

**1. AMBITO**

Le disposizioni che seguono specificano i contenuti dei servizi offerti da Continental Automotive Trading Italia S.r.l. (di seguito CONTINENTAL TRADING) nell'ambito del presente Accordo sui Servizi VDO FLEET e in conformità ai Termini e alle Condizioni Generali di Contratto di cui all'Allegato A (di seguito T&CG), inclusi i servizi di manutenzione e supporto alla risoluzione dei problemi.

**2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELL'HARDWARE**

Il Cliente può ordinare i seguenti Servizi VDO FLEET a CONTINENTAL TRADING. Una descrizione più dettagliata delle funzionalità dei servizi elencati nelle sezioni da 2.1 a 2.5 sarà resa disponibile da CONTINENTAL TRADING su richiesta.

**2.1 TACHOGRAPH MANAGEMENT**

VDO FLEET TACHOGRAPH MANAGEMENT® (pagina di accesso [www.my-fis.com/fleetservices/](http://www.my-fis.com/fleetservices/)) consente la lettura, valutazione e archiviazione dei dati tachigrafici nei formati attualmente previsti dalla normativa in vigore (a titolo di esempio non esaustivo file in formato ".ddd") estratti dalla memoria di massa del tachigrafo digitale installato sul veicolo e dalla memoria della carta conducente.

Il servizio Tachograph Management® è disponibile nei seguenti livelli di utilizzo:

**BASIC:** che include i servizi di archiviazione, elaborazione e valutazione dei dati tachigrafici, notifiche e reportistiche;

**ADVANCED:** che include i servizi di Data Management del livello BASIC più i servizi di pianificazione delle reportistiche e di gestione delle sedi;

**PRO:** che include i servizi di Data Management del livello ADVANCED più il servizio Tacho Integration EXTRACT che consente a terze parti di collegarsi al server Tacho Management e di recuperare specifici set di dati precedentemente importati nell'account Tacho Management del Cliente.

Il servizio Tacho Management® è basato su architettura WEB ed è compatibile con i tachigrafi digitali e le carte tachigrafiche di Generazione 1 (GEN1) e di Generazione 2 (GEN2).

Il servizio Tacho Management® è abilitato, altresì, alla lettura dei dischi cartacei in uso con il tachigrafo analogico, consentendone l'importazione per il tramite di apposita strumentazione (a titolo di esempio non esaustivo scanner) non oggetto, però, né dei T&CG, né del presente Allegato B e, pertanto, necessariamente oggetto di contrattualizzazione separata con il commerciale CONTINENTAL TRADING di riferimento.

Per una descrizione dettagliata delle funzionalità e dei report per ciascun livello di servizio, nonché degli ulteriori servizi disponibili, si prega di prendere visione di quanto segue:

**a) FUNZIONALITA' DISPONIBILI PER LIVELLO DI UTILIZZO:**

Funzionalità	Basic	Adv.	Pro
Gestione dei dati	X	X	X
Download	X	X	X
Archivio legale	X	X	X
Tempi di lavoro	X	X	X
Allerte e messaggi	X	X	X
Promemoria	X	X	X
Report	R1	R2	R3
Patenti con targa RFID		X	X
Sedi multiple		X	X
Report programmati		X	X
Connect	X	X	X
Extract			X
VDO Fleet Storecard – Dashboard per punteggio autisti		X	X
VDO Fleet Storecard – Punteggio autisti con verifica infrazioni			X

**b) REPORT DISPONIBILI PER LIVELLO DI UTILIZZO:**

Report Autisti	Basic	Adv.	Pro
Attività giornaliera dettagliata	X	X	X
Sommario attività	X	X	X
Attività mensile	X	X	X
Lettera autista	X	X	X
Attestazione di attività	X	X	X
File recuperati	X	X	X
Storia caricamento dei file autista	X	X	X
Conflitti e mancanze	X	X	X
Elenco autisti	X	X	X
Attività totali		X	X
Attività lavorativa		X	X
Grafico attività lineare		X	X
Infrazioni autista dettagliate		X	X
Infrazioni e sanzioni		X	X
Report personalizzati		X	X

