

SERVICE BESCHRIJVING: VOOR VDO FLEET ONLINE (BIJLAGE B)

1. ONDERWERP

De volgende bepalingen specificeren de diensten die door CONTINENTAL worden geleverd onder deze Overeenkomst met betrekking tot VDO FLEET ONLINE DIENSTEN, inclusief onderhoud en ondersteuning voor probleemoplossing. Details kunnen gevonden worden via de URL: www.my.vdo.com

1. BESCHRIJVING VAN DE SERVICES EN DE HARDWARE

De KLANT kan de volgende VDO FLEET SERVICES bestellen bij CONTINENTAL.

2.1 TACHOGRAAF MANAGEMENT

VDO FLEET TACHOGRAAF MANAGEMENT levert diensten voor het analyseren en archiveren van chauffeurskaarten en massaopslaggegevens van digitale tachografen om rij- en rusttijden vast te leggen en te documenteren, evenals verdere informatie om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen waaraan de Klant is onderworpen; aanvullende nationale bijzonderheden en/of vereisten, bijv. op de vestigingsplaats van Klant, die relevant zijn voor de levering van de diensten, kunnen door de Partijen worden gespecificeerd in het Bestelformulier en/of in de Specifieke Landsvoorwaarden.

De volgende verschillende Servicepakket voor TACHOGRAAF MANAGEMENT zijn beschikbaar: (Status mei 2021)

Tachograph Management SF Online Basic NL:	inclusief VDO FLEET ADMIN en diensten zoals Gegevensbeheer, Juridisch Archief, Werktijden, Basisrapporten, Waarschuwingen en Herinneringen
--	--

VDO FLEET ADMIN CONTINENTAL beheert de toegang van de KLANT en de gebruikers tot de VDO FLEET DIENSTEN via VDO FLEET ADMIN. VDO FLEET ADMIN berekent het gebruik door de KLANT van de VDO FLEET DIENSTEN. Deze berekening wordt gebruikt als referentie om de KLANT te factureren. VDO FLEET ADMIN bewaart essentiële gegevens over de KLANT en gebruikers om de beheer- en factureringfuncties uit te voeren.

Deze dienst is standaard en beschikbaar voor elk pakket/account in de back end, het is geen extra dienst.

3. VERSTREKKING VAN HARDWARE

Op verzoek en op basis van een afzonderlijke overeenkomst zal CONTINENTAL de KLANT de hardware leveren die nodig is voor zijn wagenpark (bijv. on-board units) door middel van aankoop of huur.

4. GEGEVENScommunicatie MET DE KLANT

De gegevensoverdracht tussen de KLANT (via een client- of browseroplossing) en het betreffende datacenter (server) zal worden uitgevoerd met behulp van gecodeerde verbindingen (bijv. SSL). Alle gegevens worden versleuteld met behulp van de modernste versleutelingsmaatregelen tijdens de overdracht van en/of naar de databaseserver.

5. GEGEVENS DIE NODIG ZIJN VOOR HET VERLENEN VAN DE DIENSTEN

Om de bovengenoemde diensten te kunnen leveren, worden via VDO FLEET DIENSTEN de volgende stamgegevens van de KLANT verwerkt:

- Toegangsgegevens van de KLANT en zijn gebruikers met alle diensten en rollen,
- Bestuurdersgegevens,
- Voertuiggegevens,
- Branches.

Naast de stamgegevens kunnen de volgende aanvullende gegevens in VDO FLEET worden verwerkt, afhankelijk van de betreffende VDO FLEET DIENSTEN die door de KLANT is besteld (zie ook Bijlage 1 van de Verwerkerovereenkomst – DPA):

- Bestuurdersactiviteiten en voertuigprofielen, inclusief rij- en rusttijden in overeenstemming met Bijlage 1B van de Verordening (EU) nr. 561/2006, Verordening (EU) nr. 2020/1054, Verordening (EG) nr. 1360/2002, Verordening nr. 165/2014 en Uitvoeringsverordening (EU) nr. 2016/799.,
- Gebruik van de dienst door de gebruikers,
- Download gegevens van de chauffeurskaart en voertuigunit,
- Uitvoering van voertuigcontroles door chauffeurs,
- Ontvangen/verzonden berichten,
- Positiegegevens (geo- of GPS-gegevens) over-gedragen door smartphone of DTCO ,
- Voertuiggegevens die automatisch worden overgedragen en/of handmatig worden ingevoerd door de chauffeur.

