

Bosch Fleet Solution

V.1.6
20.01.2026

Table of Contents

Bosch Fleet Solution Software as a Service Agreement (EN)	2
Bosch Fleet Solution Software as a Service Vereinbarung (DE)	23
Bosch Fleet Solution Software as a Service Vereinbarung (AT).....	46
Bosch Fleet Solution Software as a Service aftale (DK)	69
Bosch Fleet Solution Software as a Service Overeenkomst (NL).....	91
Bosch Fleet Solution Software as a Service Contratto (IT).....	116
Bosch Fleet Solution Software as a Service Overeenkomst (BE-Dutch)	145
Bosch Fleet Solution Software as a Service Contrat (BE-Français)	170
Bosch Fleet Solution Software as a Service Sopimus (FI).....	195

Bosch Fleet Solution Software as a Service (SaaS) Agreement (EN)

With this consent, I hereby confirm that I have read and confirm the attached documents in their applicable form.

Attachments:

- Bosch Fleet Solution SaaS Terms and Conditions
 - o Annex 1 to Terms and Conditions: Service Description
 - o Annex 2 to Terms and Conditions: Service Level Agreement (SLA)
 - o Annex 3 to Terms and Conditions: Data Usage Agreement

Bosch Fleet Solution

Software as a Service Terms and Conditions

These Terms and Conditions apply to the use by Customer of software applications on the basis of software as a service (SaaS) provided by Robert Bosch GmbH, Robert-Bosch-Platz 1, 70839 Gerlingen-Schillerhöhe, Germany (hereinafter: "Provider", Customer and Provider hereinafter referred to as "Parties").

1. Definitions

- 1.1 **"Account"** means the authorization to access controlled-access Applications of the Provider.
- 1.2 **"Application"** means the respective software Bosch Fleet Solution provided by the Provider under a Contract.
- 1.3 **„Bosch-ID“** means the User ID of the single sign-on authentication service provided by Robert Bosch GmbH, which enables the use of various independent digital service offerings of the Bosch Group, for which a Customer's e-mail address is required.
- 1.4 **"Contract"** means the agreement between the Provider and Customer regarding the provision of the Application (e.g. an offer, an order form or an online order).
- 1.5 **"Customer Data"** means all data, information, content or material submitted by Customer or on behalf of Customer in connection with use of the Service, storage space and/or the Account or manually generated by the Customer with the Application. Customer Data also includes access and registration data.
- 1.6 **"Service Description"** means a description of the technical functionalities of the respective Application as laid down in Annex 1 of these Terms and Conditions.
- 1.7 **"Service Level Agreement"** or "SLA" defines the quality features of the Application in terms of availability and maintenance provided by the Provider. The SLA is laid down as Annex 2 of these Terms and Conditions.
- 1.8 **"Usage Data"** means all automatically transmitted machine data (sensor or other machine data) or automatically generated system data (e.g. log files, information on utilization or availability of the Application), as laid down in Annex 3 of these Terms and Condition.

2. Scope of Application

- 2.1 Provider provides the Application to Customer solely on the basis of these Terms and Conditions and the applicable attachments as referenced herein, which are part of the Contract.
- 2.2 Terms and conditions of Customer or of third parties will not apply even if Provider does not specifically object to the application of such terms and conditions. Even where Provider refers to a letter containing or referring to Customer's or a third party's business terms and conditions, this does not constitute agreement to the application of such business terms and conditions.
- 2.3 Individual agreements executed between the Parties on a case -by -case basis (including ancillary agreements, supplements and amendments) will in any event take precedence over these Terms and Conditions.

3. Subject Matter

- 3.1 The subject matter of these Terms and Conditions is the provision of the Application via remote access for use by Customer, the necessary storage space as well as the granting or procurement of usage rights regarding the Application by Provider in return for payment as agreed by the Parties. The Application is described in more detail in the Contract or an annex thereto (e.g. Service Description). Further, the Customer acknowledges that Provider does not assume any warranty for the contractual content concluded under the use of the Application and its fulfilment. Any such contract will be concluded between the Customer and another user of the Application. The implementation of an interface integration with Customer's existing system landscape is outside the scope of these Terms and Conditions and requires a separate written agreement between the Parties.
- 3.2 Provider has the right to have the services performed by third parties (including affiliates of Provider according to § 15 German Stock Corporation Act (AktG)) as subcontractors.

