

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2,
13.06.2024)

OPIS USŁUGI VDO FLEET (ZAŁĄCZNIK B)

1. PRZEDMIOT

Poniższe postanowienia określają usługi świadczone przez firmę CONTINENTAL na mocy niniejszej Umowy w odniesieniu do VDO FLEET, w tym utrzymania i wsparcia w zakresie rozwiązywania problemów.

2. OPIS USŁUG I SPRZĘTU

KLIENT może zamówić w CONTINENTAL następujące usługi dostępne w ramach VDO FLEET. Bardziej szczegółowy przegląd funkcjonalności usług wymienionych w punktach od 2.1 do 2.3 zostanie dostarczony przez CONTINENTAL na żądanie.

2.1 Zarządzanie tachografem

VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT świadczy usługi analizy i archiwizacji danych z kart kierowców oraz danych z pamięci masowej tachografów cyfrowych w celu rejestrowania i dokumentowania okresów jazdy i odpoczynku, a także dalszych informacji w celu spełnienia obowiązkowych wymogów prawnych, którym podlega Klient; dodatkowe specyfikacje krajowe i/lub wymogi, np. w miejscu prowadzenia działalności przez Klienta, które są istotne dla świadczenia usług, mogą zostać określone przez Strony w Formularzu Zamówienia i/lub w Szczególnych Warunkach Krajowych.

Dostępne są następujące pakiety usług dla VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT: (Stan na maj 2022 r.)

BASIC: TACHOGRAPH MANAGEMENT BASIC (zawiera VDO FLEET Admin i usługi, takie jak np. administracja danymi, Tachograph Integration Service Connect, archiwum prawne, ewidencja czasu pracy kierowcy, podstawowe raporty, alerty i przypomnienia).

ADVANCED: TACHOGRAPH MANAGEMENT ADVANCED (zawiera wszystkie elementy/funkcje pakietu TACHOGRAPH MANAGEMENT BASIC oraz dodatkowe usługi, np. sprawdzanie licencji kierowcy, zaplanowane raporty, grupy kierowców i pojazdów, dodatkowe raporty).

PROFESSIONAL: TACHOGRAPH MANAGEMENT PROFESSIONAL (zawiera wszystkie elementy/funkcje pakietu TACHOGRAPH MANAGEMENT ADVANCED oraz dodatkowe usługi, np. powiadomienia i funkcje lokalne).

Aby uzyskać szczegółowy przegląd funkcji i raportów w poszczególnych pakietach (stan na maj 2021 r.), w tym opis dalszych usług, należy zapoznać się z poniższymi informacjami:

a) FUNKCJE DOSTĘPNE W ZALEŻNOŚCI OD WYBRANEGO PAKIETU VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT (STAN: MAJ 2022 R.)

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2,
13.06.2024)

Feature	Basic	Adv.	Pro.
Master Data Administration	X	X	X
Download	X	X	X
Legal Archive	X	X	X
Working Time	X	X	X
Alerts and Messages	X	X	X
Reminders	X	X	X
Reports	R1	R2	R3
Driver License (RFID Tag)		X	X
Multiple Sites		X	X
Schedule Reports		X	X
Connect	X	X	X
Extract			X
VDO Fleet Scorecard – Dashboard		X	X
VDO Fleet Scorecard – Driver Score incl. Top 10 infringements			X

b) Raporty dostępne w zależności od wybranego pakietu VDO FLEET stan: maj 2022 r.)

