

## SERVICE LEVEL VEREINBARUNG

zwischen	Alpitronic GmbH / S.r.l. Einpersonengesellschaft
und	Kunde

Version 1-7 der Service-Level-Vereinbarung für Hypercharger  
Alle Rechte vorbehalten. Alle Rechte vorbehalten. Die Vervielfältigung dieses Dokuments, auch auszugsweise, ist nur mit Genehmigung von Alpitronic gestattet. Obwohl der Inhalt dieser Mitteilung sorgfältig auf seine Richtigkeit geprüft wurde, können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden.

## I. ABSCHNITT – PARTEIEN

### 1. LEISTUNGSERBRINGER

- 1.1. Die in dieser Service-Level-Vereinbarung vorgesehenen Leistungen werden erbracht von:  
**Alpitronic GmbH – S.r.l.** (*Gesellschaft mit beschränkter Haftung – società a responsabilità limitata*), einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach italienischem Recht, mit Sitz in I-39100 Bozen, Italien, Bozner-Boden-Mitterweg 33, UID-Nr. IT02632180218, eingetragen bei der Handelskammer Bozen unter der Nummer 02632180218, nachfolgend
- 1.2. Der Kunde kann dabei folgende Kontaktdaten verwenden.
- Tel.: +39 0471 196133  
Homepage: <http://www.hypercharger.it>  
E-Mail: [support@hypercharger.it](mailto:support@hypercharger.it)  
Onlinetool: Zugang zu Onlinetool auf Anfrage.
- 1.3. Sollte Alpitronic die Leistungen untervergeben, müssen dem Kunden zeitnah die Daten des Unterauftragnehmers mitgeteilt werden.

### 2. UNTERAUFTRAGNEHMER

- 2.1. Alpitronic kann die Leistungen teilweise oder zu Gänze untervergeben.
- 2.2. Alpitronic garantiert, dass die Unterauftragnehmer befähigt sind, die Leistungen gemäß dieser Service-Level-Vereinbarung zu erbringen und hierfür entsprechend geschult und qualifiziert sind.
- 2.3. Alpitronic haftet für alle Handlungen, Unterlassungen und Fehler seiner Unterauftragnehmer.

### 3. KUNDE

- 3.1. Bezeichnet die juristische Person, welche im Besitz des Produktes ist oder dieses betreibt (Ladesäulenbetreiber – *Charge Point Operator*).

## II. ABSCHNITT – RANGORDNUNG DER VERTRAGSDOKUMENTE UND DEFINITIONEN

### 4. RANGORDNUNG DER VERTRAGSDOKUMENTE

- 4.1. Die Service-Level-Vereinbarung besteht aus den nachstehenden Dokumenten. Bei Widersprüchen zwischen den einzelnen Dokumenten gilt folgende Rangordnung:
- i. Die gegenständliche Service-Level-Vereinbarung
  - ii. Die Standardgarantiebedingungen (sofern das Produkt unter die Standardgarantie fällt).

## 5. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER PARTEIEN

Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass etwaige Allgemeine Geschäftsbedingungen nicht verbindlich sind, unabhängig davon, ob diese auf Angeboten, Auftragsbestätigungen, Rechnungen abgedruckt sind oder der jeweils anderen Partei in anderer Weise mitgeteilt werden.

### III. ABSCHNITT – DEFINITIONEN

Begriff	English	Beschreibung
Betriebszeit (KPI 2)	<i>Uptime (KPI 2)</i>	bezeichnet die technische Verfügbarkeit des Produkts gemäß Ziffer 19.
Dokumentation	<i>Documentation</i>	bezeichnet in digitaler, gedruckter oder anderer Form die technischen, Benutzer- und Referenzhandbücher, Notizen, Anleitungen und Zusammenfassungen, technischen Versionshinweise, Spezifikationen und jegliche andere unterstützende Dokumentation, die sich auf die von Alpitronic bereitgestellten Produkte oder Leistungen bezieht.
Ersatzteil(e)	<i>Spare Parts</i>	bezeichnet ein austauschbares Teil, das Warenbestand des Lieferanten aufbewahrt wird und zur Reparatur oder Austausch von defekten Produkten oder deren Komponenten verwendet wird
Ersatzteilgarantie	<i>Spare Parts Warranty</i>	bezeichnet die Garantie für Ersatzteile gemäß Ziffer 21.
Ersatzteilgarantiedauer	<i>Spare Parts Warranty Period</i>	bezeichnet die in Ziffer 21.2 definierte Zeitspanne, in welcher die Ersatzteilgarantie gewährt wird.
Fernzugriff-Antwortzeit	<i>Remote Response Time</i>	bezeichnet die Zeit zwischen der Annahme einer

		Serviceanfrage und der mündlichen oder schriftlichen Antwort eines Helpdesk-Mitarbeiters.
Fernzugriff-Fehlerbehebungszeit	<i>Remote Resolution Time</i>	bezeichnet die Zeit zwischen der Annahme einer Serviceanfrage und (i) der Fehlerbehebung des Mangels durch Fernzugriff oder (ii) der Feststellung, dass ein Vor-Ort-Service zur Behebung des Mangels erforderlich ist.
Fernzugriffleistungen	<i>Remote Services</i>	bezeichnet Leistungen, die ohne physische Berührung des mangelhaften Produkts durch einen Remote-Helpdesk-Mitarbeiter erbracht werden. Remote-Services werden nur mit Fernzugriff auf das mangelhafte Produkt durchgeführt.
Garantieanspruch	<i>Warranty Claim</i>	bezeichnet die Aufforderung des Kunden an Alpitronic, den Mangel gemäß Standardgarantiebestimmungen zu beheben.
Garantiedeckungsprüfung	<i>Warranty Coverage Assessment</i>	bezeichnet die Prüfung, ob ein in einem Garantieanspruch behaupteter Mangel von der Produkt- oder Ersatzteilgarantie umfasst ist oder unter eines der Garantiausschlusskriterien fällt.
Geschäftszeiten	<i>Service Time</i>	bezeichnet die jeweiligen Geschäftszeiten, während der Alpitronic die Leistungen erbringt.

Geschäftszeit 9x5	<i>Service Time 9*5</i>	bezeichnet 9 Stunden (8:00 - 17:00 Uhr), 5 Werktage pro Woche (Montag – Freitag) unter Berücksichtigung der am Belegenheitsort des Produkts geltenden gesetzlichen Feiertage.
Geschäftszeit 13*6	<i>Service Time 13x6</i>	bezeichnet 13 Stunden (7:00 – 20 Uhr Zeitzone Belegenheitsort des Produktes), 6 Wochentag (Montag - Samstag), unter Berücksichtigung der am Belegenheitsort des Produkts geltenden gesetzlichen Feiertage.
Geschäftszeit 24*7	<i>Service Time 24x7</i>	bezeichnet 24 Stunden und 7 Wochentage, einschließlich gesetzlicher Feiertage am Belegenheitsort des Produkts.
Hypercharger	<i>Hypercharger</i>	bezeichnet die von Alpitronic hergestellten Produkte in seinen verschiedenen Versionen
Kaufvertrag	<i>Purchase Agreement</i>	bezeichnet den Vertrag, auf dessen Grundlage ein Produkt von Alpitronic erworben wurde; Kaufverträge zwischen anderen Parteien sind von dieser Definition ausgeschlossen.
Korrigierende Wartung	<i>Corrective Maintenance</i>	bezeichnet die Eingrenzung und Behebung eines Mangels, um die Betriebsbereitschaft des Produktes wiederherzustellen.
Kunde	<i>Customer</i>	bezeichnet entweder den Käufer oder den Betreiber des Produktes (Ladestationsbetreiber – <i>Charge Point Operator</i> ).

