

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VDO FLEET ONLINE (ANNEX B)

1. LEISTUNGSGEGENSTAND

Die nachfolgenden Bestimmungen spezifizieren die Leistungen, die CONTINENTAL im Rahmen dieses Vertrages in Bezug auf VDO Fleet Online erbringt, einschließlich Wartung und Störungsbehebung.

Support-Details finden Sie unter der folgenden URL: www.my.vdo.com

2. SERVICE- UND HARDWAREBESCHREIBUNG

Der KUNDE kann die folgenden (spezifischen) Dienstleistungen und/oder Pakete, die innerhalb von VDO Fleet Online verfügbar sind, bei CONTINENTAL bestellen.

2.1 VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT

VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT erbringt Leistungen zur Auswertung und Archivierung von Fahrerkarten und Massenspeicherdaten digitaler Tachographen zur Aufzeichnung und Dokumentation von Lenk- und Ruhezeiten, sowie weiterer Informationen zur Erfüllung zwingender gesetzlicher Anforderungen, denen der Kunde unterliegt; weitere nationale Besonderheiten und/oder Anforderungen, z.B. am Geschäftssitz des Kunden, die für die Erbringung der Leistungen relevant sind, können von den Parteien entweder im Bestellformular und/oder in den länderspezifischen Bedingungen angegeben werden.

Folgendes Servicepaket für VDO Fleet wird angeboten: (Status Juli 2024)

Tachograph Management TACHOGRAPH MANAGEMENT SF ONLINE BASIC (BEINHÄLTET VDO FLEET
SF Online Basic: ADMIN UND SERVICES WIE ZUM BEISPIEL: ARBEITSZEITARCHIV,
ERINNERUNGEN AN DOWNLOADS, ...)

VDO FLEET ONLINE Pakete umfassen VDO FLEET ADMIN: CONTINENTAL verwaltet den Zugang des KUNDEN und der Benutzer zu Tachograph Management SF Online Basic über VDO Fleet Admin. VDO Fleet Admin berechnet die Nutzung des VDO Fleet Service durch den KUNDEN. Diese Berechnung wird als Referenz für die Rechnungsstellung an den KUNDEN verwendet. VDO Fleet Admin verwaltet wesentliche Daten über den KUNDEN und die Benutzer, um die Verwaltungs- und Abrechnungsfunktionen zu übernehmen.

Dieser Service ist Standard und für jedes Paket / Konto im Backend verfügbar, es handelt sich nicht um einen zusätzlichen Service.

3. BEREITSTELLUNG DER HARDWARE

Wenn vom Kunden gewünscht, kann der Kunde die für seine Fahrzeugflotte benötigte Hardware (z.B. OnBoard-Units) von CONTINENTAL kaufen oder mieten. Die Bestellmengen sind den jeweiligen Bestellformularen zu entnehmen.

4. DATENKOMMUNIKATION MIT DEM KUNDEN

Die Datenübertragung zwischen dem Kunden (via Client oder Browser) und dem jeweiligen EDV-Rechenzentrum (Server) erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung (z.B. SSL). Alle Daten werden gemäß dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungstechnik in verschlüsselter Form vom bzw. an den Datenbankserver übertragen.

5. FÜR DIE ERBINGUNG DER SERVICES ERFORDERLICHEN DATEN

Die nachstehenden Basisdaten des Kunden werden über VDO FLEET verarbeitet, um die vorstehenden Services bereitstellen zu können:

- Zugangsdaten des Kunden und seiner Nutzer samt Funktion,
- Fahrerdaten und Fahrzeugprofile,
- Fahrzeugdaten,
- Niederlassungen.