4. Provision of Application and Storage Space

- 4.1 Provider shall make available the then current version of the Application for use in accordance with the provisions of these Terms and Conditions on a server infrastructure provided by Provider or its subcontractors (hereinafter referred to as "Server") from the time agreed in the Contract.
- 4.2 Access to the Application by Customer shall be browser-based via the Internet or via an application interface set up by Provider.
- 4.3 Provider shall provide Customer the necessary access credentials required for use of the Application, unless the registration of a Bosch-ID is required. Registration for a Bosch-ID is the sole responsibility of Customer.
- 4.4 If an Account is required to obtain access to and to use the Application, the Provider shall make this Account available to Customer after Customer agrees to these Terms and Conditions. The provision of an Account is free of charge. The Account and the access credentials are not transferable. Customer is liable for all actions performed under Customer's Account.
- 4.5 Customer shall change all passwords into passwords known only to him without undue delay and shall keep them confidential. Provider is not responsible for the consequences of misuse of user passwords.
- 4.6 Provider shall make storage space available for Customer and Usage Data on Provider's Server to the extent that this is required for the intended use of the Application.
- 4.7 Customer Data shall be stored and be regularly backed-up by Provider throughout the duration of the contractual relationship. Customer shall be solely responsible for compliance with retention periods required of Customer under commercial and tax law.

5. Technical Availability of the Application and the Customer Data

- 5.1 Provider owes the availability of the Application and of Customer Data at the Internet hubs of Provider's data center as agreed in the SLA. An availability per annum shall be deemed agreed in accordance with the stipulations of the SLA.
- 5.2 If the Application is not available on account of: (i) planned maintenance work (e.g. for updates and upgrades), (ii) other planned interruptions in operations, (iii) unplanned

maintenance work for good cause or for other reasons for which Provider is not responsible, such as malfunctions in the field of the provision, operation and support of the Customer's communications connection (communications sections outside Provider's data center), in particular due to a failure in Customer's Internet connection, then for the purposes of calculating availability, the Application shall be deemed to have been available during these times.

- 5.3 Provider shall owe the availability of the functionalities of the Application described in the service description only if the system requirements also regulated therein have been complied with by Customer. Customer shall be solely responsible for compliance with the system requirements. The provision of Section 15 shall apply accordingly to changes to the system requirements and to changes to the technical system of Provider.
- 5.4 Provider is only responsible for the proper functioning of Provider's systems up to the Internet hubs of Provider's data center.

6. Support

- 6.1 Provider shall provide first level support ("FLS") for Customer via a support center for all incidents arising in the context of the Application provided. The support availability is regulated in the SLA. In connection with the FLS, for each incident an incident ticket shall be created by Provider and be allocated a corresponding error category in accordance with the SLA.
- 6.2 Errors which cannot be rectified by the FLS shall be forwarded to Provider's second level support ("SLS"), if available, with the aim of establishing a temporary workaround. The SLS is triggered via the FLS and shall assure the response times agreed in the SLA.
- 6.3 The reporter of the error shall be advised of the status and of its solution at regular intervals until such time as the solution is implemented and the incident is rectified. If, however, the qualification of the incident ticket by Provider shows that the cause of the incident lies in a service or performance by Customer pursuant to Section 13 or has other reasons for which Provider is not responsible, then the incident ticket shall be forwarded to the Customer. In this case Customer himself shall be responsible for resolving the problem. If, in this case, the use of the Application is restricted until the fault has been rectified, the Provider is not responsible for the resulting consequences and this does not discharge the Customer from paying the agreed remuneration.
- 6.4 The support, the provisioning and implementation of Application updates and the execution thereof shall be effected by Provider as required in accordance with the maintenance regulations for the Application in the SLA.