Driver Reports	Basic	Adv.	Pro.	Driver Reports	Basic	Adv.	Pro.
Driver Archive Summary	X	X	X	Legal Archive Gap and Conflict Summary	X	X	X
Daily Driver Activity Protocol	X	X	X	Activity Block Summary Report	X	X	X
Driver Activity Protocol	X	X	X				
Driver Activity Summary		X	X	Vehicle Reports	Basic	Adv.	Pro.
Driver Attestation	X	X	X	Vehicle Archive Summary	X	X	X
Driver Infringement Shift with Fine Catalogue*		X	X	Daily Vehicle Activity Protocol		X	X
Driver Letter	X	X	X	Vehicle Activity Protocol		X	X
Driver License Check Protocol		X	X	Vehicle Activity Summary			X
Driver List	X	X	X	Vehicle List	X	X	X
Retrieval Protocol	X	X	X	DTCO List	X	X	X
Driver Workdays		X	X	Retrieval Protocol	X	X	X
Driver Activity Graph		X	X	Odometer Summary		X	X
Driver Special Period Protocol		X	X	Vehicle Message Protocol		X	X
Driver Message Protocol		X	X	KM Discrepancy Report		X	X

c) VDO FLEET ADMIN

CONTINENTAL zarządza dostępem KLIENTA i użytkowników do usług VDO FLEET za pośrednictwem VDO FLEET ADMIN. VDO FLEET ADMIN oblicza wykorzystanie usług VDO FLEET przez KLIENTA. Wyliczenie to jest wykorzystywane jako podstawa do wystawienia rachunku KLIENTOWI. VDO FLEET ADMIN przechowuje niezbędne dane dotyczące KLIENTA i użytkowników w celu realizacji funkcji zarządzania i rozliczeń.

Ta usługa jest standardowa i dostępna dla każdego pakietu

d) TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT

Na żądanie KLIENTA, usługa TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT może zostać aktywowana za pośrednictwem konta VDO FLEET KLIENTA. Ta usługa umożliwi KLIENTOWI przesyłanie danych z rozwiązania innej firmy do portalu zarządzania flotą CONTINENTAL VDO FLEET poprzez dostęp do interfejsu TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT za pomocą jednego loginu i przy użyciu KLIENTA / usługi internetowej za pośrednictwem bezpiecznego procesu uwierzytelniania. Dane będą automatycznie przesyłane z jednej platformy

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2,
13.06.2024)

na drugą. TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT jest opcjonalną usługą VDO FLEET; CONTINENTAL zastrzega sobie prawo do naliczania za tę usługę dodatkowych opłat. Wnioskując o tę usługę, KLIENT automatycznie zezwala firmie Continental na udostępnianie danych KLIENTA wybranej stronie trzeciej.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT jest dostępny dla pakietów TACHOGRAPH MANAGEMENT Basic, Advanced i Professional.

e) TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT

Na żądanie KLIENTA, usługa TACHOGRAPH MANAGEMENT SERVICES EXTRACT może zostać aktywowana za pośrednictwem konta VDO FLEET KLIENTA. Dzięki tej usłudze KLIENT może zezwolić osobom trzecim na dostęp do określonych rekordów danych KLIENTA i umożliwić im pobieranie takich danych. Pełna lista dostępnych danych zostanie dostarczona na żądanie w ramach opisu interfejsu TACHOGRAPH MANAGEMENT SERVICES EXTRACT. TACHOGRAPH MANAGEMENT SERVICES EXTRACT jest opcjonalną usługą VDO FLEET; CONTINENTAL zastrzega sobie prawo do naliczania dodatkowych opłat za tę usługę. Wnioskując o tę usługę, KLIENT automatycznie zezwala firmie Continental na przyznanie osobom trzecim wybranym przez KLIENTA dostępu do jego danych.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT jest dostępny tylko dla pakietu TACHOGRAPH MANAGEMENT Package Professional.

f) DRIVER AVAILABILITY

Usługa DRIVER AVAILABILITY usprawnia działalność floty, poprzez uproszczenie skomplikowanych obliczeń czasu jazdy i odpoczynku. Korzyści są następujące:

- Wydajne planowanie: wykorzystanie przejrzystych danych do efektywniejszego zarządzania flotą.
- Unikanie kar: dzięki monitorowaniu czasu jazdy i odpoczynku.
- Większa przejrzystość: łatwe monitorowanie pozostałych godzin jazdy, przerw i odpoczynku.
- Lepsze warunki pracy: planowanie tras kierowców zgodne z przepisami.
- Proaktywność: wykorzystanie danych w czasie rzeczywistym do wczesnego reagowania na potencjalne opóźnienia lub naruszenia.