6. BELANGRIJKE MEDEDELING BETREFFENDE DE INTERPRETATIE VAN RIJGEGEVENS

Let op: De interpretatie van rij- en rusttijden door de nationale toezichthouders is gebaseerd op Verordening (EG) 561/2006 (Rij- en rusttijden-verordening), die de nationale autoriteiten een zekere mate van beoordeling- en interpretatieruimte geeft. Daarom kan de interpretatie van VDO FLEET DIENSTEN op basis van Verordening (EG) 561/2006, afhankelijk van het betreffende land en afhankelijk van het individuele geval, verschillen van de interpretatie door de bevoegde autoriteit. Verschillende interpretaties zoals deze vallen buiten de controle van de dienstverlener en zijn distributiesysteem. Daarom kunnen noch dienstverlener CONTINENTAL, noch zijn distributiesysteem aansprakelijk worden gesteld voor eventuele boetes die de autoriteiten in dit verband opleggen.

7. DUUR VAN DE OPSLAG VAN DE GEGEVENS

Gegevens voor analysedoeleinden blijven twaalf (12) maanden bewaard in het VDO FLEET SYSTEEM. Archiefgegevens worden echter maximaal 24 maanden bewaard. Een wijziging of verlenging van deze termijn kan afzonderlijk overeen worden gekomen. Gegevens worden pas verwijderd nadat KLANT hiervan vooraf op de hoogte is gesteld; Artikel 13 van de AV is van overeenkomstige toepassing.

8. BESCHIKBAARHEID VAN VDO FLEET DIENSTEN

8.1 BESCHIKBAARHEID VAN DE VDO FLEET APPLICATIE / APPLICATIE DIENSTVERLENING

De diensten die in het kader van de VDO FLEET DIENSTEN als Application Service Providing worden geleverd, zijn normaal gesproken beschikbaar voor gebruik van maandag tot en met zondag 00.00 - 24.00 uur. CONTINENTAL garandeert een beschikbaarheid van 95% per maand.

a) BEREKENING VAN BESCHIKBAARHEID

De beschikbaarheid per maand wordt als volgt berekend:

Totale duur van de operaties per maand in min – uitvaltijd per maand in min

Totale duur van operaties per maand in min

b) DOWNTIMES

Downtime betekent de tijd die nodig is om het systeem te herstellen in een staat waarin de KLANT het opnieuw kan gebruiken in volledige overeenstemming met de contractuele vereisten; Downtime wordt gemeten vanaf het moment dat een non-performance wordt gemeld (of het nu gaat om het systeem als geheel of alleen om individuele onderdelen van het systeem). De Downtime begint met het begin van een wanprestatie, uiterlijk echter met de ontvangst van een desbetreffende melding bij CONTINENTAL per fax, e-mail of telefoon. Met betrekking tot het meten van Downtime zoals hierboven gedefinieerd, dient u er rekening mee te houden dat perioden waarin VDO FLEET DIENSTEN niet beschikbaar is vanwege gepland onderhoud, aanpassingen of nieuwbouw van het Systeem en/of waarin het gebruik van de VDO FLEET DIENSTEN niet beschikbaar is. VDO FLEET DIENSTEN worden onderbroken door technische of andere problemen die buiten de controle van CONTINENTAL liggen (overmacht, fout van derden, enz.), worden niet in aanmerking genomen.