7. Other services by Provider

- 7.1 During the term of the Contract, Provider shall provide Customer with a documentation for the Application in the current version in electronic form.
- 7.2 A separate agreement in writing is required for additional services by Provider, in particular support and integration services (for Customer systems and/or for plant / technical units) and consulting services. Customer has no entitlement to performance of such services.

8. Usage Rights

- 8.1 Provider grants to Customer a non-exclusive, non-sub-licensable and non-transferable

right to use the Application in the context of the functionalities and the intended use of the Application in accordance with the service specification and the documentation for the term of the contractual relationship. Within this framework, Customer is entitled

- a) to make the Account, the Application available to third parties exclusively using the Application on behalf of and for the Customer;
 - b) to store and print the documentation, whilst maintaining the existing copyright notices and, for the purposes of the Contract, to reproduce that number of copies thereof which is appropriate.
- 8.2 The open source software components used in Provider's Application shall be illustrated in the Service Description or in the Application itself, if a legal obligation exists based on the conditions of the Open Source Software.
- 8.3 Provider makes the Application available as SaaS (Software as a Service) per remote access. It shall not be made available to Customer for Customer's own permanent storage, nor does Customer have the right to make it available itself or to use it in a data center environment.
- 8.4 If, during the term of the Contract, Provider makes new versions, updates, upgrades, modifications or extensions of the Application available or carries out other changes with respect to the Application, the provisions of Section 8 shall also apply thereto, even if the modifications or extensions were ordered by Customer and paid for separately.
- 8.5 Customer shall not have any rights not explicitly granted to Customer under these Terms and Conditions. In particular, Customer has no right to:
- a) use the Application and/or the Account beyond the scope of use agreed in these Terms and Conditions or to permit third parties to use it;
 - b) subject to Section 8.1a), make the Application and/or the Account available to third parties; or
 - c) duplicate the Application and/or the Account or to provide it for use for a limited period of time, in particular not to lease it or loan it.
- 8.6 Customer is obliged to ensure that the provisions of these Terms and Conditions are complied with.
- 8.7 If Customer breaches the provisions of Section 8, Provider may, after giving Customer advance notification in writing, block Customer's access to the Application if the violation can be rectified by such blocking. The block shall be removed as soon as the reason for the blocking ceases to exist. If Customer continues to violate the provisions of Section 8 or does so repeatedly despite a respective warning in writing from Provider, Provider is entitled to terminate the contractual relationship for cause without notice unless Customer was not responsible for such breach. Provider's right to claim damages shall remain unaffected.
- 8.8 The Provider is the sole owner of the Usage Data and may use and exploit it in anonymous form for any purpose in accordance with the applicable statutory provisions and the Annex Data Usage Agreement. The Customer warrants that he has not made any agreements with third parties that prevents its use.

9. Intellectual Property

Except for Customer Data, all content of the Application, such as text, graphics, logos, button icons, images and audio clips, is the property of Provider or his licensors, and is

protected by copyright or by other intellectual property rights.

10. Customer Data

- 10.1 Customer hereby grants to Provider the right to use, for the purpose of executing the Contract, the Customer Data filed in the storage space for use of the Application, in particular the right to reproduce such Customer Data for this purpose (e.g. for data back-up), to modify it and to provide such Customer Data for the purpose of accessing it.
- 10.2 Customer warrants that
- a) he and/or his licensors hold all rights to the Customer Data required for the granting of rights under these Terms and Conditions
 - b) the Customer Data does not violate these Terms and Conditions or applicable laws and does not infringe the intellectual property of a third party.
- 10.3 The Customer is responsible for the security of Customer Data. Unless otherwise agreed in the Contract, Customer is obligated to regularly back up his Customer Data. Each data back-up by Customer shall be performed so that the recovery of the Customer Data is possible at all times.
- 10.4 Provider is entitled to immediately block Customer's use of the Application and the storage space if there is justified suspicion that the stored Customer Data is unlawful and/or infringes third-party rights. There is a justified suspicion of unlawfulness and/or of an infringement of rights in particular when courts, authorities and/or other third parties notify Provider thereof. Provider shall then notify Customer of the block, stating the reason for the block. The block shall be removed as soon as the suspicion has been refuted.

