

## 1. Geltungsbereich und Gegenstand

- 1.1. Dieses Service Level Agreement („SLA“) definiert die Grundlagen für die Verarbeitung von Einzelbestellungen zu Inbetriebnahme und Wartung von Ladepunkten und Software Services zwischen COMPLEO Charging Technologies GmbH (COMPLEO) und dem KUNDEN.
- 1.2. Beide Parteien werden sich gemeinsam bemühen, eine Systemverfügbarkeit von 99 % zu erreichen.
- 1.3. Die Anfangsdaten werden für jedes Service Level definiert.
- 1.4. Beide Parteien sind bereit, eng miteinander zusammenzuarbeiten und eMobility-Lösungen von COMPLEO anzubieten.
- 1.5. Diese Produkte, Leistungen und Technologien sind zukunftsweisend. Die Parteien erkennen an, dass es eine Lernkurve gibt, und sind bereit, gemeinsam zu lernen, um Prozesse und Vorgänge zu verbessern.
- 1.6. COMPLEO bietet als Software Service eOPERATE an, ein Backend-System und Frontend-Portal für Ladepunkte.
- 1.7. COMPLEO bietet innerhalb von Europa eine Lade-Hardware für E-Fahrzeuge an, die ultraschnelle Gleichstrom-Ladelösungen und Hochleistungs-Wechselstrom-Ladelösungen umfasst.
- 1.8. COMPLEO verkauft ausgewählte Gleichstrom-Ladelösungen weiter, die von Dritten hergestellt und vollständig in COMPLEO-Lösungen eingebunden wurden.
- 1.9. COMPLEO bietet in ausgewählten Bereichen innerhalb Europas technische Leistungen an, einschließlich der Installation, Inbetriebnahme und Wartung von Lade-Hardware, die von COMPLEO angeboten wird.
- 1.10. COMPLEO richtet einen internationalen telefonischen 1st-Line-Helpdesk ein, über den geschulte und qualifizierte Mitarbeiter innerhalb Europas den Betreibern von Ladepunkten und Direktkunden von COMPLEO Unterstützung bieten.
- 1.11. COMPLEO richtet einen internationalen telefonischen 2nd-Line-Support ein, über den geschulte und qualifizierte Mitarbeiter innerhalb Europas KUNDEN und Techniker des KUNDEN im Außendienst Unterstützung bieten.
- 1.12. COMPLEO richtet ein technisches 3rd-Line-Support für Europabestehend aus qualifizierten Mitarbeitern ein. Dieses 3rd-Line-Support bietet Support für Software Services und Hardware, die von COMPLEO angefertigt wird, und dient als Schnittstelle für Hersteller, deren Produkte in COMPLEO-Lösungen eingebunden wurden und über COMPLEO verkauft werden.
- 1.13. Störungen aufgrund von Ereignissen oder Umständen, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von COMPLEO liegen, sind nicht im Geltungsbereich dieser SLAs enthalten (z. B. Vandalismus, Unfälle, Probleme mit der Netzverbindung, Ausfälle von Kommunikationsvorrichtungen der Telekom oder des KUNDEN, ausgelöste Sicherung innerhalb der Netzanbindung des Ladepunktes).

## 2. Definitionen

- 2.1. „Ausfallzeit pro Vorfall“ bezeichnet den maximalen Zeitraum, den es braucht, um die Funktionalität des eOPERATE Service nach Lösung des Problems wiederherzustellen.
- 2.2. „Ersatzteile“ können identische Komponenten sein oder Komponenten, die die Originalspezifikationen erfüllen, aber sich in Aussehen oder Form davon unterscheiden.
- 2.3. „Fehlerpriorität“ definiert den Schweregrad des eOPERATE-Vorfalles.
- 2.4. „COMPLEO Hardware“ wird von COMPLEO hergestellt oder vertrieben.
- 2.5. „Normale Arbeitszeit“ bezeichnet die Zeit von 09:00 bis 17:00 Uhr, Mo. – Fr. Mitteleuropäische Zeit.
- 2.6. „Individualisierung“ bezeichnet jede Individualisierung von Hardware gegenüber dem Produktstandard, die COMPLEO auf Wunsch des KUNDEN vornimmt (z. B. Einsetzen von SIM-Karten, Folierung, Konfigurationsänderungen). Sämtliche Individualisierungen bedürfen der KUNDEN-seitigen Freigabe via E-Mail.
- 2.7. „Reaktionszeit“ bezeichnet den maximalen Zeitraum zwischen der Mitteilung eines Vorfalles und dem Beginn der Behebung durch den Helpdesk. Die Reaktionszeit beginnt mit der Meldung des Vorfalles und der Bereitstellung aller Informationen, die zu Beginn der Untersuchung benötigt werden.
- 2.8. „Unterbrechung“ bezeichnet eine ungeplante Unterbrechung des eOPERATE Software Service, eine Verringerung der Qualität oder ein Ausfall der Hardware.