Zusätzlich zu den Basisdaten können auch andere Daten über VDO FLEET für den Kunden verarbeitet werden, je nachdem welchen VDO FLEET SERVICES der Kunde bestellt hat (siehe auch Anlage 1 des AVV):

- Aktivitäten des Fahrers, Einsatzprofile und ein Nutzungsprofil der Fahrzeuge, einschließlich der Lenk- und Ruhezeiten der Fahrer in Übereinstimmung mit Anhang 1B der Verordnung (EG) 561/2006, Verordnung (EU) 2020/1054, Verordnung (EG) 1360/2002, Verordnung (EU) 165/2014 und Durchführungsverordnung (EU) 2016/799,
- Daten für die Nutzung des Service durch Benutzer,
- Daten-Downloads für die Fahrerkarte, das Fahrzeug und Tachograph,
- Informationen zu den Fahrzeugkontrollen durch den Fahrer,
- Erhaltene und/oder gesendete Nachrichten,
- über Smartphone oder eine OnBoard-Unit übertragene Positionsdaten (Geodaten oder GPS-Daten)
- automatisch übertragene und/oder vom Fahrer manuell eingegebene Fahrzeugdaten.

6. WICHTIGE INFORMATIONEN ZUR DATENNUTZUNG

Aufgrund einer unterschiedlichen Auslegung der Verordnung (EG) 561/2006 (Bestimmungen zu Lenk- und Ruhezeiten) in den einzelnen Ländern kann die Auswertung von Lenk- und Ruhezeiten durch Vertreter der nationalen Aufsichtsbehörden von Land zu Land unterschiedlich ausfallen und somit von den Lenk- und Ruhezeiten in den VDO FLEET SERVICES abweichen. CONTINENTAL und das VDO FLEET System haben keinen Einfluss auf diese unterschiedlichen Auslegungen. Daher haftet CONTINENTAL nicht für allfällige von den Behörden verhängte Geldstrafen aufgrund von Verstößen gegen die Verordnung (EG) 561/2006.

7. SPEICHERDAUER VON DATEN

Analysedaten bleiben im VDO FLEET SYSTEM zwölf (12) Monate lang gespeichert. Archivdaten bleiben für vierundzwanzig (24) Monate gespeichert. Eine Änderung oder Verlängerung dieser Frist kann im Bestellformular gesondert gebucht werden. Der Kunde wird immer informiert, bevor Daten gelöscht werden. Punkt 13 der AGB gelten sinngemäß.

8. VERFÜGBARKEIT DES VDO FLEET SERVICES

8.1 VERFÜGBARKEIT DER VDO FLEET SERVICES / APPLICATION SERVICE PROVIDING

Die im Rahmen dieser VDO FLEET SERVICES als Application Service Providing bereitgestellten Services sind grundsätzlich von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr – 24:00 Uhr verfügbar. CONTINENTAL garantiert eine Verfügbarkeit von 95% im Monat.

a) BERECHNUNG DER VERFÜGBARKEIT

Die jeweilige monatliche Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

Gesamtbetriebsdauer je Monat in Minuten – Ausfallzeit je Monat in Minuten

Gesamtbetriebsdauer je Monat in Minuten

b) AUSFALLZEITEN

Ausfallzeit ist die Zeit, die nach dem Melden eines Problems im System (entweder das ganze System oder Teile davon betreffend) notwendig ist, um das System wieder in einen Zustand zu bringen, damit der Kunde das System wieder vertragskonform nutzen kann. Die Ausfallzeit beginnt mit dem Beginn der Nichtleistung, spätestens jedoch mit dem Einlangen der Problemmeldung per Telefax, E-Mail oder Telefon bei CONTINENTAL.

Bei der Berechnung der Ausfallzeiten gelten jene Zeiten nicht als Ausfallzeiten, in denen die VDO FLEET SERVICES aufgrund planmäßiger Wartungsarbeiten, Umbau- oder Neubauarbeiten im System und/oder aufgrund nicht im Einflussbereich von CONTINENTAL liegender technischer oder anderer Probleme (höhere Gewalt, Schuld von Dritten etc.) nicht verfügbar sind.

c) WARTUNG

Regelmäßige Wartungsarbeiten werden nach Bedarf durchgeführt. Geplante Wartungsarbeiten, die zu einer Nichtverfügbarkeit der VDO FLEET SERVICES führen (z.B. Installation von Sicherheitsupdates, Arbeiten in Zusammenhang mit dem Austausch von Hardware, dem Release einer neuen Software oder Patches) werden auf der VDO FLEET-Anmeldeseite mindestens zwei (2) Tage vorher angekündigt. Zeitgerecht angekündigte Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeit; nicht zeitgerecht angekündigte Wartungsabschaltungen gelten als Ausfallzeit (siehe auch Punkt 8.1 lit a).