2.2 DATA SERVICES (LIVE)

VDO Fleet DATA SERVICES oferuje kompletne rozwiązanie dla KLIENTÓW, umożliwiające dostęp do wiarygodnych danych w czasie rzeczywistym, zarówno z pojazdu jak i tachografu VDO. Zaufane i aktualne dane są przysyłane za pomocą urządzeń Remote DL 4G i VDO Link CONTINENTAL do platformy VDO Fleet. Platforma ta następnie natychmiast przysyła zaufane i aktualne dane do KLIENTÓW w czasie rzeczywistym lub umożliwia im pobranie tych samych danych z platformy VDO Fleet. Gdy KLIENCI uzyskają dostęp do krytycznych danych, mogą aktywować różne usługi w oparciu o certyfikowane dane tachografu dostarczone przez CONTINENTAL.

2.3 TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM)

TACHOGRAPH LIVE SERVICE REMOTE DOWNLOAD jest oddzielną usługą i zapewnia przesyłanie danych (np. przez Internet lub za pośrednictwem operatora sieci komórkowej) między urządzeniami pokładowymi dostarczonymi przez CONTINENTAL do KLIENTA a zapleczem (VDO Backend). Usługa ta jest dostępna we wszystkich 28 krajach europejskich, a także w Albanii, Bośni i Hercegowinie, Czarnogórze, Norwegii, Federacji Rosyjskiej, Serbii, Szwajcarii i Turcji. Wielkość transferu danych jest ograniczona do 10 MB na jednostkę miesięcznie. Continental zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych opłat w przypadku nadmiernego zużycia danych. Opcjonalnie niniejsza Usługa może również obejmować dostarczenie Urządzenia telematycznego, które będzie płatne przez okres określony w formularzu zamówienia.

2.4 TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS

Usługa TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS, oferowana oddzielnie, zapewnia udostępnienie danych o położeniu i

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2, 13.06.2024)

trasie podróży z możliwością wyświetlania ich na mapie. Usługa ta, specjalnie dostosowana do dyspozytorni i kontroli pojazdów podczas operacji drogowych, zwiększa wydajność operacyjną. Szczegółowe informacje ułatwiają precyzyjne planowanie tras, skracają czas oczekiwania na rampach i minimalizują okresy bezczynności. Usługa ta, dostępna z dowolnego miejsca - za pośrednictwem aplikacji VDO FLEET, zapewnia ciągłe wsparcie.

Ponadto usługa ta obejmuje listę zasobów prezentowaną w łatwym w nawigacji, responsywnym i intuicyjnym widoku. Funkcje danych na żywo, w tym informacje w czasie rzeczywistym, o pozycji, prędkości, kierunku, pozostałym czasie jazdy i pobliskich zasobach, dodatkowo zwiększają świadomość operacyjną. Co ważne, usługa oferuje również widok historyczny, umożliwiając monitorowanie produktywności pojazdu w oparciu o stan pracy silnika pojazdu. Dzięki temu istnieje możliwość rozróżnienia godzin pracy i godzin wolnych od pracy za pomocą paska czasu.

Podsumowując, usługa TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS zapewnia kompleksowe rozwiązanie do monitorowania, kontroli pojazdów i optymalizacji operacyjnej, zarówno w czasie rzeczywistym, jak i historycznie, zapewniając sprawniejsze i świadome zarządzanie flotą.

2.5 ADMIN+

ADMIN+ jest narzędziem administracyjnym służącym do tworzenia i obsługi kont KLIENTÓW, a także zasobów i użytkowników dla KLIENTA.

