



Ver. 1/ Stand 07/2025

Servicevereinbarung

Berg.Charge

zwischen dem Auftragnehmer

Berg GmbH
Fraunhofer Str. 22
82152 Martinsried

und dem Auftraggeber

1. Geltungsbereich

Diese Vereinbarung regelt die Bereitstellung und den Betrieb des cloudbasierten Berg.Charge durch die Berg GmbH. Das Leistungsangebot ist ausschließlich auf Ladeinfrastrukturen im gewerblichen und industriellen Sektor ausgerichtet.

2. Definitionen

- 2.1 "Berg.Charge" ist ein Lade- und Lastmanagement für Ladestationen.
- 2.2 „Admin“ bezeichnet die vom CPO (Charge Point Operator) genutzte zentrale Verwaltungsoberfläche von Berg.Charge zur standortunabhängigen Konfiguration, Überwachung und Online-Support der Ladeinfrastruktur über eine gesicherte Internetverbindung.
- 2.3 "Tenant" bezeichnet eine kundenindividuelle Instanz von Berg.Charge auf dem von Berg GmbH gehosteten Server, die über das Internet erreichbar ist.
- 2.4 "Benutzerhandbuch" bezeichnet ein Dokument, das im Download-Bereich der Berg GmbH Homepage (<https://berg-energie.de/lademanagement-berg-charge/>) eingesehen und heruntergeladen werden kann und dass die Einzelheiten und Anforderungen für die Nutzung von Berg.Charge enthält. Bei Änderungen der Software von Berg.Charge wird auch das Benutzerhandbuch entsprechend diesen Änderungen angepasst.
- 2.5 „OCPP“ (Open Charge Point Protocol) ist ein Protokoll, das die Kommunikation zwischen Ladestationen (Ladesäulen) für Elektrofahrzeuge und einem zentralen Lademanagementsystem standardisiert.

3. Service-Beschreibung

Wenn im Angebotsdokument nicht anders angegeben, gilt folgende Service-Beschreibung:

- 3.1 Berg GmbH stellt einen (1) Berg.Charge-Webportal-Zugang für den Kunden zur Verfügung.
- 3.2 Berg.Charge wird als Clouddienst (Software as a Service) bereitgestellt und kann über Webbrowser verwendet werden. Der Kunde muss einen im Benutzerhandbuch definierten Webbrowser und eine Internetverbindung bereitstellen. Berg.Charge kann mit den bereitgestellten Anmeldedaten pro benanntem Endnutzer aufgerufen werden.
- 3.3 Die Verwendung von Berg.Charge auf einem Webbrowser oder einer Webbrowser-Version, die nicht im Benutzerhandbuch definiert oder nicht mehr kompatibel ist, kann zu unerwartetem

Verhalten führen und wird daher nicht empfohlen. Ein infolgedessen entstehendes unerwartetes Verhalten ist daher nicht als Fehler in Berg.Charge zu betrachten.

- 3.4** Beim Vertragsabschluss werden die Zugangsdaten für Berg.Charge an die angegebene E-Mail-Adresse der uns benannten Ansprechperson übermittelt.
- 3.5** Für das Berg.Charge-Portal können mehrere Nutzer angelegt werden, die Zugriff auf die Ladeinfrastruktur haben. Die Verwaltung der Nutzer-Accounts innerhalb eines Berg.Charge-Bereichs obliegt dem Admin.
- 3.6** Ein Kunde kann mit mehreren Nutzerzugängen auf Berg.Charge zugreifen.
- 3.7** Jedem Nutzer muss entweder die Rolle „Bediener“ oder „Betrachter“ zugewiesen werden. Diese Rolle definiert die Zugriffsrechte sowie die Sichtbarkeit innerhalb des Berg.Charge-Bereichs. Eine genaue Beschreibung der Rollen ist dem Benutzerhandbuch zu entnehmen.
- 3.8** Ein Berg.Charge-Zugang ist bis zur vereinbarten Anzahl von Ladepunkten gültig, abhängig von der erworbenen Lizenzgröße, wie in den Angebotsunterlagen angegeben.
- 3.9** Es dürfen nur die, wie in den Angebotsunterlagen angegeben, erworbenen Funktionalitäten genutzt werden. Im Folgenden sind Features ohne Anspruch auf Vollständigkeit aufgelistet (eine genauere Definition der Features kann dem Benutzerhandbuch entnommen werden):
- Visualisierung von Ladeaktivitäten (Browser Benutzeroberfläche)
 - Echtzeitmonitoring und Fernsteuerung der Ladestationen.
 - Übersicht der Fahrzeuge, Ladestationen und Standorte
 - Ladevorgangstatistiken zur Analyse und Auswertung
 - Berichtswesen zum Download in verschiedenen Formaten
 - Ladestrategien für Lastverteilung
 - Lastmanagement (statisch oder dynamisch)
 - Anbindung an bestehende Berg-Systeme & Drittanbieter-Abrechnungsdienstleister