8.2 VERFÜGBARKEIT VON MOBILNETZVERBINDUNGEN

Bei Inanspruchnahme eines Service, der Datenübertragungen über Mobilfunkverbindungen beinhaltet, wird CONTINENTAL alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um dem Kunden die Mobilfunkverbindung zur Verfügung zu stellen, sofern CONTINENTAL zur Erbringung solcher Services verpflichtet ist. Aufgrund der Beschränkungen der Funk- und elektronischen Kommunikation durch geografische, atmosphärische und/oder andere Bedingungen oder Umstände kann jedoch eine bestimmte Verfügbarkeit von Mobilfunkverbindungen nicht garantiert werden.

9. DATENSICHERHEIT – SICHERUNG UND WIEDERHERSTELLUNG

CONTINENTAL hat eine zentrale Backup- und Wiederherstellungspolitik einschließlich redundanter Backup-Systeme, um sicherzustellen, dass die Daten des Kunden regelmäßig gesichert werden und dass der letzte Sicherungsstand jederzeit wiederhergestellt werden kann.

10. MAINTENANCE, UPGRADES, UPDATES

10.1 Zu den Pflichten von CONTINENTAL zur Durchführung von Anpassungen und Updates (im Weiteren "Wartungsleistungen") an der gemäß Punkt 7.1 der AGB für die VDO FLEET SERVICES bereitgestellten Software gehört auch die Bereitstellung der jeweils neuesten Versionen der VDO FLEET SERVICES in Form von Application Service Providing (ASP), darunter auch kleinere Funktionalitätserweiterungen sowie das Aktualisieren der Benutzerdokumentation.

10.2 Nicht zu den vertraglichen Wartungsleistungen von CONTINENTAL gehören die folgenden Leistungen:

- a) Wartungsleistungen, die aufgrund der Verwendung der Software mit ungeeigneter Hardware und/oder Betriebssystemen notwendig sind;
- b) Wartungsleistungen für Computerprogramme Dritter, darunter auch jene die CONTINENTAL dem Kunden zur Nutzung in Zusammenhang mit diesem Vertrag bereitgestellt hat und/oder Computerprogramme Dritter, die mit der VDO FLEET Software interagieren.

10.3 Wartungsleistungen werden nur für die jeweils aktuelle Version der Software sowie die unmittelbare Vorgängerversion erbracht.

11. UNTERSTÜTZUNG BEI FEHLERSUCHE, WIEDERHERSTELLUNGSDIENSTE

11.1 Mit Troubleshooting-Support soll die Betriebsfähigkeit der Software gewahrt bleiben und alle bei der Software auftretenden Probleme und Fehler beseitigt werden. Allerdings lassen sich dadurch nicht alle Betriebsstörungen vollkommen ausschließen.

11.2 Ein Problem und Fehler besteht, wenn die VDO FLEET SERVICES nicht die in den Leistungsbeschreibungen festgelegten Funktionen erfüllen, falsche Ergebnisse liefern, softwarebedingt unkontrolliert abrechnen oder auf andere Art nicht richtig funktionieren, und damit die Nutzung der Services unmöglich gemacht oder wesentlich beeinträchtigt wird. Ob Gewährleistungs- und/oder Mängelansprüche bestehen, richtet sich ausschließlich nach Punkt 14 der VDO FLEET AGB.

11.3 Der Kunde wird Probleme, die gemäß diesen Leistungsbeschreibungen behoben werden müssen, ausschließlich über die ihm von CONTINENTAL genannte Problem-Hotline melden. Bei der Meldung eines Problems wird der Kunde CONTINENTAL dieses Problem beschreiben. Bei der Problemmeldung hat der Kunde die beim Kunden für

dieses Problem verfügbaren Ansprechpersonen sowie deren Kontaktdaten (insbesondere E-Mail-Adresse, Telefonnummer) anzugeben. Dabei ist darauf zu achten, dass CONTINENTAL während der Problembehebung jederzeit zu den Geschäftsstunden des Kunden eine dieser Ansprechpersonen direkt kontaktieren kann.

