

# Rahmenvertrag

be.ENERGISED Produktfamilie

## Inhalt

Inhalt .....	1
Präambel .....	5
1) Begriffsbestimmungen .....	5
2) Datenschutz .....	6
3) Allgemeine Nutzungsbedingungen .....	6
4) Änderungsvorbehalt .....	7
5) Change Requests .....	7
6) Service Level .....	7
7) Gewährleistung .....	8
8) Haftung .....	9
9) Einsatz von Subauftragnehmern .....	9
10) Immaterialgüterrechte .....	9
11) Entgelt- und Zahlungsbedingungen .....	10
12) Vertragslaufzeit und -beendigung .....	10
13) Vertraulichkeit .....	11
14) Schlussbestimmungen .....	11
Anhang A .....	13
Besondere Bedingungen eDriver.APP .....	13
1) Allgemeines .....	13
2) Leistungsbeschreibung .....	13
3) Pflichten des Mandanten und Systemvoraussetzungen .....	13
4) Immaterialgüterrechte .....	14
5) Setup- und Support-Kosten .....	14
6) Vertragslaufzeit und -beendigung .....	14
7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen .....	15
Anhang B .....	16
Besondere Bedingungen be.ENERGISED .....	16
1) Allgemeines .....	16
2) Leistungsbeschreibung .....	16
3) Pflichten des Mandanten und Systemvoraussetzungen .....	16
4) Infrastrukturbetrieb über APN & VPN .....	17
(1) M2M-SIM-Karten .....	17
(2) VPN-Zertifikate und VPN-Router .....	17
(3) Site-2-Site VPN-Gateways .....	17
5) Regie-Leistungen .....	18
6) Support-Leistungen .....	18
7) Transaktionskosten .....	18
Anhang C .....	19
Besondere Bedingungen be.ENERGISED COMMUNITY .....	19
1) Allgemeines .....	19

2) Leistungsbeschreibung .....	19
3) Pflichten des Mandanten.....	19
4) Einräumung von Nutzungsrechten an ChargePoint .....	20
5) Tarif- und Zahlungsbedingungen .....	20
6) Reklamationen.....	21
7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen .....	21
Anhang D.....	22
Besondere Bedingungen eMSP.OPERATION.....	22
1) Allgemeines .....	22
2) Leistungsbeschreibung .....	22
3) Pflichten des Mandanten.....	22
4) Tarif- und Zahlungsbedingungen .....	23
5) Wiederverkauf an Endnutzer .....	23
6) Reklamationen.....	24
7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen .....	24
8) Immaterialgüterrechte .....	24
Anhang E .....	25
Besondere Bedingungen 360.SUPPORT.....	25
1) Allgemeines .....	25
2) Leistungsbeschreibung .....	25
3) Pflichten des Mandanten.....	25
4) Hotline.....	26
5) Weitergabe von Tickets.....	26
6) Reaktionszeiten .....	26
(1) Überwachung und Remote-Entstörung .....	26
(2) Hotline .....	27
7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen .....	27
Anhang F .....	28
Besondere Bedingungen Chargepoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring .....	28
1) Allgemeines .....	28
2) Leistungsbeschreibung .....	28
3) Pflichten des Mandanten.....	28
4) Weitergabe von Tickets.....	29
5) Reaktionszeiten .....	29
6) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen .....	29
Anhang G.....	30
Besondere Bedingungen eDriver.HOTLINE.....	30
1) Allgemeines .....	30
2) Leistungsbeschreibung .....	30
3) Pflichten des Mandanten.....	30
4) Hotline.....	31
5) Reaktionszeit.....	31
6) Vertragslaufzeit und -beendigung.....	31
Anhang H.....	32
Besondere Bedingungen be.ENERGISED Charge@Home .....	32
1) Allgemeines .....	32

2) Leistungsbeschreibung .....	32
3) Pflichten des Mandanten.....	33
4) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen .....	33
Anhang K.....	34
Besondere Bedingungen Consulting und Projekt Management.....	34
1) Allgemeines .....	34
2) Leistungsbeschreibung .....	34
3) Beauftragung .....	34
4) Bereitstellung von Personal.....	34
5) Leistungsnachweis und Abrechnung.....	34
6) Pflichten des Mandanten.....	35
7) Immaterialgüterrechte .....	35
8) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen .....	35
Anhang L .....	36
Vereinbarung zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO.....	36
1) Allgemeines .....	36
2) Gegenstand dieser Vereinbarung.....	36
3) Verantwortlichkeit und Weisungsrecht des Mandanten .....	36
4) Konkretisierung der Datenverarbeitung im Auftrag des Mandanten .....	36
5) Pflichten von ChargePoint .....	39
6) Pflichten des Mandanten.....	39
7) Technisch-organisatorische Maßnahmen .....	39
(1) Zutrittskontrolle .....	40
(2) Zugangskontrolle .....	40
(3) Zugriffskontrolle.....	40
(4) Weitergabekontrolle .....	40
(5) Eingabekontrolle .....	41
(6) Auftragskontrolle .....	41
(7) Verfügbarkeitskontrolle .....	41
(8) Trennungskontrolle .....	41
(9) Verschlüsselung.....	41
(10) Rasche Wiederherstellbarkeit .....	42
(11) Datenschutz-Management .....	42
(12) Incident Response-Management.....	42
8) Anfragen Betroffener .....	42
9) Einsatz von Subauftragnehmern.....	42
10) Subauftragnehmer mit Drittlandsbezug .....	42
11) Verbundene Unternehmen .....	43
12) Mitteilung bei Verstößen von ChargePoint.....	43
13) Löschung und Rückgabe personenbezogener Daten.....	43
Anlage A.....	44
zur Vereinbarung zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO .....	44
Liste der für ChargePoint tätigen Subauftragnehmer .....	44
Liste der für ChargePoint tätigen internen Subauftragnehmer .....	45
Anhang N.....	47
SEPA B2B Lastschrift-Mandat .....	47
Mandatsreferenz .....	47
Zahlungsempfänger.....	47
Zahlungspflichtiger.....	47
Ermächtigung.....	47

Zahlungsart.....	47
Unterschrift oder elektronische Signatur.....	47
Hinweise.....	47

## Präambel

ChargePoint entwickelt und betreibt die Software be.ENERGISED, eine Cloud-basierte All-in-One-Lösung zur Umsetzung von Geschäftsmodellen im Bereich der Elektromobilität. be.ENERGISED ermöglicht die Bewirtschaftung von Ladeinfrastruktur für elektrisch betriebene Fahrzeuge durch die Bereitstellung von Funktionen zur Verwaltung, Überwachung und Abrechnung von Ladestationen bzw. Ladevorgängen sowie zur Verwaltung und Abrechnung von Identifikationsmedien mit oder ohne Roaming-Funktion.

Basierend auf be.ENERGISED bietet ChargePoint eine Vielzahl von Services für Unternehmenskunden an, darunter die Vermarktung von Ladestationen an Dritte durch ChargePoint (be.ENERGISED COMMUNITY), den Zugang zu Ladeinfrastruktur Dritter über Roaming (eMSP.OPERATION), die technische Betriebsführung von Ladestationen inklusive Überwachung und Fernwartung (Chargepoint.OPERATION, 360.SUPPORT) sowie den Betrieb einer Hotline für Endnutzer (eDriver.HOTLINE, 360.SUPPORT). Als Schnittstelle zum Endnutzer bietet ChargePoint eine speziell auf die Bedürfnisse im Bereich der Elektromobilität zugeschnittene mobile Applikation an (eDriver.APP).

Dieser Rahmenvertrag regelt die allgemeinen Bedingungen und Modalitäten der Nutzung von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services sowie die allgemeinen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien insbesondere Service Levels. Die besonderen Bedingungen der Nutzung von be.ENERGISED und der einzelnen Services inklusive detaillierter Leistungsbeschreibungen und Reaktionszeiten sind den jeweiligen Anhängen zu entnehmen. Sämtliche Anhänge und das im Vertragskopf genannte Angebot (nachfolgend „Angebot“) bilden einen untrennbaren Bestandteil dieses Rahmenvertrages; sofern daher im Folgenden auf den Rahmenvertrag verwiesen wird, sind sämtliche Anhänge und das Angebot stets mitgemeint.

Im Fall eines Widerspruchs zwischen diesem Rahmenvertrag und den Anhängen haben die in den Anhängen enthaltenen Bestimmungen Vorrang vor dem Rahmenvertrag. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem Rahmenvertrag oder den Anhängen und dem Angebot haben die im Angebot enthaltenen Bestimmungen Vorrang vor dem Rahmenvertrag oder den Anhängen.

Der Rahmenvertrag bildet sämtliche von ChargePoint bereitgestellten Services und Funktionen in vollem Umfang ab, auch wenn der Mandant nur Teile davon lizenziert hat oder tatsächlich nutzt.

## 1) Begriffsbestimmungen

Angebot bezieht sich auf das dem Mandanten übermittelte kommerzielle Angebot, welches die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Preise und Konditionen der Nutzung von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services enthält und welches im Vertragskopf durch Angabe der Angebotsnummer referenziert wird.

be.ENERGISED bezeichnet die Cloud-basierte Anwendung zur Verwaltung, Überwachung und Abrechnung von Ladestationen bzw. Ladevorgängen, welche von ChargePoint betrieben und – in Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante – als Software as a Service (SaaS) über das Medium Internet zur Nutzung zur Verfügung gestellt wird.

Datum des Inkrafttretens ist das in Punkt 12) dieses Rahmenvertrages definierte Datum.

Endnutzer (E-Mobility User, EMU) ist eine natürliche Person, welche in eigenem oder fremdem Namen und auf eigene oder fremde Rechnung eine Ladestation zum Laden der Batterien eines elektrisch betriebenen Fahrzeuges nutzt. Ein Endnutzer kann über einen Vertrag mit einem Fahrstromanbieter (E-Mobility Service Provider, EMP) verfügen, um hierüber Zugang zu Ladestationen eines oder mehrerer Ladestationsbetreiber zu erhalten. Zum Zwecke der späteren Abrechnung eines Ladevorgangs zu den mit seinem EMP vereinbarten Konditionen kann sich der Endnutzer mit Hilfe eines von seinem EMP erhaltenen Identifikationsmediums (Ladekarte oder mobile Applikation) an einer Ladestation identifizieren.

Fahrstromanbieter (E-Mobility Service Provider, EMP) bieten Endnutzern 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.

Höhere Gewalt hat die in Punkt 8) dieses Rahmenvertrages definierte Bedeutung.

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 Endnutzer 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 Mandanten 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 notwendiger Weise 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 (Charge Data Record, CDR) gespeichert und für die weitere Verwendung (insbesondere für die Abrechnung gegenüber dem Endnutzer) vorgehalten.

Mindestvertragslaufzeit ist die in Punkt 12) dieses Rahmenvertrages definierte Vertragslaufzeit.

**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 Endnutzer unter Zuhilfenahme eines von seinem Fahrstromanbieter erhaltenen Identifikationsmediums an den Ladestationen eines Ladestationsbetreibers, der nicht mit dem Fahrstromanbieter des Endnutzers 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.

Vertrauliche Informationen sind die in Punkt 13) dieses Rahmenvertrages definierten Informationen.

## 2) Datenschutz

Soweit im Rahmen der Nutzung von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services personenbezogene Daten verarbeitet werden, geschieht dies ausschließlich zum Zweck der Erfüllung des vorliegenden Rahmenvertrages und auf der Grundlage der jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere gemäß DSGVO<sup>1</sup> sowie gemäß der zwischen den Vertragsparteien getroffenen Vereinbarung zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO (Anhang L).

## 3) Allgemeine Nutzungsbedingungen

(1) Der Mandant ist berechtigt, die von ihm lizenzierten Services gemäß den Bestimmungen dieses Rahmenvertrages zu nutzen.

(2) Die dem Mandanten zur Verfügung stehenden Services und deren Funktionsumfang richten sich nach der gewählten Lizenz-Variante und der vom Mandanten vorgenommenen individuellen Konfiguration.

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

(4) Der Mandant haftet dafür und hat durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass die ihm zugewiesene sowie allfällige weitere von ihm selbst angelegte Benutzerkennungen jeweils ausschließlich durch eine einzige von ihm autorisierte natürliche Person verwendet werden und dass die Rechner, über die ein Zugriff auf be.ENERGISED erfolgt, dem aktuellen Stand der Technik entsprechend tagesaktuell durch Virenschutz- und sonstige Präventionsprogramme gegen externe Angriffe und Kompromittierungen geschützt sind und diese, solange eine Verbindung mit be.ENERGISED besteht, vom eingesetzten Personal nicht unbeaufsichtigt gelassen werden.

(5) In Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante kann der Mandant über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED selbst jederzeit optionale Funktionen freischalten oder Upgrades auf umfangreichere Lizenz-Varianten gemäß den Bestimmungen dieses Rahmenvertrages und zu den jeweils aktuellen Preisen und Konditionen sowie gegebenenfalls zusätzlichen mit einzelnen optionalen Funktionen einhergehenden Nutzungsbedingungen vornehmen. Preise und Konditionen sowie gegebenenfalls zusätzliche mit einzelnen optionalen Funktionen einhergehende Nutzungsbedingungen werden dem Mandanten hierbei direkt in be.ENERGISED angezeigt.

(6) Der Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, sich bei Freischaltung optionaler Funktionen oder Upgrades auf umfangreichere Lizenz-Varianten über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED den dort angezeigten Preisen und Konditionen sowie gegebenenfalls zusätzlichen mit einzelnen optionalen Funktionen einhergehenden Nutzungsbedingungen zu unterwerfen, sodass diese Bestandteil dieses Rahmenvertrages werden, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung bedarf.

(7) Der Mandant verpflichtet sich, be.ENERGISED und die darauf basierenden Services ausschließlich für rechtmäßige Zwecke sowie im Einklang mit den anwendbaren gesetzlichen und verwaltungsbehördlichen Bestimmungen zu nutzen. ChargePoint übernimmt keine Haftung für ein wie auch immer geartetes rechtswidriges Verhalten des Mandanten im Zusammenhang mit der Nutzung von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services. Alle Handlungen, einschließlich der Freischaltung optionaler Funktionen und Upgrades auf umfangreichere Lizenz-Varianten, die über eine dem Mandanten zugewiesene oder von ihm angelegte Benutzerkennung in seiner Instanz vorgenommen werden, werden ausschließlich dem Mandanten zugerechnet.

---

<sup>1</sup> Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG, ABl L 119, 04.05.2016, S 1, zuletzt berichtigt durch ABl L 127, 23.05.2018, S 2 (EU-Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO).

(8) Über allenfalls auftretende Störungen der Verfügbarkeit (Betriebs- oder Funktionsstörungen) von be.ENERGISED oder einzelner darauf basierender Services hat der Mandant ChargePoint umgehend über das im ChargePoint Support Center bereitgestellte Kontaktformular zu informieren, sobald ihm solche zur Kenntnis gelangen.

#### 4) Änderungsvorbehalt

(1) Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass es sich bei be.ENERGISED und den darauf basierenden Services um eine SaaS-Anwendung handelt, die von ChargePoint kontinuierlich weiterentwickelt wird. Neue Funktionen sowie Änderungen bestehender Funktionen werden unter besonderer Berücksichtigung von Sicherheit, Datenschutz und Benutzerfreundlichkeit zur Aufrechterhaltung des aktuellen Standes der Technik und zur Anpassung an die sich ändernden Anforderungen des Marktes laufend in das System integriert. be.ENERGISED und die darauf basierenden Services stehen zudem unter dem Vorbehalt gesetzlicher und verwaltungsbehördlicher Vorgaben, insbesondere in den Bereichen des anwendbaren Energie-, Umsatzsteuer- und Datenschutzrechts sowie sonstiger anwendbarer Rechtsmaterien.

