

Anlage Leistungsbeschreibung

Stand: 2021-03-22

A. Leistungsumfang:

- (1) neoalto stellt vertragsgegenständliche Leistungen, insbesondere den Zugang zu ihrer Online-Plattform für die Sammlung, Auswertung und Verarbeitung von durch Sensoren erfassten Bestands- und Bewegungsdaten (nachfolgend „Plattform“ genannt) in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Cloud-Anbieter zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus dieser Leistungsbeschreibung.
- (2) Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen, bedürfen eines gesonderten Vertrags.
- (3) neoalto übernimmt keine Garantie für eine bestimmte Eigenschaft der Leistung und sichert diese auch nicht zu. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in diesem Vertrag bzw. zugehörigen Dokumenten dienen allein der Leistungsbeschreibung und sind keine Garantien im Rechtssinne.
- (4) Die Plattform unterliegt einem kontinuierlichen Verbesserungs- und Erweiterungsprozess. neoalto ist bestrebt, so den Anforderungen seiner Kunden und des Marktes schnell und flexibel gerecht zu werden. neoalto behält sich das Recht vor, verschiedene Dienste auf der Plattform mit einer angemessenen Frist einzustellen oder zu verändern. Kunden, die einen betroffenen Dienst nutzen, können einer Einstellung des Dienstes bzw. einer relevanten Änderung des Dienstes (dies sind alle nicht rein optischen und textuellen Änderungen, welche den Leistungsumfang des Dienstes im Vergleich zur vorherigen Ausführung einschränken) widersprechen. neoalto wird sich sodann bemühen, eine einvernehmliche Lösung mit dem Kunden zu finden. Sollte eine einvernehmliche Lösung nicht erzielt werden können, ist der Kunde berechtigt, den jeweiligen Einzelauftrag im Hinblick auf den betroffenen Dienst zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung oder Einstellung des Dienstes zu kündigen.

B. Services

- (1) **Cloud Setup** ist ein Basis-Service zur kundenspezifischen Einrichtung der Plattform. neoalto bereitet die Plattform vor, um Produktdaten, Standortdaten und Planogrammdaten zu importieren oder manuell einzugeben. Weiterhin wird die Plattform darauf vorbereitet, Gateways und Beacons für jeden Standort und jedes Produkt zuzuordnen. Darüber hinaus richtet neoalto Benutzerkonten und ein Rechte- und Rollensystem ein, um den vom Kunden benannten Personen den Zugang und die Arbeit mit der Plattform zu ermöglichen.
- (2) **Live View** ist ein Software-Service der Plattform. Der Service stellt eine grafische Benutzeroberfläche auf der Plattform zur Verfügung. Über den Service können die aktuellen, d.h. die letzten verfügbaren Warenbestands- und Warenbewegungsdaten in verschiedenen Repräsentationen (grafisch, textuell) abgerufen werden.
- (3) **Analytic Services** ist ein Software-Service der Plattform. Der Service stellt eine grafische Benutzeroberfläche auf der Plattform zur Verfügung. Über den Service können Warenbestands- und Warenbewegungsdaten nach Zeitpunkt, Periode, Standort, Kategorie, Hersteller, Produkt in verschiedenen Repräsentationen (grafisch, textuell) abgerufen werden.
- (4) **Automatic Ordering** ist ein Software-Service der Plattform. Der Service ermittelt anhand zuvor festgelegter Parameter den Bestellbedarf in zugeordneten Regalen. Die entsprechende Bestellung wird als strukturierte Datei über einen elektronischen Kommunikationskanal an einen Empfänger verschickt. Eine Bestellung kann manuell ausgelöst werden. Zudem besteht die Möglichkeit, Bestellungen für feste Wochentage und Uhrzeiten voreinzustellen. Zu diesen konfigurierten Zeitpunkten werden die Bestellungen dann jeweils automatisch auf dem oben beschriebenen Weg verschickt.

- (5) **Stock Beacons** sind ein Hardware-Service der Plattform. Stock Beacons sind Sensoren, die Warenbewegungen im Regal messen und diese via Funk an ein Gateway senden. Die Stock Beacons setzen den Einsatz von Warenvorschüben der Firma POS TUNING voraus.
- (6) **Matching** ist ein Software-Service der Plattform. Durch den Service wird jedem Stock Beacon ein Stellplatz zugeordnet. Darüber hinaus werden über den Service die Maße des Stellplatzes und die Produktzuordnung zum Stellplatz sowie weitere stellplatzbezogene Parameter erfasst.
- (7) **Update** ist ein Software-Service der Plattform. Durch den Service können die stellplatzabhängigen Parameter verändert werden.
- (8) **Beacon Gateways** sind ein Hardware-Service der Plattform. Beacon Gateways senden die Daten über öffentliche oder private Netze an die Plattform.
- (9) **Application Programming Interface (API)** ist ein Software-Service der Plattform. Über die API kann die Plattform Daten an Dritte versenden. Über die API können Dritte Daten von der Plattform abrufen.

