nicht vollständig nachkommt. Derartige Unterbrechungen der vertraglich geschuldeten Leistungen werden bei der Ermittlung der Einhaltung der Service Level nicht berücksichtigt.

Die Bedingungen für Einmalzahlungen lauten wie folgt:

- 50 % Anzahlung sofort nach Auftragsbestätigung
- 50 % bei Erklärung der Lieferbereitschaft durch ChargePoint.

## **7. Vertragslaufzeit und Kündigung**

Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Angebot gilt dieser Vertrag ab Unterzeichnung durch den Abonnenten auf unbestimmte Zeit mit einer festen Mindestlaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten und kann nach Ablauf der Mindestlaufzeit von jeder Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des Kalenderquartals in Textform gekündigt werden.

## **8. Verarbeitung von personenbezogenen Daten**

Soweit im Rahmen der Nutzung von be.ENERGISED und der darauf aufbauenden Dienste personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt dies auf der Grundlage der geltenden Datenschutzbestimmungen, insbesondere gemäß der DSGVO sowie gemäß EXHIBIT - DATA PROCESSING AGREEMENT und EXHIBIT – DATA CONTROLLER AGREEMENT, einsehbar unter <https://www.chargepoint.com/de-de/legal/mssa>.

# Appendix

## be.ENERGISED Lizenz

### 1. Leistungsbeschreibung

be.ENERGISED ermöglicht die Verwaltung, Überwachung und Abrechnung von Ladestationen bzw. Ladevorgängen. Die Anwendung ist Cloud-basiert und wird ausschließlich auf den Serversystemen von ChargePoint und deren Subauftragnehmern entwickelt und betrieben. Dem Abonnenten wird hierfür eine eigene Instanz in be.ENERGISED eingerichtet.

Der Funktionsumfang einzelner Software-Module ist in der unter <https://support.has-to-be.com> abrufbaren Online-Dokumentation umfassend beschrieben.

Demgemäß werden von ChargePoint in Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante und der vom Abonnenten vorgenommen individuellen Konfiguration ausschließlich nachfolgende Hauptleistungen erbracht:

- a. Bereitstellung von Software as a Service (SaaS) zur Nutzung über das Medium Internet zur Verwaltung, Überwachung und Abrechnung von Ladestationen und Identifikationsmedien bzw. Ladevorgängen,
- b. Bereitstellung der dazugehörigen Online-Dokumentation in Form einer Knowledge-Base,
- c. Verarbeitung von System- und Abrechnungsdaten, Daten des Abonnenten sowie personenbezogener Daten der Nutzer,
- d. Bereitstellung eines Tarif-Management-Systems zur Abrechnung von Ladevorgängen (optional),
- e. Durchführung von Abrechnungsvorgängen im Namen und auf Rechnung des Abonnenten (optional),
- f. Weitergabe von Ladestationsinformationen an Dritte (optional),
- g. Bereitstellung des Zugangs zu Roaming-Netzwerken (optional),
- h. Weitergabe von Abrechnungsdaten an Fahrstromanbieter (optional).

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a. Jegliche Einrichtungs- oder Konfigurationstätigkeit,
- b. Beratung oder Schulung in Bezug auf die Nutzung von be.ENERGISED,
- c. Anlage oder Konfiguration von Ladestationen des Abonnenten in be.ENERGISED,
- d. Herstellung oder Wartung von Anbindungen an ERP- oder sonstige Systeme des Abonnenten,
- e. Bereitstellung von SIM-Karten, VPN-Routern und/oder Site-2-Site VPN-Gateways für den Infrastrukturbetrieb über APN & VPN,
- f. alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

### 2. Pflichten des Abonnenten und Systemvoraussetzungen

Der Abonnent bestätigt hiermit ausdrücklich, Eigentümer der von ihm in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen zu sein oder vom Eigentümer zur uneingeschränkten, unterlizenzierbaren Nutzung und zum Betrieb derselben berechtigt zu sein. Der Abonnent räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

Der Abonnent ist für die Erfassung und ordnungsgemäße Konfiguration seiner Ladestationen in be.ENERGISED verantwortlich; dies umfasst insbesondere die Konfiguration korrekter Steuer- und Rechnungsdaten (Leistungsort, Steuersatz, Zahlungsbedingungen, Rechnungsnummernkreise) zur Sicherstellung einer umsatzsteuergerechten Abrechnung von Ladevorgängen. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass dies eine notwendige Voraussetzung für die mängelfreie Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen durch ChargePoint ist.

Der Abonnent nimmt weiters zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht durch ChargePoint zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller genannten Hauptleistungen technisch nicht möglich sein wird. Der Anspruch von ChargePoint auf das für die Nutzung von be.ENERGISED gebührende Entgelt bleibt hiervon unberührt.

Um auf be.ENERGISED zugreifen und die darin bereitgestellten Funktionen nutzen zu können, hat der Abonnent die Erfüllung nachfolgender Mindestanforderungen an seine Betriebssystemumgebung, den verwendeten Web-Browser sowie die Internet-Verbindung sicherzustellen.

Hinsichtlich des vom Abonnenten verwendeten Betriebssystems:

- Microsoft Windows 8 oder höher,
- Apple Mac OS X Version 11 oder höher,
- Linux Distributionen Debian, Ubuntu, SuSE oder RedHat.

Hinsichtlich des vom Abonnenten verwendeten Web-Browsers:

- Microsoft Edge,
- Mozilla Firefox Version 27 oder höher,
- Google Chrome Version 31 oder höher,
- Apple Safari Version 7.0.1 oder höher.

Hinsichtlich der vom Abonnenten verwendeten Internet-Verbindung:

- Datenübertragungsrate von mindestens 768 kBit/s (Downstream).

### **3. Infrastrukturbetrieb über APN & VPN**

#### **M2M-SIM-Karten**

Optional stellt ChargePoint dem Abonnenten M2M-SIM-Karten zur Gewährleistung der direkten Kommunikation zwischen be.ENERGISED und den Ladestationen des Abonnenten zur Verfügung. M2M-SIM-Karten können über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED oder durch Übersendung einer Bestellung an sales-beenergised@chargepoint.com angefordert werden.

Jede M2M-SIM-Karte kann mit einem individuellen Tarif mit entsprechend inkludiertem Datenvolumen ausgestattet werden. Es obliegt dem Abonnenten, einen seinem Nutzungsverhalten angemessenen Tarif zu wählen, sodass es im laufenden Betrieb zu keinen Überschreitungen des inkludierten Datenvolumens kommt.

Die M2M-SIM-Karten verbleiben im Eigentum von ChargePoint und sind bei Beendigung der Vertragsbeziehung aus welchem Grund auch immer vom Abonnenten auf dessen Kosten an ChargePoint zurückzusenden. Der Ein- und Ausbau von M2M-SIM-Karten an den Ladestationen des Abonnenten sowie ein gegebenenfalls erforderlicher Tausch sind vom Abonnenten auf dessen Kosten durchzuführen.

#### **VPN-Zertifikate und VPN-Router**

Optional stellt ChargePoint dem Abonnenten OpenVPN-Zertifikate und VPN-Router zur Gewährleistung der Kommunikation zwischen be.ENERGISED und den Ladestationen des Abonnenten über Einbindung der Ladestationen in einen gesicherten Netzwerkbereich zur Verfügung.

Jedes OpenVPN-Zertifikat besitzt eine feste IP-Adresse und ist standort- oder personengebunden und nicht übertragbar.

Der Ein- und Ausbau von VPN- Routern an den Ladestationen des Abonnenten sowie ein gegebenenfalls erforderlicher Tausch sind vom Abonnenten auf dessen Kosten durchzuführen.

#### **Site-2-Site VPN-Gateways**

Optional konfiguriert ChargePoint Site-2-Site VPN-Gateways zur Gewährleistung der Kommunikation zwischen be.ENERGISED und den Ladestationen des Abonnenten über Anbindung eines VPN- oder APN-Netzwerkes des Abonnenten an die Netzwerk-Infrastruktur von ChargePoint.

Es obliegt dem Abonnenten, seine konkreten Anforderungen an die Anbindung, insbesondere hinsichtlich der Größe des IP-Subnetzes, im Vorfeld mit ChargePoint abzustimmen. Nachträgliche Änderungen im laufenden Betrieb sind aufgrund fester IP-Adressen nicht vorgesehen.

#### **4. Regie-Leistungen**

Wünscht der Abonnent Anpassungen von be.ENERGISED an individuelle Bedürfnisse, wie etwa individuelle Gestaltungen des Designs der Administrationsoberfläche oder des Layouts von Rechnungen, Mails oder Berichten, so werden diese von ChargePoint in Form von Regie-Leistungen zu dem im Angebot genannten bzw. unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlichten Regie-Stundensatz durchgeführt und dem Abonnenten hiernach gesondert in Rechnung gestellt.

#### **5. Support Leistungen**

ChargePoint stellt dem Abonnenten alle erforderlichen Informationen in Bezug auf die Konfiguration und Bedienung von be.ENERGISED über eine Online-Dokumentation in Form einer Knowledge-Base unter <https://support.has-to-be.com> zur Verfügung.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, leistet ChargePoint dem Abonnenten darüber hinaus ausschließlich kostenpflichtige Unterstützung bei der Nutzung von be.ENERGISED. Support-Anfragen sind ausschließlich über das im ChargePoint Support Center bereitgestellte Kontaktformular zu stellen und werden von ChargePoint im Wege eines Ticket-Systems zu dem im Angebot bzw. im Kontaktformular genannten Support-Stundensatz bearbeitet und dem Abonnenten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Einzelnachweise der zugrunde liegenden Support-Leistungen sind über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED jederzeit einsehbar.

In Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante bearbeitet ChargePoint Support-Anfragen ausschließlich in der Zeit von Montag bis Freitag jeweils von 9:00 bis 17:00 Uhr (MEZ) oder an sieben Tagen die Woche von 0:00 bis 24:00 Uhr (MEZ).

Festgehalten wird, dass ChargePoint keinen Support für Nutzer leistet, sofern der Abonnent diese Dienstleistung nicht ausdrücklich bei ChargePoint beauftragt hat. Der Abonnent hat daher selbst für den Support von Nutzern zu sorgen. Die Bearbeitung von Support-Anfragen durch Nutzer bei ChargePoint wird daher ausnahmslos zum oben genannten Support-Stundensatz an den Abonnenten verrechnet.

#### **6. Transaktionskosten**

Einige der in be.ENERGISED zu Verfügung stehenden Funktionen in Zusammenhang mit der Bezahlung und Abrechnung von Ladevorgängen basieren auf nachgelagerten Diensten von ChargePoint oder dritten Anbietern. Hierbei handelt es sich u.a. um folgende Dienste:

- Abwicklung von Zahlungen über Prepaid-Accounts,
- Abwicklung von Zahlungen über Payment-Service-Gateways,
- SMS-Versand,
- Übermittlung von CDRs bei Roaming-Ladevorgängen.

Für die Abwicklung von Zahlungen über Payment-Service-Gateways ist die Anbindung der ChargePoint an einen bestimmten Gateway-Provider erforderlich. Dieser Gateway-Provider unterstützt bestimmte Payment-Service-Provider. Der Abonnent muss sich eigenständig um einen Account/Vertragsbeziehung mit einem dieser unterstützten Payment-Service-Provider kümmern. ChargePoint kümmert sich sodann um die technische Verbindung zwischen dem Payment-Service-Provider und dem Gateway-Provider anhand der im Angebot vereinbarten Preise. Der Abonnent hat jedoch keinen Anspruch auf Unterstützung eines bestimmten Payment-Service-Providers durch den Gateway-Provider bzw. ChargePoint. Es liegt im Ermessen von ChargePoint den

jeweiligen Gateway-Provider bzw. Payment-Service-Provider während der Vertragslaufzeit mit dem Abonnenten auszutauschen. Hierbei können weitere Kosten für den Abonnenten entstehen z.B für die neuerliche Anbindung/Migration des gewählten Payment-Service-Providers an den neuen Gateway-Provider.