(2) ChargePoint behält sich daher die jederzeitige technische Änderung einzelner oder aller vertraglich geschuldeten Leistungen sowie deren jederzeitige Anpassung an eine geänderte Sach- und Rechtslage vor und der Mandant stimmt solchen Änderungen und Anpassungen bereits jetzt ausdrücklich zu, sofern die Gesamtheit der vertraglich vereinbarten Leistungen dadurch nicht erheblich vermindert oder gänzlich unbrauchbar wird.

(3) ChargePoint wird den Mandanten im Falle wesentlicher Änderung oder gänzlicher Einstellung einzelner vertraglich geschuldeter Leistungen mindestens sechs (6) Monate im Voraus verständigen. Dies gilt nicht, wenn die Einhaltung der vorgenannten Frist a) ein nicht bloß unerhebliches Sicherheitsrisiko für den Betrieb von be.ENERGISED oder b) eine erhebliche technische oder wirtschaftliche Erschwernis für ChargePoint oder c) einen Verstoß gegen anwendbare gesetzliche oder verwaltungsbehördliche Bestimmungen oder geistiges Eigentum Dritter darstellen würde.

#### 5) Change Requests

(1) Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen betreffend den Inhalt oder den Umfang der von ChargePoint vertraglich geschuldeten Leistungen können vom Mandanten 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:

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

(2) ChargePoint wird dem Mandanten 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 Mandanten bzw. der Abschluss des Werkvertrages haben binnen offener Angebotsfrist schriftlich zu erfolgen.

(3) 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 Mandanten 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.

(4) 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 Mandanten 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.

#### 6) Service Level

(1) 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).

(2) 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.

(3) Die Verfügbarkeit von be.ENERGISED gilt erst ab dem Zeitpunkt des Eingangs einer Störungsmeldung durch den Mandanten über das im ChargePoint Support Center bereitgestellte Kontaktformular als gemindert. Sofern und solange der Mandant die Störungsmeldung unterlässt, gebühren keine wie auch immer gearteten Ansprüche aus der Minderung der Verfügbarkeit. 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 Mandanten auf Anfrage durch ein geeignetes jährliches Reporting nachzuweisen.

(4) 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:

- a) 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,
- b) Ausfälle,
  - die lediglich einzelne Funktionen, einzelne M2M SIM-Karten oder VPN-Verbindungen betreffen; diese werden gemäß den Bestimmungen des Punktes 7) dieses Rahmenvertrages behoben,
  - die aufgrund von Inkompatibilitäten durch den Einsatz nicht gängiger Web-Browser durch den Mandanten 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,
- c) 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 Mandanten oder ihm zuzurechnender Dritter liegt, insbesondere Nichtbeachtung der Systemvoraussetzungen, unsachgemäße Bedienung, Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware, inkompatibler Schnittstellen oder Parameter sowie fehlende Netzabdeckung.

(5) Bei Unterschreitung der vereinbarten durchschnittlichen jährlichen Verfügbarkeit hat der Mandant 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

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

## 7) Gewährleistung

(1) ChargePoint gewährleistet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen, dass die vertraglich geschuldeten Leistungen bei bestimmungsgemäßer Nutzung den Vorgaben der jeweiligen Leistungsbeschreibungen entsprechen und nicht mit Mängeln behaftet sind, welche die bestimmungsgemäße Nutzung nicht bloß unerheblich einschränken oder aufheben; dies jedoch nach Maßgabe nachfolgender Beschränkungen:

(2) ChargePoint übernimmt keine Verantwortung und haftet nicht für eine Erreichbarkeit von be.ENERGISED über das Web-Frontend und die OCPP-Schnittstelle über die in Punkt 6) dieses Rahmenvertrages genannten Service Level hinaus. Es werden daher von ChargePoint keinerlei Garantien oder Erfolgsrisikoübernahmen hinsichtlich der einzelnen Services abgegeben, insbesondere nicht in Bezug auf deren Verwendbarkeit oder besondere Eignung für einen bestimmten Zweck; die einzelnen Services werden in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen abschließend beschrieben und der Mandant kann aus allfälligen anderen Angaben, sei es auf Websites, in gedruckten Broschüren oder sonstigen Produkt- und Werbeunterlagen, keinerlei Rechte ableiten.

(3) ChargePoint übernimmt weiters keine Verantwortung und haftet nicht für Fehler, Störungen, Ausfälle oder Schäden an Software-, Hardware- oder Netzwerkkomponenten, deren Ursache außerhalb der Sphäre oder Kontrolle von ChargePoint liegt, insbesondere Höhere Gewalt, oder deren Ursache innerhalb der Sphäre des Mandanten oder ihm zuzurechnender Dritter liegt; kein Mangel im Sinne der Gewährleistung liegt insbesondere vor bei Nichtbeachtung der Systemvoraussetzungen, unsachgemäßer Bedienung, Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware, inkompatibler Schnittstellen oder Parameter sowie fehlender Netzabdeckung.

(4) Mängel im Sinne der Gewährleistung sind ChargePoint vom Mandanten unverzüglich unter Anschluss einer hinreichenden Beschreibung des Fehlerbildes über das im ChargePoint Support Center bereitgestellte Kontaktformular zu melden. Unterlässt der Mandant die unverzügliche Meldung, so kann er keinerlei Ansprüche geltend machen, es sei denn er weist nach, dass ChargePoint den Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht oder verschwiegen hat; die Beweislast für das Vorliegen von Mängeln sowie von Verschulden trifft stets den Mandanten.



(5) Stellt sich im Zuge der technischen Untersuchung einer Störungsmeldung des Mandanten heraus, dass nachweislich kein von ChargePoint zu vertretender Mangel im Sinne der Gewährleistung vorliegt, behält sich ChargePoint das Recht vor, eine angemessene Vergütung des entstandenen Aufwandes auf Basis des jeweils aktuellen Support-Stundensatzes zu verlangen.

(6) Bei Vorliegen eines von ChargePoint zu vertretenden Mangels im Sinne der Gewährleistung ist ChargePoint zur Wiederherstellung des vereinbarungsgemäßen Zustandes binnen angemessener Frist verpflichtet, wobei ChargePoint in der Wahl der Mittel zur Behebung des Mangels frei ist. Falls der Mangel selbst nicht oder nicht innerhalb angemessener Frist oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand behoben werden kann, ist ChargePoint insbesondere zur Vermeidung des durch den Mangel verursachten Fehlerbildes im Wege einer Umgehungslösung (Workaround) berechtigt; dies jedoch stets unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Mandanten.

## 8) Haftung

(1) Die Vertragsparteien haften nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen; dies jedoch nach Maßgabe nachfolgender Beschränkungen:

(2) Die in diesem Punkt 8) genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit eine solche Haftung entsteht in Bezug auf oder im Zusammenhang mit:

- a) Tod oder Körperverletzung von Personen aufgrund von Fahrlässigkeit einer Vertragspartei,
- b) Betrug oder vorsätzlichem Fehlverhalten,
- c) unrechtmäßiger Beendigung des Rahmenvertrages oder von Teilen desselben,
- d) Verpflichtungen des Mandanten zur Zahlung fälliger, unbestrittener Rechnungen,
- e) Haftungen des Mandanten gemäß Anhang A Punkt 7) Abs (5), Anhang C Punkt 3) Abs (2) lit b) oder lit h) oder Punkt 7) Abs (3), Anhang D Punkt 3) Abs (3) oder Punkt 7) Abs (3) und Abs (4) oder Punkt 8) Abs (4),
- f) Verletzungen des Punktes 2) (Datenschutz), 10) (Immaterialgüterrechte) oder 13) (Vertraulichkeit) des Rahmenvertrages,
- g) jede andere Haftung, soweit diese nach geltendem Recht nicht beschränkt oder ausgeschlossen werden kann.

(3) VORBEHALTLICH DES VORSTEHENDEN UND SOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, HAFTEN DIE VERTRAGSPARTEIEN NICHT FÜR VERZUG, NICHT- ODER SCHLECHTERFÜLLUNG IHRER VERPFLICHTUNGEN AUS DIESEM RAHMENVERTRAG, WENN DIESE ALS FOLGE EINES EREIGNISSES EINTRETEN, WELCHES AUßERHALB DER ZUMUTBAREN KONTROLLE DER BETROFFENEN VERTRAGSPARTEI LIEGT UND WELCHES DIE ERFÜLLUNG IHRER VERPFLICHTUNGEN AUS DEM RAHMENVERTRAG BEHINDERT, INSBESONDERE NATURKATASTROPHEN, EXTREME WETTERBEDINGUNGEN, ÜBERSCHWEMMUNGEN, BLITZSCHLAG, EXPLOSIONEN, FEUER, SEUCHEN, PANDEMIEN, AUFRUHR, KRIEG UND MILITÄRISCHE OPERATIONEN, NATIONALE ODER LOKALE NOTSITUATIONEN, HANDLUNGEN ODER FAHRLÄSSIGKEIT DER REGIERUNG, IMPORT-, EXPORT- ODER TRANSITVERBOTE, WIRTSCHAFTLICHE STREITIGKEITEN JEGLICHER ART, STREIKS ODER ANDERE ARBEITSKAMPFMAßNAHMEN, EINSTÜRZE, STÖRUNGEN VON VERKEHRS- ODER STROMNETZEN, DAS REDUZIERTE ODER NICHT-FUNKTIONIEREN VON NETZEN, SYSTEMEN ODER GERÄTEN DRITTER SOWIE JEDE FAHRLÄSSIGKEIT EINER PERSON ODER EINRICHTUNG, DIE AUßERHALB DER ZUMUTBAREN KONTROLLE DER BETROFFENEN VERTRAGSPARTEI LIEGT (NACHFOLGEND „HÖHERE GEWALT“).

(4) VORBEHALTLICH DES VORSTEHENDEN UND SOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, HAFTEN DIE VERTRAGSPARTEIEN AUSSCHLIEßLICH FÜR DIREKTE SCHÄDEN, SODASS FÜR INDIREKTE SCHÄDEN, MANGELFOLGESCHÄDEN, REINE VERMÖGENSSCHÄDEN, INSBESONDERE ENTGANGENEN GEWINN, UMSATZ, FIRMENWERT ODER UNTERBLIEBENE EINSPARUNGEN, NICHT GEHAFTET WIRD.

(5) VORBEHALTLICH DES VORSTEHENDEN UND SOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, IST DIE HAFTUNG EINER VERTRAGSPARTEI BETRAGSMÄßIG JE SCHADENSFALL AUF DIE SUMME DER JÄHRLICHEN NETTO-ENTGELTE BESCHRÄNKT, WELCHE VOM MANDANTEN AUF DER GRUNDLAGE DIESES RAHMENVERTRAGES GESCHULDET WERDEN. ALS EINZELNER SCHADENSFALL GILT DIE SUMME ALLER ANSPRÜCHE ALLER ANSPRUCHSBERECHTIGTEN, DIE SICH AUS EINER EINZELNEN ODER MEHREREN HANDLUNGEN, DIE ZUEINANDER IN EINEM SACHLICHEN ODER RECHTLICHEN ZUSAMMENHANG STEHEN, ERGEBEN.

(6) Ansprüche einer Vertragspartei aus dem Titel des Schadenersatzes verjähren binnen sechs (6) Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger; die Beweislast für das Vorliegen eines Schadens sowie von Verschulden trifft stets diejenige Vertragspartei, welche sich darauf beruft.

(7) Soweit die Haftung einer Vertragspartei nach den vorstehenden Bestimmungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für deren persönlich haftende Organe sowie deren Arbeitnehmer.

## 9) Einsatz von Subauftragnehmern

ChargePoint ist berechtigt, sich zur Erfüllung einzelner oder aller Verpflichtungen aus diesem Rahmenvertrag eines oder mehrerer Subauftragnehmer zu bedienen. Hinsichtlich Subauftragnehmern, welche personenbezogene Daten des Mandanten verarbeiten, wird auf die Punkte 9) und 10) des Anhangs L dieses Rahmenvertrages verwiesen.

## 10) Immaterialgüterrechte

(1) ChargePoint oder deren Lizenzgebern stehen sämtliche aus dem Patent-, Marken-, Musterschutz-, Halbleiterschutz- oder Urheberrecht ableitbaren Rechte an be.ENERGISED und den darauf basierenden Services zu. Dem Mandanten wird ein zeitlich auf die Dauer dieses Rahmenvertrages beschränktes, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht zur Nutzung dieser Services gemäß den Bestimmungen dieses Rahmenvertrages eingeräumt.

(2) Durch den Abschluss oder die Erfüllung dieses Rahmenvertrages erwirbt der Mandant keinerlei über das bloße Nutzungsrecht hinausgehenden Immaterialgüter- oder sonstigen Rechte. Insbesondere ist der Mandant nicht berechtigt,

Änderungen oder Weiterentwicklungen an den zur Nutzung überlassenen Software-Komponenten selbst vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen.

(3) Ausschließlich bei Nutzung des Produktes be.ENERGISED in der Lizenz-Variante „Essentials“ ist der Mandant berechtigt, innerhalb seiner Instanz Subinstanzen anzulegen und Benutzerkennungen hierfür an Dritte zu vergeben, und zwar in der Form, dass Dritte (Submandanten) in diesen Subinstanzen selbst Ladestationen und/oder Identifikationsmedien verwalten können. Der Mandant hat hierbei alle ihn treffenden Pflichten aus diesem Rahmenvertrag mit Ausnahme seiner auf das Entgelt bezogenen Pflichten auch den Submandanten schriftlich aufzuerlegen und sicherzustellen, dass die Submandanten bei der Nutzung von be.ENERGISED und den darauf basierenden Services denselben vertraglichen Bedingungen unterliegen wie der Mandant. Der Mandant 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 Mandanten gemäß Angebot maximal zur Verfügung stehenden Benutzerkennungen darf auch bei Anlage von Subinstanzen nicht überschritten werden. Im Fall der Anlage von Subinstanzen hat der Mandant 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 Submandanten unterliegt der Mandant keinen Beschränkungen. ChargePoint steht in keiner vertraglichen Beziehung zu den Submandanten 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 Mandanten abgerechnet.

## 11) Entgelt- und Zahlungsbedingungen

(1) Das vom Mandanten geschuldete Entgelt berechnet sich aus den Einzelpreisen der vertraglich vereinbarten Leistungen zuzüglich der Einzelpreise allfälliger weiterer vom Mandanten in be.ENERGISED aktivierter Funktionen oder tatsächlich genutzter Leistungen.

(2) Die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Preise und Konditionen ergeben sich aus dem Angebot bzw. werden diese bei Freischaltung optionaler Funktionen oder Upgrades auf umfangreichere Lizenz-Varianten über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED dem Mandanten direkt angezeigt. Der Mandant bestätigt hiermit ausdrücklich den Erhalt und die vorbehaltlose Annahme des Angebots. Alle Preisangaben, sei es in Angeboten, auf Websites oder in be.ENERGISED, verstehen sich netto zuzüglich der jeweils anwendbaren Umsatzsteuersätze und allfälliger sonstiger Steuern und Gebühren.

(3) Preise können von ChargePoint ungeachtet des Zeitpunktes des Vertragsschlusses mit dem Mandanten jährlich wertangepasst werden. Der Mandant stimmt bereits jetzt ausdrücklich einer jährlichen Preiserhöhung in dem Ausmaß zu, das der Veränderung des von der Bundesanstalt Statistik Austria veröffentlichten Index der Verbraucherpreise 2015 im Jahresabstand zuzüglich eines weiteren Prozentpunktes entspricht. Als Basis für die Berechnung werden die jeweils für den Monat März veröffentlichten Indexzahlen herangezogen. Sollte der oben genannte Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist ChargePoint berechtigt, einen anderen vergleichbaren Index, wie er von der Bundesanstalt Statistik Austria oder deren Rechtsnachfolgerin oder einer ähnlichen Institution ermittelt wird, anzuwenden. Preiserhöhungen, die das vereinbarte Ausmaß übersteigen, sind dem Mandanten mindestens drei (3) Monate im Voraus per Mail anzukündigen.