Report Veicoli	Basic	Adv.	Pro
Storico caricamento dati	X	X	X
Storico caricamento dei file veicolo	X	X	X
GAP e conflitti	X	X	X
Elenco veicoli	X	X	X
Lista tachigrafi	X	X	X
Report attività giornaliera	X	X	X
Attività veicolo		X	X
Report discrepanza chilometrica		X	X
Sommario odometro		X	X
Report personalizzati		X	X
Sommatoria attività veicolo		X	X

**c) VDO FLEET ADMIN**

CONTINENTAL TRADING gestisce l'accesso del Cliente e degli utenti ai Servizi VDO FLEET tramite VDO FLEET ADMIN. VDO FLEET ADMIN calcola l'utilizzo da parte del Cliente dei SERVIZI VDO FLEET e tale calcolo viene utilizzato come riferimento ai fini della fatturazione al Cliente. VDO FLEET ADMIN conserva i dati essenziali sul Cliente e sugli utenti per permettere le funzioni di gestione e la fatturazione.

VDO FLEET ADMIN è un servizio standard disponibile per tutti i livelli (non si tratta di un servizio opzionale).

**d) TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT**

Su richiesta del Cliente può essere attivato il servizio TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT che consente al Cliente di importare dati provenienti da una soluzione di terze parti nel server VDO FLEET ADMIN, mediante la creazione di un'interfaccia TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT con una singola procedura di accesso (login) e mediante un processo di autenticazione sicuro. I dati sono automaticamente importati da una piattaforma all'altra. L'attivazione del servizio TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT è possibile solo sull'intera flotta di veicoli del Cliente; non è quindi possibile l'attivazione sul singolo veicolo.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT è un servizio VDO FLEET opzionale; CONTINENTAL TRADING si riserva il diritto di addebitare ulteriori importi per questo Servizio. Richiedendo questo servizio, il Cliente automaticamente autorizza CONTINENTAL TRADING a condividere i dati del Cliente con la terza parte interessata.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT è disponibile per i livelli di servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT Basic, Advanced e Professional.

**e) TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT**

Su richiesta del Cliente può essere attivato il servizio TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT che consente a terze parti di collegarsi al server VDO FLEET ADMIN e di recuperare specifici set di dati precedentemente importati nell'account del Cliente. La lista completa dei set di dati oggetto del servizio è disponibile su richiesta all'interno della TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT Interface Specification (<https://www.fleet.vdo.it/data-services/>). L'attivazione del servizio TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT è possibile solo sull'intera flotta di veicoli del Cliente; non è quindi possibile l'attivazione sul singolo veicolo.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT è un servizio VDO FLEET opzionale; CONTINENTAL TRADING si riserva il diritto di addebitare ulteriori importi per questo Servizio. Richiedendo questo servizio, il Cliente automaticamente autorizza CONTINENTAL TRADING a condividere i dati del Cliente con la terza parte interessata.

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT è disponibile esclusivamente per il livello di servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT Professional.

**f) VDO SMART TERMINAL**

Il servizio VDO SMART TERMINAL consente, in modo semi-automatico da ufficio o piazzale, di scaricare i dati tachigrafici memorizzati nelle carte conducenti, velocizzando il trasferimento dei file scaricati direttamente all'interno dell'account VDO FLEET ADMIN di cui è intestatario il Cliente.

Il dispositivo opera per il tramite di una connessione al PC tramite LAN, WLAN or USB, con possibilità di operazioni Stand-alone senza connessione al PC (trasferimento dati tramite penna USB), ed è predisposto per funzionare sia con le carte tachigrafiche conducente di Generazione 1 (GEN1) che con le carte tachigrafiche conducente di Generazione 2 (GEN2).

Il servizio VDO SMART TERMINAL richiede in abbinamento Hardware As a Service l'installazione di un dispositivo.

**2.2 TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM)**

TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM) è un servizio separato che consente di configurare la soluzione di scarico e l'autenticazione da remoto dei dati tachigrafici e la loro importazione nell'account TIS-Web del Cliente.

Questo Servizio è disponibile in tutti i Paesi membri dell'Unione europea, nonché in Albania, Bosnia ed Erzegovina, Montenegro, Norvegia, Federazione Russa, Serbia, Svizzera e Turchia. Il volume di trasferimento dati è limitato a 10 MB per unità al mese. CONTINENTAL TRADING si riserva il diritto di applicare oneri supplementari in caso di consumo eccedente la soglia suindicata.