4. Pflichten des Berg-Admins

- 4.1** Für die Inbetriebnahme- und die Anbindung der Ladeinfrastruktur an Berg.Charge ist das ausgefüllte Installationsprotokoll spätestens 3 Tage vor der geplanten Inbetriebnahme erforderlich.
- 4.2** Der Admin kann selbstständig Ladestationen mit Berg.Charge verbinden und verwalten. Dafür legt er Ladestationstypen an und konfiguriert diese.
- 4.3** Der Admin kann die mit Berg.Charge verbundenen Ladestationen monitoren und fernsteuern.

- 4.4 Sofern die Ladestationen über OCPP einstellbare Parameter anbieten, können diese in Berg.Charge eingesehen und deren Wert, wenn von der Ladestation unterstützt, angepasst werden.
- 4.5 Der Admin kann Ladestationen zu Ladegruppen zusammenfassen.
- 4.6 Der Admin kann die Leistungsgrenze einer Ladesäule und/oder einer Ladegruppe definieren.
- 4.7 Berg.Charge bietet statisches und dynamisches Lastmanagement an, damit die angegebenen Leistungsgrenzen nicht überschritten werden. Für den Einsatz des dynamischen Lastmanagements bzw. die Anbindung an das Optimo Lastmanagementsystem wird zusätzliche Hardware (Ladecontroller) benötigt.
- 4.8 Der Admin kann unterschiedliche Strategien für die Lastverteilung bereitstellen.
- 4.9 Der Admin kann virtuelle Fahrzeuge hinzufügen und entfernen. Die Fahrzeuge dienen dabei als Gruppierungsmöglichkeit von Authentifizierungen an der Ladestation (im Folgenden „Token“ genannt).
- 4.10 Der Admin kann unterschiedliche Authentifizierungsarten bereitstellen.
- 4.11 Die Verwaltung der Fahrzeuge und Tokens obliegt dem Anwender.
- 4.12 Der Admin allein ist für die Vergabe von Zugriffsrechten an berechnigte Nutzer verantwortlich.

5. Pflichten des Kunden

Der Zugang zu den von Berg.Charge bereitgestellten Funktionalitäten setzt voraus, dass der Kunde die folgenden Ressourcen in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten bereitstellt und konfiguriert:

- 5.1 Die Ladeinfrastruktur (Ladestationen, elektrische Infrastruktur und IT-Systeme) ist nicht Bestandteil von Berg.Charge und muss vom Kunden bereitgestellt werden.
- 5.2 Die Verbindung zwischen den Ladestationen und dem Internet muss vom Kunden bereitgestellt werden. Für einen reibungslosen Betrieb von Berg.Charge ist eine durchgängig stabile Internetverbindung erforderlich.
- 5.3 Der Kunde stellt sicher, dass die verwendete Ladestationen OCPP-kompatibel ist (mind. OCPP 1.6 JSON, siehe Benutzerhandbuch).
- 5.4 Der Kunde hat sicherzustellen, dass lokale Firewalls oder Netzwerkeinstellungen die Kommunikation nicht blockieren.

5.5 Die Ladestationen müssen vom Berg Techniker konfiguriert werden, um eine OCPP-Kommunikation mit Berg.Charge aufzubauen. Da der Konfigurationsprozess vom verwendeten Ladestationsmodell abhängt, kann eine zusätzliche Unterstützung durch den Ladestationshersteller oder beauftragte Fachstellen für Ladeinfrastruktur notwendig sein.

6. Berg Support

Der *Berg Support* ist die zentrale Anlaufstelle für Störungsmeldungen, Änderungs- und Serviceanfragen (nachfolgend zusammenfassend "Supportanfragen") bezüglich Berg.Charge. Der Berg Support nimmt Supportanfragen entgegen, kümmert sich um deren Bearbeitung und hält den Kunden über den Fortschritt auf dem Laufenden. Um eine effektive Bearbeitung von Supportanfragen zu ermöglichen, müssen alle Supportanfragen über die unten aufgeführten Kontaktkanäle an den Support der Berg GmbH übermittelt werden.

Berg GmbH führt eine 10/5-Fernüberwachung von Berg.Charge durch, um Störungen zu erkennen.

6.1 Berg Support Kontaktinformationen

Supportanfragen können gestellt werden über:

- E-Mail: support@berg-charge.de
- Telefon Hotline: +49 (0) 89 379160-0

6.2 Berg Support Arbeitszeiten

Montag bis Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Bayern, Stadt München), von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ).