Leistungskennzahl (KPI)	<i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	bezeichnet entscheidende (Schlüssel-) Leistungskennzahlen für die Messung und Bewertung der vereinbarten Service Levels und Betriebszeiten.
Leistungen	<i>Service(s)</i>	bezeichnet die von Alpitronic oder einem Unterauftragnehmer erbrachten Leistungen gemäß gewähltem Servicepaket.
Mangel (Fehler)	<i>Defect</i>	bezeichnet eine Abweichung des Produkts von den vereinbarten Produktspezifikationen einschließlich Kabel und Serviceteile.
MEZ	<i>CET</i>	bezeichnet die Mitteleuropäische Zeitzone.
Nächster Werktag	<i>Next Business Day (NBD)</i>	bezeichnet der nächste Werktag ab Bestätigung einer Serviceanfrage.
Partei	<i>Party</i>	bezeichnet den Verkäufer oder Käufer einzeln.
Parteien	<i>Parties</i>	bezeichnet den Verkäufer und Käufer gemeinsam.
Präventive Wartung	<i>Preventive Maintenance</i>	bezeichnet die Leistungen gemäß Ziffer 14.2.
Proaktive Überwachung	<i>Proactive Monitoring</i>	bezeichnet die Leistungen gemäß Ziffer 14.
Produkt(e)	<i>Product(s)</i>	bezeichnet ein oder mehrere hypercharger, die vom Käufer erworben oder vom Ladesäulenbetreiber betrieben werden.
Produktgarantie	<i>Product Warranty</i>	bezeichnet die schriftliche Garantie des Lieferanten, dass das Produkt den Standards und Spezifikationen gemäß

		Standardgarantiebestimmungen entspricht.
Serviceanfrage	<i>Service Call</i>	bezeichnet die Anfrage des Kunden an Alpitronic, Leistungen zu erbringen.
Serviceanfragebestätigung	<i>Service Call Acceptance</i>	bedeutet die Bestätigung von Alpitronic, dass alle für die Bearbeitung des Serviceanrufs erforderlichen Informationen vorliegen. Ab diesem Moment werden die anwendbaren Einsatzzeiten berechnet.
Serviceanfrageüberprüfung	<i>Service Call Entitlement</i>	bezeichnet die Überprüfung und Bewertung einer Serviceanfrage dahingehend, alle für die Bearbeitung der Serviceanfrage erforderlichen Informationen verfügbar sind oder bereitgestellt wurden
Service Level	<i>Service Level</i>	bezeichnet die Leistungsgrade (Einsatzzeiten und Geschäftszeiten), zu welchen Fernzugriff und Vor-Ort-Services, gemäß gewähltem Servicepaket erbracht werden.
Service-Level-Vereinbarung (SLA)	<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	bezeichnet diese Vereinbarung.
Servicepaket / Service Pack	<i>Service Pack</i>	bezeichnet ein Paket vordefinierter Leistungen, die innerhalb vordefinierter Einsatzzeiten während vordefinierten Geschäftszeiten zu erbringen sind und die vom Käufer auf Grundlage der Service Level Vereinbarung erworben werden können.

Schweregrad	<i>Severity Level / Severity</i>	bezeichnet den Schweregrad eines Mangels. Je nach Schweregrad ändern sich die Einsatzzeiten innerhalb eines Servicepakets entsprechend.
Schweregrad 1	<i>Severity Level 1</i>	bezeichnet einen Ausfall des Produkts, der für den Kunden entscheidend ist. Der Mangel am Produkt führt zu einer schwerwiegenden Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse des Kunden durch Stillstand oder Totalausfall des Systems. Eine Umgehung ist nicht möglich.
Schweregrad 2	<i>Severity Level 2</i>	bezeichnet eine Fehlfunktion des Produkts, die für den einzelnen Endnutzer des Produkts entscheidend ist. Der Mangel am Produkt führt zu einer verminderten Leistungsfähigkeit des Produkts, dessen Verwendung aber noch möglich ist.
Schweregrad 3	<i>Severity Level 3</i>	bedeutet eine mäßige Beeinträchtigung des Betriebs und ist für den einzelnen Endnutzer nicht entscheidend. Der Mangel kann vorübergehend durch eine verfügbare Umgehungslösung umgangen werden; eine Verzögerung der Mangelbeseitigung ist annehmbar.
Standardgarantiebedingungen	<i>Standard Warranty Terms</i>	bezeichnet die Garantiebedingungen, die beim Kauf des Produktes automatisch mitgelten.

Unterauftragnehmer	<i>Subcontractor</i>	bezeichnet ein Unternehmen, das von Alpitronic mit der Erbringung von Leistungen in seinem Namen beauftragt wird.
Vor-Ort-Fehlerbehebungszeit	<i>On-Site Resolution Time</i>	bezeichnet die Zeit zwischen der Serviceannahmebestätigung und der Fehlerbehebung durch einen des Vor-Ort-Serviceeinsatz am Produkt.
Vor-Ort-Leistungen	<i>On-Site Services</i>	bezeichnet Leistungen, die am Belegenheitsort des betreffenden Produkts von qualifizierten Servicetechnikern von Alpitronic oder deren Unterauftragnehmern erbracht werden. Der Vor-Ort-Service umfasst die Reparatur eines fehlerhaften Produkts mit oder ohne Ersatz von Serviceteilen.
Werktag	<i>Business Day</i>	bezeichnet jeden Tag mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen sowie gesetzlichen Feiertagen sowohl in Italien/Südtirol als auch am Belegenheitsort der Produkte.
Zeitmessung	<i>Time Measurement</i>	bezeichnet nach Maßgabe von Ziffer 16 das Verfahren für die Zeitmessung der einzelnen Einsatzzeiten je nach gewähltem Servicepaket. Außerhalb der vereinbarten Geschäftszeiten wird die Zeitmessung unterbrochen.

#### IV. ABSCHNITT – GEGENSTAND

##### 6. GEGENSTAND DER SERVICE LEVEL VEREINBARUNG

Diese Kombination der Service Packs setzt sich wie folgt zusammen:

BASIC:	Remote Bronze und On-site Bronze plus Erweiterte Garantie für Jahr 3 bis 5
STANDARD:	Remote Silver und On-site Silver plus Erweiterte Garantie für Jahr 3 bis 5
PREMIUM:	Remote Platinum and On-site Gold plus Erweiterte Garantie für Jahr 3 bis 5 5

In allen Service Packs ist die Jährliche Präventive Wartung enthalten. Etwaig notwendige Ersatzteile werden bei Bedarf separat verrechnet.

- 6.1. Diese Service Level Vereinbarung legt den Gegenstand sowie den Umfang der von Alpitronic zu erbringenden Leistungen in Bezug auf das Produkt fest. Für Produkte, die unter die Garantie fallen, erweitert diese Vereinbarung den Leistungsumfang gemäß den Standardgarantiebedingungen auf zusätzliche Leistungen, Geschäftszeiten und Einsatzzeiten unter Einhaltung der vereinbarten Service Levels. Für jene Produkte, die nicht mehr von der Garantie erfasst sind, regelt diese Vereinbarung vordefinierte Leistungen, Geschäftszeiten und Einsatzzeiten, um die vereinbarten Service Levels einzuhalten.
- 6.2. Der Umfang der Leistungen, Geschäftszeiten und Einsatzzeiten sind in spezifischen Servicepaketen geregelt, die vom Kunden individuell ausgewählt und erworben werden können. Der Kunde kann für jedes Produkt ein anderes Servicepaket auswählen, das seinen spezifischen Bedürfnissen entspricht. Ein Servicepaket kann nicht auf ein anderes Produkt übertragen werden.
- 6.3. Der materielle Umfang der im Rahmen eines bestimmten Servicepaketes zu erbringenden Leistungen und das für jedes Servicepaket relevante Service Level werden in Anlage A genauer beschrieben.
- 6.4. Der geographische Umfang der im Rahmen eines bestimmten Servicepaketes zu erbringenden Leistungen und das für jedes Servicepaket relevante Service Level umfasst das Vertragsgebiet der Europäischen Union, Norwegen, Schweiz und Großbritannien (auf dem Europäischen Kontinent). Leistungen für Produkte, die auf Inseln installiert sind, bedürfen einer separaten Vereinbarung.

## **7. REGELUNGEN AUSSERHALB DES GELTUNGSBEREICHES DIESER VEREINBARUNG**

### **7.1. Ersatzteile**

7.1.1. Die Kosten für Ersatzteile sind nicht in den Servicepaketen enthalten.

7.1.2. Erwirbt der Kunde ein Vor-Ort-Servicepaket, ist der Versand der Ersatzteile zum Belegsort des Produktes in der Gebühr für das Servicepaket enthalten. Wurde hingegen kein Vor-Ort-Servicepaket erworben, wird die Lieferung von Ersatzteilen getrennt berechnet.