Die Nutzung dieser Dienste wird automatisiert in be.ENERGISED protokolliert; die damit einhergehenden nutzungsabhängigen Kosten sind dem Angebot zu entnehmen bzw. werden diese jeweils aktuell unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht. Sämtliche Kosten werden dem Abonnenten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt; Einzelnachweise der zugrunde liegenden Transaktionen sind über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED jederzeit einsehbar.

## 7. Service Level

ChargePoint strebt einen durchgehenden, störungsfreien Betrieb von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services für 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr an, wobei bedingt durch regelmäßig erforderliche (Sicherheits-) Updates und Wartungsmaßnahmen lediglich durchschnittliche jährliche Verfügbarkeiten zugesagt werden können. Die Vertragsparteien vereinbaren eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von be.ENERGISED von 97,25% bezogen auf ein Kalenderjahr (24 Stunden täglich an 365 Tage im Jahr).

Eine Störung der Verfügbarkeit (Betriebs- oder Funktionsstörung) von be.ENERGISED ist ausschließlich dann gegeben, wenn und solange sowohl das Web-Frontend als auch die OCPP-Schnittstelle zu den Ladestationen über das Internet aus von ChargePoint zu vertretenden Gründen nicht erreichbar sind.

Die Verfügbarkeit von be.ENERGISED gilt erst ab dem Zeitpunkt des Eingangs einer Störungsmeldung durch den Abonnenten über das im ChargePoint Support Center unter <https://support.has-to-be.com/hc/en-us/requests/new> bereitgestellte Kontaktformular als gemindert. Sofern und solange der Abonnent die Störungsmeldung unterlässt, gebühren keine wie auch immer gearteten Ansprüche aus der Minderung der Verfügbarkeit (wenn für die betreffende Ladestation für 360.SUPPORT oder Chargepoint.OPERATION aktiviert ist, kommt diese Bestimmung nicht zur Anwendung). Die Ermittlung der durchschnittlichen jährlichen Verfügbarkeit erfolgt durch ChargePoint auf Basis der Aufzeichnungen über die Erreichbarkeit des Web-Frontend und der OCPP-Schnittstelle; die Aufzeichnungsergebnisse sind dem Abonnenten auf Anfrage durch ein geeignetes jährliches Reporting nachzuweisen.

Insbesondere nachfolgend angeführte Umstände gelten nicht als von ChargePoint zu vertretende Minderung der Verfügbarkeit und werden daher bei der Berechnung der durchschnittlichen jährlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt:

- geplante Wartungsmaßnahmen
  - in der Dauer von jeweils weniger als zehn (10) Minuten ohne Vorankündigung,
  - in der Dauer von jeweils weniger als drei (3) Stunden, wobei diese durch ChargePoint mindestens vierzehn (14) Kalendertage im Voraus per Mail angekündigt und in der Zeit von 20:00 bis 04:00 Uhr (MEZ) durchgeführt werden,
- Ausfälle,
  - die lediglich einzelne Funktionen, einzelne M2M SIM-Karten oder VPN-Verbindungen betreffen; diese werden gemäß den Bestimmungen der Cloud-Terms behoben,
  - die aufgrund von Inkompatibilitäten durch den Einsatz nicht gängiger Web-Browser durch den Abonnenten entstehen, wobei Web-Browser jedenfalls dann als nicht gängig gelten, wenn und solange sie in der jeweiligen Version nicht mindestens 5% Marktanteil besitzen,
  - welche aufgrund einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit jeglicher (Mobil-) Funknetze entstehen,
- jegliche Fehler, Störungen, Ausfälle oder Schäden an Software-, Hardware- oder Netzwerkkomponenten, deren Ursache außerhalb der Sphäre oder Kontrolle von ChargePoint liegt, insbesondere Höhere Gewalt sowie jegliche Fehler, Störungen, Ausfälle oder Schäden an Software-, Hardware- oder Netzwerkkomponenten, deren Ursache innerhalb der Sphäre des Abonnenten oder ihm zuzurechnender

Dritter liegt, insbesondere Nichtbeachtung der Systemvoraussetzungen, unsachgemäße Bedienung, Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware, inkompatibler Schnittstellen oder Parameter sowie fehlende Netzabdeckung.

Bei Unterschreitung der vereinbarten durchschnittlichen jährlichen Verfügbarkeit hat der Abonnent ausschließlich Anspruch auf Kompensation in Form einer nachträglichen Reduktion der im betroffenen Kalenderjahr für die Nutzung von be.ENERGISED bezahlten Lizenzgebühr wie folgt:

Verfügbarkeit in %	Entgeltreduktion in % der jährlichen Lizenzgebühr
>= 95 < 97,25	10
>= 90 < 95	20
< 90	30

Die Vertragsparteien vereinbaren, dass durch die vereinbarte Kompensation sämtliche Ansprüche des Abonnenten aus der Minderung der Verfügbarkeit abgegolten und allfällige darüberhinausgehende Ansprüche, insbesondere solche aus dem Titel des Schadenersatzes, der Gewährleistung oder sonstiger Anspruchsgrundlagen des Leistungsstörungenrechts, ausgeschlossen sein sollen.

# Appendix

## eDriver.APP

### 1. Leistungsbeschreibung

ChargePoint bietet jenen Abonnenten, die als Fahrstromanbieter am Markt auftreten, eine mobile Applikation für Nutzer (nachfolgend „eDriver.APP“) zur Suche und Anzeige von Ladestationen sowie zur Durchführung, Verwaltung und Bezahlung von Ladevorgängen an.

ChargePoint stellt die eDriver.APP den (potenziellen) Nutzern des Abonnenten über den Apple bzw. Google Play Store zur Verfügung und übernimmt hierbei sämtliche mit der Veröffentlichung und laufenden Listung der eDriver.APP in den Stores einhergehenden Pflichten. Der Abonnent kann in der Folge sein Fahrstromangebot Nutzern über die eDriver.APP verfügbar machen.

Die Gestaltung der grafischen Benutzeroberfläche der eDriver.APP kann entsprechend den Vorgaben des Abonnenten, jedoch stets im Rahmen des ChargePoint Design-Leitfadens, individualisiert werden („White Label“). Die Individualisierung umfasst standardmäßig das Design und die Integration eines individuellen App-Icons, die Einbindung des Logos des Abonnenten in den Splash Screen und in das Menü der eDriver.APP sowie die Konfiguration zweier Hauptfarben für die Benutzeroberfläche der eDriver.APP.

Optional und gegen Aufpreis gemäß Angebot ist eine weitergehende Individualisierung und Anpassung der eDriver.APP an die Marke des Abonnenten möglich (Anpassung von Icons und Illustrationen in der App, Integration einer eigenen Unternehmensschriftart des Abonnenten, an die Marke des Abonnenten angepasste Animation von Loading-Screens in der App, Individualisierung von Textbausteinen in der App nach den Vorgaben des Abonnenten).

Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende Hauptleistungen erbracht:

- a) Konfiguration einer mobilen Applikation für Nutzer des Abonnenten in den Sprachen Deutsch und Englisch mit nachfolgender Funktionalität:
  - i. Nutzerregistrierung,
  - ii. Suche und Anzeige von Ladestationen mit Filterfunktion (über Einbindung von Apple Maps bzw. Google Maps),
  - iii. Navigation (über Einbindung von Apple Maps bzw. Google Maps),
  - iv. Anzeige von Ladestationsdaten (POI-Daten),
  - v. Favoritenverwaltung,
  - vi. Benachrichtigung bei Änderungen des Belegungsstatus („Beobachten“-Funktion),
  - vii. QR-Code-Scanner,
  - viii. Starten und Beenden von Ladevorgängen,
  - ix. Anzeige laufender Ladevorgänge,
  - x. Verwaltung abgeschlossener Ladevorgänge,
  - xi. Verwaltung von Rechnungen,
  - xii. Verwaltung von Verträgen (Tarife und Zahlungsmethoden),
- b) Gestaltung der grafischen Benutzeroberfläche der mobilen Applikation gemäß den Design-Vorgaben des Abonnenten,
- c) Bereitstellung der mobilen Applikation für Nutzer des Abonnenten durch Veröffentlichung im Apple bzw. Google Play Store durch ChargePoint als Entwickler,
- d) Laufende Wartung und Fehlerbehebung (nachfolgend „Support“) während der in diesem Appendix genannten Gewährleistungsfrist.

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a) Bereitstellung der eDriver.APP in anderen Sprachen als Deutsch und Englisch,
- b) Beratung oder Schulung in Bezug auf die Nutzung der eDriver.APP,
- c) Migration bestehender Benutzerkonten von Drittanbietersystemen in die eDriver.APP,

- d) Herstellung oder Wartung von Anbindungen an ERP- oder sonstige Systeme des Abonnenten,
- e) Support über die in diesem Appendix genannte Gewährleistungsfrist hinaus,
- f) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

## 2. Pflichten des Abonnenten und Systemvoraussetzungen

Im Rahmen der Konfiguration und individuellen Gestaltung der eDriver.APP hat der Abonnent die hierfür erforderlichen Informationen und Unterlagen in den jeweils von ChargePoint zu spezifizierenden Formaten bereitzustellen; dies betrifft insbesondere Logos, Grafiken, Marken, Schriftarten, Textbausteine in der/den bestellten Sprache/n usw. für die nach den individuellen Vorgaben des Abonnenten zu gestaltenden Elemente der eDriver.APP.

Der Abonnent wird die von ChargePoint für den Abonnenten konfigurierte Testversion der eDriver.APP binnen längstens vier (4) Wochen testen (Funktionalität, Gestaltung, etc.) und nach erfolgreich durchgeführten Tests ChargePoint schriftlich die Freigabe zur Veröffentlichung der eDriver.APP im Apple bzw. Google Play Store erteilen.

Der Abonnent verpflichtet sich, rechtzeitig vor der Veröffentlichung der eDriver.APP in den Stores bzw. danach laufend, die den Nutzern in der eDriver.APP anzuzeigenden Informationen wie insbesondere Tarife, akzeptierte Zahlungsmittel, Allgemeine Geschäftsbedingungen usw. in be.ENERGISED zu konfigurieren bzw. zu hinterlegen, sodass diese den Nutzern in der eDriver.APP angezeigt werden können. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass dies eine notwendige Voraussetzung für die mängelfreie Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen durch ChargePoint ist.

Um auf die eDriver.APP zugreifen und die darin bereitgestellten Funktionen nutzen zu können, müssen die von den Nutzern eingesetzten mobilen Endgeräte nachfolgenden Spezifikationen genügen. Der Abonnent hat seine Nutzer vor Vertragsschluss auf diese technischen Mindestanforderungen hinzuweisen:

- a) Hinsichtlich der vom Nutzer verwendeten Hardware:
  - Die eDriver.APP steht ausschließlich für aktuell am Markt erhältliche Geräte der Smartphone-Hersteller Apple, Google, Huawei, LG, Samsung und Sony zur Verfügung.
- b) Hinsichtlich der vom Nutzer verwendeten Software:
  - Die eDriver.APP ist ausschließlich für den Betrieb unter iOS oder Android ausgelegt.
  - iOS-Geräte, die „jailbroken“ wurden, oder Android-Geräte, die „rooted“ wurden, sowie Geräte mit „Custom Roms“ werden nicht unterstützt.
  - Es werden ausschließlich Geräte unterstützt, auf denen das aktuellste Update des Herstellers installiert ist.
  - Es werden ausschließlich Geräte unterstützt, auf denen sowohl der Apple bzw. Google Play Store installiert als auch ein gültiger Benutzer angemeldet ist.
  - Es werden ausschließlich Geräte unterstützt, auf denen sämtliche System-Apps (insbesondere Maps) auf dem aktuellsten Stand sind und der Zugriff auf diese System-Apps gewährt wurde.

## 3. Immaterialgüterrechte

Der Abonnent ist berechtigt, sein Fahrstromangebot Nutzern während der Laufzeit dieses Appendix über die eDriver.APP anzubieten.