(4) Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, wird das vom Mandanten geschuldete Entgelt monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt und ist sofort ohne Abzüge zur Zahlung fällig. Werden während eines laufenden Kalender- oder Abrechnungsmonats optionale Funktionen freigeschalten oder deaktiviert, so wird jeweils der volle Kalender- oder Abrechnungsmonat in Rechnung gestellt; eine Aliquotierung ist nicht vorgesehen. Sämtliche Rechnungen oder Gutschriften werden dem Mandanten 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 Mandanten entspricht. Allfällige Einwendungen gegen Rechnungen oder Gutschriften sind vom Mandanten bei sonstigem Anspruchsverlust binnen zwei (2) Wochen ab Zustellung schriftlich zu erheben.

(5) Ist Zahlung per Lastschrift, Kreditkarte oder mittels eines alternativen elektronischen Zahlungsmittels vereinbart, erfolgt der Einzug im Wege eines SEPA B2B-Firmenlastschriftverfahrens oder durch Belastung des vom Mandanten bekanntgegebenen Zahlungsmittels unmittelbar nach Erstellung der Rechnung. Der Mandant verpflichtet sich in diesem Fall, ChargePoint ein gültiges SEPA B2B-Firmenlastschriftmandat zu erteilen und dieses an sein Kreditinstitut zu übermitteln oder zur Belastung des bekanntgegebenen Zahlungsmittels zu autorisieren. Änderungen der Bankverbindung sind ChargePoint rechtzeitig im Voraus mitzuteilen.

(6) Der Mandant ist zur Aufrechnung nur mit solchen Gegenforderungen berechtigt, deren Rechtmäßigkeit zwischen den Vertragsparteien unstrittig ist oder rechtskräftig gerichtlich festgestellt wurde. Jedes Zurückbehaltungsrecht des Mandanten an dem von ihm vertraglich geschuldeten Entgelt ist ausgeschlossen.

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

(8) Bei Zahlungsverzug schuldet der Mandant 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 Mandant 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.

## 12) Vertragslaufzeit und -beendigung

(1) Dieser Rahmenvertrag tritt mit dem Datum der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien, spätestens jedoch mit erstmaliger Nutzung der Services durch den Mandanten, in Kraft (nachfolgend „Datum des Inkrafttretens“) und wird auf

unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von beiden Vertragsparteien jederzeit ohne Angabe von Gründen, jedoch unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahresquartals, schriftlich gekündigt werden. Die Vertragsparteien verzichten für die Dauer von vierundzwanzig (24) Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens auf die Ausübung ihres Kündigungsrechts (nachfolgend „Mindestvertragslaufzeit“).

(2) Ungeachtet der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit ist der Mandant berechtigt, den Rahmenvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn ChargePoint Hauptleistungspflichten aus diesem Rahmenvertrag trotz Mängelrüge und Setzung einer angemessenen Nachfrist erheblich verletzt. Mängelrügen haben ausnahmslos schriftlich zu erfolgen.

(3) Ungeachtet der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit ist ChargePoint berechtigt, den Rahmenvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung zu kündigen, a) bei Verletzung wesentlicher Bestimmungen dieses Rahmenvertrages durch den Mandanten, insbesondere bei Zahlungsverzug von mehr als einundzwanzig (21) Tagen, b) wenn über das Vermögen des Mandanten ein Liquidations- oder Konkursverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgewiesen wird, c) bei Änderungen der Eigentums- oder Kontrollrechte am Unternehmen des Mandanten (Change of Control), wodurch es zur direkten oder indirekten Übernahme von mehr als 50% des Stammkapitals oder der Stimmrechte oder sonst zu einem direkten oder indirekten Einfluss auf die Geschäftsführung des Unternehmens des Mandanten durch einen in den Geschäftsfeldern von ChargePoint tätigen Mitbewerber kommt, d) wenn ein für ChargePoint tätiger Subauftragnehmer, dessen Leistungen für die Erbringung der von ChargePoint angebotenen Services erforderlich sind, seine Vertragsbeziehung zu ChargePoint beendet, seine Leistungen einstellt oder der Mandant dem Einsatz dieses Subauftragnehmers widerspricht, sowie e) im Falle zwingender gesetzlicher oder behördlicher Anordnung.

(4) Im Falle der Beendigung des Rahmenvertrages gleich aus welchem Grund hat jede Vertragspartei in ihrem Besitz befindliches Eigentum der jeweils anderen Partei binnen angemessener Frist zurückzustellen.

### 13) Vertraulichkeit

(1) Den Vertragsparteien ist bewusst, dass die zum Zweck der beiderseitigen Vertragserfüllung ausgetauschten Informationen und Daten unter Umständen sensibel sind bzw. ein Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis (nachfolgend „Vertrauliche Informationen“) der offenlegenden Partei darstellen können.

(2) Als Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung gelten alle Informationen, welche bei objektiver Betrachtung unter Unternehmern üblicherweise als solche zu gelten haben, unabhängig davon, ob diese Informationen als geheim oder vertraulich gekennzeichnet sind oder auf welche Weise und über welche Medien sie der empfangenden Partei offengelegt oder bekannt geworden sind oder worin diese Informationen verkörpert sind.

(3) Die Vertragsparteien verpflichten sich daher, alle ihnen im Zuge der Verhandlung oder Erfüllung dieses Rahmenvertrages offengelegten oder bekannt gewordenen Vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung dieses Rahmenvertrages zu verwenden und Vertrauliche Informationen im Übrigen geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben, soweit diese nicht nachweislich a) öffentlich bekannt, b) dem aktuellen Stand der Technik zuzurechnen oder c) auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offenzulegen sind. Diese Verpflichtung gilt für die Dauer dieses Rahmenvertrages sowie für die Dauer von drei (3) Jahren nach dessen Beendigung aus welchem Grund auch immer.

(4) Wurde zwischen den Vertragsparteien eine separate Vertraulichkeitsvereinbarung (NDA) geschlossen, so gelten die Bestimmungen dieser separaten Vertraulichkeitsvereinbarung.

(5) Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind jedoch weder die vorstehenden Absätze noch eine allenfalls zwischen den Vertragsparteien geschlossene separate Vertraulichkeitsvereinbarung so auszulegen, dass auch über die Tatsache des Bestehens der Geschäftsbeziehung zwischen den Vertragsparteien Stillschweigen vereinbart worden wäre. Der Mandant erklärt daher seine jederzeit widerrufliche Zustimmung, unter Verwendung seines Namens (Firmenwortlaut und ggf. Logo) samt Anschrift und Tätigkeitsbereich als Referenzkunde zu Marketingzwecken von ChargePoint genannt zu werden. Diese Erlaubnis ist zeitlich auf die Dauer des Bestehens einer Geschäftsbeziehung zwischen den Vertragsparteien beschränkt, im Übrigen jedoch sowohl räumlich als auch sachlich unbeschränkt. Sie erstreckt sich insbesondere aber nicht ausschließlich auf jede Form medialer Berichterstattung, Pressemitteilungen, Veröffentlichung von Text-, Bild-, Ton- oder Videoaufzeichnungen auf welchem Wege auch immer, Artikel in eigenen oder fremden Druckwerken, Berichterstattung oder Kommentierung in Sozialen Medien, auf Homepages udgl.

### 14) Schlussbestimmungen

(1) Der vorliegende Rahmenvertrag unterliegt österreichischem materiellem Recht unter Ausschluss aller Verweisungsnormen sowie von UN-Kaufrecht. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Rahmenvertrag ist das dem Streitwert nach zuständige Gericht am Sitz von ChargePoint.

(2) Der vorliegende Rahmenvertrag und seine Anhänge sowie das Angebot beinhalten sämtliche zwischen den Vertragsparteien bestehenden Vereinbarungen und ersetzen allfällige ältere Verträge. Die Anwendung allfälliger Allgemeiner Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Mandanten wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Mündliche Nebenabreden zu diesem Rahmenvertrag bestehen nicht.

(3) Änderungen oder Ergänzungen dieses Rahmenvertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform, wobei vereinbart wird, dass dieser Rahmenvertrag sowie allfällige Änderungen oder Ergänzungen desselben durch eine elektronische Signatur unterzeichnet und elektronisch per Mail übermittelt werden können. Die Rechtswirksamkeit einer solcherart elektronisch signierten bzw. elektronisch übermittelten Version dieses Rahmenvertrages ist jener eines von Hand unterzeichneten Originals gleichzuhalten.

(4) Im Fall des Abschlusses dieses Rahmenvertrages im Wege eines Online-Registrierungsprozesses erfolgt die Abgabe der Willenserklärung des Mandanten durch das Setzen eines Häkchens oder das Anklicken einer Schaltfläche. Die

Willenserklärung von ChargePoint erfolgt in diesen Fällen konkludent durch Erbringung der vereinbarten Leistungen. Das Schriftformerfordernis in Bezug auf Änderungen oder Ergänzungen des Rahmenvertrages bleibt hiervon unberührt.

(5) Sollte eine Bestimmung dieses Rahmenvertrages aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen nicht berührt. In diesem Fall tritt an die Stelle der unwirksamen Bestimmung eine solche, die dieser Bestimmung in ihrem wirtschaftlichen Gehalt am nächsten kommt.

(6) Mit ihrer eigenhändigen Unterschrift oder elektronischen Signatur oder durch das Setzen eines Häkchens oder das Anklicken einer Schaltfläche im Fall eines Online-Registrierungsprozesses bestätigen die Erklärenden, die dafür erforderliche Geschäftsfähigkeit zu besitzen und nach den Statuten ihres Unternehmens zum rechtsverbindlichen Abschluss dieses Rahmenvertrages mit Wirkung für ihr Unternehmen bevollmächtigt zu sein.

## Anhänge

In Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante und den vom Mandanten bestellten oder tatsächlich genutzten Funktionen umfasst der Rahmenvertrag neben dem Angebot nachfolgende Anhänge, welche einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages bilden:

- A eDriver.APP
- B Besondere Bedingungen be.ENERGISED
- C Besondere Bedingungen be.ENERGISED COMMUNITY
- D Besondere Bedingungen eMSP.OPERATION
- E Besondere Bedingungen 360.SUPPORT
- F Besondere Bedingungen Chargepoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring
- G Besondere Bedingungen eDriver.HOTLINE
- K Besondere Bedingungen Consulting und Projekt Management
- H Besondere Bedingungen be.ENERGISED Charge@Home
- L Vereinbarung zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO  
Anlage A zur Vereinbarung zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO
- M Sondervereinbarungen (optional)
- N SEPA-Mandat

# Anhang A

## Besondere Bedingungen eDriver.APP

### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung des Service eDriver.APP sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant ChargePoint auf Basis des Angebots mit der Bereitstellung der eDriver.APP beauftragt, spätestens jedoch, sobald der Mandant bzw. dessen Endnutzer die eDriver.APP tatsächlich nutzen.

### 2) Leistungsbeschreibung

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

(2) ChargePoint stellt die eDriver.APP den (potenziellen) Endnutzern des Mandanten 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 Mandant kann in der Folge sein Fahrstromangebot Endnutzern über die eDriver.APP verfügbar machen.

(3) Die Gestaltung der grafischen Benutzeroberfläche der eDriver.APP kann entsprechend den Vorgaben des Mandanten, 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 Mandanten in den Splash Screen und in das Menü der eDriver.APP sowie die Konfiguration zweier Hauptfarben für die Benutzeroberfläche der eDriver.APP.

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

(5) Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende Hauptleistungen erbracht:

- a) Konfiguration einer mobilen Applikation für Endnutzer des Mandanten in den Sprachen Deutsch und Englisch mit nachfolgender Funktionalität:
  - Nutzerregistrierung,
  - Suche und Anzeige von Ladestationen mit Filterfunktion (über Einbindung von Apple Maps bzw. Google Maps),
  - Navigation (über Einbindung von Apple Maps bzw. Google Maps),
  - Anzeige von Ladestationsdaten (POI-Daten),
  - Favoritenverwaltung,
  - Benachrichtigung bei Änderungen des Belegungsstatus („Beobachten“-Funktion),
  - QR-Code-Scanner,
  - Starten und Beenden von Ladevorgängen,
  - Anzeige laufender Ladevorgänge,
  - Verwaltung abgeschlossener Ladevorgänge,
  - Verwaltung von Rechnungen,
  - Verwaltung von Verträgen (Tarife und Zahlungsmethoden),
- b) Gestaltung der grafischen Benutzeroberfläche der mobilen Applikation gemäß den Design-Vorgaben des Mandanten,
- c) Bereitstellung der mobilen Applikation für Endnutzer des Mandanten durch Veröffentlichung im Apple bzw. Google Play Store durch ChargePoint als Entwickler,
- d) Laufende Wartung und Fehlerbehebung (nachfolgend „Support“) während der unter Punkt 7) Abs (1) dieses Anhangs genannten Gewährleistungsfrist.

(6) 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 Mandanten,
- e) Support über die unter Punkt 7) Abs (1) dieses Anhangs genannte Gewährleistungsfrist hinaus,
- f) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Anhang genannten Leistungen.

### 3) Pflichten des Mandanten und Systemvoraussetzungen

(1) Im Rahmen der Konfiguration und individuellen Gestaltung der eDriver.APP hat der Mandant 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 Mandanten zu gestaltenden Elemente der eDriver.APP.

(2) Der Mandant wird die von ChargePoint für den Mandanten 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.

(3) Der Mandant verpflichtet sich, rechtzeitig vor der Veröffentlichung der eDriver.APP in den Stores bzw. danach laufend, die den Endnutzern 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 Endnutzern in der eDriver.APP angezeigt werden können. Der Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass dies eine notwendige Voraussetzung für die mängelfreie Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen durch ChargePoint ist.

(4) Um auf die eDriver.APP zugreifen und die darin bereitgestellten Funktionen nutzen zu können, müssen die von den Endnutzern eingesetzten mobilen Endgeräte nachfolgenden Spezifikationen genügen. Der Mandant hat seine Endnutzer vor Vertragsschluss auf diese technischen Mindestanforderungen hinzuweisen.

- a) Hinsichtlich der vom Endnutzer 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 Endnutzer verwendeten Software:
  - Die eDriver.APP ist ausschließlich für den Betrieb unter iOS oder Android ausgelegt.
  - iOS-Geräte, die „jailbreaKed“ 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.

#### 4) Immaterialgüterrechte

(1) Der Mandant ist berechtigt, sein Fahrstromangebot Endnutzern während der Laufzeit dieses Anhangs über die eDriver.APP anzubieten.

(2) Der Mandant bestätigt hiermit ausdrücklich, Eigentümer der von ihm gemäß Punkt 3) dieses Anhangs bereitgestellten Logos, Grafiken, Marken, Schriftarten, Marketingtexte usw. zu sein oder vom Eigentümer zur uneingeschränkten, unterlizenzierbaren Nutzung derselben berechtigt zu sein. Der Mandant weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

(3) Insbesondere räumt der Mandant ChargePoint das zeitlich auf die Laufzeit dieses Anhangs 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 des Punktes 2) dieses Anhangs veröffentlichen und Dritten zur Nutzung zur Verfügung stellen dürfen.

(4) Im Übrigen beabsichtigen die Vertragsparteien keine Übertragung von Immaterialgüterrechten; es gilt Punkt 10) des Rahmenvertrages.

#### 5) Setup- und Support-Kosten

(1) Die einmaligen Setup-Kosten inklusive der Kosten einer allenfalls vom Mandanten beauftragten Individualisierung sowie die laufenden Support-Kosten sind dem Angebot zu entnehmen bzw. werden diese jeweils aktuell unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht.

(2) 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.

#### 6) Vertragslaufzeit und -beendigung

(1) In Bezug auf den Dienst eDriver.APP vereinbaren die Vertragsparteien eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens dieses Anhangs bzw. ab dem Datum der Veröffentlichung der eDriver.APP durch ChargePoint im Apple bzw. Google Play Store, wobei das spätere Ereignis ausschlaggebend ist. Während der Mindestvertragslaufzeit kann der Mandant den Dienst weder kündigen noch eine Einschränkung des Leistungsumfanges begehren.