2.6 APLIKACJA VDO FLEET

Aplikacja VDO FLEET APP oferuje kilka przydatnych funkcji, które upraszczają pracę z tachografem i zwiększają ogólną wydajność w codziennych operacjach biznesowych. Jej kluczowe funkcje obejmują możliwość przesyłania danych do VDO Backend za pomocą interfejsu Bluetooth DLK Smart lub DTCO 4.1e, interfejs TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS, do którego można uzyskać dostęp na urządzeniach mobilnych, oraz mobilny widok przypomnienia, który pomaga śledzić nadchodzące pobrania. Aby korzystać z tych funkcji, użytkownicy muszą posiadać konto VDO Fleet i aktywne połączenie internetowe. Aplikacja jest kompatybilna z systemami Android i iOS.

3. DOSTARCZANIE SPRZĘTU

Na życzenie i na podstawie odrębnej umowy CONTINENTAL dostarczy KLIENTOWI sprzęt wymagany dla jego floty pojazdów (np. urządzenia telematyczne) na drodze zakupu lub wynajmu.

4. WYMIANA DANYCH Z KLIENTEM

Transfer danych między KLIENTEM (za pośrednictwem klienta lub przeglądarki) a odpowiednim centrum danych (serwerem) będzie odbywał się przy użyciu szyfrowanych połączeń (np. SSL). Wszystkie dane będą szyfrowane przy użyciu najnowocześniejszych środków szyfrowania podczas przesyłania do i/lub z serwera bazy danych.

5. DANE WYMAGANE DO ŚWIADCZENIA USŁUG

W celu świadczenia wyżej wymienionych Usług, następujące dane podstawowe KLIENTA są przetwarzane przez VDO Fleet: USŁUGI

- Dane dostępowe KLIENTA i jego użytkowników ze wszystkimi usługami i rolami,
- Dane kierowcy,
- Dane pojazdu,
- Oddziały.

Oprócz danych podstawowych, w VDO FLEET mogą być przetwarzane następujące dodatkowe dane, w zależności od odpowiedniej usługi VDO FLEET zamówionej przez KLIENTA (patrz również Załącznik 1 do Umowy o Przetwarzaniu Danych - DPA):

- Aktywności kierowców i profile rozmieszczenia pojazdów, w tym czasy prowadzenia pojazdu i czasy odpoczynku zgodnie z załącznikiem 1B do rozporządzenia (UE) nr 561/2006, rozporządzeniem (UE) nr 2020/1054, rozporządzeniem (WE) nr 1360/2002, rozporządzeniem nr 165/2014 i rozporządzeniem wykonawczym (UE) nr 2016/799.

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2,
13.06.2024)

- Korzystanie z usługi przez użytkowników,
- Danepobierane z kart kierowcy i pamięci masowej tachografu,
- Przeprowadzanie kontroli pojazdów przez kierowców,
- Odebrane/wysłane wiadomości,
- Dane o położeniu (dane geograficzne lub GPS) przesyłane przez smartfon lub tachograf DTCO
- Dane pojazdu przesyłane automatycznie i/lub wprowadzane ręcznie przez kierowcę.

6. WAŻNA UWAGA DOTYCZĄCA INTERPRETACJI DANYCH DOTYCZĄCYCH JAZDY

Uwaga: Interpretacja czasu prowadzenia pojazdu i okresów odpoczynku przez krajowe organy nadzoru opiera się na rozporządzeniu (WE) 561/2006 (rozporządzenie w sprawie czasu prowadzenia pojazdu i okresów odpoczynku), które przyznaje organom krajowym pewien stopień swobody i możliwości interpretacji. W związku z tym, w zależności od kraju i indywidualnego przypadku, interpretacja dokonana przez VDO FLEET na podstawie rozporządzenia (WE) 561/2006 może różnić się od interpretacji dokonanej przez właściwy organ. Takie odmienne interpretacje są poza kontrolą dostawcy usług i jego systemu dystrybucji. W związku z tym ani dostawca usług CONTINENTAL, ani jego system dystrybucji nie odpowiadają za jakiegokolwiek grzywny nałożone w związku z tym przez władze.

7. OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH

Dane do celów analizy będą przechowywane w systemie VDO Fleet przez dwanaście (12) miesięcy. Dane archiwalne będą jednak przechowywane maksymalnie przez 24 miesiące. Zmiana lub przedłużenie tego okresu może zostać uzgodnione oddzielnie. Dane będą usuwane wyłącznie po uprzednim poinformowaniu KLIENTA; punkt 13 Warunków ogólnych stosuje się odpowiednio.

8. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG VDO FLEET

8.1 DOSTĘPNOŚĆ APLIKACJI VDO FLEET / USŁUGI UDOSTĘPNIANIA APLIKACJI

Usługi świadczone w ramach VDO FLEET jako usługi udostępniania aplikacji są zazwyczaj dostępne od poniedziałku do niedzieli w godzinach 00:00 - 24:00. CONTINENTAL gwarantuje dostępność na poziomie 95% miesięcznie.

a) OBLICZANIE DOSTĘPNOŚCI

Dostępność na miesiąc będzie obliczana w następujący sposób:

Całkowity czas trwania operacji na miesiąc w min. - czas przestoju na miesiąc w min.

Całkowity czas trwania operacji na miesiąc w min.

b) CZASY PRZESTOJÓW

Czas przestoju oznacza czas wymagany do przywrócenia systemu do stanu, w którym KLIENT jest w stanie ponownie z niego korzystać w pełnej zgodności z wymaganiami umownymi; Czas przestoju jest mierzony od momentu zgłoszenia niewykonania operacji (niezależnie od tego, czy dotyczy systemu jako całości, czy tylko poszczególnych jego części). Czas przestoju rozpoczyna się z chwilą rozpoczęcia niewykonania operacji, najpóźniej jednak z chwilą otrzymania przez CONTINENTAL stosownego zawiadomienia faksem, pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

W odniesieniu do pomiaru czasów przestoju, jak określono powyżej, należy pamiętać, że okresy, w których usługi VDO FLEET nie są dostępne z powodu planowanej konserwacji, modyfikacji lub wprowadzania nowych konstrukcji Systemu i/lub w których korzystanie z usług VDO FLEET jest przerwane z powodu problemów technicznych lub innych, na które CONTINENTAL nie ma wpływu (siła wyższa, wina osób trzecich itp.), nie będą brane pod uwagę.

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2,
13.06.2024)

c) UTRZYMANIE

Regularne prace konserwacyjne będą przeprowadzane w zależności od potrzeb; planowane prace konserwacyjne, które skutkują niedostępnością VDO Fleet Services (np. instalacja aktualizacji zabezpieczeń, prace związane z konwersją sprzętu, nowe wersje oprogramowania lub poprawki) będą ogłaszane z wyprzedzeniem co najmniej dwóch (2) dni za pośrednictwem strony logowania VDO Fleet. Prace konserwacyjne zapowiedziane z odpowiednim wyprzedzeniem nie będą uważane za Przestoje; prace konserwacyjne niezapowiedziane z odpowiednim wyprzedzeniem będą uważane za Przestoje (patrz również punkt 8.1 lit. a) powyżej).

8.2 DOSTĘPNOŚĆ POŁĄCZEŃ SIECI KOMÓRKOWEJ

W przypadku korzystania z usługi, która obejmuje transmisję danych za pośrednictwem połączeń sieci komórkowej, CONTINENTAL dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby udostępnić KLIENTOWI połączenie sieci komórkowej, pod warunkiem, że CONTINENTAL jest zobowiązany do świadczenia takich usług. Jednak ze względu na ograniczenia komunikacji radiowej i elektronicznej wynikające z warunków geograficznych, atmosferycznych i/lub innych warunków lub okoliczności, nie można zagwarantować określonej dostępności połączeń sieci komórkowych.