Insbesondere räumt der Abonnent ChargePoint das zeitlich auf die Laufzeit dieses Appendix begrenzte, darüber hinaus jedoch unbeschränkte, unterlizenzierbare Nutzungsrecht an den von ihm bereitgestellten Logos, Grafiken, Marken, Schriftarten, Marketingtexten usw. ein, sodass ChargePoint oder ein von ChargePoint beauftragter Dritter diese im Sinne dieses Appendix veröffentlichen und Dritten zur Nutzung zur Verfügung stellen dürfen.

## 4. Setup- und Support-Kosten

Die einmaligen Setup-Kosten inklusive der Kosten einer allenfalls vom Abonnenten beauftragten Individualisierung sowie die laufenden Support-Kosten sind dem Angebot zu entnehmen.

Laufende Support-Kosten werden von ChargePoint während der gesamten Vertragslaufzeit, längstens jedoch bis zur gänzlichen Einstellung des Supports berechnet. Im Falle einer Einschränkung des Supports reduzieren sich die laufenden Support-Kosten entsprechend.

## **5. Term and Termination**

Nach Ablauf der in diesem Appendix genannten Gewährleistungsfrist ist ChargePoint jederzeit zu einer Einschränkung oder gänzlichen Einstellung des Supports unter Beachtung einer Vorankündigungsfrist von drei (3) Monaten berechtigt.

ngeachtet der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit bzw. der vereinbarten Gewährleistungsfrist ist ChargePoint zur sofortigen und ersatzlosen Einstellung des Dienstes eDriver.APP berechtigt, falls die (Fortsetzung der) Listung der eDriver.APP im Apple bzw. Google Play Store durch die Betreiber verweigert wird. Sollte ChargePoint von diesem Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit Gebrauch machen, so sind dem Abonnenten die einmaligen Setup-Kosten aliquot zurückzuerstatten. Darüberhinausgehende Ersatzansprüche des Abonnenten sind ausgeschlossen.

## **6. Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen**

Die Vertragsparteien vereinbaren eine Gewährleistungsfrist für die eDriver.APP von vierundzwanzig (24) Monaten ab dem Datum der Veröffentlichung der eDriver.APP durch ChargePoint im Apple bzw. Google Play Store.

Eine Aktualisierungspflicht von ChargePoint gemäß §7 des österreichischen VGG wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Support in Bezug auf die eDriver.APP wird von ChargePoint ausschließlich innerhalb der genannten Gewährleistungsfrist garantiert. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist behält sich ChargePoint die jederzeitige Einschränkung oder gänzliche Einstellung des Supports unter Beachtung einer Vorankündigungsfrist von drei (3) Monaten vor.

Support im Sinne dieses Appendix meint ausschließlich die Erhaltung der eDriver.APP in einem die sichere Nutzung gewährleistenden Zustand gemäß den Bestimmungen dieses Appendix. Darüberhinausgehende Modifikationen, insbesondere eine Änderung oder Erweiterung des Funktionsumfangs der eDriver.APP, sind davon nicht umfasst und werden von ChargePoint ausschließlich nach Maßgabe von Punkt 4) des Annex B erbracht.

ChargePoint haftet nicht für Schäden aus oder in Zusammenhang mit der Nutzung der eDriver.APP, welche nach der Einschränkung oder gänzlichen Einstellung des Supports eintreten.

Der Abonnent haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich und hält ChargePoint schad- und klaglos im Falle der Geltendmachung von Ansprüchen Dritter in Zusammenhang mit den vom Abonnenten bereitgestellten Logos, Grafiken, Marken, Schriftarten, Marketingtexten usw.

# Appendix

## be.ENERGISED COMMUNITY

### 1. Leistungsbeschreibung

be.ENERGISED COMMUNITY ist ein internetbasierter Dienst, welcher Dritten den Zugang zu den vom Abonnenten in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen über Roaming oder Direct-Payment zu definierten Konditionen ermöglicht.

Der Abonnent kann be.ENERGISED COMMUNITY für einzelne oder alle von ihm in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages aktivieren und die Tarife, zu denen er Dritten Zugang zu diesen Ladestationen gewähren möchte, anhand einer von ChargePoint vorgegebenen Auswahl hinterlegen.

ChargePoint tritt in Bezug auf sämtliche über be.ENERGISED COMMUNITY stattfindenden Ladevorgänge als Abnehmer (Weiter- bzw. Wiederverkäufer im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität gegenüber dem Abonnenten auf und wickelt neben dem Austausch von Autorisierungsdaten auch die Durchführung des Clearing-Prozesses ab.

Demgemäß werden von ChargePoint in Bezug auf die zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen ausschließlich nachfolgende, selbstständige Hauptleistungen erbracht:

- a) Aufnahme der Ladestationen in ein Ladestationsverzeichnis,
- b) Veröffentlichung von Echtzeit-Informationen und allenfalls vorhandener Bilddokumentation zu den Ladestationen (POI-Daten) über öffentliche Plattformen im Internet (sogenannte „Ladestations-Finder“),
- c) Abschluss von Zugangsverträgen mit Fahrstromanbietern, um deren Nutzern die Nutzung der Ladestationen zu ermöglichen,
- d) Abnahme (Einkauf im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität und Abrechnung gegenüber dem Abonnenten auf Basis garantierter Einkaufspreise,
- e) Abgabe (Weiter- bzw. Wiederverkauf im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität und Abrechnung gegenüber Nutzern bzw. deren Fahrstromanbietern (Dritten) im Namen und auf Rechnung von ChargePoint,
- f) Abwicklung des Autorisierungs- und Clearing-Prozesses.

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- g) Anlage oder Konfiguration von Ladestationen in be.ENERGISED,
- h) Hinterlegung von Tarifen je Ladestation,
- i) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

### 2. Pflichten des Abonnenten

Der Abonnent bestätigt hiermit ausdrücklich, Eigentümer der zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen zu sein oder vom Eigentümer zur uneingeschränkten, unterlizenzierbaren Nutzung und zum Betrieb derselben berechtigt zu sein. Der Abonnent räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Abonnent in Bezug auf die zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen hiermit ausdrücklich:

- a) zur Hinterlegung eines Tarifes für jede Ladestation anhand der von ChargePoint vorgegebenen Auswahl, welcher den am Standort der Ladestation anwendbaren gesetzlichen und verwaltungsbehördlichen Bestimmungen entspricht,

- b) zur Definition und laufenden Aktualisierung der über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED zu hinterlegenden Eigenschaften je Ladestation, wobei der Abonnent insbesondere die Marketing- und Roaming-Informationen sowie die gemäß OCPI-Protokoll verpflichtend anzugebenden Informationen korrekt in be.ENERGISED zu hinterlegen hat; in der aktuellen Version des OCPI-Protokolls beinhaltet dies folgende Angaben: Adresse, Geolocation, Typ der Ladestation, Ladepunkte, Anzahl und Art der Stecker, maximale Ladeleistung des Ladepunkts, Verfügbarkeit, unterstützte Autorisierungsmöglichkeit, Öffnungszeiten oder sonstige Zugangsbeschränkungen; der Abonnent haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jegliche Ansprüche Dritter, welche aus fehlerhaften oder unvollständigen Daten resultieren,
- c) zur Bereitstellung einer Bedienungsanleitung und Anbringung eines Verwendungshinweises für Nutzer an allen Ladestationen, zur Vermeidung fehlerhafter Nutzung,
- d) zur Bereitstellung einer Hotline für Nutzer in einer am Standort der Ladestation geltenden Amtssprache und Anbringung eines die Nummer der Hotline enthaltenden Aufklebers bzw. Anzeige der Nummer der Hotline an der Ladestation,
- e) zur Duldung und Gewährleistung der sicheren Nutzung der Ladestationen durch Nutzer,
- f) zur Behebung und Instandsetzung allenfalls auftretender Fehler oder Funktionsstörungen der Ladestationen binnen längstens fünf Werktagen,
- g) zur Anbringung eines die EVSE-ID der Ladestation und die Zugangsdaten zur mobilen Bezahl-Website enthaltenden QR-Code-Aufklebers an allen Ladestationen vor Aktivierung der jeweiligen Ladestation zu be.ENERGISED COMMUNITY; QR-Code-Aufkleber können über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED zu den dort angezeigten Preisen angefordert werden,
- h) zur ausschließlichen Verwendung von Ladestationshardware, welche den am Standort der Ladestation geltenden mess- und eichrechtlichen sowie Sicherheits- und sonstigen anwendbaren gesetzlichen oder verwaltungsbehördlichen Bestimmungen entspricht; eine diesen Bestimmungen nicht entsprechende Ladestationshardware darf nicht zu be.ENERGISED COMMUNITY aktiviert werden; der Abonnent haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jegliche Schäden, einschließlich der von einer Behörde oder einem Gericht verhängten Strafen, Geldbußen, Tätigkeitsverbote oder sonstigen Auflagen, welche aus der Verwendung von nicht den gesetzlichen oder verwaltungsbehördlichen Bestimmungen entsprechender Ladestationshardware resultieren.

### **3. Einräumung von Nutzungsrechten an ChargePoint**

Insbesondere räumt der Abonnent ChargePoint das zeitlich auf die Dauer des Rahmenvertrages begrenzte, darüber hinaus jedoch unbeschränkte, unterlizenzierbare Nutzungsrecht an den zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen ein, sodass ChargePoint oder ein von ChargePoint beauftragter Dritter diese im Sinne dieses Appendix vermarkten und Dritten zur Nutzung zur Verfügung stellen dürfen.

Ebenso räumt der Abonnent ChargePoint das zeitlich auf die Dauer des Rahmenvertrages begrenzte, darüber hinaus jedoch unbeschränkte, unterlizenzierbare Nutzungsrecht an den in diesem Appendix genannten POI-Daten ein, sodass ChargePoint oder ein von ChargePoint beauftragter Dritter diese nach eigenem Ermessen bearbeiten, korrigieren, anreichern und Dritten zur Veröffentlichung zur Verfügung stellen dürfen.

### **4. Tarif- und Zahlungsbedingungen**

ChargePoint stellt dem Abonnenten eine Auswahl von Tarifen zur Hinterlegung bei den zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen zur Verfügung. Alle Tarifangaben verstehen sich netto zuzüglich der jeweils anwendbaren Umsatzsteuersätze und allfälliger sonstiger Steuern und Gebühren. ChargePoint behält sich die jederzeitige Änderung der vorgegebenen Tarifauswahl, insbesondere die Änderung oder den gänzlichen Entfall einzelner Tarife sowie deren allfällige Anpassung an eine geänderte Sach- und Rechtslage, vor.

Jeder von ChargePoint vorgegebene Tarif besteht aus Einkaufs- und Wiederverkaufspreis. Der Einkaufspreis ist jener Preis, zu dem ChargePoint die von Nutzern an den Ladestationen des Abonnenten geladene Elektrizität vom Abonnenten kauft. Der Einkaufspreis wird dem Abonnenten von ChargePoint garantiert. Der Wiederverkaufspreis

ist jener Preis, zu dem ChargePoint die von Nutzern an den Ladestationen des Abonnenten geladene Elektrizität an die Nutzer oder deren Fahrstromanbieter weiterverkauft. Der Wiederverkaufspreis hat für den Abonnenten lediglich informativen Charakter. ChargePoint ist gegenüber dem Abonnenten an diesen nicht gebunden und in der Preisgestaltung gegenüber Nutzern oder deren Fahrstromanbietern frei. Insbesondere hat ChargePoint keinen Einfluss auf die Preise und Konditionen, zu denen Fahrstromanbieter die von ihren Nutzern bezogene Elektrizität an diese weiterverkaufen.