(2) Nach Ablauf der im vorstehenden Absatz (1) dieses Punktes genannten Mindestvertragslaufzeit kann der Dienst eDriver.APP von beiden Vertragsparteien jederzeit ohne Angabe von Gründen, jedoch unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahresquartals, schriftlich gekündigt werden.

(3) Nach Ablauf der unter Punkt 7) Abs (1) dieses Anhangs genannten Gewährleistungsfrist ist ChargePoint jederzeit zu einer Einschränkung oder gänzlichen Einstellung des Supports unter Beachtung der unter Punkt 7) Abs (2) genannten Vorankündigungsfrist berechtigt.

(4) Ungeachtet 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 Mandanten die einmaligen Setup-Kosten aliquot zurückzuerstatten. Darüberhinausgehende Ersatzansprüche des Mandanten sind ausgeschlossen.

## 7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen

(1) 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.

(2) Eine Aktualisierungspflicht von ChargePoint gemäß § 7 VGG wird ausdrücklich ausgeschlossen.

(3) Support in Bezug auf die eDriver.APP wird von ChargePoint ausschließlich innerhalb der im vorstehenden Absatz (1) dieses Punktes 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.

(4) Support im Sinne dieses Punktes bzw. im Sinne des Punktes 2) Abs (5) lit d) dieses Anhangs meint ausschließlich die Erhaltung der eDriver.APP in einem die sichere Nutzung gewährleistenden Zustand gemäß den Bestimmungen dieses Anhangs. 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 5) des Rahmenvertrages erbracht.

(5) 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.

(6) Der Mandant 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 Mandanten gemäß Punkt 3) dieses Anhangs bereitgestellten Logos, Grafiken, Marken, Schriftarten, Marketingtexten usw.

## Anhang B

### Besondere Bedingungen be.ENERGISED

#### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung von be.ENERGISED sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant erstmals über eine ihm zuzuordnende Benutzerkennung auf be.ENERGISED zugreift, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung bedarf.

#### 2) Leistungsbeschreibung

(1) 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. Die über be.ENERGISED bereitgestellten Funktionen werden dem Mandanten als Software as a Service (SaaS) zur Nutzung über das Medium Internet zur Verfügung gestellt. Dem Mandanten wird hierfür eine eigene Instanz in be.ENERGISED eingerichtet. Um auf diese Instanz zugreifen zu können, wird dem Mandanten eine Benutzerkennung bestehend aus Mail-Adresse und Passwort zugewiesen. Der Mandant kann über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED selbst jederzeit weitere Benutzerkennungen gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages anlegen.

(2) be.ENERGISED basiert auf einem modularen Systemansatz und kann daher durch den Mandanten im Hinblick auf Funktionalität und Kosten individuell skaliert werden. Der konkrete Leistungsumfang ist abhängig von der gewählten Lizenz-Variante und der vom Mandanten vorgenommen individuellen Konfiguration. Die mit dem Mandanten vereinbarte Lizenz-Variante ergibt sich aus dem Angebot. Der Mandant kann über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED selbst jederzeit optionale Funktionen freischalten oder Upgrades auf umfangreichere Lizenz-Varianten gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages vornehmen.

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

(4) Demgemäß werden von ChargePoint in Abhängigkeit von der gewählten Lizenz-Variante und der vom Mandanten 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 Mandanten sowie personenbezogener Daten der Endnutzer,
- d) Bereitstellung eines Tarif-Management-Systems zur Abrechnung von Ladevorgängen (optional),
- e) Durchführung von Abrechnungsvorgängen im Namen und auf Rechnung des Mandanten (optional),
- f) Weitergabe von Ladestationsinformationen an Dritte (optional),
- g) Bereitstellung des Zugangs zu Roaming-Netzwerken (optional),
- h) Weitergabe von Abrechnungsdaten an Fahrstromanbieter (optional).

(5) 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 Mandanten in be.ENERGISED,
- d) Herstellung oder Wartung von Anbindungen an ERP- oder sonstige Systeme des Mandanten,
- 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 Anhang genannten Leistungen.

#### 3) Pflichten des Mandanten und Systemvoraussetzungen

(1) Der Mandant 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 Mandant weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

(2) Der Mandant ist für die Erfassung und ordnungsgemäße Konfiguration seiner Ladestationen in be.ENERGISED verantwortlich; dies umfasst insbesondere die Konfiguration korrekter Steuer- und Rechnungsdaten (Leistungsart, Steuersatz, Zahlungsbedingungen, Rechnungsnummernkreise) zur Sicherstellung einer umsatzsteuergerechten Abrechnung von Ladevorgängen. Der Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass dies eine notwendige Voraussetzung für die mängelfreie Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen durch ChargePoint ist.



(3) Der Mandant nimmt weiters zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht durch ChargePoint zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen technisch nicht möglich sein wird. Der Anspruch von ChargePoint auf das für die Nutzung von be.ENERGISED gebührende Entgelt bleibt hiervon unberührt.

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

- a) Hinsichtlich des vom Mandanten verwendeten Betriebssystems:
  - Microsoft Windows 8 oder höher,
  - Apple Mac OS X Version 11 oder höher,
  - Linux Distributionen Debian, Ubuntu, SuSE oder RedHat.
- b) Hinsichtlich des vom Mandanten 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.
- c) Hinsichtlich der vom Mandanten verwendeten Internet-Verbindung:
  - Datenübertragungsrate von mindestens 768 kBit/s (Downstream).

## 4) Infrastrukturbetrieb über APN & VPN

### (1) M2M-SIM-Karten

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

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

(3) Die Preise und Konditionen für die Bereitstellung der M2M-SIM-Karten durch ChargePoint und deren Nutzung durch den Mandanten inklusive der Tarifinformationen ergeben sich aus dem Angebot bzw. werden diese jeweils aktuell unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht. Sämtliche Kosten, einschließlich der mit einer allfälligen Überschreitung des inkludierten Datenvolumens verbundenen Kosten, werden dem Mandanten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

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

### (2) VPN-Zertifikate und VPN-Router

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

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

(3) Die Preise und Konditionen für die Bereitstellung der OpenVPN-Zertifikate und VPN-Router durch ChargePoint und deren Nutzung durch den Mandanten ergeben sich aus dem Angebot bzw. werden diese jeweils aktuell unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht. Sämtliche Kosten werden dem Mandanten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

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

### (3) Site-2-Site VPN-Gateways

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

(2) Es obliegt dem Mandanten, 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.

(3) Die Preise und Konditionen für die Konfiguration des Site-2-Site VPN-Gateways durch ChargePoint und dessen Nutzung durch den Mandanten ergeben sich aus dem Angebot bzw. werden diese jeweils aktuell unter <https://support.has-to-be.com> veröffentlicht. Sämtliche Kosten werden dem Mandanten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

## 5) Regie-Leistungen

Wünscht der Mandant 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 Mandanten hiernach gesondert in Rechnung gestellt.

## 6) Support-Leistungen

(1) ChargePoint stellt dem Mandanten 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.

(2) Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, leistet ChargePoint dem Mandanten 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 Mandanten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Einzelnachweise der zugrunde liegenden Support-Leistungen sind über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED jederzeit einsehbar.

(3) 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).

(4) Festgehalten wird, dass ChargePoint keinen Support für Endnutzer leistet, sofern der Mandant diese Dienstleistung nicht ausdrücklich bei ChargePoint beauftragt hat. Der Mandant hat daher selbst für den Support von Endnutzern zu sorgen. Die Bearbeitung von Support-Anfragen durch Endnutzer bei ChargePoint wird daher ausnahmslos zum oben genannten Support-Stundensatz an den Mandanten verrechnet.

## 7) Transaktionskosten

(1) 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:

- a) Abwicklung von Zahlungen über Prepaid-Accounts,
- b) Abwicklung von Zahlungen über Payment-Service-Gateways,
- c) SMS-Versand,
- d) Übermittlung von CDRs bei Roaming-Ladevorgängen.

(2) 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 Mandant 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 Mandant 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 Mandanten auszutauschen. Hierbei können weitere Kosten für den Mandanten entstehen z.B für die neuerliche Anbindung/Migration des gewählten Payment-Service-Providers an den neuen Gateway-Provider.

(3) 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 Mandanten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt; Einzelnachweise der zugrunde liegenden Transaktionen sind über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED jederzeit einsehbar.

## Anhang C

### Besondere Bedingungen be.ENERGISED COMMUNITY

#### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung des Service be.ENERGISED COMMUNITY sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant be.ENERGISED COMMUNITY an einer von ihm in be.ENERGISED verwalteten Ladestation aktiviert, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung bedarf.

#### 2) Leistungsbeschreibung

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

(2) Der Mandant 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.

(3) 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 Mandanten auf und wickelt neben dem Austausch von Autorisierungsdaten auch die Durchführung des Clearing-Prozesses ab.

(4) 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 Endnutzern die Nutzung der Ladestationen zu ermöglichen,
- d) Abnahme (Einkauf im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität und Abrechnung gegenüber dem Mandanten auf Basis garantierter Einkaufspreise,
- e) Abgabe (Weiter- bzw. Wiederverkauf im Sinne des Umsatzsteuerrechts) der geladenen Elektrizität und Abrechnung gegenüber Endnutzern bzw. deren Fahrstromanbietern (Dritten) im Namen und auf Rechnung von ChargePoint,
- f) Abwicklung des Autorisierungs- und Clearing-Prozesses.

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

- a) Anlage oder Konfiguration von Ladestationen in be.ENERGISED,
- b) Hinterlegung von Tarifen je Ladestation,
- c) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Anhang genannten Leistungen.

#### 3) Pflichten des Mandanten

(1) Der Mandant 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 Mandant weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

(2) Darüber hinaus verpflichtet sich der Mandant 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 Mandant 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 Mandant 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 Endnutzer an allen Ladestationen, zur Vermeidung fehlerhafter Nutzung,

- d) zur Bereitstellung einer Hotline für Endnutzer 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 Endnutzer,
- 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 Mandant 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.

#### 4) Einräumung von Nutzungsrechten an ChargePoint

(1) Insbesondere räumt der Mandant 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 des Punktes 2) dieses Anhangs vermarkten und Dritten zur Nutzung zur Verfügung stellen dürfen.

(2) Ebenso räumt der Mandant ChargePoint das zeitlich auf die Dauer des Rahmenvertrages begrenzte, darüber hinaus jedoch unbeschränkte, unterlizenzierbare Nutzungsrecht an den unter Punkt 2) dieses Anhangs 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.

#### 5) Tarif- und Zahlungsbedingungen

(1) ChargePoint stellt dem Mandanten 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.

(2) Jeder von ChargePoint vorgegebene Tarif besteht aus Einkaufs- und Wiederverkaufspreis. Der Einkaufspreis ist jener Preis, zu dem ChargePoint die von Endnutzern an den Ladestationen des Mandanten geladene Elektrizität vom Mandanten kauft. Der Einkaufspreis wird dem Mandanten von ChargePoint garantiert. Der Wiederverkaufspreis ist jener Preis, zu dem ChargePoint die von Endnutzern an den Ladestationen des Mandanten geladene Elektrizität an die Endnutzer oder deren Fahrstromanbieter weiterverkauft. Der Wiederverkaufspreis hat für den Mandanten lediglich informativen Charakter. ChargePoint ist gegenüber dem Mandanten an diesen nicht gebunden und in der Preisgestaltung gegenüber Endnutzern oder deren Fahrstromanbietern frei. Insbesondere hat ChargePoint keinen Einfluss auf die Preise und Konditionen, zu denen Fahrstromanbieter die von ihren Endnutzern bezogene Elektrizität an diese weiterverkaufen.

(3) ChargePoint rechnet die über be.ENERGISED COMMUNITY stattfindenden Ladevorgänge gegenüber dem Mandanten 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<sup>2</sup> bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 UStBBKV<sup>3</sup> 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 Mandanten bekanntzugebendes Bankkonto, sofern der an den Mandanten auszahlende Betrag EUR 100,00 (bzw. den entsprechenden Gegenwert in Landeswährung) oder höher beträgt. Sollte der an den Mandanten 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 Mandanten auszahlende (kumulierte) Betrag EUR 100,00 (bzw. den entsprechenden Gegenwert in Landeswährung) erreicht. Für zurückgehaltene Beträge gebühren keine Zinsen.

(4) Gutschriften werden dem Mandanten 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 Mandanten entspricht. Allfällige Einwendungen gegen Gutschriften sind vom Mandanten bei sonstigem Anspruchsverlust binnen zwei (2) Wochen ab Zustellung schriftlich zu erheben.

(5) 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 Mandant verkauft, liefert und übereignet die geladene Elektrizität zum vereinbarten Einkaufspreis an ChargePoint. Hierdurch erwirbt ChargePoint die

<sup>2</sup> Richtlinie 2006/112/EG des Rates vom 28. November 2006 über das gemeinsame Mehrwertsteuersystem, ABl L 347, 11.12.2006, S 1, zuletzt geändert durch ABl L 83, 25.03.2019, S 42 (EU-Mehrwertsteuerrichtlinie – EU-MwSt-RL).

<sup>3</sup> Verordnung der Bundesministerin für Finanzen betreffend Umsätze, für welche die Steuerschuld zur Bekämpfung des Umsatzsteuerbetrugs auf den Leistungsempfänger übergeht, BGBl II Nr 369/2013 idF BGBl II Nr 120/2014 (Umsatzsteuerbetrugsbekämpfungsverordnung – UStBBKV).

Verfüngsmacht an der geladenen Elektrizität und verkauft, liefert und übereignet diese in der Folge an die Endnutzer 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 Mandanten und den Endnutzern oder deren Fahrstromanbietern vorliegt. ChargePoint ist insbesondere frei darin, die Preise gegenüber Endnutzern bzw. deren Fahrstromanbietern zu bestimmen und trägt auch das Risiko eines Zahlungsausfalls der Endnutzer bzw. deren Fahrstromanbieter. Für den Fall einer geänderten Rechtslage werden die Vertragsparteien, soweit erforderlich, eine Vertragsanpassung einvernehmlich anstreben.

(6) 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.

## 6) Reklamationen

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

(2) Im Falle von Reklamationen durch Endnutzer 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 Endnutzers nach freiem Ermessen zum Teil oder zur Gänze zu entsprechen. Eine daraus resultierende Rückerstattung von Kosten des Ladevorgangs wird an den Mandanten im Zuge der nächstfolgenden Abrechnung entsprechend weitergegeben und von der Gutschrift abgezogen.

## 7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen

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

(2) 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.

(3) Der Mandant 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 Mandanten oder sonst durch sein Verschulden im Zusammenhang mit der Nutzung der zu be.ENERGISED COMMUNITY aktivierten Ladestationen entstehen.

## Anhang D

### Besondere Bedingungen eMSP.OPERATION

#### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung des Service eMSP.OPERATION sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant einem von ihm in be.ENERGISED verwalteten Identifikationsmedium einen Tarif der Kategorie eMSP.OPERATION zuweist, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung bedarf.

#### 2) Leistungsbeschreibung

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

(2) Der Mandant 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 Mandant legt somit fest, bei welchen Ladestationsbetreibern oder Betreibern von Ladestationsnetzwerken zu welchen Tarifen mit einem Identifikationsmedium geladen werden kann.

(3) 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 Mandanten 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 Mandant tritt seinerseits als Fahrstromanbieter gegenüber Endnutzern auf.

(4) 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 Endnutzern des Mandanten genutzten mobilen Applikation,
- d) Bereitstellung von Informationen zu Ladevorgängen zur Anzeige in einer von den Endnutzern des Mandanten 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 Mandanten auf Basis der jeweils bekanntgegebenen Verkaufspreise,
- g) Automatisierte Abrechnung gegenüber Endnutzern im Namen und auf Rechnung des Mandanten auf Basis der durch den Mandanten definierten Tarife (optional),
- h) Abwicklung des Autorisierungs- und Clearing-Prozesses (optional).

