

SERVICE DESCRIPTION FOR VDO FLEET SERVICES (ANNEX B)

1. SUBJECT MATTER

The following provisions specify the services provided by CONTINENTAL under this Agreement regarding VDO FLEET SERVICES, including maintenance and Troubleshooting Support.

2. DESCRIPTION OF THE SERVICES AND THE HARDWARE

The CUSTOMER can order the following VDO FLEET SERVICES from CONTINENTAL. A more detailed functional overview of the services listed in Sections 2.1 to 2.3 will be provided by CONTINENTAL upon request.

2.1 TACHOGRAPH MANAGEMENT

VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT provides Services to analyze and archive driver maps and mass storage data of digital tachographs in order to record and to document driving and rest periods as well as further information to fulfill mandatory legal requirements to which the Customer is subject; additional national specifics and/or requirements, e.g. at the Customer's place of business, which are relevant for the provision of the services may be specified by the Parties either in the Order Form and/or in the Specific Country Terms.

The following different Service-Packages for TACHOGRAPH MANAGEMENT are available: (Status May 2022)

<u>TACHOGRAPH MANAGEMENT BASIC:</u>	includes VDO FLEET ADMIN and services such as f. ex. Data Administration, Tachograph Integration Service Connect, Legal Archive, Working Times, Basic Reports, Alerts and Reminders
<u>TACHOGRAPH MANAGEMENT ADVANCED:</u>	includes all components / features of the VDO FLEET TACHOGRAAF MANAGEMENT Basic Package, VDO FLEET INTEGRATION SERVICE

SERVICE BESCHRIJVING: VOOR VDO FLEET DIENSTEN (BIJLAGE B)

1. ONDERWERP

De volgende bepalingen specificeren de diensten die door CONTINENTAL worden geleverd onder deze Overeenkomst met betrekking tot VDO FLEET DIENSTEN, inclusief onderhoud en ondersteuning voor probleemoplossing.

2. BESCHRIJVING VAN DE SERVICES EN DE HARDWARE

De KLANT kan de volgende VDO FLEET SERVICES bestellen bij CONTINENTAL. Op verzoek zal CONTINENTAL een meer gedetailleerd overzicht van de diensten vermeld in paragrafen 2.1 tot 2.3 verstrekken.

2.1 TACHOGRAAF MANAEMENT

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 Servicepakketten voor TACHOGRAAF MANAGEMENT zijn beschikbaar: (Status mei 2022)

<u>TACHOGRAAF MANAGEMENT BASIC:</u>	inclusief VDO FLEET ADMIN en diensten zoals bijv. Gegevensbeheer, VDO FLEET INTEGRATION SERVICES CONNECT, Juridisch Archief, Werktijden, Basis rapporten, Waarschuwingen en Herinneringen
<u>TACHOGRAAF MANAGEMENT ADVANCED:</u>	bevat alle componenten / functies van het TACHOGRAAF MANAGEMENT Basic Package, TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST CONNECT en verdere diensten zoals bijv. Rijbewijscontrole, geplande

	CONNECT) and further Services as f. ex. Driver License Check, Scheduled Reports, Driver and Vehicle Groups, Additional Reports		rapporten, chauffeurs- en voertuiggroepen, aanvullende rapporten
TACHOGRAPH MANAGEMENT PROFESSIONAL	includes all components / features of the TACHOGRAPH MANAGEMENT Advanced Package and further Services as f. ex. Notifications, Local functions, TACHOGRAPH INTEGRATIE SERVICE EXTRACT	TACHOGRAAF MANAGEMENT PROFESSIONAL	bevat alle componenten / functies van het TACHOGRAAF MANAGEMENT Advanced Package en verdere services zoals bijv. Notificaties, Lokale functies, TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST EXTRACT

Voor een gedetailleerd overzicht van de features en rapportages per pakket (status mei 2021) inclusief een beschrijving van verdere services, zie hieronder:

For a detailed overview of the features and reports per package (status May 2021) including a description of further services please see below:

