

ANNEXE B : DESCRIPTION DU SERVICE POUR VDO FLEET ONLINE

1. OBJET

Les dispositions suivantes précisent les services fournis par CONTINENTAL conformément au Contrat concernant VDO Fleet Online, y compris la maintenance et le dépannage. Les détails de l'assistance peuvent être consultés via l'URL : www.my.vdo.com

2. DESCRIPTION DES SERVICES ET DU MATÉRIEL

Le CLIENT peut commander les services et/ou packages (spécifiques) suivants disponibles sur VDO Fleet Online de CONTINENTAL.

2.1 VDO FLEET GESTION DES DONNEES (TM)

La gestion des données de VDO Fleet Online fournit des services d'analyse et d'archivage des cartes de conducteur et des données de stockage de masse des tachygraphes numériques afin d'enregistrer et de documenter les périodes de conduite et de repos ainsi que d'autres informations pour répondre aux exigences légales obligatoires auxquelles le CLIENT est soumis; des spécificités et/ou exigences nationales supplémentaires, par exemple sur le lieu d'activité du CLIENT, qui sont pertinentes pour la fourniture des services, peuvent être spécifiées par les Parties dans le Document de conclusion du Contrat et/ou dans les Conditions spécifiques au pays.

Le package de service suivant pour VDO Fleet Online est disponible : ([Statut Juliet 2024](#))

<u>Tachograph Management</u>	TACHOGRAPH MANAGEMENT SMART FEE VEHICLE ADVANCED (COMPREND
<u>Smart Fee Vehicle</u>	L'ADMIN ET LES SERVICES VDO FLEET ONLINE TELS QUE PAR EXEMPLE
<u>Advanced :</u>	L'ADMINISTRATION DES DONNEES, ARCHIVES LEGALES, RAPPORTS, TEMPS DE TRAVAIL, INFRACTIONS, ALERTES ET RAPPELS)

Les packages VDO Fleet Online comprennent l'admin VDO Fleet : CONTINENTAL gère l'accès du CLIENT et des utilisateurs de Tachograph Management Smart Fee Vehicle Advanced via l'admin VDO Fleet. L'admin VDO Fleet Online calcule l'utilisation par le CLIENT du service VDO Fleet. Ce calcul est utilisé comme référence pour la facturation CLIENT. L'admin VDO Fleet conserve les données essentielles concernant le CLIENT et les utilisateurs afin d'assurer les fonctions de gestion et de facturation.

Ce service est standard et disponible pour chaque package/compte dans le back-end, il ne s'agit pas d'un service supplémentaire.

3. FOURNITURE DE MATÉRIEL

Sur demande et sous réserve d'un accord séparé, CONTINENTAL fournira au CLIENT le matériel nécessaire à sa flotte de véhicules (par exemple des unités embarquées) pour l'achat ou la location.

4. COMMUNICATION DES DONNÉES AVEC LE CLIENT

Le transfert de données entre le CLIENT (par le biais d'une solution client ou d'un navigateur) et le centre de données (serveur) respectif s'effectue au moyen de connexions cryptées (par exemple SSL). Toutes les données seront cryptées à l'aide de mesures de cryptage de pointe pendant le transfert vers et/ou depuis le serveur de la base de données.

5. DONNÉES NECESSAIRES A LA PRESTATION DE SERVICES

Afin de fournir les services susmentionnés, les données de base suivantes du CLIENT sont traitées par VDO Fleet Online:

- Accès aux données du CLIENT et de ses utilisateurs avec tous les services et les rôles,
- Données du conducteur,
- Données du véhicule,
- Agences.