Il servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM) è basato su architettura WEB ed è compatibile con i tachigrafi digitali e le carte tachigrafiche di Generazione 1 (GEN1) e di Generazione 2 (GEN2).

Il servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM) richiede l'installazione dei dispositivi hardware di bordo DLD WR-II o versioni successive. I dispositivi hardware sono idonei alla funzione TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM) per i tachigrafi VDO dalla versione 1.3 a o

versioni successive, e viene garantita compatibilità con tachigrafi di produttori differenti previa analisi tecnica. Il dato è scaricato da remoto per mezzo di una connessione WLAN o GSM/GPRS. Opzionalmente il sistema può inoltre gestire e archiviare i dati di un veicolo, incluse informazioni di posizione; questo servizio presuppone che il dispositivo hardware di bordo sia stato attivato nel servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAPS e che sia altresì stata precedentemente installata un'antenna GPS.

Su richiesta del Cliente, un servizio di gestione della carta tachigrafica azienda potrà essere offerto da CONTINENTAL TRADING ed utilizzato in combinazione con il servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM).

Mediante la gestione della carta tachigrafica aziendale, CONTINENTAL TRADING favorirà in nome e per conto del Cliente lo scarico da remoto dei dati tachigrafici in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente e la loro importazione nel corrispondente account VDO FLEET ADMIN del Cliente. Il controllo dei dati tachigrafici importati e la loro piena conformità alla normativa attualmente in vigore rimane sola e unica responsabilità del Cliente.

Il servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM) è disponibile nei seguenti livelli di utilizzo:

- a) FULL, che offre le funzionalità standard del servizio di scarico da remoto con in aggiunta il trasferimento dei dati per il tramite di un operatore di telefonia mobile e avvalendosi di un dispositivo hardware di bordo fornito CONTINENTAL TRADING da acquistarsi separatamente a cura del Cliente;
- b) FULL 36 MESI, che alle funzionalità standard del servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM) consente di abbinare in modalità Hardware As a Service l'unità di bordo.

### **2.3 TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAPS**

TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAPS consente al Cliente titolare dell'account VDO FLEET ADMIN di geolocalizzare e visualizzare i percorsi dei veicoli della propria flotta e le ore di guida in tempo reale degli autisti. È possibile attivare il servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAPS sul singolo veicolo appartenente alla flotta del Cliente.

Attenzione: per l'utilizzo del servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAPS è necessario attivare anche il TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD (RTM) al fine di ricevere i dati di posizione rilevanti per il servizio.

## **3 DURATA E RINNOVO, ASSISTENZA, GARANZIA DI SERVIZIO**

### **3.1 DURATA E RINNOVO**

#### **a) TACHOGRAPH MANAGEMENT**

La durata e le modalità di rinnovo del servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT\* nella funzionalità prescelta (BASIC, ADVANCED e PRO) è di dodici (12) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione, e con tacito rinnovo del medesimo per lo stesso periodo, salvo disdetta da comunicare per iscritto a CONTINENTAL TRADING per mezzo di PEC all'indirizzo [continental.ati.cvs@pec.it](mailto:continental.ati.cvs@pec.it) entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni prima della sua scadenza.

Qualora il servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT sia fruito in modalità STARTER KIT (kit di avvio all'utilizzo del servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT\* con livello di utilizzo di tipo PRO), esso ha una durata di sei (6) mesi. Nel caso in cui il Cliente non intenda proseguire l'utilizzo del servizio al termine del periodo incluso nello STARTER KIT, sarà sufficiente che non comunichi a CONTINENTAL TRADING i propri dati quando

questi saranno espressamente richiesti al fine di mantenere il servizio attivo.

Qualora il servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT sia fruito in modalità FLAT FEE (modalità di fruizione del servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT dove l'importo applicato al Cliente è determinato sulla base di soglie a seconda del numero di veicoli con file archiviati all'interno dell'account VDO FLEET ADMIN del Cliente), esso ha una durata di dodici (12) mesi con decorrenza a partire dal primo gennaio di ogni anno di rinnovo, salvo disdetta inoltrata a CONTINENTAL TRADING a mezzo PEC all'indirizzo [continental.ati.cvs@pec.it](mailto:continental.ati.cvs@pec.it) entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni prima della sua scadenza.

