

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PARA VDO FLEET SERVICES ON LINE (ANEXO B)

1. OBJETO

Las siguientes disposiciones especifican los servicios ofrecidos por CONTINENTAL en virtud del presente Acuerdo sobre los servicios VDO FLEET Online, incluido el mantenimiento y la resolución de problemas. Los detalles de soporte se pueden encontrar en la URL: www.my.vdo.com.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y DEL HARDWARE

El Cliente puede solicitar los siguientes Servicios VDO FLEET Online de CONTINENTAL.

2.1 TACHOGRAPH MANAGEMENT

El servicio VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT se utiliza para analizar y archivar datos de conductores y de vehículos registrados por los tacógrafos digitales con el fin de registrar y documentar los tiempos de conducción y de inactividad con el fin de cumplir con los requisitos legales a los cuales está sujeto el Cliente.

Los siguientes paquetes de servicio están disponibles (Julio de 2024):

<u>Tachograph Management Smart Fee Vehicle Advanced:</u>	TACHOGRAPH MANAGEMENT SMART FEE VEHICLE ADVANCED (INCLUYE VDO FLEET ADMIN Y SERVICIOS TALES COMO F. EJ. ADMINISTRACIÓN DE DATOS, ARCHIVO LEGAL, TIEMPOS DE TRABAJO, INFRACCIONES, ALERTAS, INFORMES Y RECORDATORIOS)
---	--

CONTINENTAL gestiona el acceso a los servicios de VDO FLEET SERVICES ON LINE por parte del Cliente y los usuarios a través de la herramienta VDO FLEET ADMIN. VDO FLEET ADMIN calcula la utilización de los servicios VDO FLEET SERVICES realizados por el Cliente. Los resultados del cálculo se utilizan como referencia para facturar al Cliente. VDO FLEET ADMIN mantiene los datos esenciales sobre el Cliente y los usuarios para llevar a cabo las funciones de gestión y facturación.

Este es un servicio estándar, disponible en cada paquete de servicio (back-end), no es un servicio adicional.

3. ENTREGA DE HARDWARE

A petición del Cliente, CONTINENTAL pondrá a disposición del Cliente el hardware necesario para su flota de vehículos (p. ej., unidades a bordo) mediante compra. Las cantidades adquiridas / pedidas deben tomarse de las respectivas hojas de pedido.

4. COMUNICACIÓN DE DATOS CON EL CLIENTE

La transferencia de datos entre el Cliente (utilizando el cliente o navegador) y el respectivo centro de computación (servidor) se realizará a través de una conexión codificada (SSL). Todos los datos se transmitirán de forma codificada al servidor de la base de datos; esto se aplica por tanto para solicitar los datos del informe y transmitirlos al Cliente.

5. TRATAMIENTO DE DATOS

Los siguientes datos de base del Cliente serán tratados en el VDO FLEET SERVICES para la prestación de los servicios anteriores:

- los datos de acceso del Cliente y de sus usuarios con todos los servicios y funciones,
- datos del conductor,
- datos del vehículo,
- centros de operaciones / domicilios

Además de los datos de base, se pueden procesar otros datos en el TIS-Web para el Cliente, dependiendo del servicio TIS-Web solicitado:

- las actividades del conductor y el perfil de utilización de los vehículos, incluidos los tiempos de conducción y los tiempos de inactividad de los conductores de conformidad con el apéndice 1B del Reglamento (CE) nº 3821/85 y el Reglamento (CE) nº 561/2006,
- uso del servicio por parte del usuario,
- descarga de datos del mapa del conductor y del vehículo,
- la realización de controles del vehículo por parte del conductor,
- mensajes recibidos y/o enviados,
- datos de posición (datos geográficos o datos GPS) que se transmiten a través de un smartphone o de una unidad a bordo.
- los datos del vehículo que pueden ser transmitidos automáticamente y/o introducidos manualmente por el conductor.

6. INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS DE CONDUCCIÓN

La interpretación de los tiempos de conducción y los tiempos de descanso por parte de los funcionarios de las autoridades nacionales de supervisión puede variar de un país a otro según las diferentes interpretaciones nacionales del Reglamento (CE) nº 561/2006 (regulación sobre tiempos de conducción y descanso) y, por lo tanto, puede desviarse de la interpretación realizada por VDO FLEET SERVICES en el caso específico con respecto al Reglamento (CE) nº 561/2006. Diferentes interpretaciones como ésta están fuera del área de influencia del fabricante y su sistema. Por lo tanto, ni el fabricante ni su sistema pueden asumir responsabilidad alguna por las multas impuestas por las autoridades públicas.