11. Defect Claims

- 11.1 Following a respective defect notification by Customer, defects in the Application including the documentation shall be dealt with by Provider within the response times specified in the SLA. In the absence of a specification in the SLA, reasonable reaction times shall apply. The same shall apply with regard to other disruptions of the Application's usability for which Provider is responsible. Any potential damage claims based on defective performance for which the Provider is responsible shall be governed by Section 17 of these Terms and Conditions.
- 11.2 Customer's right to terminate on the grounds of a failure to permit the use of the Application in conformity with the contract pursuant to Section 543 (2) sentence 1 no. 1 BGB (German Civil Code) is excluded, unless the establishment of use in conformity with the contract must be deemed to have failed. At the earliest, the establishment of use in conformity with the contract will be deemed to have failed after the second unsuccessful attempt.
- 11.3 If the Application is provided free of charge, Provider does not assume any warranty for material defects and/or defects of title, except in cases in which the Provider fraudulently concealed the respective material defect and/or defect of title.

12. Remuneration, Tax, Price Change

- 12.1 The amount of remuneration is specified in the Contract or an annex thereto (e.g. price list).
- 12.2 All prices are in Euro plus Value Added Tax or any other tax of a similar nature in the applicable jurisdiction at the applicable amount levied in accordance with statutory law.

- 12.3 Unless otherwise agreed, all invoices from Bosch must be paid without any deductions to a bank account specified by Bosch within 30 days of the receipt and due date of an invoice.
- 12.4 Other services not covered by the remuneration agreed in the Contract shall be performed by Provider on a time and materials basis at the general list prices of Provider applicable at the time when the order was placed.
- 12.5 Each party will be responsible, as required under applicable law, for identifying and paying all taxes and other governmental fees and charges (and any penalties, interest, and other additions thereto) that are imposed on that party upon or with respect to the transactions and payments under the Contract.
- 12.6 All payments made by the Customer to the Provider under the Contract will be made free and clear of any deduction or withholding, as may be required by law. If any such deduction or withholding (including but not limited to cross-border withholding taxes) is required on any payment, Customer will pay such additional amounts as are necessary so that the net amount received by Provider is equal to the amount then due and payable under the Contract. Provider will provide Customer with such tax forms as are reasonably requested in order to reduce or eliminate the amount of any withholding or deduction for taxes in respect of payments made under the Contract.
- 12.7 For the first time after the expiry of a 12-month period from the conclusion of the Contract, Provider is entitled to increase the contractual remuneration by giving three months' prior written notice to the end of a month, however such increase may not exceed Provider's general list prices for comparable services valid at the time of such notification. Further increases of remuneration items so adjusted, may only be demanded after the expiry of a 12-month period since the last price adjustment. In the event of an adjustment of the remuneration, Customer may terminate the contractual relationship within a period of six weeks to take effect on the effective date of the adjustment of remuneration, provided that the increase exceeds 10% of the last applicable prices.

13. Duties and Obligations of Customer

- 13.1 Customer shall perform all cooperation duties required from Customer for the execution of the contractual relationship. In particular, Customer is obliged to:
 - a) change all passwords allocated by Provider into passwords known only to Customer, to keep usage and access authorizations assigned to Customer secret, to protect them against access by third parties and not to disclose them to unauthorized users. These data shall be protected by suitable and effective measures. Customer shall notify Provider without undue delay in case of any suspicion that unauthorized persons might have obtained knowledge of access data and/or passwords;
 - b) create the system requirements described in the service description;
 - c) comply with the restrictions/obligations with regard to the rights of use under Section 8 and to prosecute any violations of these obligations effectively and with the objective of preventing future violations;
 - d) obtain the necessary consent from affected persons to the extent personal data are collected, processed or used within the Application and no statutory or other permission applies;
 - e) check data and information for viruses and other malware prior to sending data and information to Provider and to implement anti-virus programs in accordance with the

state of the art; and

- f) notify Provider of defects in contractual performances by email immediately (no later than on the following working day) after obtaining knowledge thereof.