c) ONDERHOUD

Indien nodig zullen regelmatig onderhouds-werkzaamheden worden uitgevoerd; geplande onderhoudswerkzaamheden die resulteren in niet-beschikbaarheid van de VDO FLEET DIENSTEN (bijv. installatie van beveiligingsupdates, hardware-conversiewerkzaamheden, nieuwe software-releases of patches) zullen van tevoren worden aangekondigd met een termijn van ten minste twee (2) dagen via de VDO FLEET inlogscherf. Tijdig aangekondigde onderhoudswerkzaamheden worden niet aangemerkt als Downtime; onderhoudswerkzaamheden die niet tijdig zijn aangekondigd, worden beschouwd als Downtime (zie ook paragraaf 8.1 lid a) hierboven).

9. BACKUP EN HERSTELBELEID

CONTINENTAL hanteert een centraal back-up- en herstelbeleid inclusief redundante back-upsystemen om ervoor te zorgen dat er regelmatig een back-up wordt gemaakt van de gegevens van KLANT en dat de laatste back-up status op elk moment kan worden hersteld.

10. ONDERHOUD, UPGRADES / UPDATES

10.1 De verplichtingen van CONTINENTAL om de VDO FLEET DIENSTEN te onderhouden zoals bepaald in Paragraaf 7.1 van VDO FLEET AV (hierna ook "Onderhouds -services" genoemd) omvatten de levering van de nieuwste releaseversies van VDO FLEET DIENSTEN via Application Service. Het leveren van diensten, inclusief kleine functionele verbeteringen en updates van de Gebruikersdocumentatie.

10.2 De contractuele Onderhoudsdiensten van CONTI-NENTAL omvatten echter niet het volgende:

- a) Onderhoudsdiensten die nodig zijn vanwege het gebruik van software op ongeschikte en/of incompatibele hardware en/of besturings-systemen;
- b) Onderhoudsdiensten met betrekking tot software van derden, inclusief software die door CONTINENTAL aan de KLANT ter beschikking is gesteld voor gebruik onder de voorwaarden van het contract en/of software van derden die samenwerkt met de VDO FLEET-Software.

10.3 Onderhoudsdiensten worden verstrekt met betrekking tot de meest recente versie van de software en de direct daaraan verbonden versie.

11. ONDERSTEUNING VOOR PROBLEEMOPLOSSING, HERSTELDIENSTEN

11.1 De Troubleshooting Support dient om operationele beschikbaarheid van de software te behouden en storingen en fouten in de VDO FLEET SERVICES op te heffen, hoewel onderbrekingen van de operationele beschikbaarheid niet volledig kunnen worden uitgesloten.

11.2 Storing en/of fout betekent dat de VDO FLEET SERVICES niet voldoet aan de functies uiteengezet in de Servicebeschrijvingen, onjuiste resultaten levert, er ongecontroleerde stops zijn (bijv. runtime-fouten) en/of de Services anderszins niet naar behoren werken, met als gevolg dat het gebruik van de Diensten nadelig wordt beïnvloed; of er garantie- en/of defectclaims bestaan, is echter alleen onderworpen aan artikel 14 van de VDO FLEET AV's.

11.3 De KLANT is verplicht storingen uitsluitend te melden via de door CONTINENTAL ter beschikking gestelde Probleemoplossing. De KLANT zal CONTINENTAL een korte beschrijving van de storing verstrekken en tegelijkertijd de verantwoordelijke contactpersonen op de locatie van de KLANT aangeven, inclusief hun contactgegevens (met name e-mail, telefoon). De KLANT draagt er zorg voor dat de contactpersonen beschikbaar zijn tijdens de duur van de storing, in ieder geval tijdens de reguliere kantooruren van de KLANT.

11.4 CONTINENTAL zal in het algemeen ondersteuning bieden bij het oplossen van problemen via telefoon of elektronische communicatie. In uitzonderlijke gevallen zal CONTINENTAL gekwalificeerde medewerkers of onderaannemers naar de locaties van de KLANT sturen om storingen te verhelpen.