A) FEATURES AVAILABLE DEPENDING ON THE SELECTED TACHOGRAAF MANAGEMENT PACKAGE (STATUS: MAY 2021)
Beschikbare TACHOGRAAF MANAGEMENT functionaliteiten per pakket (status: mei 2021)

(English only / Alléén in het Engels)

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

B) REPORTS AVAILABLE DEPENDING ON THE SELECTED TACHOGRAAF MANAGEMENT PACKAGE (Status: May 2021)
Beschikbare TACHOGRAAF MANAGEMENT rapportages per pakket (status: Mei 2021)

(English only/ alléén engels)

User Levels - Reports

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	Fine Amount Standard		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		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

VDO FLEET ADMIN

CONTINENTAL manages the access of the CUSTOMER and the users to the VDO FLEET-SERVICES via VDO FLEET ADMIN. VDO FLEET ADMIN calculates the CUSTOMER's usage of the VDO FLEET SERVICES. This calculation is used as reference to bill the CUSTOMER. VDO FLEET ADMIN maintains essential data about the CUSTOMER and users to undertake the management and billing functions.

This service is standard and available for every package / account in the back end, it is not an additional service.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT

Upon the CUSTOMER's request, TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT can be activated via the CUSTOMER's VDO FLEET Account. This Service allows the CUSTOMER to upload data from a third-party solution to CONTINENTAL'S fleet management portal VDO FLEET by accessing the TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT interface with a single login and using a thin CUSTOMER/web service via a secure authentication process. Data will be automatically uploaded from one to the other platform. TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT is an optional Service of VDO FLEET; CONTINENTAL reserves the right to charge additional fees for this Service. By requesting this Service, the CUSTOMER automatically allows Continental to share CUSTOMER data with the selected third party.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT is available for the TACHOGRAPH MANAGEMENT Packages Basic, Advanced and Professional.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT

Upon the CUSTOMER's request, TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT can be activated via the CUSTOMER's VDO FLEET

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

TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST CONNECT

Op verzoek van de KLANT kan TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENSTEN CONNECT worden geactiveerd via het TACHOGRAAF MANAGEMENT-account van de KLANT. Met deze dienst kan de KLANT gegevens uploaden van een oplossing van derden naar CONTINENTAL's fleet-managementportal VDO FLEET door toegang te krijgen tot de TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENSTEN CONNECT interface met een enkele login en met behulp van thin CLIENT/webservice via een veilig authenticatieproces. Gegevens worden automatisch geüpload van het ene naar het andere platform. TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENSTEN CONNECT is een optionele Dienst van VDO FLEET; CONTINENTAL behoudt zich het recht voor om extra kosten in rekening te brengen voor deze Service. Door deze Service aan te vragen, geeft de KLANT automatisch toestemming aan Continental om KLANT-gegevens te delen met de geselecteerde derde partij.

TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENSTEN CONNECT is beschikbaar voor de TACHOGRAAF MANAGEMENT pakketten Basic, Advanced en Professional.

TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST EXTRACT

Op verzoek van de KLANT kan TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST EXTRACT worden geactiveerd via het VDO FLEET-account van de KLANT. Met deze Dienst kan de KLANT derden toegang verlenen tot bepaalde gegevensbestanden van de KLANT en deze gegevens laten ophalen. De volledige lijst met beschikbare gegevens wordt op verzoek verstrekt als onderdeel van de TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST EXTRACT - interfacebeschrijving. TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST EXTRACT is een optionele dienst van VDO FLEET;

Account. With this Service, the CUSTOMER can allow third parties to access certain data records of the CUSTOMER and allow them to retrieve such data. The complete list of available data will be provided on request as part of the TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICE Extract interface description. TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICE -Extract is an optional service of VDO FLEET; CONTINENTAL reserves the right to charge additional fees for this Service. By requesting this Service, the CUSTOMER automatically allows Continental to grant third parties selected by the CUSTOMER access to its data.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT is only available for the TACHOGRAAF MANAGEMENT Professional.