Qualora il servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT sia fruito in modalità SMART FEE (modalità di fruizione del servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT dove l'importo applicato al Cliente è determinato sulla base del numero effettivo di veicoli con file archiviati all'interno dell'account VDO FLEET ADMIN del Cliente) esso ha una durata annuale con tacito rinnovo alla sua naturale scadenza, salvo disdetta inoltrata a CONTINENTAL TRADING per iscritto al seguente recapito di posta elettronica [continental.ati.cvs@pec.it](mailto:continental.ati.cvs@pec.it) entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni prima della sua scadenza.

Qualora il servizio TACHOGRAPH MANAGEMENT\* non sia più attivo (a titolo di esempio non esaustivo per insoluto o chiusura del contratto) è onere e responsabilità del Cliente il recupero dei dati tachigrafici presenti sul proprio account.

Il Cliente potrà scaricare i dati archiviati per lui da CONTINENTAL TRADING, inclusi i risultati dei processi generati per l'Utente nello svolgimento dei servizi, oppure potrà ricevere da CONTINENTAL TRADING una copia dei dati archiviati dal Cliente stesso a fronte del diritto di CONTINENTAL TRADING di chiedere il pagamento del corrispettivo previsto per tale servizio di assistenza in conformità alle proprie tariffe generali.

CONTINENTAL TRADING manterrà i dati archiviati dal Cliente disponibili per essere scaricati per un periodo massimo di tre (3) mesi dopo la scadenza del Contratto. Dopo che il Cliente abbia scaricato i propri dati e/o che i dati gli siano stati consegnati, CONTINENTAL TRADING ha il diritto di cancellare tali dati, salvo che il Cliente abbia comunicato a CONTINENTAL TRADING entro quattro (4) settimane dalla trasmissione/ricezione dei dati che gli stessi non sono leggibili o non sono completi. In difetto di tempestiva comunicazione in proposito, la cancellazione dei dati verrà considerata come consentita. CONTINENTAL TRADING informerà specificatamente il Cliente di questa conseguenza nel momento trasmetterà i dati. I dati saranno comunque cancellati al più tardi decorsi tre (3) mesi dal ricevimento da parte del Cliente di apposita notificazione scritta in proposito.

#### **b) TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT, TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT, TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAP**

La durata e le modalità di fruizione dei servizi TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT, TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT, TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAP sono in funzione di quanto pattuito con il Cliente all'atto della sottoscrizione del modulo d'ordine, ovvero hanno una durata pari al periodo di validità del contratto TACHOGRAPH MANAGEMENT o TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD a cui sono collegati.

Salvo diversamente pattuito, la validità dei servizi TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT,

TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT, TACHOGRAPH LIVE SERVICES LIVE MAP decorre dal momento di loro sottoscrizione e rimane in essere senza necessità di periodici rinnovi sino al momento della loro disdetta, da comunicare a CONTINENTAL TRADING per iscritto al seguente recapito di posta elettronica [continental.ati.cvs@pec.it](mailto:continental.ati.cvs@pec.it) entro e non oltre il termine di trenta (30) giorni prima della sua scadenza.

#### c) TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD

La durata e le modalità di rinnovo del servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD FULL è di dodici (12) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione, e con tacito rinnovo a partire dal primo mese successivo alla sua scadenza, salvo disdetta da comunicare per iscritto a CONTINENTAL TRADING per mezzo di PEC all'indirizzo [continental.ati.cvs@pec.it](mailto:continental.ati.cvs@pec.it) entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni prima della sua scadenza.

Qualora il servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD sia fruito in modalità FULL 36 MESI, pertanto con fruizione in modalità Hardware As a Service, oltre che del servizio di scarico da remoto anche del/i dispositivo/i hardware per esso necessari, esso ha una durata di trentasei (36) mesi. La durata decorre dalla data di sottoscrizione e con tacito rinnovo a partire dal primo mese successivo alla sua scadenza, salvo disdetta da comunicare per iscritto a CONTINENTAL TRADING per mezzo di PEC all'indirizzo [continental.ati.cvs@pec.it](mailto:continental.ati.cvs@pec.it) entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni prima della sua scadenza. In caso di disdetta, il Cliente è tenuto a restituire a CONTINENTAL TRADING i dispositivi hardware affinché la cessazione del contratto possa ritenersi completata.