### **7.2. Nicht von einem Servicepaket erfasste Leistungen**

7.3. Alpitronic wird dem Kunden jene Leistungen getrennt in Rechnung stellen, welche außerhalb des Leistungsumfanges liegen:

- i. Die erbetene Leistung ist nicht vom Servicepaket erfasst.
- ii. Das Produkt ist wegen Totalschadens nicht reparierbar.
- iii. Missachtung der in der Dokumentation festgelegten Anforderungen oder Parameter wie z. B. unsachgemäße Installation, Inbetriebnahme und Konfiguration, falsche Verwendung oder Bedienung, Veränderungen oder Wartung durch andere Personen als Alpitronic oder von Alpitronic autorisierten Servicetechniker.
- iv. Das Produkt durch Faktoren beschädigt wird, die außerhalb des Einflussbereichs von Alpitronic liegen, wie z.B., aber nicht beschränkt auf:
  - ständige Unterbrechung des Netzanschlusses des Produkts (außer im Falle eines Defekts oder bei der Durchführung von Wartungsarbeiten), die zu einer nicht ordnungsgemäßen Funktion oder zu kondensierender Feuchtigkeit im Produkt führen kann.
  - Computerviren oder Schadsoftware, die nicht durch Alpitronic auf das Produkt gelangt sind.
  - Durch Vandalismus verursachte Schäden.
  - Höhere Gewalt (insbesondere Sturmschäden, Blitzschlag, Feuer, Gewitter, Überschwemmung, Stromausfall, Kollisionen usw.)

7.4. Leistungen außerhalb des Anwendungsbereichs werden auf Grundlage der in Anlage A festgelegten Stundensätze erbracht. Die Zahlungskonditionen richten sich nach Ziffer 12.3.

## **8. VORAUSSETZUNGEN**

Die Vornahme von Leistungen gemäß eines Servicepaketes unterliegt folgenden Bedingungen:

### **8.1. Wartungsfähigkeit des Produktes**

Alpitronic ist berechtigt, vor Beginn der Leistungen die Wartungsfähigkeit des Produktes zu prüfen und ggf. mit dem Kunden und auf dessen Kosten diese wiederherzustellen. Eine Überprüfung der Wartungsfähigkeit erfolgt nur für jene Produkte, die vorher nicht von Alpitronic gewartet wurden (siehe Ziffern 11.2 und 11.3). Die Prüfung der Wartungsfähigkeit umfasst dabei folgende Umstände:

#### **8.1.1. Korrekt durchgeführte Installation und Inbetriebnahme der Produkte**

Die Installation und Inbetriebnahme der Produkte muss in strikter Übereinstimmung mit der Dokumentation und von Alpitronic geschulten und zertifizierten Techniker durchgeführt worden sein. Die ordnungsgemäße Installation und Inbetriebnahme des Produktes muss durch Vorlage des Inbetriebnahmeprotokolls nachgewiesen werden.

#### **8.1.2. Präventive Wartung**

Wurde die präventive Wartung nicht bereits von Alpitronic durchgeführt, muss diese Obliegenheit in Übereinstimmung mit der Dokumentation von Technikern durchgeführt worden sein, die von Alpitronic ordnungsgemäß geschult und zertifiziert wurden.

### 8.1.3. Fernzugriff auf das Produkt

Gewährt der Kunde Alpitronic keinen Zugang auf das Produkt über entsprechende Alpitronic-SIM-Karte, können einige Leistungen nicht erbracht werden, sodass Alpitronic in diesem Fall berechtigt ist, bestimmte Leistungen zu verweigern oder nur gegen zusätzliche Bezahlung zu erbringen.

### 8.2. Ordnungsgemäßer und kontinuierlicher Anschluss an das Stromnetz

Außer im Falle eines Mangels und bei Wartungseingriffen muss das Produkt in ständiger Betriebsbereitschaft durch ständigen Anschluss an das Stromnetz gehalten werden, d.h. es darf nicht mehrfach und ohne betrieblichen Grund an- und abgeschaltet werden, um Schäden am Produkt zu vermeiden und eine ständige Belüftung durch das interne Belüftungssystem des Produkts zu gewährleisten.

## 9. STANDORTVERLEGUNG VON PRODUKTEN

9.1. Wird ein von einem Servicepaket erfasstes Produkt an einem anderen Standort verlegt, muss sich der jeweilige Standort im selben Land befinden, in dem das Servicepaket ursprünglich von Alpitronic erworben wurde. Widrigenfalls wird das Servicepaket automatisch widerrufen und keine Leistungen werden von Alpitronic bereitgestellt, sofern im Einzelfall nichts anderes zwischen Alpitronic und dem Kunden schriftlich vereinbart wurde. Alpitronic muss über die Verlegung eines jeden Produkts schriftlich informiert werden.

9.2. Die Leistungserbringung wird während der Verlegung des Produktes unterbrochen und wird innerhalb 14 Tagen ab Inbetriebnahme und schriftliche Mitteilung an Alpitronic wieder aufgenommen. Die Wartungsgebühr für bestimmte Servicepakete können durch die Verlegung Änderungen erfahren (beispielsweise bei Verlegung auf Inseln).

## 10. SERVICEPAKETE

10.1. Alpitronic bietet acht verschiedene Servicepakete an, die in die zwei Hauptgruppen "Fernzugriff-Servicepakete" und "Vor-Ort-Servicepakete" unterteilt sind.

10.2. Sämtliche Servicepakete umfassen die folgenden Leistungen: Proaktive Überwachung, präventive Wartung und korrigierende Wartung.

	Fernzugriff-Servicepaket (Remote Service Packs)				Vor-Ort-Servicepaket (On-Site Service Packs)			
Servicepaket	REM Bronze	REM Silver	REM Gold	REM Platinum	ONSITE Bronze	ONSITE Silver	ONSITE Gold	ONSITE Platinum
Geschäftszeiten	9*5	13*6	13*6	24*7	9*5	13*6	13*6	24*7

10.3. Die Servicepakete unterscheiden sich hinsichtlich der angebotenen Service Levels, d.h. hinsichtlich Einsatzzeiten und Geschäftszeiten.

10.4. Weiters unterscheiden sich die Service Levels je nach Schweregrad des Mangels.

## **11. KAUF VON SERVICEPAKETEN**

11.1. Servicepakete für ein oder mehrere Produkte können entweder zeitgleich mit dem Kauf eines Produkts oder auch zu einem späteren Zeitpunkt erworben werden.

11.2. Wird ein Servicepaket zeitgleich mit dem Produkt erworben, beginnt Alpitronic die vereinbarte Leistungserbringung nach entsprechender Absprache mit dem Kunden, frühestens jedoch nach Erhalt des entsprechenden Inbetriebnahmeprotokolls des betreffenden Produktes. In diesem Fall wird die Wartungsfähigkeit des Produkts gemäß Ziffer 8.1 nicht überprüft.

11.3. Wird ein Servicepaket nach Inbetriebnahme des Produktes vom Kunden erworben, muss der Kunde eine entsprechende Bestellung mit Angabe des gewünschten Servicepaketes und der Seriennummer des Produkts abgeben. Der Beginn der Leistungserbringung wird, nach vorheriger Prüfung der Wartungsfähigkeit gemäß Ziffer 8.1, mit dem Kunden gemeinsam abgesprochen.

## **12. WARTUNGSGEBÜHR**

12.1. Die Gebühren für jedes Servicepaket sind in Anlage A angegeben. Die Gebühren sind getrennt je Fernzugriff-Servicepaket, Vor-Ort-Servicepaket mit präventiver Wartung und Vor-Ort-Servicepaket ohne präventive Wartung angegeben. Ferner unterscheiden sich die Gebühren dahingehend, ob das betreffende Produkt noch unter Garantie ist oder nicht.

12.2. Alle Rechnungen sind in Euro ausgestellt und zu bezahlen. Die Gebühren verstehen sich pro Produkt und pro Jahr.

12.3. Die Gebühren je Servicepaket werden vierteljährlich und im Voraus fakturiert. Die Zahlung muss innerhalb 30 Tagen ab Übermittlung der Rechnung erfolgen.

