

VERBUND verpflichtet sich für die Laufzeit des eCharging-Servicevertrages zur Erbringung der in diesem Anhang näher beschriebenen Servicedienstleistungen gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VERBUND Energy4Customers GmbH für VERBUND-eCharging-Gewerbe (Services).

1.1. Laufende Überwachung, Servicierung und Störungsbehebung der Ladeinfrastruktur (Technische Betriebsführung)

VERBUND übernimmt die laufende Überwachung, Servicierung und Störungsbehebung der Ladeinfrastruktur (Betriebsführung). Zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs der Ladeinfrastruktur erfolgt eine Aufnahme aller Ladepunkte in ein Charge Point Management System von VERBUND bzw. des jeweiligen beauftragten Subunternehmers.

Die Leistungen der laufenden Überwachung, Servicierung und Störungsbehebung der Ladeinfrastruktur umfassen im Detail nachstehende Leistungen:

1.1.1. Überwachung, Fernzugriff und Softwarekorrekturen

- VERBUND überwacht den laufenden Betrieb der Ladeinfrastruktur und kann im Bedarfsfall remote auf diese zugreifen (Fernzugriff).
- Inbegriffen sind Software-Updates im Sinne von laufenden Verbesserungen der Ladeinfrastruktur. Funktionale Software-Erweiterungen (Release-Upgrades) sind im Leistungsumfang nicht inbegriffen.

1.1.2. Korrektive Wartung – Störungsbehebung

Folgende Vorgehensweisen stehen im Falle einer Störung der Ladeinfrastruktur zur Verfügung:

- Meldung durch den:die Kund:in:
Der:Die Kund:in hat die Möglichkeit im Falle einer Störung diese entweder telefonisch an die 24h-Hotline, per E-Mail oder über ein allenfalls zur Verfügung gestelltes Webportal zu melden.
- Remote Analyse (Fernanalyse) durch VERBUND:
Im Leistungsumfang ist die Bereitstellung von Servicetechnikern:innen zur Remote-Behebung einer Störung der Ladestationen enthalten. Nach Anforderung durch den:die Kund:in werden innerhalb der betriebsüblichen Normalarbeitszeit (Mo-Do von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Fr von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr) von VERBUND Störungsmeldungen entgegengenommen. Eine Remote-Analyse der Störung erfolgt in der Regel bis zum darauffolgenden Werktag.
- Remote Behebung (Fernbehebung) durch VERBUND:
Sofern eine Remote-Behebung möglich ist, kann eine Entstörung ebenfalls bis zum darauffolgenden Werktag sichergestellt werden.
- Vor Ort Entstörung:
Sollte eine Entstörung nicht per Fernzugriff oder durch den:die Kund:in selbst möglich sein, wird VERBUND den:die Kund:in telefonisch kontaktieren. Der:Die Kund:in hat VERBUND dafür eine befugte Ansprechperson und deren Kontaktdaten bekannt zu geben. VERBUND wird dieser Ansprechperson mögliche Lösungen mitteilen. Weiters kann VERBUND von dem:der Kund:in mit der Entstörung vor Ort beauftragt werden. Die Einsätze am Standort erfolgen nach Terminabsprache und gemäß transparenter Kostenindikation, sofern die Leistung nicht über diesen eCharging-Servicevertrag abgedeckt ist.

Alle Einsätze auf der Liegenschaft des:der Kund:in erfolgen stets nach Terminabsprache. Der:Die Kund:in gestattet VERBUND sowie einem von VERBUND beauftragten Subunternehmer zur Leistungserbringung und Fehlerbehebung den notwendigen Zugang zur Liegenschaft und aller notwendigen Räume und Flächen.

1.2. 24h-Hotline

VERBUND stellt eine 24h-Hotline zu Kosten des jeweiligen Ortstarifes zur Verfügung. Der:Die Kund:in erhält täglich unter dieser 24h-Hotline Hilfestellungen zu technischen Problemen sowie Auskünfte, wie insbesondere

- (Fehl-)Bedienung der Ladeinfrastruktur
- Bekanntgabe der Adresse der nächstgelegenen öffentlichen Ladestation
- Produkte und Angebote

Anfragen zu Vertragsinhalten und Rechnungen kann der:die Kund:in schriftlich an die derzeit aktuelle E-Mailadresse echarging-gewerbe@verbund.at richten, diese werden zu üblichen Bürozeiten bearbeitet.

1.3. Web-Portal

Der:Die Kund:in kann über ein vom E-Mobilitäts-Partner zur Verfügung gestelltes, nicht individualisiertes Portal nachfolgende Funktionen nutzen:

- Echtzeitinformationen über Ladestationen
- Status aller Ladepunkte
- Download von Ladenachweisen
- Details zu Ladevorgängen (Dauer, Energie, Leistung, etc.)
- Es ist ein:e User:in für das Portal inbegriffen.

1.4. Abwicklung und Verrechnung der Ladevorgänge

1.4.1. VERBUND übernimmt im Auftrag des:der Kund:in die Abwicklung der Ladevorgänge an der Ladeinfrastruktur. VERBUND ermöglicht es dem:der Kund:in, dass die Ladeinfrastruktur den Flottenfahrer:innen des:der Kund:in für Ladevorgänge zur Verfügung gestellt werden kann.

1.4.2. Voraussetzung für die Nutzung der Ladeinfrastruktur durch den:die Kund:in ist der Abschluss eines separaten Vertrages mit dem von VERBUND namhaft gemachten E-Mobilitäts-Partner („Ladekartenvertrag“). Die Abrechnung der Ladevorgänge erfolgt auf Grundlage des jeweiligen Ladekartenvertrages durch den E-Mobilitäts-Partner in seinem eigenen Namen und auf seine eigene Rechnung.

1.4.3. Für die Nutzung der eigenen Ladeinfrastruktur hat der:die Kund:in einen Ladekartenvertrag mit dem E-Mobilitäts-Partner abzuschließen und für die Dauer des eCharging-Servicevertrages aufrecht zu halten. Der:Die Kund:in erhält auf Basis des Ladekartenvertrages bereits aktivierte RFID-Karten zur Verwendung („Ladekarten“). Das Laden am jeweiligen Ladepunkt erfolgt durch Authentifizierung mittels Vorhalten der Ladekarte an den dafür vorgesehenen Bereich.

1.4.4. Die Ladeinfrastruktur des:der Kund:in ist nur mit den erhaltenen und aktiven Ladekarten nutzbar. Für Ladevorgänge mit diesen Ladekarten an der Ladeinfrastruktur des:der Kund:in ist das Entgelt mit 0,- € hinterlegt.

1.4.5. VERBUND ist berechtigt, für die Nutzung der Ladeinfrastruktur während der Vertragslaufzeit die bis zu diesem Zeitpunkt vom E-Mobilitäts-Partner erbrachten Leistungen selbst in eigenem Namen und auf eigene Rechnung zu erbringen und wird den:die Kund:in über diesbezügliche Änderungen rechtzeitig informieren.

1.4.6. Die Versorgung der Ladeinfrastruktur mit elektrischer Energie erfolgt direkt aus dem Verteilernetz auf Kosten des:der Kund:in.

1.5. Reporting

Um dem:der Kund:in eine Übersicht über die Transaktionen an der Ladeinfrastruktur zu bieten, kann auf der elektronischen Plattform von VERBUND jederzeit ein Bericht heruntergeladen werden.