ChargePoint rechnet die über be.ENERGISED COMMUNITY stattfindenden Ladevorgänge gegenüber dem Abonnenten monatlich im Nachhinein in Form einer Gutschrift auf Basis der garantierten Einkaufspreise ab. Die Ausstellung von Gutschriften durch ChargePoint erfolgt gemäß Art 38 und 195 EU-MwSt-RL bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 UStBBKV netto mit dem Vermerk des Übergangs der Steuerschuldnerschaft auf ChargePoint als Leistungsempfänger (Reverse Charge) innerhalb der ersten sieben (7) Kalendertage des Folgemonats. Die Auszahlung erfolgt binnen dreißig (30) Kalendertagen ab Ausstellungsdatum per SEPA-Überweisung auf ein vom Abonnenten bekanntzugebendes Bankkonto, sofern der an den Abonnenten auszahlende Betrag EUR 100,00 (bzw. den entsprechenden Gegenwert in Landeswährung) oder höher beträgt. Sollte der an den Abonnenten auszahlende Betrag in einzelnen Monaten weniger als EUR 100,00 (bzw. den entsprechenden Gegenwert in Landeswährung) betragen, so kann ChargePoint die Zahlung solange zurückhalten, bis der insgesamt an den Abonnenten auszahlende (kumulierte) Betrag EUR 100,00 (bzw. den entsprechenden Gegenwert in Landeswährung) erreicht. Für zurückgehaltene Beträge gebühren keine Zinsen.

Gutschriften werden dem Abonnenten ausschließlich in digitaler Form entweder per Mail oder als Download in be.ENERGISED zur Verfügung gestellt. Es gilt daher die widerlegliche Vermutung, dass das Ausstellungsdatum zugleich dem Datum der Zustellung an den Abonnenten entspricht. Allfällige Einwendungen gegen Gutschriften sind vom Abonnenten bei sonstigem Anspruchsverlust binnen vier (4) Wochen ab Zustellung schriftlich zu erheben.

Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass die Lieferung der geladenen Elektrizität im umsatzsteuerlichen Reihen- bzw. Streckengeschäft erfolgt, wobei hiermit eine Qualifikation einer der Vertragsparteien als Stromhändler im Sinne des jeweils anwendbaren Energierechts ausdrücklich nicht verbunden ist. Das heißt, der Abonnent verkauft, liefert und übereignet die geladene Elektrizität zum vereinbarten Einkaufspreis an ChargePoint. Hierdurch erwirbt ChargePoint die Verfügungsmacht an der geladenen Elektrizität und verkauft, liefert und übereignet diese in der Folge an die Nutzer oder deren Fahrstromanbieter. Die Vertragsparteien halten ausdrücklich fest, dass in Bezug auf die über be.ENERGISED COMMUNITY stattfindenden Ladevorgänge kein Vertragsverhältnis und keine Lieferbeziehung zwischen dem Abonnenten und den Nutzern oder deren Fahrstromanbietern vorliegt. ChargePoint ist insbesondere frei darin, die Preise gegenüber Nutzern bzw. deren Fahrstromanbietern zu bestimmen und trägt auch das Risiko eines Zahlungsausfalls der Nutzer bzw. deren Fahrstromanbieter. Für den Fall einer geänderten Rechtslage werden die Vertragsparteien, soweit erforderlich, eine Vertragsanpassung einvernehmlich anstreben.

Für den Fall, dass die Steuerschuldnerschaft für die Stromsteuer oder vergleichbare Verbrauchssteuern bei einer der Vertragsparteien liegen sollte, werden die Vertragsparteien, soweit erforderlich, eine diesbezügliche Vertragsanpassung einvernehmlich anstreben. Gleiches gilt für den Fall einer geänderten Rechtslage in Bezug auf solche Steuern.

## **5. Reklamationen**

Vorbehaltlich der Erfüllung aller den Abonnenten treffenden Verpflichtungen trägt ChargePoint Sorge, die Zahl an Reklamationen durch eine vorsorgende Datenvalidierung so gering wie möglich zu halten.

Im Falle von Reklamationen durch Nutzer wird ChargePoint den angezeigten Vorgang technisch und inhaltlich prüfen. ChargePoint wird dabei verifizieren, ob die durch die Ladestation übermittelten Daten plausibel und inhaltlich korrekt abgerechnet wurden. Sollte sich im Zuge dieser Prüfung herausstellen, dass die durch die Ladestation übermittelten Daten fehlerhaft oder nicht plausibel sind, so ist ChargePoint berechtigt, der Reklamation des Nutzers nach freiem Ermessen zum Teil oder zur Gänze zu entsprechen. Eine daraus resultierende Rückerstattung von Kosten des Ladevorgangs wird an den Abonnenten im Zuge der nächstfolgenden Abrechnung entsprechend weitergegeben und von der Gutschrift abgezogen.

## **6. Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen**

ChargePoint gibt keine Garantie ab und übernimmt keine Haftung für eine bestimmte Auslastung an den zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen des Abonnenten.

ChargePoint gibt weiters keine Garantie ab und übernimmt keine Haftung für den Abschluss von Zugangsverträgen mit bestimmten Fahrstromanbietern oder mit einer bestimmten Mindestzahl von Fahrstromanbietern.

Der Abonnent haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jegliche Ansprüche Dritter, welche durch eine Verletzung von Bestimmungen des Rahmenvertrages durch den Abonnenten oder sonst durch sein Verschulden im Zusammenhang mit der Nutzung der zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen entstehen.

# Appendix

## eMSP.OPERATION

### 1. Leistungsbeschreibung

eMSP.OPERATION ist ein internetbasierter Dienst, welcher jenen Abonnenten, die als Fahrstromanbieter am Markt auftreten, den Zugang zu Ladeinfrastruktur Dritter über Roaming ermöglicht.

Der Abonnent kann eMSP.OPERATION durch Anlage eines Tarifes der Kategorie eMSP.OPERATION und Zuweisung dieses Tarifes zu einem oder mehreren Identifikationsmedien über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages aktivieren. Die Hinterlegung von Tarifen und die Konfiguration von Nutzungsberechtigungen kann individuell je Identifikationsmedium vorgenommen werden. Der Abonnent legt somit fest, bei welchen Ladestationsbetreibern oder Betreibern von Ladestationsnetzwerken zu welchen Tarifen mit einem Identifikationsmedium geladen werden kann.

ChargePoint tritt in Bezug auf sämtliche über eMSP.OPERATION stattfindenden Ladevorgänge als Anbieter (Weiter- bzw. Wiederverkäufer im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität gegenüber dem Abonnenten auf und sorgt für die Herstellung von Schnittstellen (technische Anbindung) und den Abschluss von Zugangsverträgen (vertragliche Anbindung) mit den Betreibern von Roaming-Plattformen und den technisch über diese Plattformen erreichbaren Ladestationsbetreibern und Betreibern von Ladestationsnetzwerken innerhalb Europas. Der Abonnent tritt seinerseits als Fahrstromanbieter gegenüber Nutzern auf.

Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende, selbstständige Hauptleistungen erbracht:

- a) Herstellung der technischen und vertraglichen Anbindung an Roaming-Plattformen,
- b) Herstellung der technischen und vertraglichen Anbindung an Ladestationsbetreiber und Betreiber von Ladestationsnetzwerken innerhalb Europas, welche über die unter a) genannten Plattformen technisch erreichbar sind,
- c) Bereitstellung von Informationen zu der unter b) genannten Ladeinfrastruktur (statische und dynamische POI-Daten) zur Anzeige in einer von den Nutzern des Abonnenten genutzten mobilen Applikation,
- d) Bereitstellung von Informationen zu Ladevorgängen zur Anzeige in einer von den Nutzern des Abonnenten genutzten mobilen Applikation, sofern diese Funktion von den jeweiligen Roaming-Partnern unterstützt wird,
- e) Abnahme (Einkauf im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität und Abrechnung gegenüber dritten Ladestationsbetreibern im Namen und auf Rechnung von ChargePoint,
- f) Abgabe (Weiter- bzw. Wiederverkauf im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität und Abrechnung gegenüber dem Abonnenten auf Basis der jeweils bekanntgegebenen Verkaufspreise,
- g) Automatisierte Abrechnung gegenüber Nutzern im Namen und auf Rechnung des Abonnenten auf Basis der durch den Abonnenten definierten Tarife (optional),
- h) Abwicklung des Autorisierungs- und Clearing-Prozesses (optional).

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a) Anlage oder Konfiguration von Identifikationsmedien in be.ENERGISED,
- b) Hinterlegung von Tarifen und Nutzungsberechtigungen je Identifikationsmedium,
- c) Bereitstellung von Identifikationsmedien für Nutzer des Abonnenten,
- d) Herstellung oder Wartung von Anbindungen an mobile Applikationen von Drittanbietern,
- e) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

### 2. Pflichten des Abonnenten

Der Abonnent ist für die Konfiguration von Nutzungsberechtigungen und die Hinterlegung von Tarifen je in be.ENERGISED verwaltetem Identifikationsmedium verantwortlich. Der Abonnent hat insbesondere festzulegen,

bei welchen Betreibern von Ladestationen oder Ladestationsnetzwerken mit einem Identifikationsmedium geladen werden kann und welche Tarife der Abonnent dem Nutzer dafür verrechnet. Hierbei hat der Abonnent die Möglichkeit, automatische Aufschläge auf Verkaufspreise von ChargePoint zu definieren.

Im Falle der Verwendung von Identifikationsmedien in Form von Ladekarten hat der Abonnent – unabhängig davon, ob er diese bei ChargePoint oder bei Dritten bezogen hat – die ihn allenfalls treffenden Verpflichtungen gemäß Richtlinie 2012/19/EU (WEEE-RL) bzw. der hierzu ergangenen nationalen Umsetzungsrechtsakte zu erfüllen (insbesondere die Pflicht zur Registrierung als Inverkehrbringer von Elektronikgeräten bei der jeweils zuständigen nationalen Behörde). Der Abonnent wird darauf hingewiesen und nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass ChargePoint oder deren Sublieferanten ausschließlich bei der österreichischen Behörde als Inverkehrbringer von Elektronikgeräten registriert sind, und in anderen Staaten nicht als Inverkehrbringer (insbesondere nicht als Hersteller oder Importeur im Sinne der zitierten Richtlinie) auftreten oder registriert sind. Im Falle des Bezuges von Ladekarten über ChargePoint hat der Abonnent die nach der jeweiligen nationalen Gesetzgebung vorgeschriebenen Angaben, die auf den Ladekarten aufzubringen sind, rechtzeitig an ChargePoint bekannt zu geben.

Der Abonnent hat Nutzer vertraglich zu verpflichten, sich bezüglich der in diesem Appendix genannten Ladeinfrastruktur bzw. der zugehörigen Parkflächen über allfällige am Standort geltenden zusätzlichen Vorschriften, insbesondere Bedienungshinweise, Straßenverkehrs- und Parkordnungen sowie Haus- oder Garagenordnungen, zu informieren und diese einzuhalten. So können insbesondere durch unerlaubtes oder überlanges Parken Zusatzkosten entstehen. Der Abonnent haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen für die Einhaltung dieser Bestimmung durch seine Nutzer und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jegliche aus einer Verletzung dieser Bestimmung resultierenden Ansprüche Dritter.

Der Abonnent erklärt hiermit seine jederzeit widerrufliche Zustimmung zur Weitergabe seines Firmen-/Markennamens und Logos zum Zwecke der Anzeige derselben an Ladesäulen von ChargePoint und dritter Parteien. Diese Erlaubnis ist zeitlich auf die Dauer des Bestehens einer Geschäftsbeziehung zwischen den Vertragsparteien beschränkt, im Übrigen jedoch sowohl räumlich als auch sachlich unbeschränkt..

### **3. Tarif- und Zahlungsbedingungen**

ChargePoint stellt dem Abonnenten eine pauschale Gebühr je in be.ENERGISED verwaltetem Identifikationsmedium oder eine nutzungsabhängige Gebühr pro Ladevorgang (Startgebühr) gemäß Angebot monatlich im Nachhinein in Rechnung.

Darüber hinaus stellt ChargePoint dem Abonnenten die über eMSP.OPERATION stattfindenden Ladevorgänge der Nutzer monatlich im Nachhinein auf Basis der dem Abonnenten bekanntgegebenen Verkaufspreislisten in deren jeweils anwendbaren Fassung in Rechnung. Die Ausstellung von Rechnungen durch ChargePoint erfolgt gemäß Art 38 und 195 EU-MwSt-RL bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 UStBBKV netto mit dem Vermerk des Übergangs der Steuerschuldnerschaft auf den Abonnenten als Leistungsempfänger (Reverse Charge). Sollte sich die Ausstellung von Rechnungen in einzelnen Monaten ganz oder in Teilen verzögern, so stellt dies keinen Verzicht auf das vom Abonnenten geschuldete Entgelt dar und hindert ChargePoint nicht daran, die betreffenden Ladevorgänge zu einem späteren Zeitpunkt nachzuverrechnen.