DRIVER AVAILABILITY

The service DRIVER AVAILABILITY streamlines your operations by making complex driving and rest time calculations simple. The benefits are for example:

- Efficient planning: Use clear data for better dispatching and workforce planning.
- Avoid Fines: Keep track of driving and resting times to avoid violations and penalties.
- Improved Transparency: Easily monitor remaining driving hours, breaks, and compensations.
- Better Work Conditions: Ensure that drivers' tour plans are aligned with regulations.
- Stay Proactive: Using real-time data to address potential delays or infringements early.

DATA SERVICES (LIVE)

VDO Fleet DATA SERVICES offers a complete solution for CUSTOMERS to gain access to credible and real-time data from both the truck and VDO Tachograph. The Trusted & Live data is transmitted using the Remote DL 4G & VDO Link CONTINENTAL devices to the VDO Fleet platform. The said platform then instantly pushes the Trusted & Live data to CUSTOMERS in real-time, or they can choose to retrieve the same data from the VDO Fleet platform. Once the CUSTOMERS have access to the critical data, they can then activate various services, based on the certified tachograph data provided by CONTINENTAL.

CONTINENTAL behoudt zich het recht voor om extra kosten in rekening te brengen voor deze Service. Door deze Dienst aan te vragen, geeft de KLANT automatisch aan Continental om door de KLANT geselecteerde derde partijen toegang te verlenen tot zijn gegevens. TACHOGRAAF INTEGRATIE DIENST Extract is alleen beschikbaar voor het TACHOGRAAF MANAGEMENT Pakket Professional.

TACHOGRAPH INTEGRATIE DIENST EXTRACT is alleen beschikbaar als onderdeel van het pakket TACHOGRAAF MANAGENT Professional

BESTUURDER BESCHIKBAARHEID

De BESTUURDER BESCHIKBAARHEID dienst stroomlijnt de operatie door complexe rij en rusttijden calculaties te versimpelen. De voordelen hiervan zijn bijvoorbeeld:

- Efficiënt plannen: Gebruik duidelijke data ten behoeve van dispatchen en plannen van eigen personeel.
- Voorkom boetes. Monitor rij en rust tijden en voorkom boetes.
- Duidelijkheid. Duidelijk inzicht in het monitoren van resterende rijtijden, rust en compensaties.
- Verbeterde werkomstandigheden: Zorg dat de planning in lijn ligt met de verordeningen.
- Werk proactief: Gebruik real-time data en detecteert mogelijke vertraging of overtredingen vroegtijdig.

DATA SERVICES (LIVE)

VDO Fleet DATA SERVICES bied een volledige oplossingen voor KLANT voor het verkrijgen van betrouwbare en real time data van het voertuig en de VDO Tachograaf. De betrouwbare live data stroom wordt verzonden door de Remote DL 4G en VDO Link apparaten van CONTINENTAL naar VDO Fleet. Op zijn beurt stuurt het platform de data direct door naar de KLANT of kan KLANT dit direct inzien in zijn persoonlijke VDO Fleet account. Door middel van aangeboden diensten kan de data geheel of gedeeltelijk toegankelijk gemaakt worden voor KLANT.

TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM)

TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD Service is a separate service and provides data transfers (e.g. via internet as well as via a mobile network provider) between Onboard Units provided by CONTINENTAL towards the CUSTOMER and the Backend (VDO FLEET Backend). This Service is available in all 28 European Countries as well as Albania, Bosnia and Herzegovina, Montenegro, Norway, Russian Federation, Serbia, Switzerland and Turkey. The data transfer volume is limited to 10 MB per unit per month. CONTINENTAL reserves the right to claim additional costs in case of excessive data consumption. Optionally this Service can also include the provision of the OnBoard Unit that shall be payable for the period defined in the Order Form.

2.2 TACHOGRAPH LIVE SERVICE LIVE MAPS

The TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS service, offered separately, delivers mapping, position data, and journey routes with the capability for display on a map. Specifically tailored for dispatching and vehicle control during on-road operations, this service enhances operational efficiency. The in-depth insights provided facilitate precise tour planning, reduction of waiting times at ramps, and minimization of idle periods. Accessible on-the-go through the VDO FLEET APP, this service ensures continual support.

