

Service level agreement (Leistungsbeschreibung) Stand: 01.01.2009

MAP & TRACK GPS Tracking Services "Enterprise Track"

Unter der Bezeichnung „**MAP & TRACK Enterprise Track**“ bietet die Firma MAP & TRACK Ortungssysteme Frank Maier (im folgenden: „MAP & TRACK“) ihren Kunden Hard- und Software zur Personen-, bzw. Objektortung an. MAP & TRACK liefert dem Kunden die zugehörige Hard- und Software und übernimmt für die Vertragslaufzeit - im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten – den Betrieb des Enterprise Track Internet Portals (im Folgenden: „ET Portal“)

Das Angebot „**MAP & TRACK Enterprise Track**“ bezieht sich auf folgende Leistungen:

1. Leistungsbeschreibung

§ 1 Begriffsbestimmungen

1.1

Unter MAP & TRACK Enterprise Track (im Folgenden: „ET“) ist der Aufbau und die Struktur des Services, der eine Positionsanzeige der Objekte, die mit dem einem GPS Tracker (im Folgenden: „Tracker“) ausgestattet sind, über das Internet auf einem mit diesem verbundenen Computer ermöglicht. Objekte sind Personen, Fahrzeuge, Boote und andere bewegliche Sachen, die mit einem Tracker oder ähnlichen MAP & TRACK GSM/GPS Endgerät ausgestattet sind. Die Ausstattung mit einem solchen Tracker ist notwendig für die Funktion des Enterprise Track Portals (im Folgenden ET Portal).

1.2

Tracker sind Geräte, mit denen automatisch nach einem eingestellten Ablauf oder per manueller Abfrage Positionsdaten des Trackers Form von SMS-Nachrichten oder GPRS Datenstrom über ein von ET unterstütztes GSM-Mobilfunknetz an das ET Portal gesendet werden. Tracker und andere GSM/GPS-Geräte sind separat erhältlich.

1.3

Positionsdaten werden vom Tracker des Kunden per GPS-Satellitenortung gewonnen und dem ET Portal per Datenmeldung zur Verfügung gestellt. Die Genauigkeit der mittels GPS-Satellitenortung ermittelten Positionsdaten ist vom GPS-System selbst sowie von den Umgebungsbedingungen des Trackers abhängig. Insbesondere kann nicht garantiert werden, dass die GPS-Satellitenortung sowie die GSM-Ortung zur exakten Positionsbestimmung führt.

1.4

Das ET Portal ist für den Kunden eine Internetseite, über die bzw. den er die Funktionen von ET steuern und kontrollieren kann. Das ET Portal setzt die vom Kunden eingegebenen Befehle und Anfragen um in an die einzelnen Tracker bzw. an das jeweils genutzte Mobilfunknetz zu versendende Daten und bereitet die von den Trackern empfangenen Daten zur Anzeige auf die vom Kunden aufgerufene Internetseite auf.

§ 2 Leistungsumfang

2.1

Die manuelle Abfrage von Positionsdaten (Positionsabfrage senden, manuelle Ortung) der an das ET Portal angeschlossenen Tracker wird durch den Kunden vom ET Portal aus gestartet und erfolgt durch Versand spezieller Anfragen an ein GSM-Mobilfunknetz bzw. durch Versand spezieller SMS-Nachrichten über ein Mobilfunknetz an die entsprechenden Tracker. Auf eine Positionsabfrage hin sendet der abgefragte Tracker bzw. das GSM-Mobilfunknetz eine Nachricht an das ET Portal, die die Positionsdaten des Trackers oder weitere Konfigurationsmeldungen enthält.

2.2

Neben der manuellen Positionsabfrage oder Konfiguration ist in bestimmten Fällen ein automatischer Versand von Positionsdaten vom Endgerät aus an das ET Portal bzw. eine automatische Anfrage vom ET Portal an das GSM-Netz oder an den Tracker möglich (automatische Ortung). Die Einrichtung des automatischen Versandes (z.B. Meldungshäufigkeit) wird vom Kunden in der Regel durch den Versand von Konfigurationsmeldungen vom ET Portal an den Tracker vorgenommen. Für ausgewählte Endgeräte kann die Einrichtung auch bzw. nur am Tracker bzw. Endgerät vorgenommen werden.

2.3

Die im ET Portal eingehenden Nachrichten eines Trackers, die gültige Positionsdaten in einem vom ET Portal unterstützten Datenformat enthalten, werden von diesem als aktuelle Position aufbereitet und auf der vom Kunden aufzurufenden digitalen Straßenkarte dargestellt.