13.2 Customer is not authorized:

- a) to obtain access to non-public areas of the Application or to the technical systems on which the Application is based;
- b) to utilize robots, spiders, scrapers or other similar data collection or extraction tools, to utilize programs, algorithms or methods to search, access, acquire, copy, or monitor the Application outside of the documented API endpoints;
- c) to knowingly send Customer Data with viruses, worms, Trojans or other infected or harmful components, or to otherwise interfere in the proper functioning of the Application;
- d) to decrypt, decompile, disassemble, reconstruct or to otherwise attempt to discover the source code of the Application, any software or proprietary algorithms used, except as permitted under mandatory applicable laws;
- e) to test, scan, or examine the vulnerability of the Application, or
- f) to intentionally utilize devices, software or routines which have a disruptive effect on the applications, functions or usability of the Application or willfully destroy other data, systems or communications, generate excessive load, or harmfully interfere, fraudulently intercept or capture.

14. Data Privacy

- 14.1 The Parties shall comply with the applicable provisions of data protection law and commit their employees engaged in connection with the contractual relationship and the execution thereof to data protection, except to the extent that they are already under a general obligation to act accordingly.
- 14.2 If Customer processes personal data, then Customer warrants that he is authorized to do so in accordance with applicable data protection regulations, and in the event of any infringement, Customer shall indemnify Provider from and against third party claims.
- 14.3 Provider shall only process Customer Data to the extent required to execute the Contract. Customer consents to the processing of such data to this extent.
- 14.4 To the extent the Customer Data to be processed by Provider is qualified as personal data, such processing by Provider constitutes commissioned data processing. Provider shall comply with the statutory requirements of commissioned data processing and with the instructions of Customer (e.g. to comply with obligations to delete and block). In the event of commissioned data processing, the Parties will enter into a data processing under commission agreement in order to govern the details of data processing.
- 14.5 The obligations pursuant to Sections 14.1 to 14.4 shall continue to exist as long as Customer Data are in the area of influence of Provider, also after the termination date of the contract.

15. Changes to the Contract

- 15.1 The Provider reserves the right to modify Applications provided free of charge, to make new Applications available free of charge or on a fee basis, and to discontinue the provision of free Applications. The Provider will properly consider Customer's legitimate

interests in doing so.

- 15.2 Provider reserves the right to adapt these Terms and Conditions, the SLA and paid Applications to changed technical or legal conditions, with regard to further developments or technical progress at any time, such adaptation also being effective with regard to existing contractual relationships.
- 15.3 Customer shall be notified of such changes by email no later than 30 calendar days before the planned effective date of the changes insofar as the adaptation involves a restriction in the usability of data generated to date or other not only insignificant disadvantages (e.g. adaptation expenses). If Customer does not object within 30 days of receipt of the notification or continues to use the Application after expiry of the period for objection, then the changes shall be deemed to have been effectively agreed as from the expiry date of the time limit. In the event of an objection, the contractual relationship shall be continued subject to the conditions applying hitherto. If an objection is raised, Provider is entitled to terminate the contractual relationship subject to a one (1) month' notice period. Customer shall be advised of its right to object and of the consequences in the change notification.

16. Confidentiality

- 16.1 The Parties shall observe the confidentiality of all information which is to be treated as confidential and obtained in the context of this contractual relationship, or shall, respectively, only use it in relation to third parties, for whatever purpose, subject to the prior written agreement of the other Party. Information to be treated as confidential includes information explicitly marked as confidential by the Party communicating the information and information where the confidentiality thereof derives from the circumstances of its provision.
- 16.2 The obligations under Section 16.1 shall not apply to such information or parts thereof for which the receiving Party proves that it
- a) was known to the receiving Party or generally accessible prior to the date of receipt or became known from a third party after the date of receipt in a lawful manner and without any confidentiality obligation; or
 - b) was already known to the general public or was generally accessible prior to the date of receipt; or
 - c) became known to the general public or became generally accessible after the date of receipt without the receiving Party being responsible for this; or
 - d) has waived its right to confidentiality in respect of which the notifying Party has waived its right to confidentiality by means of a written declaration to the receiving Party.
- 16.3 The Parties shall only make public statements relating to their cooperation subject to their prior mutual agreement. Customer does not have the right to appear as the representative or commercial partner of Provider. Without the prior consent of Provider, Customer is not entitled to use information on envisaged or existing contractual cooperation for reference or marketing purposes.
- 16.4 The obligations under Section 16.1 shall survive termination of the contract for an indefinite period, as long as a criterion for an exception pursuant to Section 16.2 has not been evidenced.