7. DURACIÓN DEL ALMACENAMIENTO DE DATOS

Los datos para el análisis permanecerán almacenados en el VDO FLEET SYSTEM durante doce (12) meses. Sin embargo, los datos de archivo se almacenarán durante 24 meses. Se puede acordar adicionalmente una modificación o ampliación de este plazo. Los datos sólo se borrarán después de informar previamente al Cliente aplicando la Cláusula 13 de los Términos y Condiciones.

8. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS VDO FLEET SERVICES

8.1 DISPONIBILIDAD GARANTIZADA

Los servicios prestados en el contexto de VDO FLEET SERVICES como prestación de servicios de aplicación están normalmente disponibles para su uso de lunes a domingo de 00:00 a 24:00 horas. La disponibilidad garantizada por CONTINENTAL es del 95% en un mes.

a) CALCULO DE LA DISPONIBILIDAD

La disponibilidad por mes se determinará de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Duración total de las operaciones por mes en minutos} - \text{tiempo de inactividad por mes en minutos}}{\text{Duración total de las operaciones por mes en minutos}}$$

Duración total de las operaciones por mes en minutos

b) TIEMPO DE INACTIVIDAD

El tiempo de parada se define como el tiempo necesario después de notificar un problema en el sistema (ya sea

completamente o sólo con respecto a sistemas individuales) para poner el sistema en condiciones para que el Cliente pueda volver a utilizar plenamente el sistema de acuerdo con el contrato. El tiempo de inactividad comienza cuando surge el problema, pero a más tardar cuando un informe de un problema ha sido recibido por CONTINENTAL por fax, correo electrónico o teléfono.

A la hora de calcular los tiempos de inactividad, no se considerarán tiempos de inactividad aquellos en los que los Servicios VDO FLEET SERVICES no estén disponibles debido a mantenimiento programado, reconstrucción o nueva construcción en el sistema y/o en los que el uso de los Servicios VDO FLEET SERVICES no estén disponibles debido a problemas técnicos o de otro tipo que no estén en el área de influencia de CONTINENTAL (fuerza mayor, culpa de terceros, etc.).

c) **MANTENIMIENTO**

El trabajo de mantenimiento regular se realizará según sea necesario; el trabajo de mantenimiento planificado que resulte en la no disponibilidad de los SERVICIOS DE FLOTA DE VDO (por ejemplo, instalación de actualizaciones de seguridad, trabajo de conversión de hardware, nuevas versiones de software o parches) se anunciará con al menos dos (2) días de anticipación a través de la página de inicio de sesión de VDO FLEET. Los trabajos de mantenimiento anunciados oportunamente no se considerarán como Tiempo de Inactividad; los trabajos de mantenimiento no anunciados a su debido tiempo se considerarán Tiempo de Inactividad (ver también la sección 8.1 a)).

8.2 **DISPONIBILIDAD DE CONEXIONES DE RED MÓVIL**

Cuando se utilice un servicio que incluya transmisiones de datos a través de conexiones de red móvil, CONTINENTAL hará todos los esfuerzos razonables para poner a disposición del CLIENTE la conexión de red móvil, siempre y cuando CONTINENTAL esté obligada a prestar dichos servicios. Sin embargo, debido a las limitaciones de las comunicaciones de red móvil y electrónicas, a condiciones o circunstancias geográficas, atmosféricas y/o de otro tipo, no se puede garantizar una disponibilidad específica para conexiones de redes móviles.

9. **COPIA DE SEGURIDAD Y RECUPERACIÓN DE SISTEMAS**

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. CONTINENTAL utiliza una solución central de copia de seguridad y recuperación con el fin de proteger los datos incluyendo un sistema de respaldo redundantes. De esta manera se garantiza que los datos del CLIENTE se respalden periódicamente y que el estado del último respaldo se pueda restaurar en cualquier momento.

10. **ADAPTACIONES / ACTUALIZACIONES**

10.1 Los deberes de CONTINENTAL de realizar adaptaciones y actualizaciones en el software suministrado en virtud de la Cláusula 7.1 de los Términos y Condiciones de los Servicios, incluye el suministro de las versiones más recientes de los Servicios VDO FLEET SERVICES a través de la prestación de servicios de aplicación, incluyendo pequeñas ampliaciones de funcionalidad, así como la actualización de la documentación del usuario.

10.2 Los servicios de mantenimiento contractual de CONTINENTAL no incluyen los siguientes servicios:

- a) servicios de mantenimiento requeridos por el uso de software en hardware y/o sistemas operativos inadecuados;
- b) los servicios de mantenimiento relativos a programas informáticos de terceros, incluidos los que CONTINENTAL haya prestado al Cliente en el marco de un contrato de utilización y/o que trabajen conjuntamente con el software VDO FLEET.

10.3 Los servicios de mantenimiento sólo se prestarán con respecto a la versión más reciente del software y a la versión inmediatamente anterior.