6.3 Bearbeitungszeit Supportanfragen

Die "Reaktionszeit" ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Supportanfrage und dem Beginn der Bearbeitung der Supportanfrage. Der Eingang der Supportanfrage muss dabei über oben genannte Kontaktinformationen, während der oben genannten Betriebszeiten oder am nächsten Arbeitstag, wenn sie außerhalb der Betriebszeiten gemeldet wird, erfolgen.

Die Reaktionszeit im Falle einer Fehlermeldung durch den Kunden beträgt einen Arbeitstag.

Alle Supportanfragen werden je nach Auswirkung einer Störung in eine Prioritätsstufe eingestuft. Die Priorisierung wird vom Kunden vorgenommen und kann vom Berg GmbH Support nach eigenem

Erkennen neu eingestuft werden. Kritische Prioritätsanfragen sollten über die Telefon-Hotline gemeldet werden, um eine schnelle Lösung zu gewährleisten. Die Bearbeitung von Vorfällen, die nicht durch Berg.Charge verursacht wurden, kann abgelehnt werden.

"Wiederherstellungszeit" bezeichnet die Zeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Support der Berg GmbH das Vorhandensein eines Supportfalls mit Berg.Charge bestätigt, und dem Zeitpunkt, an dem der Support der Berg GmbH den Kunden benachrichtigt, dass der Vorfall abgeschlossen wurde.

Berg GmbH wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten einzuhalten.

Priorität	Auswirkungen des Vorfalls, typische Symptome	Wiederherstellungszeit
Kritisch	Es ist nicht möglich, auf die Ladeinfrastruktur zuzugreifen oder sie zu verwalten. Das Laden ist nicht mehr möglich.	48 Stunden
Mittel	Die Ausführung von Autorisierungsanfragen oder der Lastverteilung ist gestört, aber möglich.	72 Stunden
Gering	Das Management der Ladestationen ist nur in geringem Maße betroffen, z.B. wurde ein Fehler in der grafischen Benutzeroberfläche ohne funktionale Auswirkungen gefunden.	Nächstes Release

7. Verfügbarkeit

7.1 Berg GmbH bietet eine Verfügbarkeit von Berg.Charge von 97% im Monatsmittel (ausgenommen geplante Wartungsfenster und höhere Gewalt)

7.2 Betriebszeit: 24/7, d. h. rund um die Uhr, ganzjährig

8. Wartung und Updates

Berg.Charge wird derzeit regelmäßig um Funktionalitäten erweitert. Aus diesem Grund wird Berg.Charge regelmäßig aktualisiert. Treten Fehler im System auf, werden diese schnellstmöglich behoben und Berg.Charge entsprechend angepasst. Diese Updates und Wartungsarbeiten erfordern in der Regel eine Ausfallzeit des Systems von etwa einer Stunde. Die Berg.Charge-Nutzer in der Rolle eines Administrators werden in angemessener Zeit im Voraus über die Ausfallzeit des Systems

informiert, z.B. durch Versenden einer E-Mail oder Platzierung eines Banners in der Berg.Charge-Benutzeroberfläche.

9. Dauer und Kündigung

9.1 Die Servicevereinbarung wird für die Dauer von mindestens 2 Jahre abgeschlossen.

9.2 Die Laufzeit beginnt am: _____

9.3 Sofern keine der Parteien die Servicevereinbarung mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf schriftlich kündigt, verlängert sie sich automatisch um ein weiteres Jahr-Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

10. Preisstellung und Zahlung

Die genannten Netto Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Das jährliche Entgelt für die Leistungen wird bei Abschluss der Servicevereinbarung für den darauffolgenden Zeitraum im Voraus in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge zu bezahlen.

Preisänderungen im Rahmen marktüblicher Entwicklungen bleiben vorbehalten; über etwaige Anpassungen wird mindestens zwei Monate im Voraus informiert.

Neben den vorgenannten Konditionen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Berg GmbH, die dieser Servicevereinbarung beiliegen oder im Internet unter www.berg-energie.de zum Download bereitstehen.

8. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Servicevereinbarung ist der Sitz der Berg GmbH.

9. Datenspeicherung

Die Daten werden je nach Typ und Anwendungsfall für unterschiedliche Zeiträume gespeichert. Die Sicherung der Berg.Charge-Daten erfolgt jede Nacht auf einem externen Speicher in verschlüsseltem Format mit einer Mindestaufbewahrungszeit von fünf (5) Tagen für jeden Server.



10. Annahme des Vertrages

Daten des Auftraggebers:

Name: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____, _____

Berg GmbH

Stempel

Martinsried, _____
Ort, Datum

Unterschrift

Auftraggeber

Stempel

_____, _____
Ort, Datum

Unterschrift