## 3. Bearbeitung von Einzelbestellungen

- 3.1. Im Falle von Standardprodukten gemäß der aktuellen Preisliste werden individuelle Einzelbestellungen innerhalb von 3 Banktagen akzeptiert.
- 3.2. Im Falle von Nicht-Standardprodukten werden individuelle Einzelbestellungen nach der internen Prüfung akzeptiert.

## 4. 1st-Line-Helpdesk

- 4.1. Unterstützte Sprachen: Englisch, Deutsch.
- 4.2. Der telefonische 1st-Line-Helpdesk ist technisch 24/7 und kaufmännisch vom Montag bis Freitag, 8-18 Uhr, und am Samstag 8-14 Uhr erreichbar.
- 4.3. Auflösung der ersten Anrufe, basierend auf Anruf-Skripten und Standardfragen. Erfassung aller Anfragen von Hardware und Software im Ticketing-System.
- 4.4. Anrufabbruchrate ist technisch bei 12% und kaufmännisch bei 10%.
- 4.5. Maximal 45 Sekunden durchschnittliche Wartezeit pro Monat für den 1st-Line-Helpdesk während der normalen Arbeitszeit.

## 5. Ticketing-System

- 5.1. Identifizierung von Großstörungen und Weiterleitung an Eskalationsinstanzen.



- 5.2. Automatische Bestätigung innerhalb von einer Stunde ab der ersten Anfrage über das Ticketing-System.
- 5.3. Tickets können per E-Mail, über das eOPERATE-Portal, die App eCHARGE+ oder den 1st-Line-Helpdesk eingereicht werden.

## 6. Software-Leistungen

- 6.1. Verbindung der von COMPLEO bereitgestellten Hardware mit dem eOPERATE-Backend innerhalb von durchschnittlich maximal 7 Banktagen nach Erhalt des ausgefüllten „eOPERATE Activation Sheet“ (Formular zur Aktivierung von eOPERATE) und nach Einreichung des ausgefüllten Inbetriebnahmeprotokolls im eOPERATE-Portal.
- 6.2. Verbindung der von COMPLEO bereitgestellten Hardware mit dem eOPERATE-Backend innerhalb von durchschnittlich maximal einem Banktag nach Einreichung des ausgefüllten Inbetriebnahmeprotokolls über den digitalen Prozess im Partnerportal (sofern das Partnerportal dem KUNDEN zur Verfügung steht).
- 6.3. Siehe Tabelle I, II und III für Routinevorgänge, Leistungen und Definition der Prioritäten.

## 7. Wechselstrom-Hardware

- 7.1. Soweit nicht im Einzelfall abweichend zwischen den Parteien vereinbart, gilt Folgendes: Soweit der Kunde für das laufende Quartal bis spätestens einen Monat vor Quartalsbeginn eine verbindliche monatscharfe Bestellungsprognose gestellt hat, beträgt die Zeit bis zur Bereitstellung am Erfüllungsort („**Bereitstellungszeit**“) zwei (2) Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem jede der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- i. Zugang der Einzelbestellung bei COMPLEO gemäß Ziffer [2.3] des Rahmenvertrages,
- ii. Bestellbestätigung durch COMPLEO gemäß Ziffer [2.3] des Rahmenvertrages, und
- iii. schriftliche KUNDEN-seitige Freigabe der zwischen den Parteien vereinbarten Individualisierung, soweit anwendbar (E-Mail ausreichend).

