

Zusatzvereinbarung für Dienstleistungsverträge

Präambel:

Kienzle hilft Flottenbetreibern dabei, gesetzliche Regelungen einzuhalten, den Kraftstoffverbrauch, Emissionen und Unfallrisiken zu senken. Dazu setzt *Kienzle* Telematik-Systeme zum Erfassen von Fahrdaten von Fahrzeugen ein, führt Schulungen für Fahrer und Flottenverantwortliche durch, analysiert erhobene Daten und erstellt und implementiert Handlungsempfehlungen gemeinsam mit den Flottenbetreibern. Diese Dienstleistungen werden im Rahmen entsprechend definierter Leistungspakete auf der Grundlage von Dienstleistungsverträgen erbracht.

Die Leistungspakete beinhalten je nach Ausprägung die Bereitstellung von Hardwarekomponenten zum Auslesen und Übertragen der Daten aus dem Fahrzeug, eine Anzeige für die Rückmeldung an den Fahrer, Mobilfunkleistung europaweit (EU27+2) zur Datenübertragung, Software zur Auswertung und Visualisierung von erfassten Daten, Serverdiensten zur Authentifizierung der Unternehmenskarte(n), sowie dem Hosting der Unternehmenskarte im *Kienzle* Rechenzentrum (zusammenfassend nachfolgend "*System*" genannt), eine definierten Anzahl von Schulungen, Datenanalysen und Beratungen in definierten Abständen und die Unterstützung bei der Implementierung von Handlungsempfehlungen nach Absprache.

Dem *Auftraggeber* wurden die Dienstleistung und der Dienstleistungsumfang des Dienstleistungspaketes im Detail vorgestellt. Der *Auftraggeber* hat geprüft, dass das *System* seinen Anforderungen genügt und geht davon aus, dass das *System* für seine Zwecke grundsätzlich brauchbar ist. Dem *Auftraggeber* ist der Funktionsumfang des *Systems* bekannt.

1. Geltungsbereich

Lieferungen und Leistungen von *Kienzle* erfolgen ausschließlich zu den nachstehenden Vertragsbedingungen und den Bestimmungen in der jeweils gültigen Preisliste, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

Entgegenstehende oder von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der *Kienzle* abweichende Bedingungen des *Auftraggebers* erkennt *Kienzle* nicht an, es sei denn, *Kienzle* stimmt ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zu.

Diese Vertragsbedingungen gelten auch dann ausschließlich, wenn *Kienzle* in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des *Auftraggebers* Leistungen vorbehaltlos erbringt.

Sofern *Kienzle* bei einzelnen Lieferungen und Leistungen auf spezielle Nutzungs- und Bezugsbedingungen verweist, sind auch diese Bestandteile des jeweiligen Vertrags.

Auf die den Dienstleistungsverträgen zugrunde liegenden Lizenzbedingungen der Hersteller wird ergänzend Bezug genommen.

Die AGB sowie die AGB für Webservices von *Kienzle* sind Bestandteil des Vertrags. Diese sind einsehbar unter <https://kienzle.de/agb/>

2. Voraussetzungen zur Nutzung des Systems

Voraussetzung zur Nutzung des *Systems* sind je nach Leistungsumfang folgende Funktionen, Schnittstellen oder Geräte im Fahrzeug:

Remote Download: Remotedownloadfähiger Digitaltachograph mit freigeschalteten Downloadschnittstellen

Fahrzeug- und Fahrdaten: freigeschaltete FMS-Schnittstelle

Sollten diese Schnittstellen nicht zur Verfügung stehen, prüft *Kienzle* die Verfügbarkeit von alternativen Datenabgriffen. Für deren Anbindung entstehen gegebenenfalls Zusatzkosten, die nach Abstimmung vom Auftraggeber getragen werden.

Bereitstellung, Betrieb und Instandhaltung im systemüblichen Umfang für das jeweilige eingesetzte System sind durch den Dienstleistungsvertrag abgedeckt.

3. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ergibt sich aus der zum jeweiligen Dienstleistungsvertrag gehörenden Leistungsbeschreibung.