11. **REPORTE DE PROBLEMAS, RESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS**

11.1 El trabajo de corrección de problemas sirve para mantener la operatividad del software y para eliminar

problemas y errores que surjan en el software sin que pueda excluirse toda interrupción de la operatividad.

- 11.2 Existe un problema cuando los Servicios VDO FLEET SERVICES no cumplen con las funciones establecidas en las Descripciones de los Servicios, proporcionan resultados falsos, paradas incontroladas en la ejecución resultantes del software o no funcionan correctamente, con el resultado de que el uso de los servicios se ve afectado negativamente.
- 11.3 El Cliente presentará informes sobre los problemas que se supone que deben tratarse bajo estas Descripciones de Servicio utilizando únicamente la línea directa de problemas sobre la cual CONTINENTAL ha informado al Cliente. Si el Cliente reporta un problema, el Cliente le dará a CONTINENTAL una descripción del problema. Al reportar el problema, el Cliente debe indicar qué personas están disponibles como personas de contacto del Cliente para este problema y cómo se puede contactar a esas personas por teléfono. Las personas de contacto deben ser nombrados de tal manera que CONTINENTAL pueda contactar siempre y de forma directa a una de las personas de contacto principales durante el curso del problema, durante el horario comercial del Cliente.
- 11.4 CONTINENTAL proporcionará asistencia para resolver problemas por teléfono o mediante comunicaciones electrónicas. En situaciones excepcionales, CONTINENTAL enviará a un empleado o subcontratista cualificado al sitio del Cliente.
- a) CONTINENTAL está disponible para el Cliente los días laborables desde las 9:00 horas hasta las 17:00 horas, y de 9:00 a 15:00 durante el horario de verano para problemas reportados telefónicamente por una persona de contacto que será designada por escrito y de antemano por el Cliente.
 - b) Los problemas comunicados por escrito (carta, fax, correo electrónico) serán procesados sin demora indebida durante el horario comercial habitual de CONTINENTAL. En la medida de lo posible, se brindará asistencia para la solución de problemas por teléfono para resolver el problema lo más rápido posible. Para una resolución rápida de problemas, se solicita al CLIENTE que proporcione el nombre y la extensión de teléfono de la persona de contacto responsable con el informe de mal funcionamiento.
 - c) Problemas que afecten de forma irrelevante o que no afecten en absoluto al uso del software se corregirán en el contexto de una nueva versión del software de acuerdo con la Sección 7 de los Términos y Condiciones.
- 11.5 Los siguientes servicios no constituyen parte de la corrección de problemas debidos por CONTINENTAL en virtud del contrato:
- a) la resolución de problemas para los servicios / software que no se utilizan en el hardware y los sistemas operativos establecidos en los requisitos del sistema;
 - b) la resolución de problemas causados por el entorno del sistema o a los que haya contribuido el entorno del sistema;
 - c) la resolución de problemas después de que el Cliente haya trabajado en el código de programa del software;
 - d) la resolución de problemas con respecto a programas informáticos de terceros, incluidos aquellos programas que CONTINENTAL haya proporcionado al Cliente para ser utilizados en virtud del contrato y/o que trabajen conjuntamente con el software;
 - e) la resolución de problemas que sean necesarios como resultado de negligencia grave o mala conducta intencional del Cliente o de sus empleados o personas atribuibles al Cliente;
 - f) cambios para la adaptación del software que requieran una nueva programación de módulos en el software que puedan ser utilizados de forma independiente por razones técnicas o para los que dicha nueva programación sea razonable para realizar la adaptación.
- 11.6 La resolución de problemas sólo se proporcionará con respecto al estado del software entregado más reciente e inmediatamente anterior.
- 11.7 Los problemas en la transmisión de datos fuera de la red de datos operada por CONTINENTAL, por ejemplo, que resulten de fallos o problemas en las líneas de otros proveedores o proveedores de telecomunicaciones o que resulten del uso de la capacidad del sistema provista en violación del contrato, por ejemplo, por un número

excesivo de accesos por parte del Cliente, no constituyen problemas que deban ser corregidos por CONTINENTAL.

12. OBLIGACIONES DE COOPERACIÓN DEL CLIENTE

El Cliente le dará soporte a CONTINENTAL proporcionando, entre otros elementos, salas de trabajo, hardware, programas informáticos, instalaciones de datos y telecomunicaciones. El Cliente concede a CONTINENTAL, en la medida en que sea necesario, el acceso directo a los equipos y programas informáticos del Cliente o mediante la transmisión de datos. Si el servicio respectivo y/o el acceso técnico no es posible o sólo es posible bajo condiciones difíciles que resulten para el Cliente, el Cliente asumirá cualquier coste adicional incurrido.

13. PARTICIPACIÓN DE SUBCONTRATISTAS

CONTINENTAL puede involucrar a subcontratistas para proporcionar servicios de mantenimiento y/o solución de problemas al CLIENTE.