17. Liability

17.1 Provider is liable in accordance with the statutory provisions

- a) in the event of intent or gross negligence,
- b) in accordance with the provisions of the German Product Liability Act ,
- c) within the scope of a guarantee given by Provider, and
- d) in the event of injury to life or limb or impairment to health of a person.

17.2 In the event of any property and financial damage caused negligently in any other way, Provider and persons engaged by it for the performance of its obligations shall be liable only in the event of a breach of a material contractual obligation, the amount being limited, however, to the damages foreseeable when the contract was entered into and typical of the type of contract; material contractual obligations are those obligations the performance of which is characteristic of the contract and which Customer may rely on (hereinafter referred to as "Material Obligation").

17.3 Notwithstanding the provision in Section 17.1, in the event of a negligent breach of a Material Obligation evidenced by Customer, the amount of Provider's liability for all damaging events occurring in the same contract year is limited as follows:

- a) The maximum liability amount per contract year amounts to 100% of the remuneration paid by Customer in the year of the damaging event, however, limited to a maximum of Euro 100,000.
- b) If the maximum liability limit is not reached in one contract year, this does not increase the maximum liability limit in the following contract year. A contract year within the meaning above is the first period of twelve months from the date of provisioning in accordance with the contract and every subsequent twelve-month period.

17.4 17.4. Strict liability ("liability without fault") for defects which already existed when the contract was concluded, is excluded.

17.5 Subject to Section 17.1 Provider shall not be liable for the loss of Customer Data if the damage is due to Customer's failing to back up data in accordance with Section 10.3 and thus to ensure that lost Customer Data can be recovered with reasonable effort.

17.6 The foregoing limitations of liability shall also apply in the event of fault by a person engaged by Provider in the performance of its obligations and to the personal liability of employees, representatives and corporate bodies of Provider.

17.7 With regard to telecommunications services, the limitations of liability pursuant to Section 44a of the German Telecommunications Act (TKG) shall remain unaffected.

17.8 As far as the Application is provided free of charge the Provider assumes no liability for damages resulting from the use of the Application, except in cases of gross negligence and/or intent. Liability for damages under the German Product Liability Act is not excluded.

18. Term, Termination

18.1 Except as otherwise agreed, the Contract shall be entered into for an indefinite period and shall enter into force upon signature by both Parties.

18.2 Unless otherwise agreed, the contractual relationship may be terminated by either Party at any time by giving one month's written notice to the end of a calendar month. Termination of the contractual relationship simultaneously includes the termination on

the next possible date of the Account and all user IDs provided to business partners of the Customer. Termination of these Terms and Conditions does not affect the contractual relationship regarding the Bosch-ID.

- 18.3 The Parties' right to terminate for cause without notice shall remain unaffected. Cause is deemed to exist if ...
- 18.4 Customer is in default of payment of the remuneration or of a not inconsiderable part of the remuneration pursuant to Section 12 for two successive months or if, in a period covering more than two months, he is in default of payment in respect of the remuneration in an amount equal to the remuneration for the two months prior to notification of termination. In the event of termination by Provider for cause caused by Customer, Provider can immediately claim lump-sum damages amounting to 50% of the residual monthly basic charges due up to expiry of the regular term of the contract. Customer has the right to prove that lower damages were incurred, Provider has the right to prove that greater damages were incurred. Upon termination of the contract all authorizations and registrations of Customer under this contract, with exception of authorizations for the Bosch-ID, shall simultaneously end automatically. The authorization for the Bosch-ID has to be in accordance with the terms applicable to the Bosch-ID.