Soweit nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, schuldet *Kienzle* keine weiteren Leistungen. Insbesondere ist *Kienzle* nicht zur Erbringung von Anpassungsleistungen sowie zur Erstellung und Überlassung von Individualprogrammierungen bzw. von Zusatzprogrammen verpflichtet.

Eigenschaften der Produkte, die der *Auftraggeber* nach den öffentlichen Äußerungen von *Kienzle* oder seinen Gehilfen, insbesondere in der Werbung oder bei der Kennzeichnung der Waren, oder aufgrund eines Handelsbrauchs erwarten kann, gehören nur dann zur vereinbarten Beschaffenheit, wenn sie schriftlich in einem Angebot oder einer Auftragsbestätigung wiedergegeben sind.

Dem *Auftraggeber* zumutbare technische und gestalterische Abweichungen von Angaben in Prospekten, Katalogen und schriftlichen Unterlagen sowie Modell-, Konstruktions-, und Materialänderungen im Zuge des technischen Fortschritts und der weiteren Entwicklung bleiben vorbehalten, ohne dass hieraus Rechte gegen *Kienzle* hergeleitet werden können, sofern das von *Kienzle* gelieferte Produkt gleichwertig oder höherwertig ist.

4. Umfang des Systems und Preise

Pro Fahrzeug, für welches der *Dienstleistungsvertrag* in Anspruch genommen wird (nachfolgend Fahrzeugeinheit genannt), erhebt *Kienzle* eine monatliche Gebühr. Der *Auftraggeber* erhält während

der Vertragslaufzeit entsprechend dem gewählten Vertragsumfang und der beauftragten Anzahl von Fahrzeugeinheiten die im Dienstleistungsvertrag vereinbarten Leistungen.

Die im Dienstleistungsvertrag abgedeckten Komponenten und Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Dienstleistungsvertrag.

Die Hardware ist und bleibt im Alleineigentum von *Kienzle*. *Kienzle* hat das Recht, Kennzeichnungen oder Schilder an der Hardware anzubringen, die *Kienzle* als Eigentümer ausweist. Der *Auftraggeber* verpflichtet sich, diese Kennzeichnungen oder Schilder nicht zu entfernen oder derartige Handlungen zuzulassen.

Der *Auftraggeber* darf die Hardwarekomponenten weder verkaufen noch belasten oder vermieten.

Der *Auftraggeber* hat externe Leasingfirmen und/ oder Subunternehmen ordnungsgemäß darüber zu informieren, dass *Kienzle* Eigentümer der Hardware ist.

Im Falle eines Geräteausfalls der Hardware tauscht *Kienzle* nach Terminabsprache in einer der eigenen Geschäftsstellen die Hardware im Fahrzeug des *Auftraggebers* kostenfrei aus.

Im Falle eines notwendigen Austauschs von bereits installierter Hardware, z.B. aufgrund eines Gerätedefekts, konfiguriert *Kienzle* die Ersatzgeräte kostenfrei.

Kienzle ist nicht zur Reparatur oder zum Ersatz einer Hardware verpflichtet, die nicht betriebsfähig ist aufgrund:

- Betrieb der Hardware mit anderen als den von *Kienzle* gelieferten oder freigegebenen Kabelverbindungen oder Montagehalterungen;
- Beschädigung durch physische Einwirkung oder missbräuchliche Nutzung nach Lieferung;
- unsachgemäßer Behandlung der Hardware oder deren Komponenten, oder
- Veränderung, Modifikation oder Reparatur anders als gemäß den von *Kienzle* festgelegten Wartungs-verfahren für die Hardware.
- Des nachträglichen Einbaus weiterer Geräte durch Dritte, die zu Störungen der Fahrzeugeinheit führen

Bei Beschädigung oder Verlust von Komponenten, die im Rahmen des Dienstleistungsvertrages von *Kienzle* beigestellt werden, ersetzt der Auftraggeber die entsprechenden Komponenten zzgl. der zur Instandsetzung benötigten Leistungen entsprechend der zum jeweiligen Dienstleistungsvertrag gehörenden Preisliste.