12.4. Die Gebühren für die Servicepakete dürfen höchstens einmal im Jahr nach der nachstehenden Anpassungsklausel geändert werden:

Sollte nach einem Jahr ab dem entsprechenden Basismonat der Arbeitskostenindex der Europäischen Union – 27 Länder (wie von Eurostat veröffentlicht) im Vergleich zum am Basismonat gültigen Index um mehr als 2,5% steigen oder um mehr als -2,5% sinken, kann jede Partei eine Anpassung der Gebühren verlangen, die der Erhöhung oder Senkung des Arbeitskostenindex der Eurozone Europäische Union - 27 Ländern entspricht. Der erste Basismonat ist der Monat des Abschlusses eines Servicepaketes. Der neue Basismonat ist der Monat, in dem die Anpassung der Gebühren erfolgt.

## **13. FERNZUGRIFF-SERVICEPAKETE**

Die Fernzugriff-Servicepakete verschiedene Leistungen an, die von Alpitronic innerhalb einer vordefinierten Einsatzzeit entsprechend dem jeweils gewählten Servicepaket sowie dem Schweregrad des Mangels durch Fernzugriff durchgeführt werden. Fernzugriffleistungen umfassen die folgenden Leistungen:

#### **13.1. Fernzugrifffehlerhebung**

Alpitronic greift aus der Ferne auf das Produkt zu und führt eine Fehlerursachendiagnose durch. Alpitronic wird die Möglichkeit prüfen, ob die Betriebsbereitschaft eines fehlerhaften Produkts durch Fernzugriff sicherzustellen ist (z.B. durch Fehlerbehebung, Aktualisierung der Software, Hinweise an den Kunden).

#### **13.2. Proaktive Überwachung**

Die Proaktive Überwachung des Produktes umfasst die folgenden Leistungen.

- i. Laufende Überwachung des Betriebsstatus des Produkts durch Fernzugriff.
- ii. frühzeitige Erkennung potenzieller Fehlfunktionen durch Fernüberwachung und Datenanalyse und ggf. Durchführung präventiver Wartungsmaßnahmen (siehe Ziffer 14.2).

#### **13.3. Softwarewartung**

Die Softwarewartung beinhaltet die Prüfung der auf dem Produkt installierten Soft- und Firmwareversionen und die Installation von Softwareupdates.

#### **13.4. Vorrang von Fernzugriffleistungen**

Da Fernzugriffleistungen der schnellste und effizienteste Weg sind, einen Mangel am Produkt zu überprüfen und zu beheben, wird Alpitronic als erste Mangelbeseitigungsoption die Fernzugriffleistungen durchführen, um ein Problem zu bewerten und ggf. zu beheben. Kann das Problem nicht durch Fernzugriff gelöst werden, wird ein Vor-Ort-Eingriff durch einen Servicetechniker eingeleitet.

### **14. VOR-ORT-SERVICEPAKETE**

Durch Vor-Ort-Service-Packs erbringt Alpitronic bzw. deren Unterauftragnehmer Vor-Ort-Leistungen am Belegenheitsort des Produkts.

#### **14.1. Korrigierende Wartung**

Im Falle eines Mangels wird die Betriebsbereitschaft des Produktes wiederhergestellt, indem defekte Bauteile am Belegenheitsort ersetzt oder repariert werden.

#### **14.2. Präventive Wartung**

14.2.1. Alpitronic führt jene präventive Wartungsleistungen durch, die im Installationshandbuch festgelegt sind, es sei denn, der Kunde führt diese Leistungen selbst durch.

14.2.2. Für den Fall, dass der Kunde selbst die präventiven Wartungsleistungen durchführt, berechnet Alpitronic eine entsprechend reduzierte Gebühr für das gewählte Servicepaket gemäß Anlage A. Die präventiven Wartungsleistungen müssen stets von Servicetechnikern durchgeführt werden, die vorher von Alpitronic nach Maßgabe von Abschnitt IX geschult und entsprechend ermächtigt worden sind.

### 14.3. Voraussetzungen

Voraussetzung für den Erwerb eines Vor-Ort-Servicepaketes ist der Erwerb eines Fernzugriff-Servicepaketes mit gleichem oder höherem Service Level. Mögliche Kombinationen sind:

	Bronze On-site	Silver On-site	Gold On-site	Platinum On-site
Bronze Remote	JA	-	-	-
Silver Remote	JA	JA	-	-
Gold Remote	JA	JA	JA	
Platinum Remote	JA	JA	JA	JA

### 14.4. Versand von Serviceteilen

Ist zur Behebung eines Mangels der Austausch von Serviceteilen erforderlich, so wird Alpitronic das benötigte Serviceteil beschaffen und zum Belegenheitsort des Produkts versenden, d.h. der Versand von Serviceteilen ist in der Gebühr des Servicepaketes enthalten. Die Kosten für Serviceteile hingegen sind vom Kunden zu tragen, es sei denn, das Produkt bzw. der Mangel ist durch die Garantie abgedeckt.

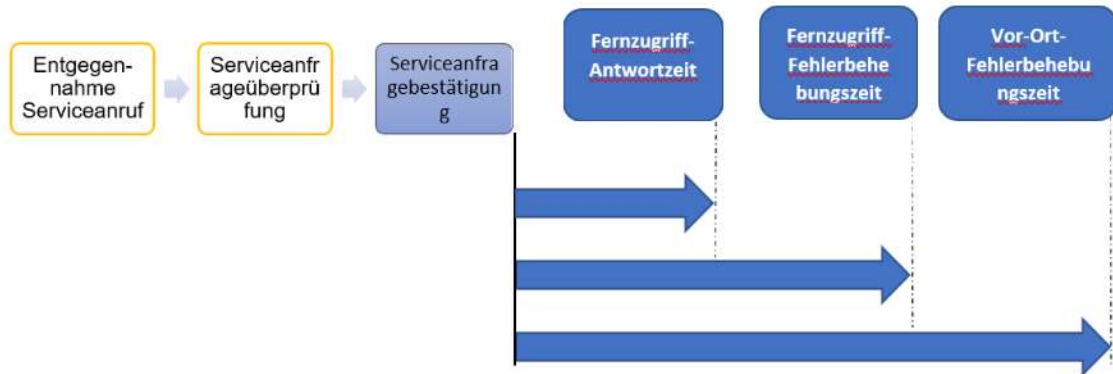
## V. VERFAHREN FÜR SERVICEANRUF UND ZEITMESSUNG

### 15. GELTENDMACHUNG EINES GARANTIEANSPRUCH DURCH SERVICEANRUF

Wenn ein Produkt von der Garantie abgedeckt ist und ein Serviceanruf im Zusammenhang mit der Behebung eines Mangels im Rahmen der Garantie getätigt, gilt ein solcher Serviceanruf gleichzeitig auch als Geltendmachung eines Garantieanspruchs. Die Prüfung, ob im Rahmen des Garantieanspruchs geltend gemachte Mangel von der Garantie umfasst ist, erfolgt anhand der Standardgarantiebedingungen, während das Verfahren für die Bearbeitung von Serviceanrufen (einschließlich Garantieansprüchen für Produkt(e), die von einem Servicepaket abgedeckt sind) nachfolgend beschrieben ist.

### 16. ZEITMESSUNG

16.1. Die Einsatzzeiten je anwendbarem Service Level gemäß erworbenen Servicepaket werden wie folgt berechnet:



16.2. Die Zeitmessung beginnt mit der Bestätigung des Serviceanrufes gemäß Ziffer 16.5. Die Zeitmessung wird außerhalb der im ausgewählten Servicepaket angegebenen Geschäftszeit unterbrochen (d.h. nicht gezählt).

### 16.3. Serviceanruf

Ein Serviceanruf ist die Aufforderung des Kunden an Alpitronic, die Leistungen gemäß gewählten Servicepaket zu erbringen. Wenn der Kunde einen Serviceanruf bei Alpitronic tätigt, stellt er den in Ziffer 1 genannten Ansprechpartnern von Alpitronic oder nach Verfügbarkeit über das eigens bereitgestellte Online-Service-Tool folgende Informationen schriftlich oder mündlich zur Verfügung:

- i. Name und Adresse des Kunden
- ii. Art des Produkts / Modell
- iii. Seriennummer des Produkts
- iv. Genaue Angabe des Belegenheitsortes des Produktes
- v. Detaillierte Angaben zum Inhalt des Serviceanrufes
- vi. Kontaktdaten des Kunden (Kontaktperson, E-Mail-Adresse, Telefonnummer).