Rechnungen werden dem Abonnenten ausschließlich in digitaler Form entweder per Mail oder als Download in be.ENERGISED zur Verfügung gestellt. Es gilt daher die widerlegliche Vermutung, dass das Rechnungsdatum zugleich dem Datum der Zustellung an den Abonnenten entspricht. Allfällige Einwendungen gegen Rechnungen sind vom Abonnenten bei sonstigem Anspruchsverlust binnen vier (4) Wochen ab Zustellung schriftlich zu erheben.

Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass die Lieferung der geladenen Elektrizität im umsatzsteuerlichen Reihen- bzw. Streckengeschäft erfolgt, wobei hiermit eine Qualifikation einer der Vertragsparteien als Stromhändler im Sinne des jeweils anwendbaren Energierechts ausdrücklich nicht verbunden ist. Das heißt, ChargePoint verkauft, liefert und übereignet die geladene Elektrizität im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an den annehmenden Abonnenten. Hierdurch erwirbt der Abonnent die Verfügungsmacht an der geladenen Elektrizität und verkauft, liefert und übereignet diese in der Folge an die Nutzer. Die Vertragsparteien halten ausdrücklich fest,

dass in Bezug auf die über eMSP.OPERATION stattfindenden Ladevorgänge kein Vertragsverhältnis und keine Lieferbeziehung zwischen dem Abonnenten und dritten Ladestationsbetreibern oder Betreibern von Ladestationsnetzwerken einerseits sowie zwischen ChargePoint und den Nutzern andererseits vorliegt. Der Abonnent ist insbesondere frei darin, die Preise gegenüber Nutzern zu bestimmen und trägt auch das Risiko eines Zahlungsausfalls der Nutzer. Für den Fall einer geänderten Rechtslage werden die Vertragsparteien, soweit erforderlich, eine Vertragsanpassung einvernehmlich anstreben.

Für den Fall, dass die Steuerschuldnerschaft für die Stromsteuer oder vergleichbare Verbrauchssteuern bei einer der Vertragsparteien liegen sollte, werden die Vertragsparteien, soweit erforderlich, eine diesbezügliche Vertragsanpassung einvernehmlich anstreben. Gleiches gilt für den Fall einer geänderten Rechtslage in Bezug auf solche Steuern.

#### **4. Wiederverkauf an Nutzer**

Der Abonnent ist für den Verkauf (Weiter- bzw. Wiederverkauf im Sinne des Umsatzsteuerrechts) und die Abrechnung der geladenen Elektrizität gegenüber Nutzern verantwortlich und in der Tarifgestaltung frei.

ChargePoint steht in keinem Vertragsverhältnis zu Nutzern und übernimmt keine Verpflichtungen, die dem Abonnenten aus dessen Vertragsverhältnis mit Nutzern erwachsen. Insbesondere leistet ChargePoint im Rahmen des Dienstes eMSP.OPERATION keinen Support für Nutzer (First-Level-Support). Support für Nutzer ist vom Abonnenten selbst zu leisten oder bei ChargePoint gesondert zu beauftragen (eDriver.HOTLINE).

Der Abonnent kann über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED die optionale Funktion der automatisierten Verrechnung freischalten. In diesem Fall erfolgt die Abrechnung gegenüber Nutzern im Namen und auf Rechnung des Abonnenten auf Basis der durch den Abonnenten hinterlegten Tarife..

#### **5. Reklamationen**

Vorbehaltlich der Erfüllung aller den Abonnenten treffenden Verpflichtungen trägt ChargePoint Sorge, die Zahl an Reklamationen durch eine vorsorgende Datenvalidierung so gering wie möglich zu halten.

Im Falle von Reklamationen durch Nutzer wird ChargePoint den angezeigten Vorgang technisch und inhaltlich prüfen. ChargePoint wird dabei verifizieren, ob die durch die Betreiber der in diesem Appendix genannten Ladeinfrastruktur übermittelten Daten plausibel und inhaltlich korrekt abgerechnet wurden. Sollte sich im Zuge dieser Prüfung herausstellen, dass die übermittelten Daten fehlerhaft oder nicht plausibel sind, so wird ChargePoint dies im Rahmen der nächstfolgenden Abrechnung entsprechend berücksichtigen. Auf eine Rückerstattung von Kosten des Ladevorgangs besteht jedoch insbesondere dann kein Anspruch, wenn die durch ChargePoint an den Mandanten verrechneten Kosten des Ladevorgangs den dem Abonnenten bekanntgegebenen Verkaufspreislisten in deren jeweils anwendbaren Fassung entsprechen.

#### **6. Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen**

ChargePoint strebt eine Anbindung an eine möglichst hohe Zahl von Roaming-Plattformen und technisch über diese Plattformen erreichbaren Ladestationsbetreiber und Betreiber von Ladestationsnetzwerken an, gibt jedoch keine Garantie ab und übernimmt keine Haftung für eine Anbindung an bestimmte Roaming-Plattformen oder Ladestationsnetzwerke oder die Erreichung oder Aufrechterhaltung einer bestimmten Netzabdeckung innerhalb eines bestimmten Gebiets.

ChargePoint stellt weiters sicher, dass die in diesem Appendix genannte Ladeinfrastruktur insofern den technischen Mindestanforderungen entspricht, als dass diese entweder per Ladekarte oder mobiler Applikation genutzt werden kann; ChargePoint gibt jedoch keine Garantie ab und übernimmt keine Haftung für die jederzeitige Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Funktionsfähigkeit oder Ladeleistung einzelner Ladestationen oder einer bestimmten Mindestzahl von Ladestationen.

Der Abonnent haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jegliche vertraglichen Ansprüche von Nutzern.

Der Abonnent haftet ebenso für jegliche Schäden, welche durch missbräuchliche oder unsachgemäße Nutzung der von ihm in be.ENERGISED verwalteten Identifikationsmedien oder durch missbräuchliche oder unsachgemäße Ladevorgänge seiner Nutzer herbeigeführt werden.

## **7. Immaterialgüterrechte**

ChargePoint räumt dem Abonnenten an den in diesem Appendix genannten POI-Daten ein zeitlich auf die Dauer dieses Rahmenvertrages beschränktes, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht zur Nutzung dieser POI-Daten ausschließlich zum Zweck von deren Anzeige in einer von den Nutzern des Abonnenten genutzten mobilen Applikation ein.

Der Abonnent wird die POI-Daten nicht für andere Zwecke als deren Anzeige in einer von den Nutzern des Abonnenten genutzten mobilen Applikation verwenden und diese unter keinen Umständen, weder direkt noch indirekt, weder entgeltlich noch unentgeltlich, an Dritte weitergeben. Insbesondere wird der Abonnent die POI-Daten nicht auf öffentlichen Webseiten zugänglich machen. POI-Daten betreffend Ladestationen die als „privat“ oder als „beschränkter Zugang“ oder Ähnlichem gekennzeichnet sind, dürfen jedoch keinesfalls in einer mobilen Applikation oder anderweitig öffentlich gemacht werden.

ChargePoint gibt jedoch keine Garantie ab und übernimmt keine Haftung für die Aktualität, Korrektheit oder eine bestimmte Genauigkeit dieser POI-Daten. ChargePoint weist ausdrücklich darauf hin, dass sämtliche POI-Daten von dritten CPO stammen und von ChargePoint nicht geprüft, sondern lediglich dem Abonnenten bereitgestellt werden, und dass diese POI-Daten unter Umständen veraltet, fehlerhaft oder unvollständig sein können.

Der Abonnent haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jeglichen Verstoß gegen vorgenannte Nutzungsbeschränkungen.

# Appendix

## 360.SUPPORT

### 1. Leistungsbeschreibung

Im Rahmen des Dienstes 360.SUPPORT übernimmt ChargePoint die technische Überwachung und Remote-Entstörung der vom Abonnenten in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen. Weiters stellt ChargePoint eine neutrale Hotline für Nutzer zur Unterstützung im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung dieser Ladestationen bereit.

Der Abonnent kann 360.SUPPORT für einzelne oder alle von ihm in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen, die von ChargePoint für den Betrieb mit be.ENERGISED zertifiziert wurden, gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages aktivieren. Eine Liste zertifizierter Ladestationshardware wird in ihrer jeweils aktuellen Fassung unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht.

Demgemäß werden von ChargePoint in Bezug auf die zu 360.SUPPORT aktivierten Ladestationen ausschließlich nachfolgende Hauptleistungen erbracht:

- a) Im Rahmen der Überwachung und Remote-Entstörung von Ladestationen:
  - Überwachung (Monitoring) der Ladestationen über be.ENERGISED in Bezug auf Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen,
  - Bearbeitung von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen der Ladestationen durch das ChargePoint-Support-Team innerhalb garantierter Reaktionszeiten je Fehlerklasse,
  - Analyse von Fehlerbildern und Remote-Entstörung der Ladestationen, falls letzteres technisch möglich ist,
  - Dokumentation von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen inklusive ergriffener Maßnahmen im Wege eines Ticket-Systems in be.ENERGISED,
  - Weitergabe von Tickets an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten, falls eine Remote-Entstörung technisch nicht möglich ist (optional),
  - Kommunikation von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen an die Hotline.
- b) Im Rahmen der Hotline:
  - Einrichtung und Bereitstellung einer Hotline für Nutzer zur Beantwortung technischer Fragen sowie Hilfestellung im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung von Ladestationen des Abonnenten, insbesondere:
    - i. Beantwortung von Fragen betreffend die Kompatibilität von Fahrzeug und Ladepunkt,
    - ii. Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit dem Starten und Beenden von Ladevorgängen,
    - iii. Hilfestellung im Falle wiederholter Abbrüche von Ladevorgängen,
    - iv. Hilfestellung beim Beenden von Ladevorgängen inklusive Remote-Entriegelung der Steckverbindung, falls letzteres technisch möglich ist,
    - v. Entgegennahme und Untersuchung von Störungsmeldungen betreffend die Ladestationen,
    - vi. Entgegennahme und Weiterleitung von Notfallmeldungen im Zusammenhang mit den Ladestationen (Brand, Unfall, etc.) an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten,
  - Weiterleitung von Störungsmeldungen an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten, wenn deren abschließende Bearbeitung im Rahmen der Hotline nicht möglich ist und diese auf nicht von ChargePoint zu vertretende Umstände zurückzuführen sind (optional),
  - Einrichtung, Bereitstellung und kontinuierliche Erweiterung einer umfassenden Knowledge-Base zur Unterstützung des eingesetzten Personals bei der Beantwortung von Fragen der Nutzer,
  - Schulung und laufende Weiterbildung des eingesetzten Personals zur Sicherstellung und Aufrechterhaltung eines gleichbleibend hohen Qualitätsniveaus,

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a) Anlage oder Konfiguration von Ladestationen in be.ENERGISED,
- b) Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit Produkten oder Dienstleistungen des Abonnenten,
- c) Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit Tarifen des Abonnenten oder von ihm oder in seinem Namen ausgestellten Rechnungen,
- d) jegliche Wartungs- oder Entstörungsmaßnahmen vor Ort,
- e) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

## **2. Pflichten des Abonnenten**

Der Abonnent bestätigt hiermit ausdrücklich, Eigentümer der zu 360.SUPPORT aktivierten Ladestationen zu sein oder vom Eigentümer zur uneingeschränkten, unterlizenzierbaren Nutzung und zum Betrieb derselben berechtigt zu sein. Der Abonnent weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

Der Abonnent ist verantwortlich für die Erfassung und ordnungsgemäße Konfiguration seiner Ladestationen in be.ENERGISED, für die Konfiguration der Datenverbindung und die Bereitstellung von Zugangsdaten sowie für die Anbringung eines die Nummer der Hotline enthaltenden Aufklebers an allen zu 360.SUPPORT aktivierten Ladestationen; Aufkleber können über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED zu den dort angezeigten Preisen angefordert werden. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass es sich hierbei um notwendige Voraussetzungen für die Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen handelt.