Der *Auftraggeber* nimmt zur Kenntnis, dass sich die technischen Anforderungen zur Übertragung der Daten via Mobilfunk im Laufe der Zeit ändern können, so dass für die Hardware möglicherweise Upgrades im Hinblick auf die geänderten Anforderungen erforderlich sind. Der *Auftraggeber* ist in diesem Fall verpflichtet, die Hardware nach entsprechender Nachricht auszutauschen, da andernfalls der ordnungsgemäße Betrieb des *Systems* für den *Auftraggeber* nicht gewährleistet werden kann.

5. Preise, Fakturierung und Zahlung

Es gelten die im Dienstleistungsvertrag aufgeführten Preise und Bedingungen, soweit nicht anderweitig schriftlich eine Vereinbarung zwischen den Parteien getroffen ist.

Kienzle hat das Recht, für einen Ausgleich gestiegener Kosten einmal jährlich die Preise und Vergütungen für die vertragsgegenständlichen Leistungen zu ändern. Eine solche Preisänderung ist frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zulässig. *Kienzle* wird dem *Auftraggeber* die Änderung spätestens zwei (2) Monate vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der *Auftraggeber* die Preiserhöhung nicht akzeptiert und keine einvernehmliche Lösung zwischen Auftraggeber und *Kienzle* gefunden wird, ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei (2) Monaten zum Quartalsende zu kündigen. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.

Alle Preis- und Gebührenangaben verstehen sich jeweils zuzüglich der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, gegebenenfalls zuzüglich Verpackung, Transportkosten und Transportversicherung.

Die Rechnungsstellung erfolgt vierteljährlich im Voraus. Die Bezahlung erfolgt mittels Bankeinzug. Der *Auftraggeber* ermächtigt hierzu *Kienzle*, die Vergütung per SEPA-Lastschrift automatisch vom Konto des *Auftraggebers* abzubuchen. Der *Auftraggeber* verpflichtet sich, dass dazu notwendige Mandat zu erteilen und für eine ausreichende Deckung des Kontos bei Fälligkeit zu sorgen. Rücklastschriftgebühren wegen fehlender Kontodeckung gehen zu Lasten des *Auftraggebers*. Rechnungen von *Kienzle* sind innerhalb von sieben (7) Tagen ohne Abzug ab dem Rechnungsdatum zu begleichen.

Sofern der *Auftraggeber* mit einer Zahlung in Rückstand gerät, ist *Kienzle* nach zehn (10) Werktagen ab einer schriftlichen Benachrichtigung an den *Auftraggeber* nicht mehr zur weiteren Leistungserbringung aus diesem Vertrag verpflichtet.

Kienzle ist berechtigt, trotz anderslautender Bestimmungen des *Auftraggebers*, Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Sind bereits Kosten und Zinsen durch Verzug entstanden, so ist *Kienzle* berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptleistungen anzurechnen.

Bei Vertragsabschluss entgeltfrei angebotene Dienstleistungen können nach vorheriger Bekanntgabe kostenpflichtig gemacht werden. In diesem Fall steht dem *Auftraggeber* ein außerordentliches Kündigungsrecht für diese Dienstleistung zu.

Gegen Forderungen von *Kienzle* kann der *Auftraggeber* nur mit unwidersprochenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

Wegen Mängeln kann der *Auftraggeber* Zahlungen nur einen unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und nur wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Der *Auftraggeber* hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist.

Der *Auftraggeber* ist zur Zurückbehaltung nur befugt, wenn und soweit die Ansprüche gegen *Kienzle* auf demselben Vertragsverhältnis mit dem *Auftraggeber* beruhen.

Der *Auftraggeber* kann seine Forderung aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von *Kienzle* an Dritte abtreten.

6. Laufzeit und Kündigung

Der Dienstleistungsvertrag tritt mit Unterschrift des Vertragsformulars durch den *Auftraggeber* in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Innerhalb des Dienstleistungsvertrages werden Einzelverträge je Fahrzeugeinheit angelegt.