### 16.4. Serviceanfrageüberprüfung

16.4.1. Wurden vom Kunden alle in Ziffer 16.3 genannten Informationen Alpitronic mitgeteilt, so stellt Alpitronic unmittelbar nach Erhalt der Informationen eine Serviceanfragebestätigung gemäß Ziffer 16.5 aus.

16.4.2. Sollten hingegen die in Ziffer 16.3 geforderten Informationen unvollständig sein, so informiert Alpitronic den Kunden unverzüglich über die fehlenden Informationen, die zur Ausstellung der Serviceanfragebestätigung benötigt werden.

### 16.5. Serviceanfragebestätigung

Sind alle Informationen übermittelt worden, bestätigt Alpitronic den Serviceanruf unmittelbar, indem sie dem Kunden eine Referenznummer mit Zeitstempel ausstellt. Dieser Zeitpunkt markiert den Beginn der Zeitmessung der vereinbarten Einsatzzeiten gemäß gewählten Servicepaket und zur Beurteilung der Einhaltung der vereinbarten KPIs und der damit verbundenen Servicegutschriften.

## VI. ABSCHNITT –LEISTUNGSKENNZAHLEN UND SERVICEGUTSCHRIFT

### 17. ALLGEMEIN

- i. Alpitronic erbringt die angebotenen Leistungen innerhalb vordefinierter Service Levels gemäß gewähltem Servicepaket. Die Leistungserbringung wird anhand folgender zwei Leistungskennzahlen gemessen: (i) Leistungskennzahl "Fehlerbehebungszeit" (KPI 1) und (ii) Leistungskennzahl "Betriebszeit" (KPI 2).
- 17.1. Alpitronic wird den Kunden monatlich über die Leistungskennzahlen informieren, um ggf. gemeinsam Verbesserungsmaßnahmen einleiten zu können.

### 18. KPI1 – FEHLERBEHEBUNGSZEIT

#### 18.1. **Gegenstand**

- 18.1.1. Die Leistungskennzahl „Fernzugriff-Fehlerbehebungszeit“ misst die Fähigkeit von Alpitronic, die in einer Serviceanfrage enthaltenen Mängel innerhalb des geltenden Service Levels zu lösen.
- 18.1.2. Die Leistungserfüllungsquote stellt den Prozentsatz der ordnungsgemäß erfüllten Serviceanfragen dar, die den nachfolgend aufgeführten Bestimmungen und Bedingungen unterliegen.
- 18.1.3. Alpitronic garantiert eine in nachstehender Tabelle definierte Leistungserfüllungsquote für Fernzugriff- und/oder Vor-Ort-Fehlerbehebungszeiten, basierend auf dem jeweils anwendbaren Servicepaket je Produkt.

Servicepaket	REM AND/OR ON-SITE Bronze	REM AND/OR ONSITE Silver	REM AND/OR ON-SITE Gold	REM AND/OR ON-SITE Platinum
Gesamte Fehlerbehebungszeit	≥97%	≥97%	≥97%	≥97%

- 18.1.4. Die Leistungskennzahl wird separat berechnet:
- i. für Produkte, die einem einzelnen Kunden gehören, und
  - ii. die sich innerhalb eines Landes befinden, und
  - iii. separat für jeden Typ von Servicepaket (Bronze, Silber, Gold und Platin) über alle Produkte innerhalb des jeweiligen Landes.

#### 18.2. **Berechnungsmethode**

Innerhalb des Anwendungsbereichs wird die Leistungskennzahl wie folgt berechnet:

- i. Anzahl aller innerhalb eines (1) Kalendermonats gemäß dem jeweiligen Serviceniveau erfüllten Serviceanfragen („Gesamtzahl erfüllte Serviceanfragen“ – „GZE“).
- ii. Anzahl aller Serviceanfragen in einem Kalendermonat, die aufgrund Verschuldens von Alpitronic nicht innerhalb des geltenden Service Levels erfüllt wurden („Nicht erfüllte Serviceanfragen“ – „NESA“). Serviceanfragen, die in einem Monat eingereicht wurden,

deren Lösungszeit jedoch in den folgenden Monat fällt und die nicht gemäß dem Serviceniveau erfüllt werden, werden für Berechnungszwecke im folgenden Monat gezählt, in dem die Lösung bereitgestellt werden sollte.

- iii. Anzahl aller Serviceanfragen, die im jeweiligen Kalendermonat nicht innerhalb des geltenden Service Levels erfüllt wurden, jedoch ohne Verschulden von Alpitronic („Unverschuldet nicht erfüllte Serviceanfragen“ – „UNESA“). Zu solchen Umständen zählen höhere Gewalt; Mangel an oder unzureichende Netzwerkverbindung des Produkts; Stromnetzbedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Betriebsparametern des Produkts entsprechen; geplante präventive Wartung. In solchen Fällen wird die Zeitmessung für die Behebung des Mangels bis zur vollständigen Lösung des Mangels ausgesetzt.
  - iv. Gesamtzahl der im jeweiligen Kalendermonat festgestellten Serviceanfragen („Gesamtzahl der Serviceanfragen“ – „GSA“). Serviceanfragen, für die die Mangelbehebung gemäß dem geltenden Serviceniveau in den folgenden Monat fällt, werden für die Berechnung des Leistungsindikators im entsprechenden folgenden Monat berücksichtigt.
- 18.3. Die Berechnungsformel lautet wie folgt:

$$KPI1 = \frac{GZE + NESA - UNESA}{GSA} + 100$$

Beispiel:

GZE = 100

NESA = 15

UNESA = 2

GSA = 117

$$KPI1 = \frac{100 + 15 - 2}{117} * 100 = 96,58\%$$

- 18.4. Für den Fall, dass die Leistungserfüllungsquote der Fehlerbehebungszeit aus Gründen, die Alpitronic zu vertreten hat, unter die vereinbarten Leistungskennzahl aller gemeldeten Fälle in einem Land liegt, werden sich beide Parteien einvernehmlich über die Lösung dieses Problems einigen. Alpitronic schlägt einen Berichtigungsplan vor.

## **19. KPI2 – BETRIEBSZEIT**

### **19.1. Gegenstand**

- 19.1.1. Die Leistungskennzahl „Betriebszeit“ („Uptime“) gibt die Zeit der technischen Verfügbarkeit eines Produktes an, d.h. die Zeit, während der ein Produkt ohne technische

Einschränkungen funktioniert und eine störungsfreie Verbindung mit dem Backend des Kunden vorweisen kann.

19.1.2. Basierend auf dem jeweils gewählten Servicepaket, garantiert Alpitronic, dass die gesamte Betriebszeit innerhalb der nachstehenden Verfügbarkeitsquote liegt:

Servicepaket	REM AND ON-SITE Bronze	REM AND ON-SITE Silver	REM AND ONSITE Gold	REM AND ONSITE Platinum
Verfügbarkeitsquote	≥97%	≥97,5%	≥98%	≥98,5%

## 19.2. Berechnung

19.2.1. Die Leistungskennzahl wird separat berechnet:

- i. für Produkte, die einem einzelnen Kunden gehören, und
- ii. die sich innerhalb eines Landes befinden, und
- iii. separat für jeden Typ von Servicepaket (Bronze, Silber, Gold und Platin) über alle Produkte innerhalb des jeweiligen Landes.

19.3. Nicht in der Berechnung der Leistungserfüllungsquote enthalten sind Umstände höherer Gewalt, unzureichende Verfügbarkeit der Netzwerkverbindung, Fehlfunktionen in Drittanbieter-Applikationen oder im Back-Office-System und in der Applikation des Kunden, Stromausfall am Belegensort des Produktes, Stromnetzbedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Betriebsparametern des Produkts entsprechen, und die Durchführung von präventiven Wartungsmaßnahmen ("Erlaubte Ausfallzeit").

19.4. Die Betriebszeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Betriebszeit} = \left( \frac{V}{GZ - EA} \right) * 100$$

Wobei:

V = Erfasste Gesamtstunden der Betriebszeit im jeweiligen Monat aller Produkte in einem Land, für das ein Servicepaket abgeschlossen wurde

EA = Erlaubte Ausfallzeit

GZ = Potenzielle Betriebszeit eines Produkts im Monat (30 Tage).