2.4

Das ET Portal unterstützt in bestimmten Fällen weiterhin den Versand und den Empfang von SMS-Nachrichten ohne Positionsdaten innerhalb der von ET unterstützten GSM-Mobilfunknetze zu bzw. von den an ET angeschlossenen Endgeräten.

2. Vertragsbedingungen

§ 1 Allgemeines

1.1

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Nutzung von ET zwischen dem Kunden und der MAP & TRACK Ortungssysteme Frank Maier, Ebigerstrasse 11, 79692 Kleines Wiesental OT Sallneck, Deutschland (im folgenden: „MAP & TRACK“).

1.2

Der Vertrag kommt aufgrund des schriftlichen Nutzungsvertrages unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Formulars und der Annahme durch MAP & TRACK, die durch Freischaltung des Zugangs für den Kunden zum ET Portal erfolgt, zustande. Mündliche Vereinbarungen für die oben genannten Verträge vor, bei oder nach Vertragsschluss bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch MAP & TRACK. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftefordernis.

§ 2 Leistungserbringung, Gewährleistung und Haftung

2.1

MAP & TRACK erbringt im Rahmen des Vertrages Leistungen allein im Rahmen des unter "1. Leistungsbeschreibung" beschriebenen Leistungsumfangs. Die Begriffsbestimmungen gelten auch in Bezug auf diese Vertragsbedingungen.

2.2

MAP & TRACK haftet nicht dafür, dass dem GSM-Mobilfunknetz übergebene SMS-Nachrichten innerhalb einer bestimmten Zeit dem Endgerät zugestellt werden sowie dass Nachrichten zur Positionsabfrage des Endgerätes vom Endgerät mit Positionsdaten in Form von SMS-Nachrichten beantwortet und diese dem ET Portal innerhalb einer bestimmten Zeit zugestellt werden. MAP & TRACK haftet nicht für Kosten, die aufgrund von Fehlkonfigurationen durch den Nutzer oder defekten Trackern entstehen.

2.3

MAP & TRACK haftet auch nicht dafür, dass das GSM-Mobilfunknetz sowie die GPS-Satellitenortung die in der Leistungsbeschreibung genannten Funktionen in der Zukunft unterstützen wird und dass Positionsdaten für die betreffenden Objekte des Kunden nutzbar sind. Sollten diese Dienste nicht nutzbar sein, stellt dies einen Fall höherer Gewalt dar, auf die MAP & TRACK keinen Einfluss hat und der MAP & TRACK von ihrer Leistungspflicht befreit.

2.4

MAP & TRACK haftet nicht für die erfolgreiche Anzeige der im ET Portal aufbereiteten Daten. Insbesondere wird kein bestimmtes Format, kein bestimmter Inhalt und keine bestimmte Geschwindigkeit der Anzeige der abgefragten Positionsdaten bei der Nutzung vom ET Portal durch den Kunden zugesichert.

2.5

MAP & TRACK haftet nicht für die dem Kunden entstehenden Mobilfunkkosten auf Seiten der vom Kunden benutzten Tracker oder, insbesondere durch Wechsel des GSM-Netzes, nationales oder internationales Roaming oder durch automatisch versendete Status- oder Positionsmeldungen.

2.6

MAP & TRACK haftet auch nicht für Schäden beim Kunden, die durch die Nutzung von ET entstehen, es sei denn sie beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von MAP & TRACK. Soweit es sich beim Vertragspartner um ein Unternehmen im Sinne des § 14 BGB oder eine juristische Personen des öffentlichen Rechtes handelt, ist die Haftung auch für mittelbare oder Folgeschäden (z.B. entgangener Gewinn, ausgebliebene Einsparungen) ausgeschlossen. In diesem Fall gilt auch der Verlust oder die Beschädigung von Daten nicht als Sachschaden und fällt nicht unter die möglichen Haftungsansprüche. Etwaige Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall durch die Höhe der an MAP & TRACK zu zahlenden Entgelte begrenzt.

§ 3 Systemzugang

3.1

Für den Zugang zum ET Portal nutzt der Kunde einen Internet-Zugang sowie eine geeignete Browser-Software.

3.2

Der Kunde erhält von MAP & TRACK für den erstmaligen Zugang zum ET Portal für seine Tracker vertrauliche Zugangsdaten wie Nutzernamen und Passwörter mit Administrationsrechten. Diese Zugangsdaten sind nur dem Kunden bekannt. Der Kunde stellt durch sorgfältigen Umgang mit den Zugangsdaten sicher, dass Dritte nicht in Kenntnis dieser Daten gelangen.