Die Einzelverträge je Fahrzeugeinheit treten mit der Inbetriebnahme der Fahrzeugeinheiten nach dem Einbau in die Fahrzeuge des Auftraggebers in Kraft, bei Einbau durch den Auftraggeber im Monat nach der Bereitstellung der Fahrzeugeinheit zum Einbau. Werden bei Einbau durch Kienzle mit dem Auftraggeber vereinbarte Einbautermine durch den Auftraggeber verursacht um mehr als 3 Monate verschoben, treten die jeweiligen Einzelverträge in Kraft und werden abgerechnet. Jeder Einzelvertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende, frühestens jedoch nach **36 Monaten**, gekündigt werden.

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Dies ist auch per E-mail an kundenservice@kienzle.de möglich.

Kommt der *Auftraggeber* für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils, oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug, ist *Kienzle* berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte des bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Nutzungsentgeltes zu verlangen. Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger zu setzen, wenn *Kienzle* einen höheren, oder der *Auftraggeber*

einen geringeren Schaden nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleiben *Kienzle* vorbehalten.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung besteht insbesondere

- wenn ein Vertragspartner gegen wesentliche Verpflichtungen oder wiederholt gegen nicht wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verstößt und den Verstoß auch nach Aufforderung durch den anderen Vertragspartner nicht binnen angemessener Frist beseitigt
- einem Vertragspartner das Festhalten am Vertrag infolge von höherer Gewalt nicht zumutbar ist
- über das Vermögen des anderen Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet worden ist oder die Eröffnung unmittelbar bevorsteht
- wenn ein Vertragspartner fahrlässig oder vorsätzlich datenschutzrechtliche Bestimmungen verletzt, die nach dem Datenschutzgesetz oder dem Strafgesetz eine gerichtlich strafbare Tat oder eine Verwaltungsübertretung darstellen, oder schuldhaft gegen Gesetze verstößt, die Daten Dritter schützen sollen
- ein Vertragspartner bei Nutzung der vertragsgegenständlichen Dienste schuldhaft Rechtsvorschriften verletzt oder in Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder Namensrechte Dritter eingreift
- bei Nutzung des *Systems* zum Zwecke der Förderung krimineller, gesetzwidriger und ethisch bedenklicher Handlungen.

Wenn der *Auftraggeber* diesen Vertrag oder einen Teil der Nutzungen, bzw. einzelne Fahrzeugeinheiten, ohne außerordentlichen Kündigungsgrund vor Ende der Laufzeit kündigt, muss der *Auftraggeber Kienzle* für jede davon betroffene Fahrzeugeinheit als Ausgleich für entgangene Gewinne und nicht als Strafe eine Gebühr in Höhe der Hälfte, der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Nutzungsentgelte wegen vorzeitiger Kündigung zahlen.

7. Abtretbarkeit / Übertragbarkeit des Vertrags

Der *Auftraggeber* ist nicht berechtigt, Dienstleistungen oder von *Kienzle* überlassene *Hardware*, *Fahrzeugeinheiten*, Zugänge zu bereitgestellter Software oder Serverdienste oder das *System* selbst Dritten zu überlassen oder diesen zugänglich zu machen. Dritte im Sinne dieser Klausel sind nicht konzernrechtlich mit dem *Auftraggeber* verbundene Unternehmen.

Dieser Vertrag und die darin enthaltenen Rechte, Pflichten und Interessen dürfen nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von *Kienzle* vom *Auftraggeber* abgetreten, übertragen oder unterlizenzieren werden, jedoch darf die Zustimmung nicht ohne angemessenen Grund verweigert werden. Eine derartige Handlung stellt eine erhebliche Vertragsverletzung dar, die *Kienzle* zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden berechtigt.

Kienzle ist berechtigt, einzelne Verpflichtungen durch Unterauftragnehmer erbringen zu lassen.

Kienzle kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen (Vertragsübernahme), sofern diese das gleiche Schutzniveau sicherstellen, insbesondere bzgl. Technischer und organisatorischer Maßnahmen. Dem Kunden steht für diesen Fall das Recht zu, den Vertrag fristlos zu kündigen.