Additionally, this service encompasses an asset list presented in an easily navigable, responsive, and intuitive view. Live data features, including real-time information on position, speed, heading, remaining driving time, and nearby assets, further enhance operational awareness. Notably, the service also offers a historical view, enabling the monitoring of vehicle productivity based on ignition status. This includes the ability to distinguish between working and non-working hours through a time bar representation.

In summary, the TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS service delivers a comprehensive solution

TACHOGRAAF LIVE DIENST REMOTE DOWNLOAD (RTM)

TACHOGRAAF LIVE DIENST REMOTE DOWNLOAD -service is een afzonderlijke service en biedt gegevensoverdracht (bijvoorbeeld via internet en via een mobiele netwerkprovider) tussen Onboard Units geleverd door CONTINENTAL aan de KLANT en de Backend (VDO FLEETBackend). Deze service is beschikbaar in alle 28 Europese landen, evenals in Albanië, Bosnië en Herzegovina, Montenegro, Noorwegen, de Russische Federatie, Servië, Zwitserland en Turkije. Het volume van de gegevensoverdracht is beperkt tot 10 MB per eenheid per maand. CONTINENTAL behoudt zich het recht voor om extra kosten te claimen in geval van overmatig dataverbruik. Optioneel kan deze Service ook de terbeschikkingstelling van de OnBoard Unit omvatten die moet worden betaald voor de periode die is gedefinieerd in het Bestelformulier.

2.2 TACHOGRAAF LIVE DIENSTEN LIVE MAPS

TACHOGRAAF LIVE DIENSTEN LIVE MAPS Dienst is een aparte service en brengt kaart- en positiegegevens en reisroutes in kaart die op een kaartscherm kunnen worden weergegeven.

Deze service is specifiek afgestemd op de dispatching en controle over voertuigen tijdens werkzaamheden op de weg en verbetert de operationele efficiëntie. Diepgaande inzichten worden geboden en bieden nauwkeurige reisplanning, vermindering van wachttijden bij wachterreinen en minimaliseert zoveel mogelijk inactieve perioden. Deze service is onderweg toegankelijk via de VDO FLEET APP en zorgt voor voortdurende ondersteuning. Bovendien omvat deze service een voertuigenlijst die wordt gepresenteerd in een gemakkelijk navigeerbare, responsieve en intuïtieve weergave. Live datafuncties, waaronder real-time informatie over positie, snelheid, koers, resterende rijtijd en voertuigen in de buurt, vergroten het operationele bewustzijn verder. De dienst biedt met name ook een historisch overzicht, waardoor de voertuigproductiviteit kan worden gemonitord op basis van het voertuig aan/uit contact. Dit omvat de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen werk- en niet-werkuren door middel van een tijdbalkweergave.

In het kort, TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS service bied een uitgebreide oplossing voor track en trace, controle over uw voertuigen, en optimalisatie van uw

for mapping, vehicle control, and operational optimization, both in real-time and historically, ensuring a streamlined and informed fleet management experience.

2.3 ADMIN+

Admin+ is an administrative tool in order to create and maintain customer accounts as well as the assets and users for a customer.

2.4 VDO FLEET APP

The VDO FLEET APP offers several useful features that simplify working with the tachograph and enhance overall efficiency in daily business operations. Its key functions include the ability to upload data to the VDO Backend using the Bluetooth interface of DLK Smart or DTCO 4.1a, a TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS interface that can be accessed on mobile devices, and a reminder mobile view that helps keep track of upcoming downloads. To use these features, users must have a VDO Fleet Account and an active internet connection. The app is compatible with Android and iOS systems.

3. PROVISION OF HARDWARE

Upon request and subject to a separate agreement, CONTINENTAL will provide the CUSTOMER with the hardware required for its vehicle fleet (e.g. on-board units) by way of purchase or rental.

4. DATA COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

The data transfer between the CUSTOMER (via a client or browser solution) and the respective data center (server) will be conducted by using encrypted connections (e.g. SSL). All data will be encrypted using state of the art encryption measures during the transfer to and/or from the database server.

bedrijfsprocessen, zowel historische real-time om een gestroomlijnde en informatieve fleet management te ervaren.