C. Verfügbarkeit der Plattform

- (1) Für die Plattform wird eine Verfügbarkeit von 97,0 % bezogen auf ein Jahr gewährleistet. Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Kunden, die wesentlichen Funktionalitäten der Plattform zu nutzen.
- (2) Die Plattform gilt als nicht verfügbar, wenn sie für eine zusammenhängende Zeitspanne von mehr als 15 Minuten Kundeneingaben wie Login, das Anklicken einer Schaltfläche, das Erstellen, Ändern oder Löschen einer Aufgabe, nicht jedoch das Hochladen von Dateien, nicht binnen 60 Sekunden erfolgreich abschließt. Das Ausführen einer Vielzahl von Kundeneingaben je Kunde gleichzeitig (z. B. Stapelverarbeitung) unterliegt keiner Vereinbarung von Verfügbarkeit oder Reaktionsgeschwindigkeit, sondern wird jeweils in der bestmöglichen Weise („best effort“) ausgeführt. Nicht zur Nichtverfügbarkeit zählen Wartungszeiten sowie Einschränkungen oder Ausfälle der Plattform aufgrund von Umständen, die nicht im Einfluss- und Verantwortungsbereich von neoalto liegen (Verschulden Dritter, Störung von Telekommunikationsleitungen, höhere Gewalt, etc.).
- (3) Ansprüche des Kunden auf Herabsetzung der Vergütung aufgrund von Nicht- oder Minderverfügbarkeit der vereinbarten Leistungen werden als Verhältnis aus der tatsächlich festgestellten Verfügbarkeit in dem betroffenen Jahr und der vereinbarten Verfügbarkeit für das betroffene Jahr berechnet. Ein entsprechender Minderungsbetrag wird, sofern nicht anders vereinbart, mit der Rechnung für die nächste Abrechnungsperiode verrechnet.
- (4) neoalto ist berechtigt, die Plattform kurzfristig zu schließen, sofern ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei massivem, unvorhergesehenem Netzwerkverkehr auf den Servern der Plattform, insbesondere bei DoS/DDoS-Attacken oder bei (versuchtem) widerrechtlichem Eindringen Dritter in das System der Plattform vor.

D. Verfügbarkeit der Beacon Gateways

- (1) neoalto arbeitet mit einem Dienstleister bezüglich der Inanspruchnahme von Machine-to-Machine-Telekommunikationsdienstleistungen (nachfolgend „M2M-Telekommunikationsdienstleistungen“ genannt) zusammen.
- (2) Den M2M-Telekommunikationsdienstleistungen liegt eine Dienstverfügbarkeit des Mobilfunk-Kernnetzes von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde. Die Verfügbarkeit der lokalen Wirknetze, welche von den angeschlossenen Roamingpartnern bereitgestellt werden, ist von dem jeweiligen Betreiber abhängig. Das Kernnetz ist die Gesamtheit aller Netzkomponenten, u.a. dem Home Location Register („HLR“), Gateway GPRS Support Node („GGSN“), Short Message Service Center („SMSC“), Signalling Transfer Protocol between Carriers, Routers and Firewalls („STPs“), Online Charging System („OCS“) sowie Authentication, Authorization and Accounting a

related set of function ("AAA Raduis Server) bis zum Anschluss an den jeweiligen Host-Netzbetreiber (Übergabepunkt) der genutzten IMSI der SIM-Karte innerhalb des Profils.

- (3) Die Inanspruchnahme der M2M-Mobilfunkleistungen ist abhängig von den jeweils genutzten lokalen Netzen. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden nur bei entsprechender Notwendigkeit vorgenommen, z.B. Änderung von Roaming-Vereinbarung, bei Kapazitätsengpässen im Mobilfunknetz, bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen (Verbesserung des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.). Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen. Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.
- (4) Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und im Upload sind abhängig vom jeweils genutzten lokalen Netzwerk.
- (5) Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u.a. abhängig von
 - der örtlichen Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunk-Technologie,
 - der Netzauslastung des Internet-Backbones,
 - der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle,
 - der Entfernung zur Antenne und der Bewegung des Nutzers,
 - dem eingesetzten M2M-Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software,
 - der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters,
 - der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden (innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein).
- (6) Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Anwendungen mit hohem Bandbreitenbedarf nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.
- (7) neoalto wird sich bemühen, dass Daten, die während einer Unterbrechung der Konnektivität noch erfasst werden, nach Wiederherstellung der Konnektivität später noch an das System ausgeliefert werden. In diesem Fall kann es zu Verzögerungen kommen und/oder können manuelle Eingriffe zur Übertragung der Daten erforderlich sein. Es kann jedoch nicht gewährleistet werden, dass im Falle der Unterbrechung der Konnektivität in dieser Zeit erfasste Daten noch rekonstruierbar sind.