Outre les données de base, les données supplémentaires suivantes peuvent être traitées dans VDO Fleet Online,

en fonction du service VDO Fleet Online commandé par le CLIENT (voir également l'Annexe 1 de l'Accord de traitement des données - DPA) :

- Activités des conducteurs et profils de déploiement des véhicules, y compris les temps de conduite et les temps de repos conformément à l'annexe 1B du règlement (UE) n° 561/2006, du règlement (UE) n° 2020/1054, du règlement (CE) n° 1360/2002, du règlement n° 165/2014 et du règlement d'exécution (UE) n° 2016/799.
- Utilisation du service par les utilisateurs ;
- Téléchargement des données de la carte du conducteur et de l'unité du véhicule ;
- Réalisation de vérifications du véhicule par les conducteurs ;
- Messages reçus/envoyés ;
- Données de position (géographique ou données GPS) transférées par Smartphone ou DTCO ;
- Données du véhicule transférées automatiquement et/ou entrées manuellement par le conducteur.

6. IMPORTANT AVIS RELATIF À L'INTERPRÉTATION DES DONNÉES DE CONDUITE

Remarque : l'interprétation des temps de conduite et des périodes de repos par les autorités de surveillance nationales est basée sur le Règlement (CE) 561/2006 (règlement sur les temps de conduite et de repos), qui accorde aux autorités nationales un certain degré de discrétion et d'espace d'interprétation. Par conséquent, selon le pays respectif et selon le cas individuel, l'interprétation faite par VDO Fleet sur la base du Règlement (CE) 561/2006 peut différer de l'interprétation faite par l'autorité compétente. Des interprétations différentes comme celle-ci échappent au contrôle du fournisseur de services et de son système de distribution. Par conséquent, ni le fournisseur de services CONTINENTAL ni son système de distribution ne peuvent être tenus responsables des amendes imposées par les autorités à cet égard.

7. DURÉE DU STOCKAGE DES DONNÉES

Les données à des fins d'analyse resteront stockées dans VDO Fleet Online system pendant douze (12) mois. Toutefois, les données d'archives seront conservées pendant vingt-quatre (24) mois au maximum. Une modification ou extension de cette période peut être accordée séparément. Les données ne seront supprimées qu'après en avoir informé le CLIENT au préalable ; l'article 13 des Conditions s'applique en conséquence.

8. DISPONIBILITÉ DES SERVICES VDO FLEET ONLINE

8.1 DISPONIBILITE DE L'APPLICATION VDO FLEET ONLINE / DU SERVICE D'APPLICATION

Les services fournis dans le cadre du service VDO Fleet Online en tant que service d'application sont normalement disponibles du lundi au dimanche de 00 h 00 à 24 h 00. CONTINENTAL garantit une disponibilité de 95 % par mois.

a) CALCUL DE LA DISPONIBILITE

La disponibilité par mois sera calculée comme suit :

$$\frac{\text{Durée totale des opérations par mois en min} - \text{temps d'arrêt par mois en min}}{\text{Durée totale des opérations par mois en min}}$$

b) TEMPS D'ARRET

Par temps d'arrêt, on entend le temps nécessaire pour remettre le système dans un état tel que le CLIENT puisse à nouveau l'utiliser en pleine conformité avec les exigences contractuelles. Le temps d'arrêt est mesuré à partir du moment où une inexécution est signalée (qu'elle concerne le système dans son ensemble ou seulement certaines parties du système). Le temps d'arrêt commence avec le début d'une inexécution, au plus tard, cependant, avec la réception d'une notification respective à CONTINENTAL par courriel ou téléphone.

En ce qui concerne la mesure des temps d'arrêt telle que définie ci-dessus, veuillez noter que les périodes au cours desquelles le service VDO Fleet Online n'est pas disponible en raison d'une maintenance planifiée, de modifications ou de nouvelles constructions du Système et/ou au cours desquelles l'utilisation du service VDO Fleet Online est interrompue en raison de problèmes techniques ou autres qui échappent au contrôle de CONTINENTAL (force majeure, faute de tiers, etc.), ne seront pas prises en compte.

c) MAINTENANCE

Les travaux de maintenance réguliers seront effectués en fonction des besoins. Les travaux de maintenance planifiés qui entraînent une indisponibilité des services VDO Fleet Online (par exemple, l'installation de mises à jour de sécurité, les travaux de conversion de matériel, les nouvelles versions de logiciels ou les correctifs) seront annoncés à l'avance avec un préavis d'au moins deux (2) jours via le masque de connexion VDO Fleet Online. Les travaux de maintenance annoncés dans les délais ne sont pas considérés comme des temps d'arrêt ; les travaux de maintenance non annoncés dans les délais sont considérés comme des temps d'arrêt (voir également la section 8.1 lit. a) ci-dessus).