2.3. ADMIN+

Admin+ is een administratietool om klanten accounts binnen aan te laten maken, te kunnen configureren en te onderhouden.

2.5 VDO FLEET APP

The VDO FLEET APP biedt verschillende bruikbare functies at het gebruik van de Tachograaf vereenvoudigd en dagelijkse werkzaamheden efficiënter maakt.

De hoofdfunctionaliteiten zijn de mogelijkheid om data te uploaden naar de VDO backend via de bluetooth interface van de DLK Smart of DTCO 4.1a, een TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS interface dat toegang heeft vanaf mobiele apparaten, en een download herinneringen overzicht. Om gebruik te maken van deze mogelijkheden dient de gebruiker een VDO Fleet account te bezitten en in internet verbinding. De app is compatible met Android en iOS operating systemen.

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. DATA REQUIRED FOR THE PROVISION OF THE SERVICES

In order to provide the aforementioned Services, the following master data of the CUSTOMER is processed via VDO FLEET SERVICES:

- Access data of the CUSTOMER and its users with all services and roles,
- Driver data,
- Vehicle data,
- Branches.

In addition to the master data, the following additional data can be processed in VDO FLEET, depending on the respective VDO FLEET SERVICE ordered by the CUSTOMER (see also Appendix 1 of the Data Processing Agreement – DPA):

- Driver activities and vehicle deployment profiles, including driving times and rest times in accordance with Attachment 1B of the Regulation (EU) No. 561/2006, Regulation (EU) No. 2020/1054, Regulation (EC) No. 1360/2002, Regulation No. 165/2014 and Implementing Regulation (EU) No. 2016/799.,
- Use of the service by the users,
- Download data of the driver card and vehicle unit,
- Conduct of vehicle checks by drivers,
- Received / sent messages,
- Position data (geo or GPS data) transferred by Smartphone or DTCO
- Vehicle data that is transferred automatically and/or entered manually by the driver

6. IMPORTANT NOTICE REGARDING THE INTERPRETATION OF DRIVING DATA

Please note: The interpretation of driving times and rest periods by the national supervisory authorities is based on Regulation (EC) 561/2006 (Driving and Rest Period Regulation), which grants the national authorities a certain degree of discretion and interpretation space. Therefore, depending on the respective country and according to the individual case, the interpretation made by VDO FLEET SERVICES based on Regulation (EC) 561/2006 may differ from the interpretation made by the competent

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 Verwerkersovereenkomst – 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) overgedragen 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 toezichhouders is gebaseerd op Verordening (EG) 561/2006 (Rij- en rusttijdenverordening), 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

authority. Different interpretations like this are outside the control of the service provider and its distribution system. Therefore, neither the service provider CONTINENTAL nor its distribution system can be held liable for any fines imposed by the authorities in this connection.

dienstverlener CONTINENTAL, noch zijn distributiesysteem aansprakelijk worden gesteld voor eventuele boetes die de autoriteiten in dit verband opleggen.

7. DATA STORAGE DURATION

Data for analysis purposes will remain stored in the VDO FLEET SYSTEM for twelve (12) months. However, archive data will be stored for 24 months at the maximum. A change or extension of this period can be agreed separately. Data will only be deleted after informing the CUSTOMER in advance; Section 13 of the T&C's shall apply accordingly.

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. AVAILABILITY OF VDO FLEET SERVICES

8. BESCHIKBAARHEID VAN VDO FLEET DIENSTEN

8.1 AVAILABILITY OF THE VDO FLEET APPLICATION / APPLICATION SERVICE PROVIDING

The Services provided within the framework of the VDO FLEET SERVICES as Application Service Providing are normally available for use from Monday to Sunday 00.00 - 24.00 hours. CONTINENTAL warrants an availability of 95% per month.