Die in dieser Ziffer 7.1 aufgeführten Bereitstellungszeiten finden erst nach Ablauf von vierzehn (14) Wochen seit dem Zugang der ersten verbindlichen monatscharfen Bestellungsprognose Anwendung; das gleiche gilt, wenn der KUNDE für das unmittelbar vorangehende Quartal keine verbindliche monatscharfe Bestellungsprognose gestellt hat. Diese vierzehn (14) Wochen werden seitens COMPLEO für eine Erst- bzw. Wiederbestückung des Lagers benötigt.

- 7.2. Soweit der Kunde für das laufende Quartal nicht bis spätestens einen Monat vor Quartalsbeginn eine verbindliche monatscharfe Bestellungsprognose gestellt hat, beträgt die Bereitstellungszeit vierzehn (14) Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem jede der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:
- i. Zugang der Einzelbestellung bei COMPLEO gemäß Ziffer [2.3] des Rahmenvertrages,
- ii. Bestellbestätigung durch COMPLEO gemäß Ziffer [2.3] des Rahmenvertrages, und

- iii. schriftliche KUNDEN-seitige Freigabe der zwischen den Parteien vereinbarten Individualisierung, soweit anwendbar (E-Mail ausreichend).

- 7.3. Soweit der KUNDE bei COMPLEO auch den Versand gemäß Hardware Individualvertrag bestellt hat, gelten die in Ziffer 7.1 und 7.2 dargestellten Zeiten für die Bereitstellung entsprechend als Lieferzeiten innerhalb von Deutschland und der EU. Lieferzeiten für Produktlieferungen außerhalb der EU werden auf Anfrage mitgeteilt.
- 7.4. Ersatzteile können 8 Jahre nach Einstellung des Produktes nachbestellt werden.

## 8. Gleichstrom-Hardware – weiterverkauft durch COMPLEO

- 8.1. Die Bereitstellungs- und Lieferzeit ist vom bestellten Modell und der entsprechenden Anzahl abhängig und wird für jede Bestellung einzeln ermittelt.
- 8.2. 2nd- und 3rd-Line-Support wird von COMPLEO mit dem jeweiligen Hardware-Hersteller organisiert.

## 9. Reparatur von Wechselstrom- oder Gleichstrom-Hardware

- 9.1. Der 2nd-Line-Support beginnt innerhalb von durchschnittlich maximal 2 Banktagen nach der Meldung mit der Bearbeitung des Tickets. Tickets müssen in englischer oder deutscher Sprache vorliegen; anderenfalls verlängern sich die Bearbeitungszeiten. Tickets werden in englischer oder deutscher Sprache beantwortet.  
Die 2nd-Line-Auflösung basierend auf Ferndiagnose einschließlich Analyse der Ursache erfolgt innerhalb durchschnittlich maximal eines Banktages und führt entweder (i) zur Remotelösung, (ii) zur Veranlassung eines Vor-Ort-Einsatzes eines Technikers oder (iii) zur Weiterleitung an den 3rd-Line-Support.  
Zur Analyse muss die Hardware über die Datenverbindung zur Verfügung stehen. Anderenfalls dauert die Analyse länger, ist der Aufwand höher und zusätzlicher Support vor Ort erforderlich.  
Eine Ferndiagnose ist nur für Hardware möglich, die mit dem eOPERATE-Backend von COMPLEO verbunden ist. Hardware, die mit Backend-Systemen Dritter verbunden ist, kann nur auf einem niedrigeren Service-Level unterstützt werden.
- 9.2. Der 2nd-Line-Einsatz vor Ort erfolgt innerhalb von durchschnittlich maximal 5 Banktagen und ist auch von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen abhängig. Jeder Einsatz vor Ort unterliegt lokalen/nationalen Service-Verträgen und wird von COMPLEO gegen separate Vergütung geleistet (ungeachtet etwaiger Gewährleistungsansprüche des KUNDEN). In Regionen, in denen es bereits standardisierte Service-Partner gibt, kann der Vor-Ort-Service in den oben angegebenen Zeiten erfolgen. Die Verfügbarkeit von Leistungen innerhalb von Regionen ohne festgelegte Standard-Service-Verträge ist davon abweichend und unterliegt den vereinbarten lokalen Service-Verträge.