19. Obligations upon and after Termination of the Contract

- 19.1 The Provider shall delete Customer Data from all Provider systems one month after termination of the contract, unless there are legal retention periods to the contrary. The Customer is obliged to export and save the Customer Data on his own responsibility in good time before termination of the contract or expiry of the aforementioned period. On request of the Customer and for a fee to be agreed separately, the Provider will support the Customer thereby.
- 19.2 In the event of termination of the contract, Provider shall endeavor to support Customer, on request and for remuneration, in the best possible way in the change to another service provider. The Parties shall agree upon the details in a separate migration agreement.

20. Export Control

- 20.1 Customer is aware that the use of the Application may be subject to import/export restrictions. In particular there may be approval requirements, or use of the Application and related technologies may be subject to restrictions/limitations in foreign countries.
- 20.2 Customer shall comply with respectively applicable national and international import/export control regulations, and with all other relevant regulations.
- 20.3 Provider's fulfilment of the contract is subject to such fulfilment not being opposed by impediments due to national or international import/export regulations or by any other statutory provisions.
- 20.4 Delays due to export examinations or approval procedures render deadlines and delivery dates inapplicable. If necessary approvals are not granted or if the delivery and service are not capable of being approved, the contract shall be considered not concluded with respect to the parts affected.
- 20.5 The Provider has the right to terminate the contract without notice if such termination is necessary for the Provider in order to comply with national or international legal provisions. In the event of termination, the Customer is excluded from raising a claim

for any damage or other rights on account of the termination.

20.6 The Application shall not be utilized for military purposes or for nuclear technology purposes.

21. Miscellaneous

21.1 The contractual relationships between the Parties shall be governed by the substantive laws of the Federal Republic of Germany. Application of the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) is excluded.

21.2 These Terms and Conditions shall take precedence over the provisions of the Contract, including its annexes, unless the Contract expressly deviates from these Terms and Conditions. In the event of any conflict between the Contract and its annexes, the provisions of the Contract shall prevail over those of the annexes (with the exception of these Terms and Conditions).

21.3 Legally relevant statements and notices to be delivered to Provider by Customer after conclusion of the Contract (e.g. setting of time limits, notification of defects, and declaration of rescission or price reduction) must be made in text form in order to be effective.