Il rinnovo può essere di dodici (12) mesi sino ad un massimo di tre (3) rinnovi, ovvero nuovamente di trentasei (36) mesi. Scaduti il terzo rinnovo annuale, ovvero il rinnovo di trentasei (36) mesi il/i dispositivo/i hardware oggetto del contratto entrano nel possesso del Cliente a titolo gratuito.

#### d) VDO SMART TERMINAL

Il servizio VDO SMART TERMINAL ha una durata di trentasei (36) mesi. La durata decorre dalla data di sottoscrizione e con tacito rinnovo a partire dal primo mese successivo alla sua scadenza, salvo disdetta da comunicare per iscritto a CONTINENTAL TRADING per mezzo di PEC all'indirizzo [continental.ati.cvs@pec.it](mailto:continental.ati.cvs@pec.it) entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni prima della sua scadenza.

In caso di disdetta, il Cliente è tenuto a restituire a CONTINENTAL TRADING i dispositivi hardware affinché la cessazione del contratto possa ritenersi completata. Il rinnovo può essere di dodici (12) mesi sino ad un massimo di tre (3) rinnovi, ovvero nuovamente di trentasei (36) mesi. Scaduti il terzo rinnovo annuale, ovvero il rinnovo di trentasei (36) mesi il/i dispositivo/i hardware oggetto del contratto entrano nel possesso del Cliente a titolo gratuito.

### 3.2 ASSISTENZA E FORMAZIONE

I servizi di assistenza e formazione sono erogati secondo le modalità di fruizione descritte all'art. 8 dei T&CG.

### 3.3 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati forniti dal Cliente che opera nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati personali dei suoi soggetti interessati sono trattati nel pieno rispetto del Regolamento (UE) n. 679/2016 e sono utilizzati al solo fine di dar seguito all'esecuzione del contratto.

Si rimanda agli artt. 9, 10 e 11 dei T&CG per la descrizione delle modalità di trattamento dei dati personali, incluse le disposizioni in materia di geo-localizzazione proprie del servizio TACHOGRAPH LIVE

SERVICES LIVE MAPS, così come gli obblighi di CONTINENTAL TRADING e del Cliente in tale ambito, in conformità al documento di Protezione dei Dati Personali (DPA) che è parte integrante del presente contratto.

### 3.4 GARANZIA DI SERVIZIO

La garanzia dei SERVIZI TACHOGRAPH MANAGEMENT, TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD, TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES CONNECT, TACHOGRAPH INTEGRATION SERVICES EXTRACT, TACHOGRAPH LIVE SERVICES MAPS, è assicurata secondo le modalità descritte agli artt. 5 e 17 dei T&CG.

Specificatamente per il servizio TACHOGRAPH LIVE SERVICES REMOTE DOWNLOAD la percentuale di garanzia di accessibilità al server e alla pagina di login della piattaforma è stabilita al 98,5%.

### 4. FORNITURA HARDWARE

Su richiesta e previo accordo separato, CONTINENTAL TRADING fornirà al Cliente l'hardware necessario per il proprio parco veicoli (es. unità di bordo) tramite acquisto o noleggio.

### 5. COMUNICAZIONE DEI DATI AL CLIENTE

Il trasferimento dei dati tra il Cliente (tramite client o browser) e il rispettivo data center (server) sarà effettuato utilizzando connessioni crittografate (es. SSL). Tutti i dati saranno crittografati utilizzando misure di crittografia all'avanguardia durante il trasferimento da e/o dal server del database.

### 6. DATI NECESSARI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Al fine di fornire i suddetti Servizi, tramite i Servizi VDO FLEET vengono trattati i seguenti dati anagrafici del Cliente:

- Dati di accesso del Cliente e dei suoi utenti con tutti i servizi e ruoli,
- Dati del conducente,
- Dati del veicolo.
- Sedi.