(5) 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 Endnutzer des Mandanten,
- d) Herstellung oder Wartung von Anbindungen an mobile Applikationen von Drittanbietern,
- e) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Anhang genannten Leistungen.

#### 3) Pflichten des Mandanten

(1) Der Mandant ist für die Konfiguration von Nutzungsberechtigungen und die Hinterlegung von Tarifen je in be.ENERGISED verwaltetem Identifikationsmedium verantwortlich. Der Mandant hat insbesondere festzulegen, bei welchen Betreibern von Ladestationen oder Ladestationsnetzwerken mit einem Identifikationsmedium geladen werden kann und welche Tarife der Mandant dem Endnutzer dafür verrechnet. Hierbei hat der Mandant die Möglichkeit, automatische Aufschläge auf die unter Punkt 2) Abs (4) lit f) dieses Anhangs genannten Verkaufspreise von ChargePoint zu definieren.

(2) Im Falle der Verwendung von Identifikationsmedien in Form von Ladekarten hat der Mandant – 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 Mandant 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 Mandant die nach der jeweiligen nationalen Gesetzgebung vorgeschriebenen Angaben, die auf den Ladekarten aufzubringen sind, rechtzeitig an ChargePoint bekannt zu geben.

(3) Der Mandant hat Endnutzer vertraglich zu verpflichten, sich bezüglich der unter Punkt 2) Abs (4) lit b) dieses Anhangs 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 Mandant haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen für die Einhaltung dieser Bestimmung durch seine Endnutzer und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jegliche aus einer Verletzung dieser Bestimmung resultierenden Ansprüche Dritter.

(4) Der Mandant 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.

#### 4) Tarif- und Zahlungsbedingungen

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

(2) Darüber hinaus stellt ChargePoint dem Mandanten die über eMSP.OPERATION stattfindenden Ladevorgänge der Endnutzer monatlich im Nachhinein auf Basis der dem Mandanten bekanntgegebenen Verkaufspreislisten in deren jeweils anwendbaren Fassung in Rechnung. Die Ausstellung von Rechnungen durch ChargePoint erfolgt gemäß Art 38 und 195 EU-MwSt-RL<sup>4</sup> bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 UStBBKV<sup>5</sup> netto mit dem Vermerk des Übergangs der Steuerschuldnerschaft auf den Mandanten 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 Mandanten geschuldete Entgelt dar und hindert ChargePoint nicht daran, die betreffenden Ladevorgänge zu einem späteren Zeitpunkt nachzuverrechnen.

(3) Rechnungen werden dem Mandanten 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 Mandanten entspricht. Allfällige Einwendungen gegen Rechnungen sind vom Mandanten bei sonstigem Anspruchsverlust binnen zwei (2) Wochen ab Zustellung schriftlich zu erheben.

(4) 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 Mandanten. Hierdurch erwirbt der Mandant die Verfügungsmacht an der geladenen Elektrizität und verkauft, liefert und übereignet diese in der Folge an die Endnutzer. Die Vertragsparteien halten ausdrücklich fest, dass in Bezug auf die über eMSP.OPERATION stattfindenden Ladevorgänge kein Vertragsverhältnis und keine Lieferbeziehung zwischen dem Mandanten und dritten Ladestationsbetreibern oder Betreibern von Ladestationsnetzwerken einerseits sowie zwischen ChargePoint und den Endnutzern andererseits vorliegt. Der Mandant ist insbesondere frei darin, die Preise gegenüber Endnutzern zu bestimmen und trägt auch das Risiko eines Zahlungsausfalls der Endnutzer. Für den Fall einer geänderten Rechtslage werden die Vertragsparteien, soweit erforderlich, eine Vertragsanpassung einvernehmlich anstreben.

(5) 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) Wiederverkauf an Endnutzer

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

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

(3) Der Mandant kann über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED die optionale Funktion der automatisierten Verrechnung freischalten. In diesem Fall erfolgt die Abrechnung gegenüber Endnutzern im Namen und auf Rechnung des Mandanten auf Basis der durch den Mandanten hinterlegten Tarife.

<sup>4</sup> Richtlinie 2006/112/EG des Rates vom 28. November 2006 über das gemeinsame Mehrwertsteuersystem, ABl L 347, 11.12.2006, S 1, zuletzt geändert durch ABl L 83, 25.03.2019, S 42 (EU-Mehrwertsteuerrichtlinie – EU-MwSt-RL).

<sup>5</sup> Verordnung der Bundesministerin für Finanzen betreffend Umsätze, für welche die Steuerschuld zur Bekämpfung des Umsatzsteuerbetrugs auf den Leistungsempfänger übergeht, BGBl II Nr 369/2013 idF BGBl II Nr 120/2014 (Umsatzsteuerbetrugsbekämpfungsverordnung – UStBBKV).

## 6) Reklamationen

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

(2) Im Falle von Reklamationen durch Endnutzer wird ChargePoint den angezeigten Vorgang technisch und inhaltlich prüfen. ChargePoint wird dabei verifizieren, ob die durch die Betreiber der unter Punkt 2) Abs (4) lit b) dieses Anhangs 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 Mandanten bekanntgegebenen Verkaufspreislisten in deren jeweils anwendbaren Fassung entsprechen.

## 7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen

(1) 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.

(2) ChargePoint stellt weiters sicher, dass die unter Punkt 2) Abs (4) lit b) dieses Anhangs 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.

(3) Der Mandant haftet nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich und hält ChargePoint schad- und klaglos in Bezug auf jegliche vertraglichen Ansprüche von Endnutzern.

(4) Der Mandant 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 Endnutzer herbeigeführt werden.

## 8) Immaterialgüterrechte

(1) ChargePoint räumt dem Mandanten an den unter Punkt 2) Abs (4) lit c) dieses Anhangs 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 Endnutzern des Mandanten genutzten mobilen Applikation ein.

(2) Der Mandant wird die POI-Daten nicht für andere Zwecke als deren Anzeige in einer von den Endnutzern des Mandanten genutzten mobilen Applikation verwenden und diese unter keinen Umständen, weder direkt noch indirekt, weder entgeltlich noch unentgeltlich, an Dritte weitergeben. Insbesondere wird der Mandant 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.

(3) 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 Mandanten bereitgestellt werden, und dass diese POI-Daten unter Umständen veraltet, fehlerhaft oder unvollständig sein können.

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



# Anhang E

## Besondere Bedingungen 360.SUPPORT

### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung des Service 360.SUPPORT sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant 360.SUPPORT an einer von ihm in be.ENERGISED verwalteten Ladestation aktiviert, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung bedarf.

### 2) Leistungsbeschreibung

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

(2) Der Mandant 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.

(3) 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 Mandanten 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 Endnutzer zur Beantwortung technischer Fragen sowie Hilfestellung im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung von Ladestationen des Mandanten, 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 Mandanten oder einen von ihm benannten Dritten,
  - Weiterleitung von Störungsmeldungen an den Mandanten 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 Endnutzer,
  - Schulung und laufende Weiterbildung des eingesetzten Personals zur Sicherstellung und Aufrechterhaltung eines gleichbleibend hohen Qualitätsniveaus.

(4) 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 Mandanten,
- c) Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit Tarifen des Mandanten oder von ihm oder in seinem Namen ausgestellten Rechnungen,
- d) jegliche Wartungs- oder Entstörmungsmaßnahmen vor Ort,
- e) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Anhang genannten Leistungen.

### 3) Pflichten des Mandanten

(1) Der Mandant 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

Mandant weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

(2) Der Mandant 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 Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass es sich hierbei um notwendige Voraussetzungen für die Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen handelt.

(3) Der Mandant wird ausschließlich solche Ladestationen zu 360.SUPPORT aktivieren, welche über eine aufrechte Zertifizierung für den Betrieb mit be.ENERGISED verfügen. Der Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller unter Punkt 2) dieses Anhangs 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.

(4) Der Mandant 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.

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

#### 4) Hotline

(1) ChargePoint stellt die Hotline 24 Stunden täglich an 365 Tage im Jahr für Ladestationen des Mandanten 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.

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

(3) 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.

(4) Die Preise und Konditionen für die Bereitstellung der Hotline durch ChargePoint und deren Nutzung durch Endnutzer 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 Mandanten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

#### 5) Weitergabe von Tickets

(1) Wünscht der Mandant im Falle von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen, welche nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, eine Weitergabe der hierzu angelegten Tickets an den Mandanten 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.

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

(3) Die Weitergabe von Tickets erfolgt auf Basis der Beurteilung des Fehlerbildes nach freiem Ermessen von ChargePoint auf Rechnung des Mandanten. Der Mandant 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.

#### 6) Reaktionszeiten

##### (1) Überwachung und Remote-Entstörung

(1) Je nach Fehlerklasse garantiert ChargePoint die nachfolgend angeführten Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
betriebsverhindernd	24 Stunden
betriebsbehindernd	48 Stunden

Betriebsverhindernd sind Fehler oder Störungen, die mehr als eine Ladestation gleichzeitig betreffen und deren bestimmungsgemäße Nutzung durch Endnutzer verhindern, wobei die bestimmungsgemäße Nutzung jedenfalls dann als gewährleistet gilt, wenn und solange Endnutzer 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 Endnutzer 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.

(2) 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 Mandanten oder einen von ihm benannten Dritten zur Bearbeitung weitergibt.

(3) 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.

## (2) 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.

## 7) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen

(1) ChargePoint schuldet in Bezug auf sämtliche im Rahmen des Dienstes 360.SUPPORT erbrachten Leistungen, insbesondere in Bezug auf die unter Punkt 2) dieses Anhangs 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 Mandanten.

(2) Mängel im Sinne der Gewährleistung müssen nicht entsprechend Punkt 7) Absatz (4) des Rahmenvertrags gemeldet werden, wenn die jeweilige mit dem Mangel behaftete Ladestation des Mandanten zu 360.SUPPORT aktiviert wurde.

## Anhang F

### Besondere Bedingungen Chargepoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring

#### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung des Service Chargepoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant ChargePoint auf Basis des Angebots mit der Erbringung des Service Chargepoint.OPERATION beauftragt, spätestens jedoch, sobald der Mandant den Service tatsächlich nutzt.

#### 2) Leistungsbeschreibung

(1) Im Rahmen des Dienstes Chargepoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring führt ChargePoint für den Mandanten 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.

(2) Der Mandant 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.

(3) 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 Mandanten 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 Mandant den Service eDriver.HOTLINE von ChargePoint nutzt oder ein entsprechender Kontakt vom Mandanten benannt wurde (optional),
- g) Bereitstellung von Firmware-Updates für Ladestationen.

(4) 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 Anhang genannten Leistungen.

#### 3) Pflichten des Mandanten

(1) Der Mandant 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 Mandant weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

(2) Der Mandant 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 Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass es sich hierbei um notwendige Voraussetzungen für die Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen handelt.

(3) Der Mandant wird ausschließlich solche Ladestationen zu Chargepoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring aktivieren, welche über eine aufrechte Zertifizierung für den Betrieb mit be.ENERGISED verfügen. Der Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller unter Punkt 2) dieses Anhangs 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.

(4) Der Mandant 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.

#### 4) Weitergabe von Tickets

(1) Wünscht der Mandant im Falle von Fehlermeldungen oder Betriebsstörungen, welche nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, eine Weitergabe der hierzu angelegten Tickets an den Mandanten 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.

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

(3) Die Weitergabe von Tickets erfolgt auf Basis der Beurteilung des Fehlerbildes nach freiem Ermessen von ChargePoint auf Rechnung des Mandanten. Der Mandant 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

(1) 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 Endnutzer verhindern, wobei die bestimmungsgemäße Nutzung jedenfalls dann als gewährleistet gilt, wenn und solange Endnutzer 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 Endnutzer 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.

(2) 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 Mandanten oder einen von ihm benannten Dritten zur Bearbeitung weitergibt.

(3) 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.

#### 6) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen

(1) ChargePoint schuldet in Bezug auf sämtliche im Rahmen des Dienstes Chargepoint.OPERATION Betriebsführung & Monitoring erbrachten Leistungen, insbesondere in Bezug auf die unter Punkt 2) dieses Anhangs 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 Mandanten.

(2) Mängel im Sinne der Gewährleistung müssen nicht entsprechend Punkt 7) Absatz (4) des Rahmenvertrags gemeldet werden, wenn die jeweilige mit dem Mangel behaftete Ladestation des Mandanten Chargepoint.OPERATION aktiviert wurde

## Anhang G

### Besondere Bedingungen eDriver.HOTLINE

#### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung des Service eDriver.HOTLINE sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant ChargePoint auf Basis des Angebots mit der Erbringung des Service eDriver.HOTLINE beauftragt, spätestens jedoch, sobald der Mandant bzw. dessen Endnutzer den Service tatsächlich nutzen.

#### 2) Leistungsbeschreibung

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

(2) Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende Hauptleistungen erbracht:

- a) Einrichtung und Bereitstellung einer Hotline für Endnutzer zur Beantwortung aller technischen Fragen sowie Hilfestellung im Zusammenhang mit der Nutzung und Bedienung von Ladestationen des Mandanten, 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 Mandanten oder einen von ihm benannten Dritten,
- b) Weiterleitung von Störungsmeldungen an den Mandanten 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 Endnutzer,
- 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 Mandanten auf Anfrage nachzuweisen ist.

(3) 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 Mandanten,
- c) Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit Tarifen des Mandanten oder von ihm oder in seinem Namen ausgestellten Rechnungen,
- d) jegliche Wartungs- oder Entstörungsmaßnahmen vor Ort,
- e) alle übrigen, nicht ausdrücklich in diesem Anhang genannten Leistungen.

#### 3) Pflichten des Mandanten

(1) Der Mandant 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 Mandant weist dies gegenüber ChargePoint auf Anfrage durch Vorlage geeigneter Dokumente nach und räumt ChargePoint sämtliche Rechte im erforderlichen Ausmaß ein, die zur Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen erforderlich sind.

(2) Der Mandant 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 Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass es sich hierbei um notwendige Voraussetzungen insbesondere für die Erbringung der unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen handelt.

(3) Der Mandant 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](mailto: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 Anrufrufen separat auszuweisen sind). Der Mandant nimmt zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass die unter Punkt 5) dieses Anhangs 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%.

(4) Der Mandant nimmt weiters zur Kenntnis und stimmt ausdrücklich zu, dass bei Verwendung nicht zertifizierter Ladestationshardware die Erbringung einzelner oder aller unter Punkt 2) dieses Anhangs genannten Hauptleistungen technisch nicht möglich sein wird. Der Anspruch von ChargePoint auf das für die Nutzung von eDriver.HOTLINE gebührende Entgelt bleibt hiervon unberührt.

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

#### 4) Hotline

(1) ChargePoint stellt die Hotline 24 Stunden täglich an 365 Tage im Jahr für Ladestationen des Mandanten 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.

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

(3) 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.

(4) Die Preise und Konditionen für die Einrichtung und Bereitstellung der Hotline durch ChargePoint und deren Nutzung durch Endnutzer 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 Mandanten monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

#### 5) Reaktionszeit

(1) Vorbehaltlich der rechtzeitigen und vollständigen Bekanntgabe des zu erwartenden Anrufvolumens durch den Mandanten gemäß Punkt 3) dieses Anhangs sowie vorbehaltlich der Bestimmungen der nachfolgenden Absätze (2) und (3) dieses Punktes garantiert ChargePoint die Annahme von 80% aller Anrufe innerhalb von 60 Sekunden und wird die Einhaltung der garantierten Erreichbarkeit dem Mandanten auf Anfrage durch ein geeignetes jährliches Reporting nachweisen.

(2) Die im vorstehenden Absatz (1) dieses Punktes genannte Reaktionszeit gilt nicht für jene Kalendermonate, in denen das bekanntgegebene Anrufvolumen tatsächlich um mehr als 10% überschritten wurde.

(3) Die im vorstehenden Absatz (1) dieses Punktes genannte Reaktionszeit gilt jedenfalls nicht während der ersten zwei Kalenderjahresquartale, in denen der Mandant den Dienst eDriver.HOTLINE erstmalig nutzt (Anlaufphase).