8. Beendigung des Vertrags

Im Falle des Ausbaus einer *Fahrzeugeinheit* wegen Vertragsbeendigung oder Fahrzeugwechsel werden entsprechende Dienstleistungspauschalen gemäß der dem Dienstleistungsvertrag zugehörigen Preisliste fällig.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Grund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Hierzu wird *Kienzle* dem *Auftraggeber* nach Beendigung des Vertragsverhältnisses vier Wochen Zeit einräumen, gegebenenfalls auf den Systemen von *Kienzle* gespeicherten Tachographen- und Fahrerkartendaten aus seinem Account über eine

gesicherte Internetverbindung bei sich zu speichern und zu sichern. *Kienzle* ist nach Ablauf der vorgenannten Frist nicht verpflichtet, Daten, des *Auftraggebers*, welche im Rahmen dieses Vertrags auf den Servern von *Kienzle* zwischengespeichert sind, weiter zu speichern. Nach Ablauf dieser Frist ist *Kienzle* berechtigt, sämtliche Daten unter dem Account des *Auftraggebers* unwiederbringlich zu löschen.

Soweit dem *Auftraggeber* von *Kienzle* ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht für Software eingeräumt worden ist, oder das Nutzungsrecht aufgrund Kündigung endet, hat der *Auftraggeber* alle Datenträger mit Programmen, eventuellen Kopien sowie alle schriftlichen Dokumentationen an *Kienzle* zurückzugeben. Der *Auftraggeber* löscht alle gespeicherten Programme, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist, von seinen Computersystemen.

Die übrigen vertraglichen Nebenpflichten des *Auftraggebers* gegenüber *Kienzle* bestehen über eine eventuelle Kündigung oder eine Beendigung des Vertrages fort.

9. Referenz

Der *Auftraggeber* räumt *Kienzle* das Recht ein, im Rahmen der gewerblichen Tätigkeit, ungeachtet der Übertragungs-, Träger -und Speichertechniken, den *Auftraggeber* unter Verwendung seines Firmenlogos als Referenzkunden zu nennen.

Darüber hinaus räumt der *Auftraggeber* *Kienzle* das kostenlose, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränkte Recht ein, den Erfolg durch den Einsatz des Dienstleistungsvertrages zu beschreiben und diese Beschreibung inklusiv ggf. enthaltener wörtlicher Zitate ganz oder teilweise, ebenfalls unter Nennung des *Auftraggebers*, Verwendung des Kundenlogos und vom Auftraggeber oder *Kienzle* erstellter Fotos, Videos oder anderer Materialien publizistisch zur Illustration und zu Werbezwecken sowohl in Print- als auch in elektronischen Medien zu verwenden. *Kienzle* wird dabei die berechtigten Interessen des Auftraggebers berücksichtigen.

Diese Einwilligung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden; auf berechnete Interessen von *Kienzle* wird dabei Rücksicht genommen.

10. Mängel des Systems

Um die Funktionsfähigkeit des Systems sicherzustellen, ist der *Auftraggeber* verpflichtet, festgestellte und vermutete Störungen des Betriebs *Kienzle* unverzüglich per E-Mail an support@kienzle.de unter Mitteilung eventueller Fehlermeldungen im Originaltext und Beschreibung der Fehlermeldung mitzuteilen und ggf. an deren Ursachenermittlung und Beseitigung mitzuwirken.

Wenn der *Auftraggeber* während des Betriebs erhebliche Mängel oder Fehler entdeckt und *Kienzle* benachrichtigt, unternimmt *Kienzle* alle vertretbaren Anstrengungen, um diese Mängel oder Fehler zu korrigieren, sofern *Kienzle* die Mängel oder Fehler nachvollziehen kann und der Fehler nicht aufgrund falscher oder missbräuchlicher Anwendung, Modifizierung, unsachgemäßer Nutzung, Beschädigung oder Fahrlässigkeit des *Auftraggebers* zurückzuführen ist.