3.3

Die Zugangsdaten berechtigen den Kunden zur Nutzung von ET, insbesondere zur Abfrage und Anzeige von empfangenen Daten, zur Konfiguration der Tracker sowie zum Versand und zum Empfang von SMS-Nachrichten und Daten via GPRS zu bzw. von den Trackern sowie zur Einrichtung und Verwaltung weiterer Nutzer.

3.4

Wird durch unsachgemäßen Umgang mit den Zugangsdaten des Kunden durch den Kunden unberechtigten Personen der Zugang zu ET ermöglicht und werden durch diesen unberechtigten, missbräuchlichen Zugang Kosten verursacht, haftet der Kunde für die damit innerhalb von ET entstehenden Kosten. Dies gilt ebenso für die kostenpflichtige Entsperrung eines durch mehrfache falsche Passworteingaben blockierten Trackers, der zur Entsperrung zu MAP & TRACK eingeschickt werden muss.

3.5

Stellt der Kunde missbräuchlichen Zugang zum ET Portal unter Verwendung seiner Zugangsdaten fest, wird er MAP & TRACK unverzüglich hierüber informieren. MAP & TRACK wird nach Eingang der Mitteilung des Kunden sobald als möglich den Zugang mit den bisherigen Zugangsdaten unterbinden und dem Kunden neue Zugangsdaten bereitstellen. MAP & TRACK ist berechtigt, den hierfür entstehenden Aufwand dem Kunden gesondert in Rechnung zu stellen.

§ 4 Handling von Störungen

4.1

Auftretende Störungen, beispielsweise bzgl. der Verfügbarkeit der Internetverbindung, werden vom MAP & TRACK ‚HelpDesk‘ rund um die Uhr „24x7“ entgegengenommen. Die Störungen werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst. MAP & TRACK wird spätestens am auf den Eingang der Störungsmeldung folgenden Werktag mit dem Ziel der Störungsbeseitigung tätig (Entstörungsbeginn).

4.2

Die ET Portalverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte kumulierte tatsächliche Verfügbarkeit des ET Portals in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Nutzungsstunden. Für das ET Portal wird eine Verfügbarkeit von 98% (Prozent) angegeben. Das ET Portal gilt als verfügbar, wenn die erfolgreiche Anmeldung an das ET Portal möglich ist. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind von der

Gesamtnetzverfügbarkeit ausgeschlossen. MAP & TRACK behält sich das Recht vor, den Betrieb des ET Portals - außer Montag bis Freitag zwischen 6:00 und 19:00 Uhr - maximal einmal im Monat zu unterbrechen.

Die Unterbrechungszeit darf 6 Stunden je Monat nicht überschreiten. Die aufgeführten Arbeiten werden nicht als Störung betrachtet und werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

§ 5 Servicenummern

Die vom Kunden benannten Ansprechpartner erhalten während der Geschäftszeiten Zugang zum MAP & TRACK HelpDesk. Die Rufnummer lautet: **07629/91268-5**

§ 6 Entgelte und Zahlung

6.1

Für ET berechnet MAP & TRACK dem Kunden die entsprechend der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste über die Nutzungstarife für den ET-Service vereinbarten Entgelte jeweils im Voraus.

6.2

Die Entgelte von ET gliedern sich entsprechend der Preisliste über die Nutzungstarife für den ET-Service. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass durch vom Kunden eingerichtete automatische Ortungs- oder Statusmeldungen Kosten sowohl im Rahmen des ET Portals als auch auf Seiten der Tracker auch dann entstehen können, wenn der Kunde nicht am ET Portal angemeldet ist.

6.3

Eine Positionsabfrage bzw. eine (SMS-oder GPRS) Nachricht gilt als gesendet, wenn diese durch das ET Portal an das Mobilfunknetz übergeben wurde. Eine Positionsantwort bzw. eine Nachricht gilt als empfangen, wenn dem ET Portal über das GSM-Netz eine entsprechende Nachricht des Trackers zugestellt wird, unabhängig davon welche Daten diese enthält.

6.4

Änderungen der Nutzungstarife bleiben ausdrücklich vorbehalten. Diese werden dem Kunden durch MAP & TRACK schriftlich mitgeteilt und gelten ab dem 1. des Folgemonats. Sofern sich die Entgelte erhöhen, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum letzten Tag des Folgemonats mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen zu. Das Vertragsverhältnis wird dann bis zum Ende nach der bisher gültigen Preisliste über Nutzungstarife für ET abgerechnet.

6.5

Die Kosten für die Mobilkommunikation auf Seiten des Trackers (Grundgebühr und abgehende SMS-Nachrichten sowie Datentarife) sind nicht Bestandteil von ET und sind vom Kunden an den Betreiber bzw. Service-Provider des jeweiligen Mobilfunknetzes zu entrichten.