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) CALCULATION OF AVAILABILITY

The availability per month will be calculated as follows:

Total duration of operations per month in min –
downtime per month in min

Total duration of operations per
month in min

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 means the time required to restore the system to a state in which the CUSTOMER is able to use it again in full compliance with the contractual requirements; Downtime is measured from the time a non-performance is reported (whether it concerns the system as a whole or only individual parts of the system). The Downtime begins with the commencement of a non-performance, at the latest, however, with the

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

receipt of a respective notice at CONTINENTAL by fax, e-mail or telephone.

With regard to the measuring of Downtimes as defined above, please note that time periods, in which VDO FLEET SERVICES are not available due to planned maintenance, modifications or new constructions of the System and/or in which the use of the VDO FLEET SERVICES are interrupted due to technical or other problems that are beyond the control of CONTINENTAL (force majeure, fault of third parties, etc.), shall not be taken into account

c) MAINTENANCE

Regular maintenance work will be conducted on an as-needed basis; planned maintenance work which results in a non-availability of the VDO FLEET Services (e.g. installation of security updates, hardware conversion work, new software releases or patches) will be announced in advance with at least two (2) days' notice via the VDO FLEET login mask. Maintenance work announced in due time shall not be deemed as Downtime; maintenance work not announced in due time shall be deemed as Downtime (see also section 8.1 lit. a) above).

D) AVAILABILITY OF MOBILE NETWORK CONNECTIONS

When using a service that includes data transmissions via mobile network connections, CONTINENTAL will make all reasonable efforts to make the mobile network connection available to the CUSTOMER, provided that CONTINENTAL is obliged to render such services. However, due to the limitations of radio and electronic communication because of geographical, atmospheric and/or other conditions or circumstances, a specific availability for mobile networks connections cannot be warranted

9. BACK UP AND RECOVERY POLICY

CONTINENTAL maintains a central backup and recovery policy including redundant backup systems to ensure that CUSTOMER's data is backed up on a regular basis and that the last backup status can be restored at any time.

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 onderhoudswerkzaamheden 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).

d) BESCHIKBAARHEID VAN MOBIELE NETWERK VERBINDINGEN

Bij gebruik van een dienst die gegevensoverdracht via mobiele netwerkverbindingen omvat, zal CONTINENTAL alle redelijke inspanningen leveren om de mobiele netwerkverbinding beschikbaar te stellen aan de KLANT, op voorwaarde dat CONTINENTAL verplicht is dergelijke diensten te verlenen. Door de beperkingen van radio en elektronische communicatie vanwege geografische, atmosferische en/of andere condities of omstandigheden, kan een specifieke beschikbaarheid voor mobiele netwerkverbindingen echter niet worden gegarandeerd.

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 MAINTENANCE, UPGRADES / UPDATES

- 10.1 CONTINENTAL's obligations to maintain the VDO FLEET-WEB-SERVICES as stipulated in Section **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** of VDO FLEET T&C'S (hereinafter also referred to as "Maintenance Services") shall include the provision of the latest release versions of VDO FLEET-SERVICES via Application Service Providing Services, including minor functional improvements and updates of the User documentation.
- 10.2 However, CONTINENTAL's contractual Maintenance Services do not include the following:
- a) Maintenance Services which are required due to the use of software on inappropriate and/or incompatible hardware and/or operating systems;
 - b) Maintenance Services with regard to third-party software, including software made available to the CUSTOMER by CONTINENTAL for using under the terms of the contract and/or third-party software that interoperates with the VDO FLEET-Software.
- 10.3 Maintenance Services will be provided only with regard to the most recent version of the software and the immediately previous version.