Beispiel: Produkte, die von einem Servicepaket "Silver" abgedeckt sind.

$$V = 69500h;$$

$$EA = 20h;$$

$$GZ = 72000h$$

$$\text{Verfügbarkeitsquote} = \left( \frac{695}{720-20} \right) * 100 = 96,6\%$$

## 20. SERVICEGUTSCHRIFTEN IN VERLETZUNG DER LEISTUNGSKENNZAHL „BETRIEBS-ZEIT“

- 20.1. Sollte Alpitronic die Verfügbarkeitsquote nicht einhalten, ist Alpitronic verpflichtet:
- sich unverzüglich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen und gemeinsam die Ursachen zu besprechen sowie einen Berichtigungsplan erstellen; und
  - dem Kunden Gutschriften auf der zu entrichtenden Gebühr für die Servicepakete („Servicegutschrift“) auszustellen.
- 20.2. Servicegutschriften stellen den einzigen Rechtsbehelf dar, der dem Kunden in Verletzung der Fehlerbehebungszeiten zusteht. Weitere Rechtsbehelfe sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Servicepaket	Verfügbarkeitsquote	Servicegutschrift
Bronze Fernzugriff und Vor-Ort	≥97%	Keine Gutschrift geschuldet
	≥95% x < 97,5%	2,5%
	< 90% x < 95%	5%
	≤ 90%	10%
Silver Fernzugriff und Vor-Ort	≥97,5%	Keine Gutschrift geschuldet
	≥95% x < 97,5%	2,5%
	< 90% x < 95%	5%
	≤ 90%	10%
Gold Fernzugriff und Vor-Ort	≥98%	Keine Gutschrift geschuldet
	≥95% x < 98%	2,5%
	< 90% x < 95%	5%
	≤ 90%	10%
Platinum Fernzugriff und Vor-Ort	≥98%	Keine Gutschrift geschuldet
	≥95% x < 98%	2,5%
	< 90% x < 95%	5%
	≤ 90%	10%

### 20.3. Berechnung von Servicegutschriften

- 20.3.1. Servicegutschriften für die Verletzung der Verfügbarkeitsquote werden wie folgt berechnet:

$$\text{Gutschrift} = \frac{\text{Jährliche Wartungsgebühr je Produkt mit Servicepaket} \times \text{Produkte pro Land mit Servicepaket}}{12} \times \text{Servicegutschrift in \%}$$

Beispielsrechnung mit einem Produkt, für welches ein Gold Fernzugriff- und Vor-Ort-Servicepaket gewählt wurde:

Jährliche Wartungsgebühr	1.500,00 €
Gesamtzahl von Produkten mit einem Servicepaket:	500 Stück

Effektive Verfügbarkeitsquote	95,75%
Servicegutschrift in %	2,5%

somit

$$\text{Servicegutschrift} = (1.500,00 \text{ €} \times 500 \text{ Stück} / 12) \times 2,5\% = \text{€ } 1.562,50$$

Diese Servicegutschrift für den jeweiligen Monat wird von der fälligen Wartungsgebühr abgezogen.

## VII. ABSCHNITT – GARANTIEN

### 21. ERSATZTEILGARANTIE

#### 21.1. **Gegenstand**

21.1.1. Der Lieferant garantiert, dass alle Ersatzteile neu oder neuwertig und für den vorgesehenen Zweck geeignet sind. Der Lieferant kann alternative Ersatzteile mit einer Funktionalität, die der der Originalersatzteile entspricht, verwenden. Es liegt im ausschließlichen Ermessen des Lieferanten, welche Art von Ersatzteilen zur Behebung eines Mangels bereitgestellt wird.

#### 21.2. **Ersatzteilgarantiedauer**

21.2.1. Die Ersatzteile sind während der gesamten Produktgarantiezeit durch ebendiese Produktgarantie abgedeckt, sofern der jeweilige Mangel von der Produktgarantie umfasst sind. In Fällen, in denen (i) die Produktgarantie vor der Installation des Ersatzteils ausläuft oder (ii) der Mangel nicht von der Produktgarantie umfasst ist, beträgt die Ersatzteilgarantiedauer für dieses Ersatzteil sechs (6) Monate ab dem Installationsdatum.

21.2.2. Wird indes ein Ersatzteil zur Behebung von Mängeln verwendet, die nicht durch die Produktgarantie abgedeckt sind, beträgt die Garantiezeit für Ersatzteile zwölf (12) Monate beginnend mit:

- i. entweder Datum des Austauschs des Ersatzteils, wenn der Austausch von Alpitronic-Servicetechnikern und Alpitronic-Servicepartnern durchgeführt wird; oder
- ii. dem Datum der Lieferung des Ersatzteils gemäß dem im Lieferschein angegebenen Lieferdatum, wenn der Austausch des Ersatzteils von anderen als Alpitronic-Servicetechnikern und Alpitronic-Servicepartnern durchgeführt wird.

#### 21.3. **Gründe für den Ausschluss oder Einschränkung der Ersatzteilgarantie**

21.3.1. Die folgenden Umstände sind nicht durch die Ersatzteilgarantie abgedeckt:

- i. Normale Abnutzung: Schäden oder Verschlechterungen, die durch normale Abnutzung während der vorgesehenen Nutzung der Ersatzteile entstehen.
- ii. Unsachgemäße Verwendung: Alle Mängel, die aus unsachgemäßer Installation, Handhabung, Bedienung, Unfällen, Missbrauch, Vernachlässigung, Nutzung in Widerspruch zu den Spezifikationen oder der bereitgestellten Dokumentation oder die anerkannten Industriestandards.

- iii. Unautorisierte Modifikationen: Schäden, die durch Modifikationen oder Reparaturen an den Ersatzteilen durch Personen entstehen, die nicht vom Lieferanten zertifiziert sind.
- iv. Umweltfaktoren wie, aber nicht beschränkt auf, Exposition gegenüber Feuchtigkeit, Hitze, Chemikalien oder anderen gefährlichen Substanzen.
- v. Versäumnis der Durchführung der präventiven Wartung: Schäden, die aus dem Versäumnis resultieren, präventive Wartung gemäß diesen Standardgarantiebestimmungen durchzuführen.
- vi. Verbrauchsmaterialien: Artikel, die in der Liste der Ersatzteile als Verbrauchsmaterialien klassifiziert sind, wie Filter oder Kühlmittel, die regelmäßig ersetzt werden müssen und nicht unter die Ersatzteilgarantie fallen.

## **22. SERVICEGARANTIE**

### **22.1. Gegenstand**

- 22.1.1. Alpitronic garantiert, dass die erbrachten Serviceleistungen den anerkannten Industriestandards in Bezug auf Qualität und Leistungserbringung entsprechen und die geltenden Service Level einhalten.
- 22.1.2. Alle Serviceleistungen werden ordnungsgemäß und fachgerecht erbracht, wobei qualifiziertes und entsprechend geschultes Personal eingesetzt wird.

### **22.2. Servicegarantiedauer**

- 22.2.1. Alpitronic garantiert, dass die erbrachten Serviceleistungen für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten ab dem Datum der Behebung des Mangels frei von Mängeln sind.
- 22.2.2. Während des Servicegarantiedauer wird Alpitronic kostenlos alle geeigneten Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um Mängel zu beheben, die durch unsachgemäße Serviceleistungen verursacht wurden, und alle erforderlichen Ersatzteile zur Behebung des Mangels auf eigene Kosten bereitstellen.

## **VIII. ABSCHNITT – KATEGORIEN VON ERSATZTEILEN**

### **23. REPARATUR-ERSATZTEILE**

- 23.1.1. Reparaturersatzteile sind Teile, die für die Standardreparatur oder den Austausch von Komponenten verwendet werden.
- 23.1.2. Reparaturersatzteile sind in dem mit "R" gekennzeichneten Feld der Ersatzteilklassifizierung zu finden, das in der Ersatzteilliste des jeweiligen Produkts festgelegt ist.