Oltre ai dati anagrafici, possono essere trattati in VDO FLEET i seguenti dati aggiuntivi, a seconda dei rispettivi SERVIZI VDO FLEET ordinati dal Cliente:

- Attività del conducente e profili di impiego del veicolo, compresi i tempi di guida e di riposo in conformità all'Allegato 1B del Regolamento (UE) 561/2006, Regolamento (UE) 2020/1054, Regolamento (CE) 1360/2002, Regolamento 165/2014 e Regolamento di esecuzione (UE) 2016/799;
- Utilizzo del servizio da parte degli utenti;
- Dati scaricati dalla carta del conducente e dal veicolo;
- Conduzione dei controlli del veicolo da parte dei conducenti;
- Messaggi ricevuti/inviati;
- Dati di posizione (dati geografici o GPS) trasferiti da Smartphone o DTCO;
- Dati del veicolo trasferiti automaticamente e/o inseriti manualmente dal conducente.

### 7. AVVISO IMPORTANTE RELATIVO ALL'INTERPRETAZIONE DEI DATI DI GUIDA

Si ricorda che l'interpretazione dei tempi di guida e di riposo da parte delle Autorità Nazionali di Vigilanza si basa sul Regolamento (CE) 561/2006 (Regolamento sui tempi di guida e i periodi di riposo), che garantisce alle stesse un certo grado di discrezionalità e spazio interpretativo. Pertanto, a seconda del rispettivo Paese e a seconda del singolo caso, l'interpretazione data da VDO FLEET ADMIN in base al Regolamento (CE) 561/2006 può differire dall'interpretazione data dall'Autorità competente. Interpretazioni diverse come questa sono al di fuori del controllo del fornitore di servizi e del suo sistema di distribuzione. Pertanto, né CONTINENTAL TRADING né il suo sistema di distribuzione possono essere ritenuti responsabili per eventuali

sanzioni imposte dalle Autorità a tale riguardo.

#### **8. TEMPISTICHE DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

A fini di analisi, i dati rimarranno archiviati nel VDO FLEET SYSTEM per dodici (12) mesi. Ad ogni modo, i dati di archivio verranno conservati per un massimo di ventiquattro (24) mesi. Una modifica o un'estensione di tale periodo può essere concordata separatamente. I dati verranno cancellati solo previa comunicazione al Cliente; si richiama a riguardo all'art. 16 dei T&CG.

#### **9. DISPONIBILITA' DEI SERVIZI VDO FLEET**

##### **9.1 DISPONIBILITA' DELLE APPLICAZIONI VDO FLEET / FORNITURA DEL SERVIZIO**

I Servizi forniti nell'ambito dei Servizi VDO FLEET come Application Service Provide sono normalmente disponibili per l'uso dal lunedì alla domenica dalle 00:00 alle 24:00. CONTINENTAL TRADING garantisce una disponibilità del 95% al mese.

##### **a) CALCOLO DELLA DISPONIBILITA'**

La disponibilità mensile viene calcolata nel seguente modo:

Durata totale delle operazioni al mese in min. – interruzioni di servizio al mese in min.

-----  
Durata totale delle operazioni al mese in min.

##### **b) INTERRUZIONI DI SERVIZIO**

Per interruzione di servizio si intende il tempo necessario per riportare l'impianto in uno stato in cui il Cliente sia in grado di riutilizzarlo nel pieno rispetto delle prescrizioni contrattuali; il tempo di fermo viene misurato dal momento in cui viene segnalato un malfunzionamento (che riguardi l'impianto nel suo insieme o solo singole parti dell'impianto). L'interruzione di servizio inizia con l'inizio dell'inadempimento, al più tardi, comunque, con la ricezione di una relativa comunicazione a CONTINENTAL TRADING via fax, e-mail o telefono.

Per quanto riguarda la misurazione delle Interruzioni di servizio come sopra definite, si ricorda che i periodi di tempo in cui i SERVIZI VDO FLEET non sono disponibili a causa di manutenzioni programmate, modifiche o nuove realizzazioni del Sistema e/o in cui l'utilizzo dei SERVIZI VDO FLEET è interrotto per problemi tecnici o di altro genere che sfuggono al controllo di CONTINENTAL TRADING (forza maggiore, colpa di terzi, ecc.), non verranno presi in considerazione.