**Tabelle I – Software-Leistungen – Verfügbarkeit und Routinewartung**

Verfügbarkeit	Normale Priorität	Hohe Priorität
Service-Verfügbarkeit pro Jahr innerhalb der garantierten Service-Zeiten	96 %	98 %

  

Wartung	Normale Priorität	Hohe Priorität
Geplante größere Updates mit Mitteilung 7 Tage im Voraus	3-mal pro Jahr, ohne Leistungsunterbrechung	3-mal pro Jahr, ohne Leistungsunterbrechung
Geplante Nachbesserungen	Einmal pro Monat, ohne Leistungsunterbrechung	Einmal pro Monat, ohne Leistungsunterbrechung

**Tabelle II – Software-Leistungen – Definition der Fehlerpriorität und Reaktionszeiten**

Fehlerpriorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Ausfallzeit pro Vorfall
P1 Kritisch	Kompletter Ausfall oder Ausfall der COMPLEO-eMobility-Plattform oder einer kritischen Funktion, durch den das System unbrauchbar wird. Das Problem kann nicht durch eine vorübergehende Lösung oder manuelle Prozesse verringert werden. Geschäftsauswirkung: Kritische Auswirkungen auf die Fähigkeit, Geschäftsprozesse durchzuführen.	30 Minuten	10 Stunden
P2 Signifikant	Signifikante Unterbrechungen der COMPLEO-eMobility-Plattform oder einer wichtigen Funktion, durch die das System nicht vollständig unbrauchbar wird, aber mindestens eine kritische Funktion deutlich eingeschränkt wird. Das Problem kann nicht durch eine vorübergehende Lösung oder manuelle Prozesse gemildert werden. Geschäftsauswirkung: Signifikante Auswirkungen auf die Fähigkeit, Geschäftsprozesse durchzuführen.	2 Stunden	16 Stunden
P3 Gering	Unwesentliche Beeinträchtigung der COMPLEO-eMobility-Plattform oder einiger Funktionen, die die Leistung leicht beeinträchtigen, aber keine kritischen Funktionen einschränken. Eine vorübergehende Lösung oder ein manueller Prozess ist verfügbar. Geschäftsauswirkung: Unwesentliche Auswirkungen auf die Fähigkeit, Geschäftsprozesse durchzuführen.	4 Stunden	15 Banktage
P4 Klein	Keine Beeinträchtigung der Funktionalität der COMPLEO-eMobility-Plattform (z. B. Meldungen über inkorrekte Dokumentation, Fragen oder Verbesserungsanfragen). Geschäftsauswirkung: Keine Auswirkungen auf die Fähigkeit, Geschäftsprozesse durchzuführen.	4 Stunden	60 Banktage



Tabelle III – Software-Leistungen mit definierter Priorität

Leistung	Normale Priorität	Hohe Priorität
Anzeige und Download von Ladedaten	x	
Konfiguration von Ladeanschlüssen und -stationen	x	
Konfiguration des Zugangsmanagements	x	
RFID-Management	x	
Management kundenbezogener Daten	x	
Firmware-Management	x	
Download von Diagnose- und Log-Dateien	x	
Festlegung von Öffnungszeiten	x	
Konfiguration des statischen Lade-Managements	x	
Konfiguration von mandantenfähigen Direktzahlungen (Preise, Rechtstexte, Informationen)	x	
Coupon-Management	x	
Aktivierung des Ladeprozesses (RFID, EMAID, App eCHARGE+, Fern, eSMARTCABLE)		x
Kontrolle und Konfiguration des dynamischen Lade-Managements		x
Dynamische Daten zu Orten, die von Interesse sind		x
Kontrolle der Öffnungszeiten		x
Direktzahlung		x
Roaming		x