### **24. EICHRECHTSRELEVANTE SERVICETEILE**

- 24.1. Eichrechtrelevante Ersatzteile sind Ersatzteile, die die Eichung des Produkts beeinflussen, wie z.B. Display, Kabel, Messgeräte usw. Diese Ersatzteile müssen nach der Reparatur

oder dem Austausch mit einer Herstellerplombe und einer Wartungsplombe gemäß dem am Belegenheitsort geltenden Eichrecht versiegelt werden.

- 24.2. Eichrechtrelevante Ersatzteile befinden sich in dem mit "Cal-R" gekennzeichneten Feld der Ersatzteilklassifizierung, das in der Ersatzteilliste des jeweiligen Produkts aufgeführt ist.

## **25. MEHRWEG-ERSATZTEILE**

Alle Ersatzteile, die nicht gemäß dem nächsten Absatz als "non returnable" deklariert sind, müssen gemäß den von Alpitronic bereitgestellten Anweisungen und auf Kosten von Alpitronic an Alpitronic zurückgeschickt werden.

## **26. NICHT RÜCKGABEFÄHIGE SERVICETEILE**

- 26.1.1. Als Einwegteile oder „non returnable“ eingestufte Ersatzteile sind nicht an Alpitronic zurückzusenden und werden auf Kosten des Kunden vor Ort entsorgt / recycelt. Zu den Einwegteilen gehören z.B. Filter und Kühlflüssigkeit. Die Bestimmung der Einwegteile erfolgt durch Alpitronic nach eigenem Ermessen und nach Rücksprache mit dem Kunden.

# **IX. ABSCHNITT – TRAINING**

## **27. VERPFLICHTUNGEN FÜR INSTALLATION UND VORBEUGENDE WARTUNG**

- 27.1. Jede Person, die die Installation und/oder präventive Wartung des Produkts durchführt, muss von Alpitronic zertifiziert werden. Das entsprechende Zertifikat wird von Alpitronic ausgestellt, nachdem die Person die von Alpitronic angebotene Schulung und dazugehörige Prüfung erfolgreich absolviert hat.

- 27.2. Sofern nicht anders vereinbart, gelten für die Training und die Zertifizierung die Bedingungen unter der Website <https://training.hypercharger.it/>.

Einsätze am Produkt, die von Personen durchgeführt werden, die nicht im Besitz eines gültigen Zertifikats sind, können zum Verlust oder zur Einschränkung der Garantie oder der Haftung im Falle von Schäden am Produkt oder an Sachen oder Verletzungen Dritter führen.

# **X. ABSCHNITT – VERSCHIEDENES**

## **28. KUNDENVERPFLICHTUNGEN – VERPFLICHTUNG ZUR ZUSAMMENARBEIT**

- 28.1. Um das Risiko für zusätzliche Kosten für Umstände zu vermeiden, die nicht durch diese Service Level Vereinbarung gedeckt ist, muss der Kunde wie folgt mit Alpitronic zusammenarbeiten:

- Der Serviceantrag soll wahrheitsgemäße, genaue und vollständige Informationen beinhalten.

- Die Umgebung soll den Anforderungen gemäß Installationshandbuch entsprechen, einschließlich des Schutzes der Produkte vor Korrosion, Verunreinigung und Eindringen von Flüssigkeiten.
  - Alpitronic muss der Fernzugriff für Fernüberwachung und -diagnose auf das installierte Produkt erlaubt werden.
  - Die von Alpitronic angebotene Fernunterstützung soll verwendet werden. Alpitronic empfiehlt dem Kunden nachdrücklich, die von Alpitronic zur Verfügung gestellten Unterstützungstechnologien zu nutzen. Wenn ein Kunde sich dafür entscheidet, die verfügbaren Unterstützungstechnologien nicht zu nutzen, können dem Kunden aufgrund des erhöhten Bedarfs an Ressourcen zusätzliche Kosten entstehen.
  - Probleme sollen, wenn möglich, per Online-Chat, E-Mail oder Telefon gelöst werden.
  - Den Alpitronic-Außendiensttechnikern und Alpitronic-Servicepartnern soll ein ungehinderter Zugang zum mangelhaften Produkt gewährt werden, wenn eine Reparatur vor Ort erforderlich ist (z.B. Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden, Verfügbarkeit der erforderlichen Schlüssel, wenn der Kunde eigene Schließzylinder verwendet). Alpitronic wird dem Kunden Verzögerungen oder zusätzliche Wartezeiten in Rechnung stellen, die dadurch entstehen, dass der Kunde keinen ungehinderten Zugang zu einem fehlerhaften Produkt gewährleistet hat.
  - Änderungen gegenüber den Angaben im Inbetriebnahmeprotokoll, wie z.B. Standort, Schließzylinder, etc. sind Alpitronic unverzüglich nach deren Eintritt mitzuteilen. Alpitronic stellt dem Kunden die Mehrkosten, die durch das Fehlen dieser Angaben entstehen, in Rechnung.
  - Alpitronic muss Personal zur Verfügung gestellt werden, um den Transformator bei Bedarf abzuschalten. Der erforderliche Aufwand geht zu Lasten des Kunden.
- 28.2. Der Kunde bzw. seine Endkunden haben alle technischen und organisatorischen Vorkehrungen zu treffen, um die externe Stromversorgung des Produktes zu unterbrechen (z.B. Betätigung des Not-Aus-Schalters an Tankstellen oder Abschaltung der externen Stromversorgung direkt am Hauptanschlusspunkt), sollte vom Produkt eine unmittelbare Gefahr für Personen oder Sachen ausgehen (z.B., aber nicht ausschließlich, Feuer, äußere Einwirkungen auf das Produkt, Wetterereignisse). Im Gefahrenfall muss die unmittelbare Umgebung des Produkts so geschützt werden, dass keine Personen, Tiere oder Sachen mit dem Produkt in Berührung kommen können.

## **29. AUSFUHRGENEHMIGUNG**

- 29.1. Die Ausfuhr oder Wiederausfuhr von Produkten und Dienstleistungen, einschließlich des immateriellen Transfers von Gütern und Knowhow sowie der technischen Unterstützung und der Weitergabe von technischen Unterstützungsunterlagen in Verbindung mit diesen

Bedingungen kann der Genehmigungspflicht unterliegen, z.B. aufgrund der Art oder des beabsichtigten Verwendungszwecks.

- 29.2. Sind Produkte oder Serviceteile oder andere Güter aus diesem Vertrag für den Export bestimmt, so ist der Kunde selbst verpflichtet, die entsprechenden Exportkontrollvorschriften zu beachten und die erforderlichen Genehmigungen einzuholen. Die Vertragsparteien verpflichten sich, auf Verlangen, die zur Erlangung der Genehmigung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.
- 29.3. Exporte, Reexporte und die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen im Zusammenhang mit diesem Abkommen dürfen nicht erfolgen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass die Erbringung einer Dienstleistung oder die Verwendung des Produkts im Zusammenhang mit chemischen, biologischen oder nuklearen Waffen oder Flugkörpern, die solche Waffen abfeuern können, erfolgt. Die Parteien werden die jeweils aktuellen Fassungen der entsprechenden Sanktionslisten der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, Deutschlands, Japans, der USA (z.B. *European, US, UK Sanctions Lists, Denied Persons List, Politically Exposed Persons*) sowie vergleichbare, geltende Vorschriften anderer Länder und sonstige Warnungen oder Lieferbeschränkungen/Verbote der zuständigen Behörden beachten und entsprechend handeln.
- 29.4. Die Lieferungen und Leistungen (Vertragserfüllung) stehen unter dem Vorbehalt, dass die Erfüllung nicht durch nationale oder internationale Vorschriften, insbesondere Exportkontrollvorschriften und Embargos oder sonstige Beschränkungen eingeschränkt wird. Verzögerungen, die durch unvorhersehbare Exportkontrollen oder Genehmigungsverfahren entstehen, setzen Vorlaufzeiten und Fristen außer Kraft. Können für bestimmte Güter erforderliche Genehmigungen nicht eingeholt werden, gilt der Vertrag hinsichtlich der betreffenden Güter als nicht abgeschlossen; Schadensersatzansprüche sind deshalb und wegen der vorgenannten Fristüberschreitung ausgeschlossen.

Ein Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Abschnitts stellt eine schwerwiegende Verletzung der vertraglichen Verpflichtungen dar.