6.6

Die Kosten für den vom Kunden für den Zugang zum ET Portal genutzten Internetzugang sowie die Kosten für die verwendete Browser-Software sind nicht Bestandteil dieses Vertrages zur Nutzung von ET.

6.7 Einwendungen gegen die von MAP & TRACK berechneten Kosten müssen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen ab dem jeweiligen Rechnungsdatum bei MAP & TRACK erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendung gilt als Genehmigung.

6.8

Sämtliche von bzw. zu den Trackern oder dem Mobilfunknetz empfangenen bzw. versendeten Daten werden von MAP & TRACK regelmäßig gelöscht.

6.9

MAP & TRACK behält sich vor, den ET-Zugang des Kunden zu sperren, wenn der Kunde mit der Zahlung von mehr als zwei monatlichen Nutzungsentgelten in Zahlungsverzug ist oder die Lastschrift für fällige Entgelte aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht eingelöst oder zurückbelastet wird. Die Kosten der Sperrung und der Wiederfreischaltung gehen zu Lasten des Kunden.

Eine Sperrung des Zuganges entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Sperrung angefallenen Gebühren und der Grundgebühr für den Monat, in dem die Sperrung erfolgt.

6.10

Für Kunden mit Firmensitz in der Bundesrepublik Deutschland erfolgen sämtliche Zahlungen mittels Bankeinzug durch MAP & TRACK. Der Kunde ermächtigt bei Vertragsabschluss MAP & TRACK die fälligen Zahlungen von einem Bankkonto des Kunden einzuziehen.

6.11

Bei Kunden mit Firmensitz außerhalb Deutschlands bzw. wenn der Kunde ausdrücklich keinen Bankeinzug wünscht oder die Einzugsermächtigung nach Vertragsabschluss widerruft, sind die in Rechnung gestellten Gebühren innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum auf ein von MAP & TRACK angegebenes Konto zu überweisen. Der Kunde muss dann zusätzliche Kosten für Rechnungsversand und manuelle Bearbeitung der jeweiligen Zahlung tragen. Diese Kosten können je nach Aufwand und Umfang des Rechnungsversandes variieren, betragen aber mindestens 10 € pro Rechnung zuzüglich am Tage des Rechnungsversandes gültigen Briefporto der Deutschen Post AG und gesetzlicher Mehrwertsteuer. Der Kunde trägt auch alle mit den Zahlungen verbundene Überweisungskosten oder Spesen.

§ 7 Datenschutz

7.1

MAP & TRACK hat seine Mitarbeiter schriftlich auf den Datenschutz gemäß §5 BDSG verpflichtet. Die Mitarbeiter sind ebenso zur Geheimhaltung aller vertraulichen Geschäftsinformationen verpflichtet.

7.2

MAP & TRACK darf personenbezogene Daten über die Inanspruchnahme von Dienstleistungen erheben, verarbeiten speichern und nutzen, soweit dies erforderlich ist, um dem Kunden die Inanspruchnahme von ET zu ermöglichen (Nutzungsdaten) oder um die Nutzung von ET abzurechnen (Abrechnungsdaten). Der Kunde ist damit einverstanden, dass MAP & TRACK nur zur Durchführung des Services benötigte, notwendige Daten Kooperationspartnern für die Abwicklung des Services zur Verfügung stellt.

7.3

Der Kunde erklärt sein Einverständnis über die Erhebung, Verarbeitung, Speicherung und Nutzung seiner Standortdaten / Lokalisierungsinformationen einschließlich Bewegungsprofilen innerhalb von ET durch MAP & TRACK und deren Partner. Beabsichtigt der Kunde die Lokalisierung von Mitarbeitern oder Angehörigen, erklärt der Kunde gegenüber MAP & TRACK, dass ihm die für die Nutzung von ET erforderlichen schriftlichen Einwilligungen seiner Mitarbeiter oder Angehörigen bzw. aller der mit den Trackern und anderen Endgeräten ausgestatteten und auf das ET Portal aufgeschalteten Personen zur Weitergabe der personenbezogenen Daten, insbesondere der standortbezogenen Daten vorliegen und er ausdrücklich MAP & TRACK mit der Erbringung der ET Dienstleistungen unter Verwendung und Speicherung dieser Daten sowie zur Weitergabe dieser Daten an zur Erbringung des ET-Services notwendige Kooperationspartner von MAP & TRACK beauftragt. Auf Anforderung legt der Kunde MAP & TRACK die jeweiligen Einwilligungen bzw. eine entsprechende Betriebsvereinbarung vor.