#### 6) Vertragslaufzeit und -beendigung

(1) In Bezug auf den Dienst eDriver.HOTLINE vereinbaren die Vertragsparteien eine Mindestvertragslaufzeit von sechs (6) Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens dieses Anhangs bzw. ab dem Datum der erstmaligen Nutzung des Dienstes durch den Mandanten bzw. dessen Endnutzer, wobei das spätere Ereignis ausschlaggebend ist. Während der Mindestvertragslaufzeit kann der Mandant den Dienst weder kündigen noch eine Einschränkung des Leistungsumfanges begehren.

(2) Nach Ablauf der im vorstehenden Absatz (1) dieses Punktes genannten Mindestvertragslaufzeit kann der Dienst eDriver.HOTLINE von beiden Vertragsparteien jederzeit ohne Angabe von Gründen, jedoch unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahresquartals, schriftlich gekündigt werden.

# Anhang H

## Besondere Bedingungen be.ENERGISED Charge@Home

### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen der Nutzung des Service be.ENERGISED Charge@Home sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“). Die Bestimmungen dieses Anhangs treten in Kraft, sobald der Mandant ChargePoint auf Basis des Angebots mit der Erbringung des Service beauftragt, spätestens jedoch, sobald der Mandant den Service tatsächlich nutzt.

### 2) Leistungsbeschreibung

(1) Im Rahmen des Dienstes be.ENERGISED Charge@Home wird es dem Mandanten 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 Mandanten 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.

(2) Der Mandant 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.

(3) Nach Anlage der Ladestationen gemäß Abs. 2 kann der Mandant die Ladevorgänge, die von Arbeitnehmern im Rahmen des Heimladens 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 Mandant – Arbeitgeber – Arbeitnehmer nicht vorgesehen.

(4) 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.

(5) Demgemäß werden von ChargePoint ausschließlich nachfolgende, selbstständige Hauptleistungen erbracht:

- a) Schaffung der technischen Voraussetzungen in be.ENERGISED zur Abwicklung der Charge@Home Heimladevorgänge gemäß Abs. 2 und Abs. 3,
- 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 Heimladestation auch privat (also außerhalb des Arbeitsverhältnisses mit dem Arbeitgeber z.B. durch Bekannte, Ehepartner, privates Fahrzeug etc.) zu nutzen (optional).

(6) 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 Heimladestationen in der Home-Instanz,
- c) Hinterlegung von Tarifen und Nutzungsberechtigungen je Identifikationsmedium,
- d) Konfiguration von (Strom-)Preisen,
- e) Einstellung der Steuersätze für Heimladevorgänge für die gesonderte Besteuerung von Heimladevorgängen,
- 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 Anhang genannten Leistungen.



### 3) Pflichten des Mandanten

(1) Es obliegt ausschließlich dem Mandanten 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 Mandant mit dem Arbeitnehmer und Arbeitnehmer schließen muss (etwa Erstattungsvertrag).

### 4) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen

Die korrekte (steuer-) rechtliche Abbildung bzw. Verrechnung im Zusammenhang mit dem in diesem Anhang beschriebenen Dienst liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Mandanten, siehe Punkt 3). ChargePoint übernimmt demnach keinerlei Gewähr und haftet nicht für die (steuer-)rechtliche Eignung des Dienstes Charge@Home für den jeweiligen Anwendungsfall des Mandanten.

## Anhang K

### Besondere Bedingungen Consulting und Projekt Management

#### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang regelt die besonderen Bedingungen zu denen ChargePoint Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen im Zusammenhang mit be.ENERGISED und den darauf basierenden Services erbringt sowie die damit einhergehenden besonderen wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“) und tritt zugleich mit diesem in Kraft, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung bedarf.

#### 2) Leistungsbeschreibung

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

(2) 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.

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

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

#### 3) Beauftragung

Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen werden von ChargePoint zu den im Angebot genannten Preisen und Konditionen erbracht und sind vom Mandanten jeweils schriftlich zu beauftragen. Der konkrete vom Mandanten 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).

#### 4) Bereitstellung von Personal

(1) ChargePoint ist verpflichtet, für die Durchführung der Beratungs- und Projekt Management-Dienstleistungen ausschließlich qualifiziertes Personal einzusetzen, welches mit den speziellen Anforderungen des Mandanten 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.

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

(3) Der Mandant 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.

#### 5) Leistungsnachweis und Abrechnung

(1) 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 Mandanten 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.

(2) 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.

## 6) Pflichten des Mandanten

Der Mandant 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.

## 7) Immaterialgüterrechte

In Bezug auf die in diesem Anhang 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 Mandanten 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.

## 8) Besondere Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen

(1) 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 Mandanten.

(2) ChargePoint haftet nur für dem Mandanten vorsätzlich oder grob fahrlässig zugefügte Schäden. Es gelten die in Punkt 8) des Rahmenvertrages enthaltenen Haftungsbeschränkungen.

(3) 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.

## Anhang L

### Vereinbarung zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO

#### 1) Allgemeines

Der vorliegende Anhang beinhaltet die Vereinbarung der Vertragsparteien zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO. Dieser Anhang bildet einen untrennbaren Bestandteil des Rahmenvertrages be.ENERGISED Produktfamilie (nachfolgend „Rahmenvertrag“) und tritt zugleich mit diesem in Kraft, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung bedarf.

#### 2) Gegenstand dieser Vereinbarung

Auf der Grundlage des zwischen den Vertragsparteien geschlossenen Rahmenvertrages verarbeitet ChargePoint personenbezogene Daten im Auftrag des Mandanten. ChargePoint verpflichtet sich, personenbezogene Daten ausschließlich nach den Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung zu verarbeiten. Sollten zwischen den Vertragsparteien weitere Verträge geschlossen werden, welche die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Mandanten zum Gegenstand haben, so gilt diese Vereinbarung auch für diese Verträge.

#### 3) Verantwortlichkeit und Weisungsrecht des Mandanten

(1) Der Mandant ist für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an ChargePoint, für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung im Zuge der beiderseitigen Erfüllung des Rahmenvertrages sowie für die Wahrung der Rechte betroffener Personen (Art 12 ff DSGVO) verantwortlich.

(2) ChargePoint verwendet personenbezogene Daten zu keinem anderen Zweck als jenem der Vertragserfüllung und verarbeitet diese ausschließlich gemäß der im Rahmenvertrag enthaltenen Leistungsbeschreibungen und entsprechend der dokumentierten Weisungen des Mandanten, sofern ChargePoint nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem ChargePoint unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt ChargePoint dem Mandanten diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

(3) Die Erteilung von Weisungen durch den Mandanten hat schriftlich zu erfolgen. ChargePoint hat den Mandanten unverzüglich zu informieren, wenn Grund zu der Annahme besteht, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. Weisungen, die über die im Hauptvertrag vereinbarten Leistungen hinausgehen, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt.

#### 4) Konkretisierung der Datenverarbeitung im Auftrag des Mandanten

(1) Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten sind im Rahmenvertrag konkret beschrieben. Gleiches gilt für die Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten sowie den Kreis der betroffenen Personen. Die nachfolgende Aufstellung dient lediglich der Übersicht:

Datenarten	Umfang, Art und Zweck der Verarbeitung	betroffene Personen
Personenstammdaten	Speicherung in be.ENERGISED zur Durchführung und Abrechnung von Ladevorgängen elektrisch betriebener Fahrzeuge. Folgende Personenstammdaten werden verarbeitet: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kundennummer</li><li>▪ Vorname</li><li>▪ Familienname</li><li>▪ Anschrift (Straße, PLZ, Ort, Land)</li><li>▪ Geschlecht</li><li>▪ Geburtsdatum</li><li>▪ Erworbene Titel</li><li>▪ Branchen-Klassifizierung</li><li>▪ Umsatzsteuer-Identifikationsnummer</li><li>▪ Firmenbuchnummer</li><li>▪ Bankverbindung bestehend aus IBAN, BIC und Namen des kontoführenden Bankinstituts</li></ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
Kommunikationsdaten	Speicherung in be.ENERGISED zur Durchführung und Abrechnung von Ladevorgängen elektrisch betriebener Fahrzeuge sowie zur Erbringung damit in Zusammenhang stehender Support- oder Hotline-Dienstleistungen. Folgende Kommunikationsdaten werden verarbeitet: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Telefonnummer</li><li>▪ Telefaxnummer</li></ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobile Telefonnummer</li> <li>▪ Mail-Adresse</li> </ul>	
Personenbezogene technische Daten	<p>Speicherung in be.ENERGISED zur Durchführung und Abrechnung von Ladevorgängen elektrisch betriebener Fahrzeuge.</p> <p>Bei personenbezogenen technischen Daten handelt es sich um jene Angaben, die zur eindeutigen Identifikation einer natürlichen Person innerhalb eines Netzwerkes erforderlich sind (beispielsweise Tag-ID der RFID-Karte) sowie die mit einem Ladevorgang verbundenen Log-Informationen zu Energiemengen, Standort und Nutzungszeit der Ladeinfrastruktur.</p> <p>Folgende personenbezogenen technischen Daten werden verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eindeutige Kennung des Identifikationsmediums</li> <li>▪ Standort der Ladestation samt Information der Benutzung</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
Vertragsstammdaten	<p>Speicherung in be.ENERGISED zur Durchführung und Abrechnung von Ladevorgängen elektrisch betriebener Fahrzeuge.</p> <p>Bei Vertragsstammdaten handelt es sich um jene Konditionen, die zwischen dem Mandanten und dessen Kunden vereinbart wurden.</p> <p>Folgende Vertragsstammdaten werden verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vertragsbeginn und Vertragsablauf</li> <li>▪ Konditionen und Gebühren</li> <li>▪ Identifikationsmedien</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
Rechnungs- und Umsatzdaten	<p>Speicherung in be.ENERGISED zur Durchführung und Abrechnung von Ladevorgängen elektrisch betriebener Fahrzeuge, falls der Mandant ChargePoint mit der Rechnungserstellung und dem Versand der Belegdokumente beauftragt hat.</p> <p>Bei Rechnungs- und Umsatzdaten handelt es sich um jene Informationen, die in Belegen wie Angeboten, Lieferscheinen, Rechnungen oder Gutschriften anzuführen sind.</p> <p>Folgenden Rechnungs- und Umsatzdaten werden verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Belegdatum</li> <li>▪ Belegnummer</li> <li>▪ Gesamtbetrag und Währung</li> <li>▪ Belegpositionen mit Bezeichnungen, Anzahl und Beträgen</li> <li>▪ Name, Anschrift und Steuerdaten des Belegempfängers</li> <li>▪ Name und Anschrift des Liefer-/Leistungsempfängers</li> <li>▪ Zahlungsstatus des Beleges</li> <li>▪ Datum des Belegversandes</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
Bewegungsdaten	<p>Speicherung in be.ENERGISED zur Durchführung und Abrechnung von Ladevorgängen elektrisch betriebener Fahrzeuge.</p> <p>Bei Bewegungsdaten handelt es sich um die Standortdaten der Ladestation, an der ein Ladevorgang durchgeführt wird. Diese Informationen werden durch ChargePoint in einer Datenbank erfasst und für die Beleggenerierung vorgehalten. Weiters werden Bewegungsdaten – aggregiert und pseudonymisiert – automatisiert durch Systeme der ChargePoint verarbeitet, um für den Mandanten Vorhersagen über den zukünftigen Energiebedarf sowie die Verfügbarkeit einzelner Ladestationen treffen zu können.</p> <p>Folgende Bewegungsdaten werden verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koordinaten der Ladestation</li> <li>▪ Anschrift (Straße, PLZ, Ort, Land)</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
Nutzungsdaten	<p>Speicherung in be.ENERGISED zur Gewährleistung der Systemstabilität sowie zur Vorhersage zukünftiger Verbräuche und Auslastungsprofile.</p> <p>Folgende Nutzungsdaten werden in aggregierter bzw. pseudonymisierter Form und automatisiert verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energiemenge</li> <li>▪ Leistungskurve</li> <li>▪ Park- und Standzeit</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nicht erfolgreiche oder abgewiesene Autorisierungsanfragen</li> <li>▪ allfällige weitere mit einem Ladevorgang verbundene Nutzungsdaten</li> </ul>	
Vorgangsdaten	<p>Speicherung in be.ENERGISED zur Durchführung und Abrechnung von Ladevorgängen elektrisch betriebener Fahrzeuge.</p> <p>Bei Vorgangsdaten handelt es sich um jene Protokolldaten (Event Data Recorder, EDR), die während der Durchführung eines Ladevorgangs zu dessen späterer Abrechnung aufgezeichnet werden. Werden Roaming-Schnittstellen verwendet, werden die Vorgangsdaten an die durch den Mandanten aktivierten Roaming-Partner weitergegeben.</p> <p>Folgende Vorgangsdaten werden verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifikationsdaten, mit denen der Ladevorgang gestartet wurde</li> <li>▪ Beginn- und Endzeitpunkt des Ladevorgang</li> <li>▪ Dauer des Ladevorgangs</li> <li>▪ geladene Energiemenge</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
Log-Daten	<p>Speicherung in be.ENERGISED zur Nachverfolgung von Zugriffen über die Administrationsoberfläche in be.ENERGISED.</p> <p>Folgende Log-Daten werden verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mail-Adresse</li> <li>▪ Passwort</li> <li>▪ Zugriffe</li> <li>▪ Zugriffszeiten</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
Payment Gateway-Daten	<p>Falls der Mandant den Service eDriver.App gemäß Anhang A oder den Direct-Payment-Service im Rahmen des Anhang C be.ENERGISED COMMUNITY nutzt und eine Bezahlung mittels Kreditkarte, Paypal udgl. ermöglichen will, werden folgende personenbezogenen Daten verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Name</li> <li>▪ Geburtsdatum</li> <li>▪ Geschlecht</li> <li>▪ Rechnungsadresse</li> <li>▪ Zustelladresse</li> <li>▪ Telefonnummer</li> <li>▪ E-Mail -Adresse</li> <li>▪ IP-Adresse</li> <li>▪ Nationale Identifikationsnummer (z.B. Sozialversicherungsnummer)</li> <li>▪ Kontodaten (IBAN, PayPal, etc. - ohne Kreditkartennummer)</li> <li>▪ Kreditkartennummer (PCI DSS Level 1 compliant)</li> <li>▪ Variable data field</li> </ul> <p>Nach der Erhebung der Daten werden diese Daten durch unseren Subdienstleister anonymisiert und für nicht-personenbezogene Auswertungen der oben genannten Daten verwendet.</p>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.
App-Daten	<p>Falls der Mandant den Service eDriver.App gemäß Anhang A des Rahmenvertrages nutzt, erfolgt die Verarbeitung nachfolgender Daten auf der Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses von ChargePoint an einem sicheren, störungsfreien Betrieb und an einer an den Bedürfnissen der Endnutzer orientierten Weiterentwicklung und kontinuierlichen Verbesserung der App.</p> <p>Speicherung bei Google Ireland Ltd (siehe Anlage A) zur Analyse der Nutzung der App:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Online-Kennzeichnungen (einschließlich Cookie-Kennungen)</li> <li>▪ IP-Adresse und Gerätekennung (Betriebssystem; Geräte-Modell)</li> <li>▪ Dauer der Sitzung</li> <li>▪ Persönliche App Daten (Erster Start; App-Öffnung; App-Aktualisierung; In-App-Käufe)</li> </ul>	Jede natürliche Person, die zur Nutzung der Services autorisiert wurde.