8.2 DISPONIBILITE DES CONNEXIONS AU RESEAU MOBILE

Lors de l'utilisation d'un service qui comprend des transmissions de données via des connexions de réseau mobile, CONTINENTAL fera tous les efforts raisonnables pour mettre la connexion au réseau mobile à la disposition du CLIENT, à condition que CONTINENTAL soit obligé de fournir de tels services. Toutefois, en raison des limitations des communications radio et électroniques dues à des conditions ou circonstances géographiques, atmosphériques et/ou autres, une disponibilité spécifique pour les connexions aux réseaux mobiles ne peut être garantie.

9. POLITIQUE DE SAUVEGARDE ET DE RÉCUPÉRATION

CONTINENTAL maintient une politique centrale de sauvegarde et de récupération incluant des systèmes de sauvegarde redondants afin de garantir que les données du CLIENT sont sauvegardées régulièrement et que le dernier état de sauvegarde peut être restauré à tout moment.

10. MAINTENANCE, MISES À NIVEAU/MISES À JOUR

10.1 Les obligations de CONTINENTAL de maintenir le service de VDO Fleet Online comme stipulé dans la section **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** des Conditions VDO Fleet Online (ci-après dénommés « Services de maintenance ») comprennent la fourniture des dernières versions du service VDO Fleet Online via les services de fourniture de services d'application, y compris les améliorations fonctionnelles mineures et les mises à jour de la documentation destinée aux utilisateurs.

10.2 Toutefois, les Services de maintenance contractuels de CONTINENTAL ne comprennent pas les éléments suivants :

- a) Les services de maintenance qui sont nécessaires en raison de l'utilisation de logiciels sur du matériel et/ou des systèmes d'exploitation inappropriés et/ou incompatibles ;
- b) Les services de maintenance concernant les logiciels de tiers, y compris les logiciels mis à la disposition du CLIENT par CONTINENTAL pour être utilisés dans le cadre du contrat et/ou les logiciels de tiers qui interagissent avec le logiciel VDO Fleet Online.

10.3 Les services de maintenance seront fournis uniquement en ce qui concerne la version la plus récente du logiciel et la version immédiatement précédente.

11. ASSISTANCE AU DÉPANNAGE, SERVICES DE RÉCUPÉRATION

11.1 L'assistance au dépannage sert à maintenir la disponibilité opérationnelle du logiciel et à éliminer les dysfonctionnements et les erreurs du service VDO Fleet Online, bien que des interruptions de la disponibilité opérationnelle ne puissent être totalement exclues.

11.2 Un dysfonctionnement et/ou une erreur signifie que le Service VDO Fleet Online ne remplit pas les fonctions énoncées dans les descriptions de service, fournit des résultats erronés, qu'il y a des arrêts incontrôlés (par exemple, des erreurs d'exécution) et/ou que les Services ne fonctionnent pas correctement par ailleurs, avec pour résultat que l'utilisation des Services est affectée négativement ; toutefois, l'existence de réclamations pour garantie et/ou défaut est soumise à la Section 14 des Conditions uniquement.

11.3 Le CLIENT est tenu de signaler les dysfonctionnements uniquement par le biais de la hotline de dépannage mise à disposition par CONTINENTAL. Le CLIENT fournit à CONTINENTAL une brève description du dysfonctionnement et indique simultanément les personnes responsables chez le CLIENT avec leurs coordonnées (notamment e-mail, téléphone). Le CLIENT doit s'assurer que les personnes-ressources sont disponibles pendant la durée du

dysfonctionnement, au moins pendant les heures de bureau habituelles du CLIENT.