7.4

Der Kunde kann sein Einverständnis über die Erhebung, Verarbeitung, Speicherung und Nutzung seiner Standortdaten jederzeit widerrufen. Der Widerruf muss gegenüber MAP & TRACK schriftlich erfolgen. Der Vertrag als solches einschließlich der Zahlung der vereinbarten Nutzungsentgelte bleibt von einem etwaigen Widerruf des Kunden unberührt. 7.5 Der Kunde ist bezüglich der Nutzung der personenbezogenen Daten und insbesondere Lokalisierungsinformationen verpflichtet, die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten und seine Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Eine Weitergabe der Informationen an Dritte ist nicht zulässig.

§ 8 Vertragslaufzeit, Kündigung

8.1

Das Vertragsverhältnis wird in Abhängigkeit der jeweils geschlossenen Einzelverträge zunächst auf die Dauer von 12 Monaten geschlossen. Das Vertragsverhältnis verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, solange nicht eine Vertragspartei mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit per Einschreiben kündigt.

8.2

MAP & TRACK ist berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Wichtige Gründe sind insbesondere die Beantragung oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens bzw. die Einleitung eines außergerichtlichen oder gerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahrens über das Vermögen des Kunden sowie die missbräuchliche Nutzung des ET-Services.

§ 9 Nutzungsbedingung Kartendaten

9.1

MAP & TRACK gewährt Ihnen eine nicht übertragbare, nicht ausschließliche Lizenz für die Nutzung der Landkartenbilder und Daten, die auf dem ET Portal enthalten und ausschließlich für die interne Nutzung durch Ihr Geschäft oder für Ihre eigene persönliche Nutzung bestimmt sind. Es ist Ihnen nicht gestattet, die Produkte zu kopieren, rückzuentwickeln, zu übersetzen, zu übertragen, zu verändern oder Derivatwerke aus den Produkten herzustellen. Es ist Ihnen nicht gestattet, die Produkte zu vermieten, offen zu legen, zu veröffentlichen, zu verkaufen, zu übertragen, zu leasen, eine Unterlizenz zu vergeben, zu vermarkten oder sie zu übertragen, um sie auf irgendeine Weise zu nutzen, die nicht ausdrücklich in diesem Vertrag genehmigt ist. Es ist Ihnen nicht gestattet, den Quellcode, die Quelldateien oder den Aufbau aller oder eines Teilbereichs der Produkte durch Rückentwicklung, Demontage, Auflösung oder andere Mittel abzuleiten oder zu versuchen sie abzuleiten. Es ist Ihnen nicht gestattet, die Produkte zu nutzen, um ein Service-Büro zu betreiben, oder sie anderweitig auf eine Weise zu nutzen, die die Bearbeitung der Dateien anderer Personen oder Berechtigter einschließt. Sie erhalten keine Eigentumsrechte und der Lizenzgeber des Providers erhält die gesamten Eigentumsrechte an den Produkten. Die Produkte sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht kopiert werden, auch nicht, wenn sie modifiziert oder mit anderen Produkten kombiniert sind. Es ist Ihnen nicht gestattet, einen Urheberrechtsvermerk oder eine Eigentumslegende zu entfernen, die sich auf oder in den Produkten befindet. Es wird darauf hingewiesen, dass sich Ungenauigkeiten und Fehler in den Karten nicht vermeiden lassen und kein Mangel darstellt, da diese eine Näherung an die Wirklichkeit darstellen. Die Kartendaten basieren auf den Kartendaten von Tele Atlas N.V. sowie von Multi Media Mapping Ltd. (Multimap) und sind Copyright geschützt.

§ 10 Sonstiges

10.1

Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen MAP & TRACK und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, unabhängig davon, wo sich der Kunde beim Abruf der zur Verfügung gestellten Daten befindet bzw. wo sich die Tracker und anderen Endgeräte des Kunden, für die Daten abgerufen werden, befinden. Als Gerichtsstand bzw. Erfüllungsort wird, soweit gesetzlich möglich, Schopfheim vereinbart.

10.2

Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen gelten ab deren Übermittlung an den Kunden, bei Unternehmen im Sinne des § 14 BGB und juristischen Personen des öffentlichen Rechtes mit der Durchführung der Änderung bzw. Ergänzung.

10.3

Sollten einzelne der oben genannten Bestimmungen unwirksam oder nichtig sein, so wird die Gültigkeit der anderen Bestimmungen bzw. des abgeschlossenen Vertrages als Ganzes nicht berührt. Es gilt sodann bis zur Änderung dieser Vertragsbedingungen die gesetzliche Regelung.