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 CONTINENTAL 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 TROUBLESHOOTING SUPPORT, RECOVERING SERVICES

- 11.1 The Troubleshooting Support serves to maintain the operational availability of the software and to eliminate malfunctions and errors in the VDO FLEET SERVICES, although interruptions of the operational availability cannot be completely excluded.
- 11.2 Malfunction and/or error means that the VDO FLEET SERVICES do not fulfill the functions set forth in the Service Descriptions, deliver false results, there are uncontrolled stops (e.g. runtime errors) and/or the Services do not work properly otherwise, with the result that the use of the Services is adversely affected; however, whether warranty and/or defect claims exist is subject to Section 14 of the VDO FLEET-T&C's only.
- 11.3 The CUSTOMER is obliged to report malfunctions only via the Troubleshooting Hotline made available by CONTINENTAL. The CUSTOMER shall provide CONTINENTAL with a short description of the malfunction and shall simultaneously indicate the contact persons responsible at the CUSTOMER's premises including their contact details (in particular e-mail, telephone). The CUSTOMER shall ensure that the contact persons are available during the duration of the malfunction, at least during the CUSTOMER's regular business hours.
- 11.4 CONTINENTAL will generally provide Troubleshooting Support by telephone or electronic communication. In exceptional cases, CONTINENTAL will send qualified employees or subcontractors to the CUSTOMER's premises to remedy malfunctions.
- In case of malfunctions reported via telephone, CONTINENTAL, represented by its authorized partners, is available to the CUSTOMER – i. e. to specified contact persons to be appointed in advance by the CUSTOMER on working days from 8:00 a. m. to 5:00 p. m.
 - Malfunctions reported in textform (letter, fax, e-mail) will be processed without undue delay

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.
- 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.
 - 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

during the usual business hours of CONTINENTAL (8:00 a. m. – 5:00 p.m.). To the extent possible, Troubleshooting Support will be provided by telephone in order to resolve the malfunction as quickly as possible. For a quick troubleshooting, the CUSTOMER is requested to provide the name and phone extension of the responsible contact person with the malfunction report.

- c) Malfunctions which do not or only insignificantly affect the usage of the software will be remedied within the context of a new release of the software in accordance with Section Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. of the VDO FLEET-T&C's.

11.5 The following Services are not part of the Troubleshooting Support to be provided by CONTINENTAL:

- a) Troubleshooting for services / software which are not used on hardware and/or operating systems set forth in the system requirements;
- b) Troubleshooting in case of malfunctions which are caused or may be caused by the system environment of the CUSTOMER;
- c) Troubleshooting for malfunctions which are caused by an unauthorized access and/or unauthorized alteration of the program code of the software by the CUSTOMER;
- d) Troubleshooting for third-party computer programs, including those that CONTINENTAL has made available to the CUSTOMER for use within the scope of the contract and/or that interoperate with the VDO FLEET-Software;
- e) Troubleshooting which becomes necessary due to grossly negligent or intentional misconduct of the CUSTOMER or its employees or persons associated with it.
- f) Support services that contain a new programming of software modules, which are not necessary or not useful from a programming point of view to remedy malfunctions.

11.6 Any Troubleshooting Support will be provided only with regard to the most recent and the immediately preceding delivered software status.

11.7 Restrictions and/or malfunctions for which

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

CONTINENTAL is not responsible, e.g. restrictions or malfunctions in the networks of other service or telecommunication providers (which are outside the network facilities and/or responsibility of CONTINENTAL) as well as restrictions and/or malfunctions that are based on CUSTOMER's misuse of system capacities (e.g. non-contractual usage by the customer), do not constitute malfunctions to be remedied by CONTINENTAL in the meaning of this Section 11.

stroomcapaciteiten (bijv. niet-contractueel gebruik door de klant), vormen geen storingen die door CONTINENTAL moeten worden verholpen in de zin van dit artikel 11.

12 CUSTOMER'S SUPPORT OBLIGATIONS

The CUSTOMER is obliged to support CONTINENTAL by providing it, in particular, with work rooms, hardware, computer programs, access to data and/or to telecommunication facilities or alike. The CUSTOMER shall grant CONTINENTAL access to its hardware including computer programs, if necessary, directly or by a remote access. If the respective service and/or technical access is not possible or only possible under difficult conditions due to reasons for which the CUSTOMER is responsible, the CUSTOMER shall reimburse to CONTINENTAL all additional costs arising from such circumstances.

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 INVOLVEMENT OF SUBCONTRACTOR

CONTINENTAL is allowed to involve subcontractors to provide maintenance and/or troubleshooting services to the CUSTOMER.

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.