11.4 CONTINENTAL fournira généralement une assistance au dépannage par téléphone ou par communication électronique. Dans des cas exceptionnels, CONTINENTAL enverra des collaborateurs ou des sous-traitants qualifiés dans les locaux du CLIENT pour remédier aux dysfonctionnements.

- a) En cas de dysfonctionnement signalé par téléphone, CONTINENTAL est à la disposition du CLIENT, c'est-à-dire des personnes contact désignées à l'avance par le CLIENT, les jours ouvrables de 8 h 00 à 17 h 00.
- b) Les dysfonctionnements signalés sous forme de texte (lettre, courriel) seront traités sans retard excessif pendant les heures d'ouverture habituelles de CONTINENTAL (8 h 00 - 17 h 00). Dans la mesure du possible, l'assistance au dépannage sera fournie par téléphone afin de résoudre le dysfonctionnement le plus rapidement possible. Pour un dépannage rapide, le CLIENT est prié de fournir le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource responsable ainsi que le rapport de dysfonctionnement.
- c) Les dysfonctionnements qui n'affectent pas ou peu l'utilisation du logiciel seront corrigés dans le cadre d'une nouvelle version du logiciel conformément à la Section Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. des Conditions.

11.5 Les services suivants ne font pas partie de l'assistance de dépannage fournie par CONTINENTAL :

- a) Dépannage pour les services/logiciels qui ne sont pas utilisés sur du matériel et/ou des systèmes d'exploitation définis dans les exigences du système ;
- b) Dépannage en cas de dysfonctionnements causés ou pouvant être causés par l'environnement système du CLIENT ;
- c) Dépannage des dysfonctionnements causés par un accès non autorisé et/ou une modification non autorisée du code du programme du logiciel par le CLIENT ;
- d) Dépannage des programmes informatiques de tiers, y compris ceux que CONTINENTAL a mis à la disposition du CLIENT pour une utilisation dans le cadre du contrat et/ou qui interagissent avec le logiciel VDO Fleet Online;
- e) Dépannage qui devient nécessaire en raison d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle du CLIENT ou de ses employés ou des personnes qui lui sont associées.
- f) Services d'assistance qui contiennent une nouvelle programmation de modules logiciels, qui ne sont pas nécessaires ou pas utiles du point de vue de la programmation pour remédier aux dysfonctionnements.

11.6 Toute assistance au dépannage sera fournie uniquement en ce qui concerne l'état du logiciel livré le plus récent et le précédent.

11.7 Les restrictions et/ou dysfonctionnements pour lesquels CONTINENTAL n'est pas responsable, par exemple les restrictions ou dysfonctionnements dans les réseaux d'autres fournisseurs de services ou de télécommunications (qui sont en dehors des installations de réseau et/ou de la responsabilité de CONTINENTAL), ainsi que les restrictions et/ou dysfonctionnements qui sont basés sur l'utilisation abusive des capacités du système par le CLIENT (par exemple l'utilisation non contractuelle par le client), ne constituent pas des dysfonctionnements à corriger par CONTINENTAL au sens de la présente Section 11.

12. OBLIGATION DE SUPPORT DU CLIENT

Le CLIENT est tenu d'aider CONTINENTAL en lui fournissant notamment des salles de travail, du matériel, des programmes informatiques, l'accès aux données et à des moyens de télécommunication ou similaires. Le CLIENT doit permettre à CONTINENTAL d'accéder à son matériel, y compris à ses programmes informatiques, le cas échéant, directement ou par un accès à distance. Si le service et/ou l'accès technique respectif n'est pas possible ou n'est possible que dans des conditions difficiles pour des raisons dont le CLIENT est responsable, le CLIENT remboursera à CONTINENTAL tous les coûts occasionnés résultant de ces circonstances.

13. IMPLICATION D'UN SOUS-TRAITANT

CONTINENTAL est autorisé à faire appel à des sous-traitants pour fournir des services de maintenance et/ou de dépannage au CLIENT.