Der *Auftraggeber* ist verpflichtet, seine Systeme und Programme so einzurichten und zu betreiben, dass die Sicherheit, die Integrität und die Verfügbarkeit der Systeme von *Kienzle* nicht beeinträchtigt werden. Wenn der *Auftraggeber* *Kienzle* bittet, Reparaturen für Mängel durchzuführen, die auf Fehler des *Auftraggebers* oder eines Dritten zurückzuführen sind, oder Support für Betriebssysteme von Drittanbietern zu leisten, hat der *Auftraggeber* für diese Dienstleistungen von *Kienzle* die jeweils geltenden Zeit- und Materialsätze sowie Reisekosten zu zahlen.

11. Support

Der *Auftraggeber* kann während der Laufzeit des Vertrags Störungen jederzeit per E-mail an support@kienzle.de melden. Der Technische Support von Kienzle steht Mo. – Fr. von 8:00 bis 17:00 auch via Hotline unter +49 208 49505-171 zur Verfügung, ausgenommen gesetzliche Feiertage.

Sofern notwendig unterstützt *Kienzle* den *Auftraggeber* durch den Einsatz von Fernwartung über das Internet direkt an seinem Arbeitsplatz - Fernwartung (Remote Access).

Alle Serviceanfragen werden im zentralen Ticket-System geführt, um ein hohes Maß an Transparenz und Servicequalität zu sichern - elektronisches Ticket-System.

Im Störfall hat der *Auftraggeber* die Hotline zu informieren. Um die Störung nachvollziehen zu können, werden folgende Daten benötigt:

- Vertragsnummer der Fahrzeugeinheit (Kennzeichen und Geräteseriennummer)
- Unterfunktion und Fehlerbildbeschreibung - evtl. mit entsprechendem Screenshot

Neben diesen Mindestangaben können weitere Daten zur Beseitigung der Störung notwendig sein. Hierüber wird der *Auftraggeber* entsprechend informiert.

12. Verfügbarkeit des Serversystems

Die Cloudsysteme stehen 7Tage/24 Stunden zur Verfügung und werden von den jeweiligen Systempartnern 7/24 überwacht. Die Verfügbarkeit der Systeme liegt bei > 98,5%.

Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, die ab der Meldung einer Störung des Server-Systems (sei es im Ganzen oder nur hinsichtlich einzelner Gewerke) notwendig ist, um das Server-System wieder in den Zustand zu versetzen, dass der *Auftraggeber* es vertragsgemäß nutzen kann. Die Ausfallzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung per E-mail an support@kienzle.de. Die Ausfallzeit endet mit Mitteilung an den *Auftraggeber*, dass der Fehler behoben ist.

Bei der Berechnung der Gesamtausfallzeit pro Monat werden nicht berücksichtigt:

- Ausfallzeiten, die auf eine eingeschränkte Datenübertragung durch den Netzbetreiber oder aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von *Kienzle* liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), zurückzuführen sind.
- Angekündigte Wartungsarbeiten, sowie Um- oder Neubauten am System.

Außerplanmäßige Wartungsarbeiten, die zu einer Nicht-Verfügbarkeit des Dienstes führen, wie z.B. für die Installation von Sicherheitsupdates, Hardware-Umstellungsarbeiten, neuen Software-Releases oder Patches, werden dem *Auftraggeber* frühzeitig bekannt gegeben.

Voraussetzung für die Dienstverfügbarkeit ist eine normale Nutzung der Hardware in Gebieten mit verfügbarer Netzabdeckung und beinhaltet nicht Dienstunterbrechungen aufgrund höherer Gewalt. Gebiete mit verfügbarer Netzabdeckung sind diejenigen geografischen Gebiete, in denen der Wireless Network Provider eine Datenkommunikation für kommerzielle Nutzung anbietet, und GPS-Empfang für die Positionsbestimmung gegeben ist. Der *Auftraggeber* nimmt zur Kenntnis, dass bestimmte Merkmale und/oder Funktionen des Dienstes möglicherweise dort nicht verfügbar sind, wo die Abdeckung durch Roaming-Partner des Wireless Network Providers bereitgestellt wird, oder wo die Abdeckung durch Beschränkungen des Mobilfunknetzes oder der GPS-Empfang begrenzt ist, z.B. in Tunneln.