9. POLITYKA TWORZENIA KOPII ZAPASOWYCH I ODZYSKIWANIA DANYCH

CONTINENTAL utrzymuje centralną politykę tworzenia kopii zapasowych i odzyskiwania danych, w tym nadmiarowe systemy tworzenia kopii zapasowych, aby zapewnić regularne tworzenie kopii zapasowych danych KLIENTA i możliwość przywrócenia ostatniego stanu kopii zapasowej w dowolnym momencie.

10. UTRZYMANIE, MODERNIZACJE / AKTUALIZACJE

10.1 Obowiązki CONTINENTAL w zakresie utrzymania usługi VDO FLEET określone w punkcie 7.1 Warunków ogólnych VDO FLEET (zwane dalej również „Usługami utrzymania”) obejmują dostarczanie najnowszych wersji usługi VDO FLEET za pośrednictwem świadczenia usługi aplikacji, w tym drobnych ulepszeń funkcjonalnych i aktualizacji dokumentacji Użytkownika.

10.2 Usługi utrzymania CONTINENTAL nie obejmują jednak następujących elementów:

- a) Usługi utrzymania, które są wymagane ze względu na korzystanie z oprogramowania na nieodpowiednim i/lub niekompatybilnym sprzęcie i/lub systemach operacyjnych;
- b) Usługi utrzymania w odniesieniu do oprogramowania stron trzecich, w tym oprogramowania udostępnionego KLIENTOWI przez CONTINENTAL do użytku zgodnie z warunkami umowy i/lub oprogramowania stron trzecich, które współpracuje z oprogramowaniem VDO FLEET.

10.3 Usługi utrzymania będą świadczone wyłącznie w odniesieniu do najnowszej wersji oprogramowania i wersji bezpośrednio poprzedzającej.

11. WSPARCIE W ROZWIĄZYWANIU PROBLEMÓW, ODZYSKIWANIE USŁUG

11.1 Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów służy utrzymaniu dostępności operacyjnej oprogramowania oraz wyeliminowaniu usterek i błędów w usłudze VDO FLEET, chociaż nie można całkowicie wykluczyć przerw w dostępności operacyjnej.

11.2 Usterka i/lub błąd oznacza sytuację, gdy Usługa VDO FLEET nie spełnia funkcji określonych w Opisie Usługi, dostarcza fałszywe wyniki, występują niekontrolowane zatrzymania (np. błędy wykonania) i/lub Usługi nie działają prawidłowo w inny sposób, co ma negatywny wpływ na korzystanie z Usług; jednak to, czy istnieją roszczenia z tytułu gwarancji i/lub wady, podlega wyłącznie postanowieniom punktu 14 Warunków ogólnych VDO FLEET.

11.3 KLIENT jest zobowiązany do zgłaszania usterek wyłącznie za pośrednictwem infolinii ds. rozwiązywania problemów udostępnionej przez CONTINENTAL. KLIENT przekaże CONTINENTAL krótki opis usterki i jednocześnie

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2, 13.06.2024)

wskaże osoby odpowiedzialne za kontakt w siedzibie KLIENTA wraz z ich danymi kontaktowymi (w szczególności e-mail, telefon). KLIENT zapewni dostępność osób kontaktowych w czasie trwania awarii, co najmniej w zwykłych godzinach pracy KLIENTA.

11.4 CONTINENTAL zasadniczo zapewnia wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów przez telefon lub drogą elektroniczną. W wyjątkowych przypadkach CONTINENTAL wyśle wykwalifikowanych pracowników lub podwykonawców do siedziby KLIENTA w celu usunięcia usterek.