- 11.4 CONTINENTAL wird bei der Problemlösung telefonisch oder per elektronischer Kommunikation mitwirken. In Ausnahmefällen wird CONTINENTAL einen fachlich versierten Mitarbeiter oder Subauftragnehmer zum Kunden schicken.
- a) CONTINENTAL steht dem Kunden Werktags (Mo – Fr) von 8:00 -17:00 Uhr für die telefonische Meldung von Problemen durch eine im Voraus vom Kunden schriftlich benannte Ansprechperson zur Verfügung.
 - b) Schriftlich gemeldete Probleme (z.B. Brief, Fax, E-Mail) werden unverzüglich während der üblichen Geschäftszeiten von CONTINENTAL (8:00 – 17:00 Uhr) bearbeitet. Soweit möglich werden Probleme telefonisch behoben, um den Fehlerbehebungsprozess zu beschleunigen. Daher muss der Kunde bei jeder schriftlichen Meldung sowohl den Namen als auch die Durchwahl des dafür zuständigen Mitarbeiters angeben.
 - c) Probleme, die die Nutzung der Software nur unwesentlich oder überhaupt nicht beeinträchtigen, werden im Rahmen eines neuen Software-Releases gemäß Punkt 7 der VDO FLEET AGBs korrigiert.
- 11.5 Die nachstehenden Leistungen sind nicht Teil der von CONTINENTAL vertraglich geschuldeten Problembehebung:
- a) Problemlösung für Services / Software, die nicht mit der in den Systemanforderungen festgelegten Hardware und/oder Betriebssystemen betrieben werden;
 - b) Lösung von Problemen, die durch die Systemumgebung verursacht wurden, oder zu denen die Systemumgebung beigetragen hat;
 - c) Lösung von Problemen nachdem der Kunde unbefugt am Programmcode der Software gearbeitet hat;
 - d) Problemlösungen für Computerprogramme Dritter, darunter auch jene die CONTINENTAL dem Kunden zur Nutzung in Zusammenhang mit diesem Vertrag bereitgestellt hat und/oder die zusammen mit der Software funktionieren;
 - e) Problembehebungen die aufgrund grober Fahrlässigkeit oder absichtlichen Fehlverhaltens des Kunden, seiner Mitarbeiter oder dem Kunden zuordenbarer Personen notwendig werden;
 - f) Wenn Änderungen für die Anpassung der Software eine neue Programmierung von Softwaremodulen erfordern, die zur Behebung von Störungen nicht notwendig oder programmtechnisch nicht sinnvoll sind.
- 11.6 Problembehebungen werden nur für den jeweils aktuellen Softwarestatus oder die unmittelbare Vorgängerversion erbracht.
- 11.7 Probleme bei der Datenübertragung außerhalb des von CONTINENTAL betriebenen Datennetzes, z.B. aufgrund von Leitungsausfällen oder -problemen bei anderen Providern oder Netzbetreibern, oder aufgrund der nicht vertragskonformen Nutzung der bereitgestellten Systemkapazität wie z.B. durch eine zu hohe Zahl an Kundenzugriffen, sind keine Probleme, die von CONTINENTAL behoben werden müssen.
- 12. PFLICHT DES KUNDEN ZUR ZUSAMMENARBEIT**
- Der Kunde wird CONTINENTAL durch die Bereitstellung von Arbeitsräumen, Hardware, Computerprogrammen, Daten, Telekommunikationseinrichtungen, etc. unterstützen und an der Problembehebung mitwirken. Der Kunde gewährt CONTINENTAL im jeweils erforderlichen Umfang entweder direkten Zugang zur Hardware des Kunden sowie seinen Computerprogrammen oder aber mittels Datenübertragung. Ist der jeweilige Service und/oder der technische Zugriff aufgrund der Umstände beim Kunden nicht oder nur schwer möglich, trägt der Kunde alle damit verbundenen zusätzlichen Kosten.
- 13. ERFÜLLUNGSGEHILFEN**
- CONTINENTAL ist es gestattet für Wartungs- und Fehlerbehebungsdienste Erfüllungsgehilfen zu verwenden (z.B. Subauftragnehmer)