Speicherung bei Google Ireland Ltd (siehe Anlage A) zur Nachverfolgung des Crashverhaltens der App:

- IP-Adresse
- RFC-4122-UUID, mit der Abstürze dedupliziert werden können
- Absturzdaten (Zeitstempel; boolesche Werte zum Absturz; Drehung des Bildschirms; Auslösen des Näherungssensor des Geräts)
- Die Bundle-ID und die Vollversionsnummer der App
- Geräteerkennung und -daten (Betriebssystemname; Versionsnummer; boolescher Wert, ob Gerät jailbroken / gerootet; Modellname; CPU-Architektur; RAM-Speicher; Speicherplatz)
- Zusätzliche Daten (uint64-Anweisungszeiger jedes Frames jedes aktuell ausgeführten Threads; Klartextmethode oder Funktionsname, der jeden Anweisungszeiger enthält; wenn eine Ausnahme ausgelöst wurde, der Klartextklassenname und der Nachrichtenwert der Ausnahme; wenn ein schwerwiegendes Signal ausgelöst wurde, dessen Name und ganzzahliger Code; für jedes in die Anwendung geladene Binärbild den Namen, die UUID, die Bytegröße und die uint64-Basisadresse, unter der es in den RAM geladen wurde)

(2) Die Verarbeitung der Daten findet ausschließlich in Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder in Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum oder in solchen Drittstaaten, für die ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission gemäß Art 45 DSGVO oder geeignete Garantien gemäß Art 46 DSGVO vorliegen, statt.

## 5) Pflichten von ChargePoint

(1) ChargePoint verpflichtet seine mit der Verarbeitung personenbezogener Daten befassten Mitarbeiter schriftlich zur Vertraulichkeit sowie zur Wahrung des Datengeheimnisses gemäß § 6 DSGVO<sup>6</sup>.

(2) ChargePoint wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. ChargePoint wird technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Punkt 7 der vorliegenden Vereinbarung treffen, um einen angemessenen, den Vorschriften der DSGVO entsprechenden Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten.

(3) ChargePoint verpflichtet sich, dem Mandanten auf dessen schriftliche Aufforderung hin sämtliche Auskünfte und Nachweise innerhalb angemessener Frist zu erbringen, die für die Wahrnehmung von dessen Kontrollpflichten erforderlich sind. Im Hinblick auf die Kontrollverpflichtungen des Mandanten vor und während der Datenverarbeitung stellt ChargePoint insbesondere sicher, dass sich der Mandant von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. ChargePoint kann dem Mandanten als Nachweis für die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen a) Auskünfte erteilen, b) ein Gutachten eines Sachverständigen – z.B. in Form einer gültigen Zertifizierung – vorlegen oder c) eine persönliche Überprüfung durch den Mandanten oder einen durch diesen beauftragten sachkundigen Dritten, der nicht in einem Wettbewerbsverhältnis zu ChargePoint steht, ermöglichen. Dies nach rechtzeitiger vorheriger Abstimmung und zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs. Besteht der Mandant auf einem Nachweis in Form eines Testats eines Sachverständigen, so trägt der Mandant die Kosten für dessen Befund und Gutachten zur Gänze.

## 6) Pflichten des Mandanten

Der Mandant hat ChargePoint unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Verstöße in Bezug auf datenschutzrechtliche Bestimmungen feststellt.

## 7) Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) ChargePoint gewährleistet die gleichen Prozesse und technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten im Rahmen der Auftragsdurchführung, wie sie auch im Rahmen eigener Prozesse und bei der Verarbeitung eigener Daten vorgesehen sind. Diese Maßnahmen werden im Folgenden ausführlich beschrieben.

(2) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung des Standes der Technik. Insoweit ist es ChargePoint gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf jedoch das Sicherheitsniveau der hier vereinbarten Maßnahmen nicht unterschritten werden.

(3) Die in diesem Anhang genannten technisch-organisatorischen Maßnahmen beziehen sich, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, ausschließlich auf die an den Standorten von ChargePoint selbst getroffenen Maßnahmen. Klarzustellen ist, dass ChargePoint selbst an seinen Standorten keine Server betreibt, auf denen (Endnutzer-)Daten verarbeitet werden. Das System be.ENERGISED läuft ausschließlich in der Cloud (derzeit AWS, siehe Anlage A). Die

<sup>6</sup> Bundesgesetz zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, BGBl I Nr 165/1999 idF BGBl I Nr 24/2018 (Datenschutzgesetz – DSGVO).

Daten liegen physisch in Rechenzentren von AWS in Frankfurt. Eine Verarbeitung von Daten an Standorten von ChargePoint selbst erfolgt nur insofern und nur dann, wenn sich ein Mitarbeiter – etwa im Zuge der Analyse eines vom Mandanten gemeldeten Problems – in das System einloggt und dadurch die entsprechenden Daten in den Arbeitsspeicher eines Endgeräts am Standort von ChargePoint geladen werden. Bezüglich des Cloud-Dienstleisters AWS liegen uns aktuelle Zertifikate nach ISO 27001 bzw. 27018 vor

(4) Insgesamt handelt es sich bei den getroffenen Maßnahmen um nicht auftragspezifische Maßnahmen gemäß Art 32 DSGVO hinsichtlich der

### (1) Zutrittskontrolle

(1) ChargePoint trifft Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, zu verwehren. Das Beobachten oder Ausspähen von personenbezogenen Daten durch Unbefugte wird durch geeignete Abschirmmaßnahmen verhindert.

(2) Technische und organisatorische Maßnahmen zur Zutrittskontrolle, insbesondere auch zur Legitimation der Berechtigten:

- a) Manuelle Schließanlage mit elektronisch kodierten Schlüsseln an allen Standorten von ChargePoint,
- b) der Gebäudezutritt von Reinigungs- und Wartungspersonal wird namensscharf dokumentiert,
- c) es bestehen Regelungen bzgl. der Entziehung von Gebäudezutrittsberechtigungen und Zugriffsrechten auf Computersysteme inkl. deren Dokumentation bei Beendigung von Arbeitsverhältnissen,

### (2) Zugangskontrolle

(1) ChargePoint verhindert durch eine Zugangskontrolle die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Unbefugte. Der Zugang zu Datenverarbeitungssystem und Datenträgern und deren Benutzungsmöglichkeit durch Unbefugte wird, soweit technisch und organisatorisch möglich, verhindert. Soweit technisch möglich und sinnvoll, werden Versuche unbefugter Benutzung protokolliert. Der Mandant wird über einen Versuch unbefugter Benutzung personenbezogener Daten unverzüglich informiert.

(2) ChargePoint hat ein Berechtigungssystem zur Zugangskontrolle in seinem organisatorischen Verantwortungsbereich installiert. Das Berechtigungssystem genügt den Anforderungen der Funktionstrennung bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

(3) Technische (Passwortschutz) und organisatorische (Benutzerstammsatz) Maßnahmen hinsichtlich der Benutzeridentifikation und Authentifizierung:

- a) Das Firmennetzwerk ist gegen das öffentliche Netzwerk durch eine Hardware-Firewall geschützt,
- b) Datenträger innerhalb des Unternehmens sind verschlüsselt,
- c) die Mitarbeiter werden im Zuge einer IT-Sicherheitsschulung insbesondere auf folgende Passwortvorgaben verpflichtet: Individuell geheim zu haltendes Computerkennwort für jeden Mitarbeiter, keine Sammelkennwörter, Mindestlänge 8 Zeichen mit Sonderzeichen, Groß- und Kleinbuchstaben sowie Ziffern, automatische Sperrung des Computers nach 15 Minuten,
- d) es werden Virens Scanner für alle eingehenden Daten verwendet (sowohl Mail als auch Web),
- e) Windows-Einzelplatzcomputer sind mit Virens Scannern ausgestattet,
- f) Sicherheitsrelevante Software-Updates werden regelmäßig automatisiert in die vorhandene Software eingespielt.

### (3) Zugriffskontrolle

(1) ChargePoint stellt durch geeignete Maßnahmen im Rahmen der Zugriffskontrolle sicher, dass Personen, die berechtigt Zugang zu einem Datenverarbeitungssystem haben, tatsächlich nur auf den erlaubten Datenbestand zugreifen und diesen auch nur im erlaubten Umfang nutzen können (Need to know-Prinzip). Darüber hinaus verhindert ChargePoint durch Zugriffskontrollmaßnahmen das unbefugte Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen von Daten bei deren Verarbeitung. Das Berechtigungskonzept ist so gestaltet, installiert und überwacht, dass Schutz vor unbefugtem Zugriff gewährleistet ist.

(2) Bedarfsorientierte Ausgestaltung des Berechtigungs- und der Zugriffskonzepts sowie dessen Überwachung und Protokollierung:

- a) Berechtigungskonzepte sind vorhanden und werden dokumentiert,
- b) die Organisation der Berechtigungsvergabestelle wird namensscharf dokumentiert,
- c) die vergebenen Berechtigungen werden namensscharf dokumentiert,
- d) begrenzte Anzahl der Administratoren mit der Berechtigung, Datenbestände des Auftraggebers ganz oder in großen Mengen zu kopieren/extrahieren.
- e) Regelmäßige Penetrationstests aller zum Internet offenen IP-Adressen durch externe Dienstleister,
- f) Regelmäßige automatische Installation von sicherheitsrelevanten Software-Updates.

### (4) Weitergabekontrolle

(1) ChargePoint verhindert durch geeignete Maßnahmen bei der Weitergabe personenbezogener Daten, dass diese bei der elektronischen Übertragung, dem Transport oder bei der Speicherung auf Datenträgern unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Darüber hinaus ist überprüf- und feststellbar, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Datenübertragungseinrichtungen vorgesehen ist. Geeignete Maßnahmen in diesem Sinn sind insbesondere die Verschlüsselung und die Nutzung gesicherter Übertragungswege. Die Weitergabekontrolle greift auch dann ein, wenn die Übertragung personenbezogener Daten beispielsweise zu Wartungs- oder weiteren Verarbeitungszwecken (z.B. zum Zweck der Archivierung) vorgenommen wird. Werden die Übermittlungsvorgänge durch Einrichtungen zur Datenverarbeitung initiiert, ist überprüf- und feststellbar, an wen die



Übermittlung vorgesehen ist. Die Protokollierung der einzelnen Übermittlungsvorgänge ist nicht vorgesehen, jedoch die Bezeichnung der in Betracht kommenden Übermittlungsadressaten in einer Weise, die zu einer eindeutigen Identifikation führt. Die übermittelten personenbezogenen Daten sind dem jeweiligen Empfänger zuordenbar.

(2) Maßnahmen bei Transport, Übertragung und Übermittlung oder Speicherung auf Datenträgern (manuell oder elektronisch) sowie bei der nachträglichen Überprüfung:

- a) Verschlüsselung/Tunnelverbindung (Virtual Private Network, VPN),
- b) elektronische Signatur, Protokollierung, Transportsicherung,
- c) SSL zertifikatsbasierte Identifikation sowie IP-Whitelist,
- d) es erfolgt kein postalischer Versand von Datenträgern, die personenbezogene Daten enthalten,
- e) nach Beendigung des Rahmenvertrages werden dem Mandanten alle in seinem Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten auf Wunsch maschinenlesbar zur Verfügung gestellt und nach Bestätigung der Lesbarkeit, spätestens jedoch nach Ablauf einer angemessenen Frist, sämtliche Administrator- und Benutzerkonten inkl. aller personenbezogener Daten, die keiner gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen, gelöscht.

## (5) Eingabekontrolle

(1) ChargePoint hat geeignete Maßnahmen getroffen, durch die überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssystemen eingegeben, verändert oder entfernt (gelöscht) worden sind. Dies mit der Maßgabe, dass die Daten eingebenden, verändernden oder entfernenden Personen eindeutig identifizierbar sind. Voraussetzung hierfür ist, dass der Mandant für jeden Mitarbeiter eine eigene, individuelle Benutzerkennung für den Zugriff auf be.ENERGISED angelegt hat und der Mitarbeiter ausschließlich diese Benutzerkennung verwendet und die zugehörigen Zugangsdaten geheim hält. Soweit die Protokollierung automatisiert erfolgt, wird die für die Lesbarkeit notwendige Technik für die Dauer der Aufbewahrungsfrist vorgehalten.

(2) Maßnahmen zur nachträglichen Überprüfung, ob und von wem personenbezogene Daten eingegeben, verändert oder entfernt (gelöscht) worden sind:

- a) Es werden Log-Files für die Nachvollziehbarkeit der Löschung/Änderung von Daten des Auftraggebers namensscharf je Mitarbeiter angelegt,
- b) es besteht ein restriktives Zugriffskonzept für vorgenannte Logfiles.

## (6) Auftragskontrolle

(1) ChargePoint stellt sicher, dass jegliche personenbezogenen Daten, die ChargePoint im Auftrag verarbeitet, nur entsprechend den dokumentierten Weisungen des Mandanten verarbeitet werden. Der Mandant wird sich bei ChargePoint vor Vertragsschluss sowie während der Durchführung regelmäßig von der Eignung und Einhaltung der vom Mandanten geforderten technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen. ChargePoint wird insbesondere durch Schulungen, Arbeitsanweisungen sowie entsprechende Kontrollen der Mitarbeiter die datenschutzgerechte Auftragsabwicklung gewährleisten. Dies beinhaltet die Umsetzung aller in dieser Vereinbarung enthaltenen Maßnahmen. Darüber hinaus stellt ChargePoint sicher, dass personenbezogene Daten verschiedener Mandanten (Verantwortlicher) getrennt voneinander verarbeitet werden und dass nach Auftragsabwicklung auf eine korrekte Löschung geachtet wird.

(2) Allgemeine Maßnahmen zur Sicherstellung einer datenschutzrechtskonformen Verarbeitung im Auftrag:

- a) ChargePoint verpflichtet Mitarbeiter schriftlich auf das Datengeheimnis gemäß § 6 DSGVO,
- b) es erfolgen Schulungen der Mitarbeiter zum Datenschutz,
- c) mit Subauftragnehmern, die personenbezogene Daten des Mandanten verarbeiten, schließt ChargePoint Vereinbarungen zur Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art 28 DSGVO.
- d) Mit Subauftragnehmern mit Verbindungen in die U.S.A. trifft ChargePoint zudem besondere Vereinbarungen über vertragliche, technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung eines den Vorgaben des europäischen Datenschutzrechts entsprechenden Datenschutzniveaus.

## (7) Verfügbarkeitskontrolle

(1) ChargePoint hat geeignete Maßnahmen durch den Subauftragnehmer AWS getroffen, um personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust zu schützen. Der Schutz vor zufälliger Zerstörung personenbezogener Daten betrifft im Wesentlichen die Absicherung gegen Umwelteinflüsse, wie z.B. Feuer, Naturgewalten, Einbruch, Tiere, elektromagnetische Felder etc. Dies erfolgt einerseits durch übliche Objektschutzmaßnahmen (Brand- und Überspannungsschutz, unterbrechungsfreie Stromversorgung, redundante Datenanbindung) der Rechenzentren, in denen personenbezogene Daten gespeichert werden, sowie durch eine entsprechende Datensicherung mit einem nachgelagerten Wiederherstellungskonzept, welches eine Datenwiederherstellung innerhalb angemessener Frist ermöglicht. Datensicherungen werden in räumlich voneinander getrennten Rechenzentren aufbewahrt. Die jederzeitige Verfügbarkeit bzw. Wiederherstellbarkeit von Daten wird durch dem Stand der Technik entsprechende Methoden durch den Subauftragnehmer AWS sichergestellt.

## (8) Trennungskontrolle

ChargePoint stellt durch seinen Subauftragnehmer AWS sicher, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene personenbezogene Daten getrennt voneinander verarbeitet werden können. Die Trennung erfolgt durch eine logische Trennung innerhalb der eingesetzten Datenbanksysteme. Merkmale, die es ermöglichen würden, Daten ohne direkten Personenbezug, einer bestimmten natürlichen Person zuzuordnen, werden getrennt gespeichert.

## (9) Verschlüsselung

(1) Die personenbezogenen Daten werden bei der Übertragung an AWS und im Stillstand von AWS verschlüsselt (Encryption), wobei die Schlüssel ausschließlich von ChargePoint verwaltet werden.

(2) Wird erforderlich, dass sich ein Mitarbeiter von ChargePoint in das System einloggt und werden dadurch die Daten in den Arbeitsspeicher eines Endgeräts am Standort von ChargePoint geladen, so werden die Daten hierbei nicht verschlüsselt, damit die Daten für den Mitarbeiter korrekt sichtbar sind.