### **30. HANDELSANKTIONEN GEGENÜBER RUSSLAND UND WEISSRUSSLAND**

- 30.1. Der Kunde darf weder direkt noch indirekt irgendein Produkt, Ersatzteil oder anderes Gut, das im Rahmen dieser Standardgarantiebestimmungen geliefert wird, in folgende Länder verkaufen, exportieren oder re-exportieren:
- i. nach Weißrussland oder zur Verwendung in Weißrussland, wenn das Produkt, Ersatzteil oder anderes Gut in den Anwendungsbereich von Artikel 8g der Verordnung (EU) Nr. 765/2006 des Rates fällt.
  - ii. in die Russische Föderation oder zur Verwendung in die Russische Föderation, wenn das Produkt, Ersatzteil oder anderes Gut irgendeines Produkts, Ersatzteils oder anderes

- Gut in den Anwendungsbereich von Artikel 12g der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 des Rates fällt.
- 30.2. Der Lieferant macht den Kunden darauf aufmerksam, dass das Produkt selbst und die Ersatzteile in den Anwendungsbereich der genannten Verordnungen des Rates fallen.
- 30.3. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche vertretbaren Anstrengungen zu unternehmen, um sicherzustellen, dass der Zweck von Ziffer 30.1 nicht durch Dritte in der Handelskette, einschließlich möglicher Wiederverkäufer oder Subunternehmer, konterkariert wird.
- 30.4. Der Kunde wird einen angemessenen Überwachungsmechanismus einrichten und aufrechterhalten, um Tätigkeiten von Dritten in der Handelskette, einschließlich möglicher Wiederverkäufer und Subunternehmer, zu erkennen, die den Zweck von Ziffer 30.1 konterkarieren könnte.
- 30.5. Jede Verletzung der Ziffern 30.1, 30.3 und 30.4 stellt eine wesentliche Verletzung dieser Standardgarantiebestimmungen dar, und der Lieferant ist berechtigt, geeignete Rechtsmittel zu erheben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
- i. die Kündigung dieser Standardgarantiebestimmungen; und
  - ii. die Geltendmachung einer Vertragsstrafe von 100 % des Gesamtpreises des Produkts, Ersatzteils oder anderen Gutes, das im Rahmen dieser Standardgarantiebestimmungen exportiert wurde.
- 30.6. Jegliche Informationen, die der Lieferant über einen möglichen Verstoß gegen diese Ziffer erhält, werden umgehend an die zuständigen Behörden gemeldet.
- 30.7. Der Kunde wird den Lieferanten sofort über Probleme hinsichtlich der Vorschriften in Ziffern 30.1, 30.3 und 30.4 informieren, einschließlich relevanter Aktivitäten von Dritten, die den Zweck von Klausel 30.1 konterkarieren könnten. Der Kunde wird dem Lieferanten Informationen über die Einhaltung der Verpflichtungen aus den Ziffern 30.1, 30.3 und 30.4 innerhalb einer Woche nach einfacher Anfrage solcher Informationen zur Verfügung stellen.

## **XI. ABSCHNITT – DAUER UND BEENDIGUNG**

### **31. INKRAFTTRETEN UND DAUER**

#### **31.1. Service-Level-Vereinbarung**

- 31.1.1. Diese Service-Level-Vereinbarung erlangt am Tag der Unterzeichnung durch beide Parteien Gültigkeit und bleibt für 5 (fünf) Jahre in Kraft. Sie verlängert sich bei Ablauf automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, es sei denn, eine Partei benachrichtigt die jeweils andere Partei schriftlich, über ihre Absicht diesen Vertrag zu kündigen. Wenn der Kunde während der Laufzeit zusätzliche Servicepakete kauft oder von einem Servicepaket zu einem anderen wechselt, wird die Laufzeit solcher Service Packs an die Laufzeit dieser Vereinbarung geknüpft, sofern zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

31.1.2. Eine unterzeichnete Service-Level-Vereinbarung oder ein gültiges Servicepaket gilt auch nach Beendigung eines zwischen den Parteien geschlossenen Rahmenkaufvertrages weiter fort.

### **31.2. Servicepakete**

31.2.1. Ein Servicepaket tritt nach entsprechender Vereinbarung zwischen den Parteien in Kraft. Das Datum des Inkrafttretens ist in der Auftragsbestätigung des jeweiligen Servicepaketes angegeben. Die Laufzeit eines jeden Servicepaketes beträgt 1 (ein) Jahr ab dem Datum seines Inkrafttretens und wird automatisch um 1 (ein) weiteres Jahr verlängert, sofern dieses nicht gemäß Ziffer 32 vorher gekündigt wird.

## **32. KÜNDIGUNG OHNE UND MIT TRIFTIGEM GRUND**

32.1. Beide Parteien können diese Vereinbarung (einschließlich aller Servicepakete) ohne Angabe von Gründen mit einer Vorankündigung von mindestens sechs (6) Monaten zum Monatsende schriftlich kündigen. Die Leistungen müssen bis zum Ende der daraus resultierenden Vertragsdauer erbracht werden.

32.2. Der Kunde kann ein einzelnes Servicepaket mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Kalendermonats kündigen.

32.3. Der Kunde kann diese Vereinbarung oder ein einzelnes Servicepaket unmittelbar kündigen, wenn ein grob fahrlässiger Verzug von Alpitronic vorliegt und eine vom Kunden für die Erfüllung gesetzte angemessene Nachfrist fruchtlos abgelaufen ist. Die Kündigung hat der Kunde per Einschreiben an Alpitronic zu richten.

32.4. Unbeschadet sonstiger Rechte ist Alpitronic berechtigt, diese Vereinbarung unmittelbar zu kündigen:

- i. wenn Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden bestehen.
- ii. wenn der Kunde fällige Rechnungen Vorauszahlungen oder, auf Wunsch von Alpitronic, geeignete Zahlungsgarantien nicht leistet nicht, vor die Erfüllung der vereinbarten Leistungen beginnt;

32.5. Wird ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens wegen unzureichender Vermögenswerte abgelehnt, ist Alpitronic berechtigt, die Vereinbarung und alle damit zusammenhängenden Servicepakete unmittelbar zu kündigen.

## **XII. ABSCHNITT – STEITBEILEGUNG UND ANWENDBARES RECHT**

### **33. SACHVERSTÄNDIGENGUTACHTEN**

33.1.1. Die Parteien vereinbaren, dass jede Entscheidung über rein technische Fragen von einem vom Schiedsgericht der Handelskammer Bozen ernannten Sachverständigen nach

den Regeln des Sachverständigenverfahrens getroffen wird und für die Parteien verbindlich ist.

#### **34. SCHIEDSGERICHT**

34.1. Unbeschadet der Bestimmungen von Klausel 33 wird jede Streitigkeit zwischen den Parteien über die Auslegung, Anwendung und/oder Ausführung der vorliegenden Service Level Vereinbarung gemäß der Schiedsgerichtsordnung des Schiedsgerichts der Kammer für Handel, Industrie, Handwerk und Landwirtschaft Bozen dem Schiedsgericht selbst vorgelegt. Die Entscheidung ist endgültig und wird von einem aus drei Schiedsrichtern bestehenden Schiedsgericht gemäß der Schiedsgerichtsordnung des genannten Gerichts getroffen. Verfahrenssprache ist die deutsche Sprache.

34.2. Für die Ernennung des Schiedspanels verweisen die Parteien ausdrücklich auf Artikel 15 ff. der genannten Regeln.

#### **35. ANWENDBARES RECHT**

Diese Vereinbarung unterliegt dem italienischen Recht unter Berücksichtigung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

#### **36. Missbräuchliche Klauseln**

Beide Parteien bestätigen, die vorliegenden Standardgarantiebedingungen ordnungsgemäß und frei geprüft zu haben und die Möglichkeit gehabt zu haben, über alle darin enthaltenen Klauseln und Anhänge zu verhandeln und auszuhandeln. Daher sind die Artikel 1341 und 1342 des italienischen Zivilgesetzbuches nicht anwendbar.

#### **37. ANLAGEN**

Folgende Anlagen bilden einen integrierenden Bestandteil dieser Vereinbarung.

- A. Verschiedene Varianten von Servicepaketen und die dazugehörigen Gebühren / Stundensätze für nicht erfasste Einsätze

## **ANLAGE A – VARIANTEN VON SERVICEPAKETE UND GEBÜHREN**