- a) Bij telefonische storingen staat CONTINENTAL, vertegenwoordigd door geautoriseerde partners, ter beschikking van de KLANT – bijv. op vooraf door de KLANT aan te wijzen contactpersonen op werkdagen vanaf 8.00 uur tot 17.00 uur.
- b) Storingen die in schriftelijk (brief, fax, e-mail) worden gemeld, worden zonder onnodige vertraging verwerkt tijdens de gebruikelijke kantooruren van CONTINENTAL's geautoriseerde partner (8:00 - 17:00 uur). Om de storing zo snel mogelijk op te lossen, wordt zoveel mogelijk Support bij het oplossen van problemen telefonisch verleend. Voor een snelle probleemoplossing wordt de KLANT verzocht om de naam en het toestelnummer van de verantwoordelijke contactpersoon bij de storingsmelding te verstrekken.
- c) Storingen die het gebruik van de software niet of slechts onbeduidend beïnvloeden, worden verholpen in het kader van een nieuwe release van de software in overeenstemming met artikel 7 van de VDO FLEET-AV's.

- 11.5 De volgende Diensten maken geen deel uit van de door CONTINENTAL te leveren ondersteuning bij het oplossen van problemen:
- a) Probleemoplossing voor diensten / software die niet worden gebruikt op hardware en/of besturingssystemen zoals uiteengezet in de systeemvereisten;
 - b) Oplossen van storingen bij storingen die zijn of kunnen worden veroorzaakt door de systeemomgeving van de KLANT;
 - c) Oplossen van storingen die zijn veroorzaakt door een onbevoegde toegang en/of onbevoegde wijziging van de programmacode van de software door de KLANT;
 - d) Probleemoplossing voor computerprogramma's van derden, inclusief programma's die CONTINENTAL ter beschikking heeft gesteld aan de KLANT voor gebruik in het kader van het contract en/of die samenwerken met de VDO FLEET-Software;
 - e) Problemen oplossen die zijn ontstaan als gevolg van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van de KLANT of zijn werknemers of met hem verbonden personen.
 - f) Ondersteunende diensten die een nieuwe programmering van softwaremodules bevatten, die vanuit oogpunt van programmeren niet noodzakelijk of niet nuttig zijn om storingen te verhelpen.
- 11.6 Ondersteuning bij het oplossen van problemen wordt alleen verleend met betrekking tot de meest recente en de direct daaraan voorafgaande geleverde softwarestatus.
- 11.7 Beperkingen en/of storingen waarvoor CONTINENTAL niet verantwoordelijk is, bijv. beperkingen of storingen in de netwerken van andere dienstverleners of telecommunicatieaanbieders (die buiten de netwerkfaciliteiten en/of de verantwoordelijkheid van CONTINENTAL vallen) evenals beperkingen en/of storingen die zijn gebaseerd op misbruik door KLANT van systeemcapaciteiten (bijv. niet-contractueel gebruik door de klant), vormen geen storingen die door CONTINENTAL moeten worden verholpen in de zin van dit artikel 11.

12. VERPLICHTINGEN VOOR KLANTENONDERSTEUNING

De KLANT is verplicht CONTINENTAL te ondersteunen door haar met name werkruimten, hardware, computerprogramma's, toegang tot data en/of telecommunicatiefaciliteiten of dergelijke ter beschikking te stellen. De KLANT zal CONTINENTAL toegang verlenen tot zijn hardware, inclusief computerprogramma's, indien nodig, rechtstreeks of via toegang op afstand. Indien de respectievelijke service en/of technische toegang niet of slechts mogelijk is onder moeilijke omstandigheden om redenen waarvoor de KLANT verantwoordelijk is, zal de KLANT aan CONTINENTAL alle bijkomende kosten vergoeden die uit dergelijke omstandigheden voortvloeien.

13. BETROKKENHEID ONDERAANNEMER

Het is CONTINENTAL toegestaan onderaannemers in te schakelen voor het verlenen van onderhouds- en/of diensten gericht op probleemoplossing aan de KLANT.