##### **c) MANUTENZIONE**

Regolari lavori di manutenzione saranno eseguiti in base alle necessità; i lavori di manutenzione programmata che comportino la non disponibilità dei Servizi VDO FLEET (ad es. installazione di aggiornamenti di sicurezza, lavori di conversione hardware, nuove versioni di software o patch) saranno annunciati in anticipo con almeno due (2) giorni di preavviso tramite un banner presente nella pagina di accesso ai Servizi VDO FLEET. I lavori di manutenzione annunciati in tempo utile non saranno considerati interruzioni di servizio, al contrario invece di quelli non annunciati in tempo utile (vedi anche paragrafo 9.1 lett. a) sopra).

##### **9.2 DISPONIBILITA' DI CONNESSIONE ALLA RETE MOBILE**

Quando si utilizza un servizio che include la trasmissione di dati tramite connessione di rete mobile, CONTINENTAL TRADING farà tutti gli sforzi ragionevoli per mettere a disposizione del Cliente la connessione di rete mobile, a condizione che CONTINENTAL TRADING sia obbligata a fornire tali servizi. Tuttavia, a causa delle limitazioni delle comunicazioni radio ed elettroniche dovute a condizioni o circostanze geografiche, atmosferiche e/o di altro tipo, non può essere garantita una disponibilità specifica per le connessioni di rete mobile.

#### **10. POLICY DI BACK UP E RECUPERO**

CONTINENTAL TRADING mantiene una politica di backup e ripristino centrale, che include sistemi di backup ridondanti per garantire che i dati del Cliente vengano sottoposti a regolarmente a backup e che

l'ultimo stato di backup possa essere ripristinato in qualsiasi momento.

#### **11. MANUTENZIONE, MIGLIORAMENTI / AGGIORNAMENTI**

11.1 Gli obblighi di CONTINENTAL TRADING di mantenere i Servizi VDO FLEET come stipulato nell'art. 7.1 dei T&CG VDO FLEET (di seguito denominati anche "Servizi di manutenzione") includeranno la fornitura delle versioni più recenti dei servizi VDO FLEET tramite i Servizi di fornitura di servizi applicativi, compresi miglioramenti di funzionalità minori e aggiornamenti della documentazione per l'utente.

11.2 Tuttavia, i Servizi di manutenzione contrattuali di CONTINENTAL TRADING non includono quanto segue:

- a) Servizi di manutenzione richiesti a causa dell'utilizzo di software su hardware e/o sistemi operativi non appropriati e/o incompatibili;
- b) Servizi di manutenzione relativi a software di terzi, compreso il software messo a disposizione del Cliente da CONTINENTAL TRADING per l'utilizzo ai sensi del contratto e/o il software di terzi che interagisce con il Software VDO FLEET.

11.3 I Servizi di Manutenzione saranno forniti solo per quanto riguarda la versione più recente del software e la versione immediatamente precedente.

#### **12. SUPPORTO ALLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI, SERVIZI DI RECUPERO**

12.1 Il supporto alla risoluzione dei problemi serve a mantenere la disponibilità operativa del software e ad eliminare malfunzionamenti ed errori nei Servizi VDO FLEET, sebbene le interruzioni dell'operatività non possano essere completamente escluse.

12.2 Malfunzionamenti e/o errori significa che i Servizi VDO FLEET non soddisfano le funzioni stabilite nelle Descrizioni dei Servizi, forniscono risultati falsi, si verificano arresti incontrollati (es. errori di runtime) e/o i Servizi non funzionano correttamente, col risultato che l'utilizzo dei Servizi risulta pregiudicato; tuttavia, stabilire se sussistano motivi di reclamo in garanzia e/o difetti è soggetto esclusivamente all'art. 17 dei T&CG.

12.3 Il Cliente ha l'obbligo di segnalare i malfunzionamenti solo tramite la hotline per la risoluzione dei problemi messa a disposizione da CONTINENTAL TRADING. Il Cliente dovrà fornire a CONTINENTAL TRADING una breve descrizione del malfunzionamento e contestualmente indicare i referenti preposti presso la propria sede ed i loro recapiti (in particolare e-mail e telefono). Il Cliente dovrà garantire che i referenti siano reperibili durante la durata del malfunzionamento, almeno durante il normale orario di lavoro del Cliente.