- a) W przypadku usterek zgłoszonych telefonicznie, CONTINENTAL jest dostępny dla KLIENTA - tj. dla określonych osób kontaktowych, które zostaną wcześniej wyznaczone przez KLIENTA - w dni robocze w godzinach od 8:00 do 17:00.
- b) Usterki zgłoszone w formie tekstowej (pismo lub e-mail) będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w zwykłych godzinach pracy firmy CONTINENTAL (8:00-17:00). W miarę możliwości pomoc techniczna będzie udzielana telefonicznie w celu jak najszybszego usunięcia usterki. W celu szybkiego usunięcia problemu, KLIENT proszony jest o podanie nazwiska i numeru telefonu odpowiedzialnej osoby kontaktowej wraz ze zgłoszeniem usterki.
- c) Usterki, które nie wpływają lub wpływają w nieznacznym stopniu na korzystanie z oprogramowania, zostaną usunięte w ramach nowej wersji oprogramowania zgodnie z pkt. 7 Warunków ogólnych VDO FLEET.

11.5 Następujące Usługi nie są częścią Wsparcia w rozwiązywaniu problemów świadczonego przez CONTINENTAL:

- a) Rozwiązywanie problemów związanych z usługami / oprogramowaniem, które nie są wykorzystywane na sprzęcie i/lub systemach operacyjnych określonych w wymaganiach systemowych;
- b) Rozwiązywanie problemów w przypadku usterek, które są lub mogą być spowodowane przez środowisko systemowe KLIENTA;
- c) Rozwiązywanie problemów spowodowanych nieautoryzowanym dostępem i/lub nieautoryzowaną zmianą kodu oprogramowania przez KLIENTA;
- d) Rozwiązywanie problemów związanych z programami komputerowymi stron trzecich, w tym programami udostępnionymi KLIENTOWI przez CONTINENTAL do użytku w ramach umowy i/lub współpracującymi z oprogramowaniem VDO FLEET;
- e) Rozwiązywanie problemów, które stają się konieczne z powodu rażącego zaniedbania lub umyślnego wykroczenia KLIENTA albo jego pracowników lub osób z nim związanych.
- f) Usługi wsparcia obejmujące nowe programowanie modułów oprogramowania, które nie są konieczne lub nie są przydatne z programistycznego punktu widzenia w celu usunięcia usterek.

11.6 Wszelkie wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów będzie świadczone wyłącznie w odniesieniu do najnowszej wersji oprogramowania i wersji bezpośrednio poprzedzającej.

11.7 Ograniczenia i/lub awarie, za które CONTINENTAL nie ponosi odpowiedzialności, np. ograniczenia lub awarie w sieciach innych dostawców usług lub usług telekomunikacyjnych (które znajdują się poza infrastrukturą siecią i/lub odpowiedzialnością CONTINENTAL), jak również ograniczenia i/lub awarie, które wynikają z niewłaściwego wykorzystania przez KLIENTA możliwości systemu (np. pozaumowne wykorzystanie przez klienta), nie stanowią awarii, które CONTINENTAL musi usunąć w rozumieniu niniejszego punktu 11.

12. OBOWIĄZKI KLIENTA W ZAKRESIE WSPARCIA

KLIENT jest zobowiązany do wspierania CONTINENTAL poprzez zapewnienie mu w szczególności pomieszczeń roboczych, sprzętu, programów komputerowych, dostępu do danych i/lub urządzeń telekomunikacyjnych lub podobnych. KLIENT zapewni CONTINENTAL dostęp do swojego sprzętu, w tym programów komputerowych, jeśli to konieczne, bezpośrednio lub poprzez zdalny dostęp. Jeśli dana usługa i/lub dostęp techniczny nie jest możliwy lub jest możliwy tylko w trudnych warunkach z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi KLIENT, KLIENT zwróci firmie CONTINENTAL wszelkie dodatkowe koszty wynikające z takich okoliczności.

13. ZAANGAŻOWANIE PODWYKONAWCY

Usługi VDO Fleet:

- ZAŁĄCZNIK B „OPIS USŁUGI VDO FLEET”

**(CONTINENTAL AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES GMBH, wersja 3.2,
13.06.2024)**

CONTINENTAL może angażować podwykonawców do świadczenia usług utrzymania i/lub usuwania usterek na rzecz KLIENT