Der Abonnent wird ausschließlich solche Ladestationen zu 360.SUPPORT aktivieren, welche über eine aufrechte Zertifizierung für den Betrieb mit be.ENERGISED verfügen. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller in diesem Appendix genannten Hauptleistungen technisch nicht möglich sein wird. Der Anspruch von ChargePoint auf das für die Nutzung von 360.SUPPORT gebührende Entgelt bleibt hiervon unberührt. Darüber hinaus behält sich ChargePoint die Verrechnung des im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Fehlermeldungen und Betriebsstörungen nicht zertifizierter Ladestationen anfallenden Mehraufwandes auf Basis des jeweils aktuellen Support-Stundensatzes vor.

Der Abonnent wird ChargePoint bei der Bearbeitung von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen, insbesondere bei der Analyse von Fehlerbildern, im erforderlichen Ausmaß unterstützen und sämtliche sachdienlichen Informationen und Auskünfte erteilen.

Aufkleber mit der Nummer der Hotline sind durch den Abonnenten ausschließlich an den zu 360.SUPPORT aktivierten Ladestationen anzubringen und nach einer allfälligen Deaktivierung des Dienstes umgehend wieder zu entfernen.

## **3. Hotline**

ChargePoint stellt die Hotline 24 Stunden täglich an 365 Tage im Jahr für Ladestationen des Abonnenten an Standorten innerhalb Deutschlands, Österreichs und der Schweiz (DACH-Region) in den Sprachen Deutsch und Englisch zur Verfügung. Eine in räumlicher oder sprachlicher Hinsicht darüberhinausgehende Abdeckung wird von ChargePoint nur nach Maßgabe des Angebots oder einer zwischen den Vertragsparteien zu treffenden Sondervereinbarung gewährleistet.

Die Hotline wird unter einem neutralen Brand betrieben und soll Nutzern als zentraler Ansprechpartner in allen technischen Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung von Ladestationen des Abonnenten dienen. Ziel ist es, Fragen von Nutzern bestmöglich zu beantworten und so deren Kundenzufriedenheit zu steigern.

Zur Unterstützung einer effizienten und qualitätvollen Bearbeitung der über die Hotline eingehenden Anfragen unterhält ChargePoint eine Knowledge-Base, welche Informationen zu Fragestellungen im Zusammenhang mit Ladevorgängen inklusive der korrespondierenden Antworten enthält.

Die Preise und Konditionen für die Bereitstellung der Hotline durch ChargePoint und deren Nutzung durch Nutzer inklusive der Informationen zu Rufnummern und Tarifen ergeben sich aus dem Angebot bzw. werden diese jeweils aktuell unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht. Gemäß dem im Rahmen von 360.SUPPORT bei der Bereitstellung der Hotline verfolgten Fair-Use-Ansatz sind 15 Minuten Gesprächszeit pro Ladestation und Monat in der monatlichen 360.SUPPORT-Grundgebühr pro Ladestation inkludiert. Darüber hinaus erfolgt eine zeitbasierte Abrechnung je angefangener Minute. Sämtliche Kosten, einschließlich der mit einer allfälligen Überschreitung inkludierter Gesprächsminuten verbundenen Kosten, werden dem Abonnenten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

#### 4. Weitergabe von Tickets

Wünscht der Abonnent im Falle von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen, welche nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, eine Weitergabe der hierzu angelegten Tickets an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten, so kann er diese optionale Funktion über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED selbst jederzeit durch Hinterlegung entsprechender Kontaktdaten je Ladestation freischalten.

Ist eine Remote-Entstörung von Ladestationen technisch nicht möglich, übergibt ChargePoint das zu der Fehlermeldung oder Betriebsstörung angelegte Ticket an den Abonnenten oder den von ihm benannten Dritten zur weiteren Bearbeitung.

Die Weitergabe von Tickets erfolgt auf Basis der Beurteilung des Fehlerbildes nach freiem Ermessen von ChargePoint auf Rechnung des Abonnenten. Der Abonnent stellt ChargePoint auch dann von sämtlichen Kosten der weiteren Bearbeitung des Tickets durch ihn selbst oder einen von ihm benannten Dritten frei, wenn sich nachträglich herausstellen sollte, dass die Weitergabe nicht erforderlich gewesen wäre.

#### 5. Reaktionszeiten

Überwachung und Remote-Entstörung:

Je nach Fehlerklasse garantiert ChargePoint die nachfolgend angeführten Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
betriebsverhindernd	24 Stunden
betriebsbehindernd	48 Stunden
sonstige Fehler	72 Stunden

Betriebsverhindernd sind Fehler oder Störungen, die mehr als eine Ladestation gleichzeitig betreffen und deren bestimmungsgemäße Nutzung durch Nutzer verhindern, wobei die bestimmungsgemäße Nutzung jedenfalls dann als gewährleistet gilt, wenn und solange Nutzer an Ladestationen Ladevorgänge durchführen können und diese Ladevorgänge durch be.ENERGISED mit den für eine Abrechnung notwendigen Daten erfasst werden.

Betriebsbehindernd sind Fehler oder Störungen, die mehr als eine Ladestation gleichzeitig betreffen und deren bestimmungsgemäße Nutzung durch Nutzer zwar nicht im Sinne des vorstehenden Absatzes verhindern, die Nutzung jedoch nur mit gewissen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich ist.

Sonstige Fehler sind alle übrigen Fehler und Störungen, insbesondere solche, die nur an einer einzelnen Ladestation auftreten.

Reaktionszeiten gelten als eingehalten, sofern ChargePoint innerhalb der genannten Zeiten mit der Untersuchung des Fehlerbildes beginnt und dieses entweder durch Remote-Entstörung selbst behebt oder, falls letzteres technisch nicht möglich ist, das Ticket an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten zur Bearbeitung weitergibt.

Vorbeugende Wartungsmaßnahmen in der Dauer von mehr als zehn (10) Minuten werden mindestens vierzehn (14) Kalendertage im Voraus per Mail oder auf der Website angekündigt und in der Zeit von 20:00 bis 04:00 Uhr (MEZ) durchgeführt.

#### Hotline

ChargePoint strebt die Annahme von 80% aller Anrufe innerhalb von 60 Sekunden an; diese Kennzahl gilt als unverbindlicher Zielwert und wird von ChargePoint nicht garantiert.

### **6. Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen**

ChargePoint schuldet in Bezug auf sämtliche im Rahmen des Dienstes 360.SUPPORT erbrachten Leistungen, insbesondere in Bezug auf die in diesem Appendix genannten Hauptleistungen, lediglich ein Bemühen und gibt keine Garantie ab und übernimmt keine Haftung für einen durchgehenden störungsfreien Betrieb der zu 360.SUPPORT aktivierten Ladestationen des Abonnenten.

# Appendix

## Chargepoint.OPERATION

### 1. Leistungsbeschreibung

Im Rahmen des Dienstes ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring führt ChargePoint für den Abonnenten die technische Betriebsführung seiner in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen durch und übernimmt damit die technische Überwachung und Sicherstellung des Betriebes durch vorbeugende Wartungsmaßnahmen und Remote-Entstörung im Fehlerfall.

Der Abonnent kann ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring für einzelne oder alle von ihm in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen, die von ChargePoint für den Betrieb mit be.ENERGISED zertifiziert wurden, gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages aktivieren. Eine Liste zertifizierter Ladestationshardware wird in ihrer jeweils aktuellen Fassung unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht.

Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende Hauptleistungen erbracht:

- a) Überwachung (Monitoring) der Ladestationen über be.ENERGISED in Bezug auf Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen,
- b) Bearbeitung von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen der Ladestationen durch das ChargePoint-Support-Team innerhalb garantierter Reaktionszeiten je Fehlerklasse,
- c) Analyse von Fehlerbildern und Remote-Entstörung der Ladestationen, falls letzteres technisch möglich ist,
- d) Dokumentation von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen inklusive ergriffener Maßnahmen im Wege eines Ticket-Systems in be.ENERGISED,
- e) Weitergabe von Tickets an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten, falls eine Remote-Entstörung technisch nicht möglich ist (optional),
- f) Kommunikation von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen an die Hotline, sofern der Abonnent den Service eDriver.HOTLINE von ChargePoint nutzt oder ein entsprechender Kontakt vom Abonnenten benannt wurde (optional),
- g) Bereitstellung von Firmware-Updates für Ladestationen.

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a) Anlage oder Konfiguration von Ladestationen in be.ENERGISED,
- b) jegliche Wartungs- oder Entstellungsmaßnahmen vor Ort,
- c) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

### 2. Pflichten des Abonnenten

Der Abonnent bestätigt hiermit ausdrücklich, Eigentümer der zu ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring aktivierten Ladestationen zu sein oder vom Eigentümer zur uneingeschränkten, unterlizenzierbaren Nutzung und zum Betrieb derselben berechtigt zu sein. Der Abonnent weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

Der Abonnent ist verantwortlich für die Erfassung und ordnungsgemäße Konfiguration seiner Ladestationen in be.ENERGISED, für die Konfiguration der Datenverbindung und die Bereitstellung von Zugangsdaten zu allen zu ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring aktivierten Ladestationen. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass es sich hierbei um notwendige Voraussetzungen für die Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen handelt.

Der Abonnent wird ausschließlich solche Ladestationen zu ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring aktivieren, welche über eine aufrechte Zertifizierung für den Betrieb mit be.ENERGISED verfügen. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller in diesem Appendix genannten Hauptleistungen

technisch nicht möglich sein wird. Der Anspruch von ChargePoint auf das für die Nutzung von ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring gebührende Entgelt bleibt hiervon unberührt. Darüber hinaus behält sich ChargePoint die Verrechnung des im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Fehlermeldungen und Betriebsstörungen nicht zertifizierter Ladestationen anfallenden Mehraufwandes auf Basis des jeweils aktuellen Support-Stundensatzes vor.

Der Abonnent wird ChargePoint bei der Bearbeitung von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen, insbesondere bei der Analyse von Fehlerbildern, im erforderlichen Ausmaß unterstützen und sämtliche sachdienlichen Informationen und Auskünfte erteilen.

### 3. Weitergabe von Tickets

Wünscht der Abonnent im Falle von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen, welche nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, eine Weitergabe der hierzu angelegten Tickets an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten, so kann er diese optionale Funktion über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED selbst jederzeit durch Hinterlegung entsprechender Kontaktdaten je Ladestation freischalten.

Ist eine Remote-Entstörung von Ladestationen technisch nicht möglich, übergibt ChargePoint das zu der Fehlermeldung oder Betriebsstörung angelegte Ticket an den Abonnenten oder den von ihm benannten Dritten zur weiteren Bearbeitung.

Die Weitergabe von Tickets erfolgt auf Basis der Beurteilung des Fehlerbildes nach freiem Ermessen von ChargePoint auf Rechnung des Abonnenten. Der Abonnent stellt ChargePoint auch dann von sämtlichen Kosten der weiteren Bearbeitung des Tickets durch ihn selbst oder einen von ihm benannten Dritten frei, wenn sich nachträglich herausstellen sollte, dass die Weitergabe nicht erforderlich gewesen wäre.

### 4. Reaktionszeiten

Je nach Fehlerklasse garantiert ChargePoint die nachfolgend angeführten Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
betriebsverhindernd	24 Stunden
betriebsbehindernd	48 Stunden
sonstige Fehler	72 Stunden

Betriebsverhindernd sind Fehler oder Störungen, die mehr als eine Ladestation gleichzeitig betreffen und deren bestimmungsgemäße Nutzung durch Nutzer verhindern, wobei die bestimmungsgemäße Nutzung jedenfalls dann als gewährleistet gilt, wenn und solange Nutzer an Ladestationen Ladevorgänge durchführen können und diese Ladevorgänge durch be.ENERGISED mit den für eine Abrechnung notwendigen Daten erfasst werden.