12.4 CONTINENTAL TRADING generalmente fornirà supporto per la risoluzione dei problemi tramite telefono o comunicazione elettronica. In casi eccezionali, CONTINENTAL TRADING invierà dipendenti o subappaltatori qualificati presso la sede del Cliente per porre rimedio ai malfunzionamenti.

a) In caso di malfunzionamenti segnalati telefonicamente, CONTINENTAL TRADING è a disposizione del Cliente – nello specifico ai referenti che saranno preventivamente nominati dal Cliente, nei giorni lavorativi dalle ore 8:30 a. m. alle 17:30 m.

b) I malfunzionamenti segnalati in forma scritta (lettera, fax, e-mail) saranno trattati senza indebito ritardo durante il consueto orario lavorativo di CONTINENTAL TRADING (8:30 – 17:30). Per quanto possibile, il supporto per la risoluzione dei problemi sarà fornito telefonicamente al fine di risolvere il malfunzionamento il più rapidamente possibile. Per una rapida risoluzione dei problemi, il Cliente è pregato di fornire il nome e l'intero telefonico del referente responsabile con la segnalazione del malfunzionamento.

c) I malfunzionamenti che non influiscono o influiscono solo in modo irrilevante sull'utilizzo del software verranno risolti nel contesto di una nuova versione del software in conformità con l'art. 7 dei T&CG.

12.5 I seguenti Servizi non sono inclusi nel supporto alla risoluzione dei problemi fornito da CONTINENTAL TRADING:

- a) Risoluzione dei problemi per servizi/software non utilizzati su

- hardware e/o sistemi operativi previsti dai requisiti di sistema;
- b) Risoluzione dei problemi in caso di malfunzionamenti che sono causati o possono essere causati dall'ambiente del Cliente;
  - c) Ricerca guasti per malfunzionamenti causati da accesso non autorizzato e/o alterazione non autorizzata del codice di programma del software da parte del Cliente;
  - d) Risoluzione dei problemi relativi a programmi informatici di terzi, compresi quelli che CONTINENTAL TRADING ha messo a disposizione del Cliente per l'utilizzo nell'ambito del contratto e/o che interagiscono con il Software VDO FLEET;
  - e) Risoluzione dei problemi che si rendesse necessaria a causa di una cattiva condotta gravemente negligente o intenzionale del Cliente o dei suoi dipendenti o persone ad esso collegate.
  - f) Servizi di supporto che contengono una nuova programmazione di moduli software, che non sono necessari o non utili dal punto di vista della programmazione per rimediare a malfunzionamenti.

12.6 Qualsiasi supporto per la risoluzione dei problemi verrà fornito solo in relazione allo stato del software consegnato più recente e immediatamente precedente.

12.7 Restrizioni e/o malfunzionamenti per i quali CONTINENTAL TRADING non è responsabile, ad es. restrizioni o malfunzionamenti nelle reti di altri fornitori di servizi o telecomunicazioni (che sono al di fuori delle strutture della rete e/o responsabilità di CONTINENTAL TRADING), nonché restrizioni e/o malfunzionamenti che sono basati sull'uso improprio da parte del Cliente delle capacità del sistema (ad es. utilizzo non contrattuale da parte del Cliente), non costituiscono malfunzionamenti cui CONTINENTAL TRADING deve rimediare ai sensi della presente Sezione 12.

### **13. OBBLIGHI DI ASSISTENZA DEL CLIENTE**

Il Cliente è obbligato a supportare CONTINENTAL TRADING fornendo, in particolare, spazi di lavoro, hardware, programmi informatici, accesso a dati e/o a strutture di telecomunicazione o simili. Il Cliente dovrà concedere a CONTINENTAL TRADING l'accesso al proprio hardware inclusi i programmi informatici, se necessario, direttamente o tramite accesso remoto. Se il rispettivo servizio e/o accesso tecnico non è possibile o è possibile solo in condizioni difficili per motivi imputabili al Cliente, il Cliente rimborserà a CONTINENTAL TRADING tutti i costi aggiuntivi derivanti da tali circostanze.

### **14. COINVOLGIMENTO DI SUBAPPALTATORI**

CONTINENTAL TRADING può coinvolgere subappaltatori per fornire servizi di manutenzione e/o risoluzione dei problemi al Cliente.