## (10) Rasche Wiederherstellbarkeit

Alle personenbezogenen Daten werden innerhalb der ChargePoint-Cloud verarbeitet. Die Wiederherstellbarkeit personenbezogener Daten ist durch den Cloud-Betreiber bzw. die von diesem zugesicherten Service Level sichergestellt. Die Datenbanken, in denen personenbezogene Daten gespeichert werden, werden täglich gesichert und in einem verschlüsselten Backup in der Infrastruktur des Cloud-Betreibers abgelegt. Eine Wiederherstellung ist innerhalb von 24 Stunden gewährleistet.

## (11) Datenschutz-Management

ChargePoint hat ein Datenschutzmanagement umgesetzt. Dieses beinhaltet:

- a) Die intern veröffentlichte Datenschutzorganisation und die Verantwortlichkeiten sind festgelegt und auf der Website von ChargePoint ausgewiesen; ChargePoint bedient sich eines externen Datenschutzbeauftragten und hat einen Datenschutzkoordinator im Unternehmen benannt,
- b) vollumfängliche Einbindung der Datenschutzkoordinatoren,
- c) Führen eines Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten,
- d) an die Erfordernisse des Datenschutzes angepasstes Vertragsmanagement,
- e) Verpflichtung aller Mitarbeiter auf das Datengeheimnis gemäß § 6 DSGVO,
- f) regelmäßige Datenschutz-Schulungen,
- g) Implementierung eines Prozesses für die Wahrnehmung von Betroffenenrechten in be.ENERGISED,
- h) Implementierung eines Prozesses für die Meldung von Datenschutzverstößen.

## (12) Incident Response-Management

Schriftliche Anfragen Betroffener an den Datenschutzbeauftragten oder Datenschutzverantwortlichen werden in be.ENERGISED dokumentiert und revisionssicher archiviert. Sollten durch eine Anfrage Betroffener oder die automatisierten internen Kontrollsysteme von ChargePoint Datenschutzverletzungen bekannt werden, so wird hierüber unverzüglich die Rechtsabteilung und der CEO informiert. Diese wird ihrer Meldepflicht gemäß Art 33 Abs 2 DSGVO gegenüber dem Mandanten unverzüglich nachkommen und umgehend die erforderlichen Schritte zur Beendigung, Abschätzung der Folgen und Minimierung möglicher Folgeschäden einer Datenschutzverletzung einleiten.

## 8) Anfragen Betroffener

(1) Ist der Mandant auf Grund geltender Datenschutzgesetze gegenüber einer natürlichen Person verpflichtet, Auskünfte zur Verarbeitung personenbezogener Daten zu erteilen, so wird ChargePoint den Mandanten dabei nach Möglichkeit unterstützen. Im Falle unangemessen häufiger oder exzessiver Anfragen wird ChargePoint Kostenersatz in Höhe des Support Stundensatzes von ChargePoint für die Bearbeitung von Auskunftserteilung verlangen. ChargePoint wird selbst keine Auskunftsverlangen Betroffener beantworten und Betroffene insoweit an den Mandanten verweisen.

(2) ChargePoint wird personenbezogene Daten, die im Auftrag des Mandanten verarbeitet werden, nur auf dessen dokumentierte Weisung hin berichtigen, löschen oder übertragen.

## 9) Einsatz von Subauftragnehmern

(1) Zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung sind die in Anlage A dieser Vereinbarung genannten Dienstleister als Subauftragnehmer für ChargePoint tätig und verarbeiten in diesem Zusammenhang auch die im Auftrag des Mandanten verarbeiteten personenbezogenen Daten.

(2) Der Mandant stimmt dem Einsatz der in Anlage A genannten Subauftragnehmer sowie der Hinzuziehung weiterer Subauftragnehmer oder der Ersetzung bestehender Subauftragnehmer durch ChargePoint bereits jetzt ausdrücklich zu.

(3) ChargePoint hat den Mandanten vorab über die beabsichtigte Hinzuziehung oder Ersetzung eines Subauftragnehmers zu informieren. Dem Mandanten steht hiergegen ein Widerspruchsrecht zu. Im Falle eines Widerspruchs ist ChargePoint zum Einsatz des Subauftragnehmers nicht berechtigt. Der Mandant darf seine Zustimmung jedoch nicht unbegründet oder aus unsachlichen Motiven heraus verweigern. Die Frist zur Erhebung des Widerspruchs beträgt drei (3) Wochen ab Zugang der Information über die beabsichtigte Hinzuziehung oder Ersetzung. Übt der Mandant sein Widerspruchsrecht nicht binnen vorgenannter Frist schriftlich aus, so gilt seine Zustimmung als erteilt.

(4) ChargePoint hat die vertraglichen Beziehungen mit dem Subauftragnehmer so zu gestalten, dass sie den anwendbaren Datenschutzbestimmungen entsprechen.

## 10) Subauftragnehmer mit Drittlandsbezug

(1) ChargePoint schließt mit jedem Subauftragnehmer mit Drittlandsbezug sowohl Datenverarbeitungsverträge (DPAs) – einschließlich geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen – und zusätzlich geeignete Standardvertragsklauseln ab.

(2) Darüber hinaus hat ChargePoint mit allen Subauftragnehmern mit Drittlandsbezug ergänzende Maßnahmen identifiziert und vereinbart:

- a) Alle relevanten Subauftragnehmer mit Drittlandsbezug verwenden – sowohl bei der Übertragung als auch im Ruhezustand – eine Verschlüsselungsmethode für die verarbeiteten Daten, um das Risiko des Abfangens von Daten zu minimieren.

- b) ChargePoint sendet jedem dieser Subauftragnehmer einen sogenannten „Schrems II Fragebogen“ zu und ist von den bestehenden Subauftragnehmern über ihre Vorgehensweise im Falle von Anfragen von Behörden informiert worden.
- a. Insbesondere haben sich die Subauftragnehmer mit Drittlandsbezug verpflichtet:
    - i. strenge Richtlinien und Prozesse für die Beantwortung von Informationsanfragen von Behörden zu implementieren,
    - ii. wenn möglich die anfragende Behörde anzuweisen, die Informationen direkt beim jeweiligen Datenverantwortlichen (ChargePoint oder Mandant bzw. eDriver) einzuholen,
    - iii. der betreffenden Behörde so wenig Informationen wie möglich zur Verfügung zu stellen und den jeweiligen Datenverantwortlichen so früh und so umfangreich wie möglich über eine Anfrage zu informieren, um den Datenverantwortlichen in die Lage zu versetzen, eine einstweilige Verfügung oder ein anderes geeignetes Rechtsmittel (Unterlassungsklage) zu beantragen,
    - iv. regelmäßig entsprechende Transparenzberichte über behördliche Datenanfragen zu veröffentlichen

## 11) Verbundene Unternehmen

(1) Um gemeinsam mit Software-Entwicklern und Ingenieuren der mit ChargePoint verbundenen Unternehmen die Weiterentwicklung und ständige Verbesserung der vom Mandanten genutzten Anwendungen und Services vorantreiben zu können, werden personenbezogene Daten auch von mit ChargePoint verbundenen Unternehmen verarbeitet.

(2) Die entsprechenden Unternehmen sowie Art und Zweck der Datenverarbeitung werden in der „Liste der für ChargePoint tätigen internen Subauftragnehmer“ in Anlage A dieses Anhangs aufgeführt.

(3) Zur Sicherstellung eines den Vorgaben des europäischen Datenschutzrechts entsprechenden Datenschutzniveaus im Sinne von Artikel 46 DSGVO hat ChargePoint eine Vereinbarung über Gruppen-interne Datentransfers samt EU-Standardvertragsklauseln und Transferfolgenabschätzung mit den jeweiligen Unternehmen geschlossen.

## 12) Mitteilung bei Verstößen von ChargePoint

Verstöße gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten sind dem Mandanten unverzüglich zu melden, sodass dieser seinen gemäß Art 33 f DSGVO bestehenden Melde- und Benachrichtigungspflichten gegenüber Aufsichtsbehörden und Betroffenen nachkommen kann.

## 13) Löschung und Rückgabe personenbezogener Daten

Bei Beendigung der Vertragsbeziehungen oder nach jederzeitiger Aufforderung durch den Mandanten hat ChargePoint sämtliche im Auftrag des Mandanten verarbeiteten personenbezogenen Daten dem Mandanten auf dessen dokumentierte Weisung hin entweder in einem gängigen Format auszuhändigen oder datenschutzgerecht zu vernichten.

## Anlage A

zur Vereinbarung zur Gewährleistung des Datenschutzes gemäß Art 28 DSGVO

### Liste der für ChargePoint tätigen Subauftragnehmer

Subauftragnehmer	Ort (abweichend vom Sitz)	Kontakt	Zweck/Art verarbeiteter Daten
Amazon Web Services EMEA SARL 38 Avenue John F. Kennedy L-1885 Luxembourg	Rechenzentren Frankfurt	AWS Compliance Center <a href="https://aws.amazon.com">https://aws.amazon.com</a>	Betrieb von Datenbanken (AWS RDS) / alle in be.ENERGISED verarbeiteten Daten
Auth0 Inc 10800 NE 8th Street, Suite 700 Bellevue, WA 98004 USA	Rechenzentren in der EU	+1 425 312 6521 <a href="mailto:privacy@auth0.com">privacy@auth0.com</a>	Digitale Authentifizierungs- und Autorisierungs-Dienste für be.ENERGISED und eDriver.APP / Log-Daten
Benefit Partner GmbH Europaplatz 7 A-3100 St. Pölten	Datenverarbeitung in be.ENERGISED	+43 2742 285 20 <a href="mailto:office@benefit-bueroservice.at">office@benefit-bueroservice.at</a>	Betrieb von Hotline Services / Personenstammdaten, Kommunikationsdaten, personenbezogene technische Daten, Vertragsstammdaten, Bewegungsdaten
BMD Systemhaus GmbH Sierninger Straße 190 A-4400 Steyr		+43 7252 8830 <a href="mailto:bmd@bmd.at">bmd@bmd.at</a>	Betrieb von Buchhaltungssystemen / Rechnungs- und Umsatzdaten
Dembach & Goo Informatik GmbH Hohenzollernring 72 D-50672 Köln	Rechenzentren Köln, Düsseldorf	+49 69 96866084 <a href="mailto:datschutz@dg-i.net">datschutz@dg-i.net</a>	Betrieb von Firewalls für die Anbindung von Ladestationen über VPN-Zertifikate / Personenbezogene technische Daten, Vertragsstammdaten, Vorgangsdaten
EVA Solutions Group Oy Satakunnankatu 32 FI-33210 Tampere	Datenverarbeitung in be.ENERGISED	+358 753250978 <a href="mailto:info@eva.global">info@eva.global</a>	Betrieb von Hotline Services / Personenstammdaten, Kommunikationsdaten, personenbezogene technische Daten, Vertragsstammdaten, Bewegungsdaten
Functional Software, Inc. 45 Fremont Street, 8th Floor San Francisco, CA 94105-2250, USA		<a href="mailto:legal@sentry.io">legal@sentry.io</a>	Analyse von Systemfehlern auf Entwicklungsebene / potenziell alle in be.ENERGISED verarbeiteten Daten
Girève SAS 108-110 Avenue du Général Leclerc F-78220 Viroflay	Roaming-Netzwerk Frankreich	+33 1 73 50 31 75 <a href="mailto:contact@gireve.com">contact@gireve.com</a>	Betrieb von Roaming-Netzwerken / Personenbezogene technische Daten, Vertragsstammdaten, Bewegungsdaten, Vorgangsdaten
Google Ireland Ltd Gordon House, Barrow Street Dublin 4, Ireland		+353 1 543 1000 <a href="mailto:support-at@google.com">support-at@google.com</a>	Analyse der eDriver APP Nutzung (Analytics for Firebase) und Dokumentation des Crash-Verhaltens der eDriver.APP (Crashlytics)/ App-Daten
Hubject GmbH EUREF-Campus 22 D-10829 Berlin	Roaming-Netzwerk Deutschland	+49 30 78893200 <a href="mailto:info@hubject.com">info@hubject.com</a>	Betrieb von Roaming-Netzwerken / Personenbezogene technische Daten, Vertragsstammdaten, Bewegungsdaten, Vorgangsdaten
IXOPAY GmbH Mariahilfer Straße 77-79 A-1060 Wien		<a href="mailto:privacy@ixolit.com">privacy@ixolit.com</a>	Betrieb des Payment Gateway / Payment Gateway Daten

livepost Austria GmbH Industriestraße 18 A-4800 Attnang-Puchheim	+43 7682 93 151 0 info@livepost.at	Druck und Versand von Rechnungen / Rechnungs- und Umsatzdaten
Tableau International, U.C., The Oval, Shelbourne Road, Ballsbridge, Dublin 4, Ireland	privacy@salesforce.com	Visualisierung, Statistik, Auswertung / alle in be.ENERGISED verarbeiteten Daten
The Rocket Science Group LLC 675 Ponce De Leon Ave NE, Suite 5000 Atlanta, GA 30308 USA	+1 404 806 5843 dpo@mailchimp.com	Betrieb von Mail Services / Personenstammdaten, Kommunikationsdaten, Rechnungs- und Umsatzdaten

### Liste der für ChargePoint tätigen internen Subauftragnehmer

Subauftragnehmer	Ort (falls abweichend vom Sitz)	Kontakt	Zweck/Art verarbeiteter Daten
ChargePoint, Inc. 240 East Hacienda Avenue Campbell, CA 95008 USA	Rechenzentren in den USA	privacy.eu@chargepoint.com	Betrieb, Wartung, Entwicklung und Support von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services (einschließlich der Abwicklung und Abrechnung von Ladevorgängen, Verarbeitung von POI-Daten, Lastmanagement samt Forecasting und Analyse) / alle in be.ENERGISED verarbeiteten Daten
ChargePoint European Holdings BV Zuidplein 126 NL-1077XV Amsterdam	Rechenzentren in der EU	privacy.eu@chargepoint.com	Betrieb, Wartung, Entwicklung und Support von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services (einschließlich der Abwicklung und Abrechnung von Ladevorgängen, Verarbeitung von POI-Daten, Lastmanagement samt Forecasting und Analyse) / alle in be.ENERGISED verarbeiteten Daten
ChargePoint Germany GmbH Speicherstraße 20 D-81671 München			
ChargePoint Network (Netherlands) BV Hoogoorddreef 56E NL-1101BE Amsterdam			
ChargePoint Network (France) SAS 12 Place Dauphine F-75001 Paris			
ChargePoint Network (UK) Ltd 2 Waterside Drive Arlington Business Park Theale, Reading, Berkshire, RG7 4SW, UK	Rechenzentren in der EU	privacy.eu@chargepoint.com	Betrieb, Wartung, Entwicklung und Support von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services (einschließlich der Abwicklung und Abrechnung von Ladevorgängen, Verarbeitung von POI-Daten, Lastmanagement samt Forecasting und Analyse) / alle in be.ENERGISED verarbeiteten Daten
ChargePoint Technologies India Pty Ltd 3rd Floor, AIHP Signature 418-419, Udyog Vihar, Phase – 4 Gurgaon, Haryana, India	Datenverarbeitung am Standort	privacy.eu@chargepoint.com	Betrieb, Wartung, Entwicklung und Support von be.ENERGISED und der darauf basierenden Services (einschließlich der Abwicklung und Abrechnung von Ladevorgängen, Verarbeitung von POI-Daten, Lastmanagement samt Forecasting und Analyse) / alle in

be.ENERGISED verarbeiteten  
Daten

## Anhang N

### 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, Reg.-Nr.: Firma, Firmenbuch- oder Handelsregister-Nr.

Adresse: Straße

PLZ, Ort: PLZ, Ort

IBAN: IBAN

BIC: 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: Ort, Datum

Unterschrift: \_\_\_\_\_

#### Hinweise

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.