Betriebsbehindernd sind Fehler oder Störungen, die mehr als eine Ladestation gleichzeitig betreffen und deren bestimmungsgemäße Nutzung durch Nutzer zwar nicht im Sinne des vorstehenden Absatzes verhindern, die Nutzung jedoch nur mit gewissen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich ist.

Sonstige Fehler sind alle übrigen Fehler und Störungen, insbesondere solche, die nur an einer einzelnen Ladestation auftreten.

Reaktionszeiten gelten als eingehalten, sofern ChargePoint innerhalb der genannten Zeiten mit der Untersuchung des Fehlerbildes beginnt und dieses entweder durch Remote-Entstörung selbst behebt oder, falls letzteres technisch nicht möglich ist, das Ticket an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten zur Bearbeitung weitergibt.

Vorbeugende Wartungsmaßnahmen in der Dauer von mehr als zehn (10) Minuten, insbesondere die Bereitstellung von Firmware-Updates, werden mindestens vierzehn (14) Kalendertage im Voraus per Mail oder auf der Website angekündigt und in der Zeit von 20:00 bis 04:00 Uhr (MEZ) durchgeführt.

## **5. Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen**

ChargePoint schuldet in Bezug auf sämtliche im Rahmen des Dienstes ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring erbrachten Leistungen, insbesondere in Bezug auf die in diesem Appendix genannten Hauptleistungen, lediglich ein Bemühen und gibt keine Garantie ab und übernimmt keine Haftung für einen durchgehenden störungsfreien Betrieb der zu ChargePoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring aktivierten Ladestationen des Abonnenten.

# Appendix

## eDriver.HOTLINE

### 1. Leistungsbeschreibung

Im Rahmen des Dienstes eDriver.HOTLINE übernimmt ChargePoint oder ein von ChargePoint beauftragter Dritter den Betrieb einer Hotline für die vom Abonnenten in be.ENERGISED verwalteten Ladestationen. Die Hotline tritt gegenüber Nutzern im Namen bzw. unter der Marke des Abonnenten auf („White Label“) und leistet Unterstützung im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung der Ladestationen.

Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende Hauptleistungen erbracht:

- a) Einrichtung und Bereitstellung einer Hotline für Nutzer zur Beantwortung aller technischen Fragen sowie Hilfestellung im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung von Ladestationen des Abonnenten, insbesondere:
  - Beantwortung von Fragen betreffend die Akzeptanz von Ladekarten,
  - Beantwortung von Fragen betreffend die Kompatibilität von Fahrzeug und Ladepunkt,
  - Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit dem Starten und Beenden von Ladevorgängen,
  - Hilfestellung im Falle wiederholter Abbrüche von Ladevorgängen,
  - Hilfestellung beim Beenden von Ladevorgängen inklusive Remote-Entriegelung der Steckverbindung, falls letzteres technisch möglich ist,
  - Entgegennahme und Untersuchung von Störungsmeldungen betreffend die Ladestationen,
  - Entgegennahme und Weiterleitung von Notfallmeldungen im Zusammenhang mit den Ladestationen (Brand, Unfall, etc.) an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten,
- b) Weiterleitung von Störungsmeldungen an den Abonnenten oder einen von ihm benannten Dritten, wenn deren abschließende Bearbeitung im Rahmen der Hotline nicht möglich ist und diese auf nicht von ChargePoint zu vertretende Umstände zurückzuführen sind (optional),
- c) Einrichtung, Bereitstellung und kontinuierliche Erweiterung einer umfassenden Knowledge-Base zur Unterstützung des eingesetzten Personals bei der Beantwortung von Fragen der Nutzer,
- d) Schulung und laufende Weiterbildung des eingesetzten Personals zur Sicherstellung und Aufrechterhaltung eines gleichbleibend hohen Qualitätsniveaus,
- e) Qualitätskontrolle in Form eines geeigneten jährlichen Reportings, welches zumindest die Anzahl der Anrufe und Minuten je Sprache, die Kontaktgründe sowie Indikatoren für die Kundenzufriedenheit und Einhaltung vereinbarter Reaktionszeiten beinhaltet und welches dem Abonnenten auf Anfrage nachzuweisen ist.

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a) Anlage oder Konfiguration von Ladestationen in be.ENERGISED,
- b) Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit Produkten oder Dienstleistungen des Abonnenten,
- c) Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit Tarifen des Abonnenten oder von ihm oder in seinem Namen ausgestellten Rechnungen,
- d) jegliche Wartungs- oder Entstörungsmaßnahmen vor Ort,
- e) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

### 2. Pflichten des Abonnenten

Der Abonnent bestätigt hiermit ausdrücklich, Eigentümer der zu eDriver.HOTLINE aktivierten Ladestationen zu sein oder vom Eigentümer zur uneingeschränkten, unterlizenzierbaren Nutzung und zum Betrieb derselben berechtigt zu sein. Der Abonnent räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

Der Abonnent ist verantwortlich für die Erfassung und ordnungsgemäße Konfiguration seiner Ladestationen in be.ENERGISED, für die Konfiguration der Datenverbindung und die Bereitstellung von Zugangsdaten sowie für die Anbringung eines die Nummer der Hotline enthaltenden Aufklebers an allen zu eDriver.HOTLINE aktivierten Ladestationen; Aufkleber können über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED zu den dort angezeigten Preisen angefordert werden. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass es sich hierbei um notwendige Voraussetzungen insbesondere für die Erbringung der in diesem Appendix genannten Hauptleistungen handelt.

Der Abonnent verpflichtet sich, ChargePoint einen Forecast über das innerhalb eines Kalenderjahresquartals jeweils zu erwartende Anrufvolumen kalendermonatsgenau (Anzahl der erwarteten Anrufe pro Kalendermonat) im Voraus bekannt zu geben; die Bekanntgabe hat jeweils spätestens einen Monat vor Beginn des jeweiligen Kalenderjahresquartals per Mail an support-beenergised@chargepoint.com zu erfolgen (Beispiel: Spätestens bis zum 31.05. ist das für den Zeitraum 01.07. bis 30.09. erwartete Anrufvolumen bekannt zu geben, wobei die jeweils für die Monate Juli, August und September erwarteten Anruftzahlen separat auszuweisen sind). Der Abonnent nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass die in diesem Appendix vereinbarte Reaktionszeit im Falle einer unterlassenen, verspäteten oder unvollständigen Meldung des erwarteten Anrufvolumens nicht garantiert werden können. Gleiches gilt im Falle einer tatsächlichen Überschreitung des bekanntgegebenen Anrufvolumens in einzelnen Kalendermonaten um mehr als 10%.

Der Abonnent nimmt weiters zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller in diesem Appendix genannten Hauptleistungen technisch nicht möglich sein wird. Der Anspruch von ChargePoint auf das für die Nutzung von eDriver.HOTLINE gebührende Entgelt bleibt hiervon unberührt.

Aufkleber mit der Nummer der Hotline sind durch den Abonnenten ausschließlich an den zu eDriver.HOTLINE aktivierten Ladestationen anzubringen und nach Deaktivierung des Dienstes umgehend zu entfernen.

### **3. Hotline**

ChargePoint stellt die Hotline 24 Stunden täglich an 365 Tage im Jahr für Ladestationen des Abonnenten an Standorten innerhalb Deutschlands, Österreichs und der Schweiz (DACH-Region) in den Sprachen Deutsch und Englisch zur Verfügung. Eine in räumlicher oder sprachlicher Hinsicht darüberhinausgehende Abdeckung wird von ChargePoint nur nach Maßgabe des Angebots oder einer zwischen den Vertragsparteien zu treffenden Sondervereinbarung gewährleistet.

Die Hotline wird im Namen und unter der Marke des Abonnenten betrieben und soll Nutzern als zentraler Ansprechpartner in allen technischen Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung von Ladestationen des Abonnenten dienen. Ziel ist es, Fragen von Nutzern bestmöglich zu beantworten und so deren Kundenzufriedenheit zu steigern.

Zur Unterstützung einer effizienten und qualitätsvollen Bearbeitung der über die Hotline eingehenden Anfragen unterhält ChargePoint eine Knowledge-Base, welche Informationen zu Fragestellungen im Zusammenhang mit Ladevorgängen inklusive der korrespondierenden Antworten enthält.

Die Preise und Konditionen für die Einrichtung und Bereitstellung der Hotline durch ChargePoint und deren Nutzung durch Nutzer inklusive der Informationen zu Rufnummern und Tarifen ergeben sich aus dem Angebot bzw. werden diese in ihrer jeweils aktuellen Fassung unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht. Sämtliche Kosten werden dem Abonnenten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

### **4. Reaktionszeit**

Vorbehaltlich der rechtzeitigen und vollständigen Bekanntgabe des zu erwartenden Anrufvolumens durch den Abonnenten gemäß diesem Appendix sowie vorbehaltlich der Bestimmungen der nachfolgenden Absätze (garantiert ChargePoint die Annahme von 80% aller Anrufe innerhalb von 60 Sekunden und wird die Einhaltung der garantierten Erreichbarkeit dem Abonnenten auf Anfrage durch ein geeignetes jährliches Reporting nachweisen.

Diese Reaktionszeit gilt nicht für jene Kalendermonate, in denen das bekanntgegebene Anrufvolumen tatsächlich um mehr als 10% überschritten wurde.

Diese Reaktionszeit gilt jedenfalls nicht während der ersten zwei Kalenderjahresquartale, in denen der Abonnent den Dienst eDriver.HOTLINE erstmalig nutzt (Anlaufphase)..

# Appendix

## be.ENERGISED Charge@Home

### 1. Leistungsbeschreibung

Im Rahmen des Dienstes be.ENERGISED Charge@Home wird es dem Abonnenten ermöglicht, seinen B2B Kunden (nachfolgend als „Arbeitgeber“ bezeichnet) eine Lösung anzubieten, mit welcher wiederum die Arbeitgeber ihren Dienstwagenfahrern (nachfolgend als „Arbeitnehmer“ bezeichnet) mit Hilfe des Abonnenten als Ersteller des Erstattungsbelegs eine automatisierte Erstattung für ihre Ladevorgänge an privaten Ladestationen bzw. über den eigenen Stromanschluss (nachfolgend als „Heimladen“ bezeichnet) ermöglichen können. Somit können Arbeitnehmer ihre Dienstfahrzeuge neben dem öffentlichen Raum (wo die Erstattung der Ladevorgänge über die Betriebsausgaben idR. kein Problem ist) auch an ihren privaten Ladestationen an ihrem Wohnort (wo man den Strom über einen Stromversorger bezieht) laden und dafür eine automatisierte Erstattung vom Arbeitgeber bekommen. Dadurch kann ein manuelles Tracking und Einreichen der Kosten für diese Ladevorgänge vermieden werden, welche sich sowohl für den Arbeitgeber als auch für die Arbeitnehmer als mühsam und fehleranfällig gestalten.

Der Abonnent kann Charge@Home durch Erstellung einer zweiten be.ENERGISED Instanz (nachfolgend als „Home-Instanz“ bezeichnet) zur Verwaltung der Charge@Home Ladestationen und Anlage von Identifikationsmedien der Arbeitnehmer in der Hauptinstanz und zusätzlich der Home-Instanz aktivieren. In der Hauptinstanz werden die Identifikationsmedien der Arbeitnehmer gepflegt. In der Home-Instanz werden jene Identifikationsmedien gepflegt, die nicht verrechnet werden sollen, wie etwa das Laden des Fahrzeugs außerhalb des Arbeitsverhältnisses mit dem Arbeitgeber z.B. durch Bekannte, Ehepartner, privates Fahrzeug etc.

Nach Anlage der Ladestationen gemäß dem vorstehenden Absatz kann der Abonnent die Ladevorgänge, die von Arbeitnehmern im Rahmen des Heimladen durchgeführt wurden (nachfolgend als „Heimladevorgänge“ bezeichnet), genau erfassen und den Arbeitnehmern automatisiert Erstattungsbelege über die Heimladevorgänge ausstellen sowie dem Arbeitnehmer die Heimladevorgänge seiner Arbeitnehmer automatisiert in Rechnung stellen. Aufschläge auf den vom Arbeitnehmer bezahlten (Brutto-)Strompreis sind in der Kette zwischen Abonnent – Arbeitgeber – Arbeitnehmer nicht vorgesehen.

Klargestellt werden soll, dass die eindeutige Zuordnung zwischen Arbeitnehmer und Heimladestation aktuell nicht ermöglicht wird. Das heißt, dass aktuell auch KollegInnen des Arbeitnehmers an dessen Heimladestation laden können. Die korrekte Abrechnung wird in diesem Fall jedoch gewährleistet. Weiters sei klargestellt, dass die Aktivierung des Dienstes Charge@Home in der Hauptinstanz einen gesonderten Tarif erfordert und folglich ein separates Identifikationsmedium in der Hauptinstanz angelegt werden muss. Das heißt, dass aktuell keine Möglichkeit besteht, den Charge@Home Fall und eMSP.OPERATION mit nur einem (1) Identifikationsmedium abzuwickeln. Des Weiteren sei klargestellt, dass der Dienst be.ENERGISED Charge@Home nicht auf die eDriver.APP ausgelegt ist. Daher können die Heimladestationen in der eDriver.App nicht angezeigt werden und somit Heimladevorgänge auch nicht über diese gestartet werden.

Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende, selbstständige Hauptleistungen erbracht:

- a) Schaffung der technischen Voraussetzungen in be.ENERGISED zur Abwicklung der Charge@Home Heimladevorgänge gemäß diesem Appendix,
- b) Vollautomatisierte Erstellung und Versand von Erstattungsbelegen an die Arbeitnehmer, wobei jeder Arbeitnehmer pro Monat einen Erstattungsbeleg über seine Heimladevorgänge erhält (optional),
- c) Vollautomatisierte Erstellung und Versand von Rechnungen an den Arbeitgeber bzw. die Integration der Heimladevorgänge in die bereits existierende Abrechnung an die Arbeitgeber, wobei pro Arbeitgeber eine (1) Gesamtrechnung pro Monat für alle Ladevorgänge der Arbeitnehmer erstellt bzw. versandt wird (optional),

- d) Bereitstellung der Möglichkeit eine Heimpladestation auch privat (also außerhalb des Arbeitsverhältnisses mit dem Arbeitgeber z.B. durch Bekannte, Ehepartner, privates Fahrzeug etc.) zu nutzen (optional).

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a) Anlage oder Konfiguration von Identifikationsmedien/Arbeitnehmer in be.ENERGISED,
- b) Anlage oder Konfiguration von Heimpladestationen in der Home-Instanz,
- c) Hinterlegung von Tarifen und Nutzungsberechtigungen je Identifikationsmedium,
- d) Konfiguration von (Strom-)Preisen,
- e) Einstellung der Steuersätze für Heimpladevorgänge für die gesonderte Besteuerung von Heimpladevorgängen,
- f) Bereitstellung von Identifikationsmedien für Arbeitnehmer,
- g) Einziehen und Ausschüttung der offenen Geldbeträge,
- h) Initiales Training zur Einrichtung von Charge@Home,
- i) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

## **2. Pflichten des Abonnenten**

Es obliegt ausschließlich dem Abonnenten zu prüfen,

- a) ob das vorgeschlagene Vorgehen im Zusammenhang mit dem Dienst Charge@Home den Bestimmungen/Gesetzen des Landes entspricht, für welches der Dienst eingesetzt werden soll,
- b) ob die erstellten Dokumente (Rechnungen/Erstattungsbeleg/Belege) den Bestimmungen/Gesetzen des Landes entsprechen, für welches der Dienst eingesetzt werden soll,
- c) ob und wie Ladevorgänge im Zusammenhang mit dem Dienst Charge@Home versteuert werden müssen (etwa Umsatzsteuer und Einkommenssteuer),
- d) ob und welche Vereinbarungen/Verträge der Abonnent mit dem Arbeitnehmer und Arbeitnehmer schließen muss (etwa Erstattungsvertrag).

## **3. Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen**

Die korrekte (steuer-) rechtliche Abbildung bzw. Verrechnung im Zusammenhang mit dem in diesem Appendix beschriebenen Dienst liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Abonnenten, siehe vorstehender Absatz dieses Appendix. ChargePoint übernimmt demnach keinerlei Gewähr und haftet nicht für die (steuer-)rechtliche Eignung des Dienstes Charge@Home für den jeweiligen Anwendungsfall des Abonnenten.

# Appendix

## Consulting und Projektmanagement

### 1. Leistungsbeschreibung

Zielsetzung der von ChargePoint angebotenen Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen ist es, den Abonnenten bei der Entwicklung und Umsetzung seines mit den Produkten und Services von ChargePoint in Zusammenhang stehenden Geschäftsmodells zu unterstützen.

Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen erbracht:

- a) Projekt Management Office-Leistungen: Terminkoordination, Vor- und Nachbereitung von Terminen, Protokollführung in Terminen.
- b) Projekt Management-Leistungen: Moderation von Workshops, Analysen und Auswertungen bspw. über Nutzungsverhalten, Down-Times von Ladesäulen und ähnliche Fragestellungen im Umfeld von be.ENERGISED und den darauf basierenden Services.
- c) Expertenleistungen: Requirement Engineering und fachliche Beratung zu Prozessthemen im Umfeld von be.ENERGISED und den darauf basierenden Services.

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang enthalten bzw. gesondert zu beauftragen sind:

- a) Entwicklungs- bzw. Programmierleistungen (diese sind vom Abonnenten nach Maßgabe von Punkt 5) des Rahmenvertrages gesondert zu beauftragen),
- b) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Appendix genannten Leistungen.

### 2. Beauftragung

Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen werden von ChargePoint zu den im Angebot genannten Preisen und Konditionen erbracht und sind vom Abonnenten jeweils schriftlich zu beauftragen. Der konkrete vom Abonnenten im jeweiligen Einzelfall gewünschte Gegenstand und Umfang der Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen sowie allfällige damit verbundene und gesondert zu beauftragende Programmier- und Entwicklungsleistungen oder sonstige angestrebte Arbeitsergebnisse inklusive allfälliger Meilensteine udgl. sind separat schriftlich zwischen den Vertragsparteien zu vereinbaren (Roadmap).

### 3. Bereitstellung von Personal

ChargePoint ist verpflichtet, für die Durchführung der Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen ausschließlich qualifiziertes Personal einzusetzen, welches mit den speziellen Anforderungen des Abonnenten vertraut ist. ChargePoint steht es jedoch frei, sich bei der Durchführung der Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen eigener Arbeitnehmer oder gleich qualifizierter Dritter zu bedienen.

Für den Fall, dass Dritte mit der Erbringung von Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen gegenüber dem Abonnenten beauftragt werden, stellt ChargePoint sicher, dass diese derselben oder einer gleichwertigen Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen wie jene, welcher ChargePoint gegenüber dem Abonnenten unterliegt.

Der Abonnent ist berechtigt, einzelne von ChargePoint mit der Erbringung von Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen betreute Personen aus wichtigem Grund abzulehnen. ChargePoint ist in diesem Fall verpflichtet, die abgelehnte Person durch eine andere, über eine gleichwertige Qualifikation verfügende Person zu ersetzen.

#### **4. Leistungsnachweis und Abrechnung**

ChargePoint erstellt für erbrachte Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen schriftliche Leistungsnachweise in Form von Stundenaufstellungen über die im jeweils vorangegangenen Kalendermonat geleisteten Tätigkeiten. Leistungsnachweise sind dem Abonnenten innerhalb des auf die Leistungserbringung folgenden Monats zu übermitteln und haben zumindest folgenden Inhalt aufzuweisen:

- a) Datum der Leistungserbringung,
- b) Art der Leistung (PM-/PMO- oder Expertenleistung),
- c) Zusammenfassende Beschreibung der Leistung,
- d) Umfang bzw. Dauer der Leistung in vollen Stunden

Die Abrechnung erfolgt auf Basis der erbrachten Leistungen laut Leistungsnachweis zu den im Angebot genannten Preisen und Konditionen sowie gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages, jedoch keinesfalls vor Übermittlung des Leistungsnachweises.

#### **5. Pflichten des Abonnenten**

Der Abonnent sorgt dafür, dass ChargePoint alle für die Erbringung der Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden und ChargePoint von allen Umständen Kenntnis erlangt, die für die Erbringung der Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen von Bedeutung sind.

#### **6. Immaterialgüterrechte**

In Bezug auf die in diesem Appendix geregelten Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen stehen sämtliche aus dem Patent-, Marken-, Musterschutz-, Halbleiterschutz- oder Urheberrecht allenfalls ableitbaren Rechte an allen im Zuge der Erbringung dieser Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen hervorgebrachten Arbeitsergebnissen ausschließlich ChargePoint zu. ChargePoint behält sich insbesondere das Recht vor, diese Arbeitsergebnisse nach eigenem Ermessen und für eigene Zwecke weiterzuentwickeln, zu nutzen und zu verwerten, insbesondere diese Arbeitsergebnisse und deren Weiterentwicklungen an Dritte zu lizenzieren. Dem Abonnenten wird ein zeitlich auf die Dauer des Rahmenvertrages beschränktes, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht zur Nutzung dieser Arbeitsergebnisse gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages eingeräumt.

#### **7. Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen**

ChargePoint schuldet in Bezug auf sämtliche Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen lediglich ein Bemühen und gibt keine Garantie oder Erfolgszusage ab und übernimmt keine Haftung für einen bestimmten Erfolg, insbesondere einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg des Geschäftsmodells des Abonnenten.

ChargePoint haftet nur für dem Abonnenten vorsätzlich oder grob fahrlässig zugefügte Schäden.

Bei der Beurteilung der Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit sind Änderungen der allgemein anerkannten Berufsgrundsätze und Fortentwicklungen des aktuellen Standes der Technik, welche erst nach Erbringung der Beratungsdienstleistungen (das ist nach den Besprechungen bzw. Übergaben von Berichten) eingetreten sind, nicht zu berücksichtigen.

# Appendix

## SEPA B2B Lastschrift-Mandat

### Mandatsreferenz

4 \_\_\_\_\_ (von ChargePoint auszufüllen)

### Zahlungsempfänger

ChargePoint Austria GmbH, FN 399512v (Landesgericht Salzburg)  
Salzburger Strasse 26  
A-5550 Radstadt  
Creditor ID: AT33SPK00000015929

### Zahlungspflichtiger

Firma, Registrierungsnummer:  
Adresse:  
PLZ, Stadt:  
IBAN:  
BIC:

### Ermächtigung

Hiermit ermächtigen wir die ChargePoint Austria GmbH, Zahlungen von unserem oben genannten Konto mittels SEPA B2B Lastschriftverfahren einzuziehen. Zugleich weisen wir unser Kreditinstitut an, die von der ChargePoint Austria GmbH auf unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Dieses SEPA B2B Lastschriftmandat dient ausschließlich dem Einzug von SEPA-Firmenlastschriften, die auf Konten von Unternehmen gezogen sind. Wir sind berechtigt, unser Kreditinstitut bis zum Fälligkeitstag anzuweisen, SEPA-Firmenlastschriften nicht einzulösen. Wir sind nicht berechtigt, nach erfolgter Einlösung eine Erstattung der belasteten Beträge zu verlangen.

### Zahlungsart

- einmaliger Einzug
- wiederkehrender Einzug

### Unterschrift oder elektronische Signatur

Ort, Datum:

Signatur: \_\_\_\_\_

### Hinweis

Sie werden gebeten, dieses Mandat vor dem ersten Fälligkeitstermin an Ihre Hausbank zu übermitteln!

Sollte die Lastschrift von Ihrer Bank aufgrund unzureichender Kontodeckung oder aus sonstigen, nicht durch die ChargePoint Austria GmbH zu vertretenden Gründen zurückgewiesen werden, so wird eine einmalige Bearbeitungsgebühr im Betrag von netto EUR 10,00 je zurückgewiesenem Einzug in Rechnung gestellt.