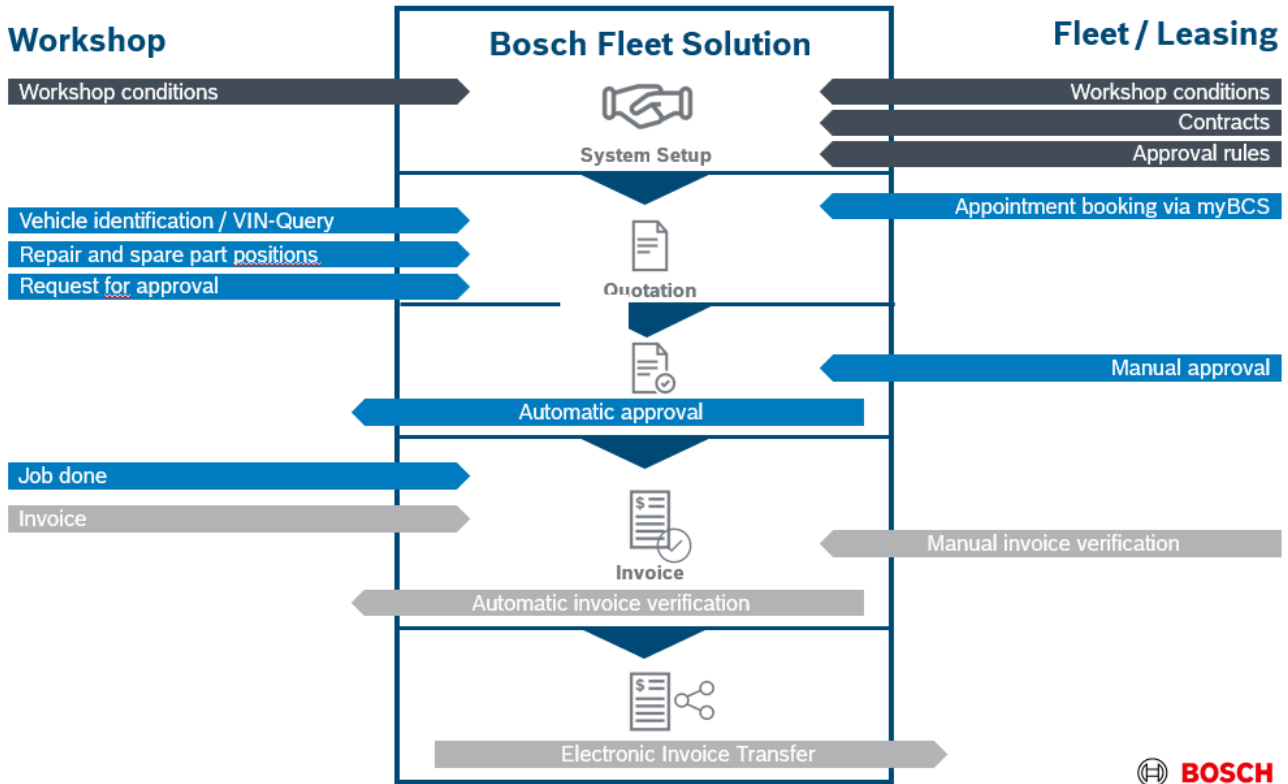
21.4 Should any provision of these Terms and Conditions be or become invalid or unenforceable, this shall, however, not affect the remaining provisions.

21.5 The courts of Stuttgart, Germany, have exclusive jurisdiction and venue.

Robert Bosch GmbH

Bosch Fleet Solution

Annex 1: Service Description



Bosch Fleet Solution is a booking, approval and communication platform, designed to link the workshop to the fleet/leasing in real-time and digitally, for any kind of SMR-job (Service, Maintenance, Repair-job) to be done on a given vehicle.

To set up the process, the fleet user needs to upload the relevant leasing contracts containing info on both the vehicle and the leasing details. For an easy vehicle registration in the system a vehicle identification functionality via VIN Query is available at additional costs.

Via a set of approval rules, the fleet user will be able to steer and manage approvals or invoice verifications. Examples: tolerances, percentages, manual approvals if needed, etc.

Workshop conditions on hourly rates, fluid prices, fix price positions, etc. will enable both parties to handle their cooperation and will serve as basis to the approval process.

To register for an appointment at the preferred workshop the fleet manager or car driver can book the required date and time by using the digital booking solution myBCS which is part of Bosch Fleet Solution.

Once at the workshop to have a job done, the vehicle will be identified via number plate or contract number. The workshop by choosing the works to be executed including repair and spare part positions will create a quotation and request for approval.

The approval will be granted automatically by the system if the quotation content is in line with conditions and manufacturer-compliant information, depending also on the settings in the above set of rules. In any other case, Bosch Fleet Solution will generate a request to be handled manually by the fleet operator.

Bosch Fleet Solution offers a reporting functionality only for fleet customers. A set of standard reports covering data of the current and previous month is available on default. Premium Power BI reporting functionalities can be ordered at additional costs if required.

Bosch Fleet Solution

Annex 2: Service Level Agreement (SLA)

This Service Level Agreement governs the provisions on Service Levels, and on conducting maintenance work, the availability of support, on incident management, service reviews and reporting of Bosch Fleet Solution (“**Application**”).

1. Definitions

- 1.1. **Agreement** means the agreement between the Customer and the Provider regarding the use of the Application (e.g. Order Form).
- 1.2. **Availability** means that the Customer can execute and use the essential functions of the Application at the Handover Point as defined in the Agreement.
- 1.3. **Downtime** means the total number of hours in which the essential functions of the Application as defined in the Agreement are not available for use by the Customer during the agreed system runtime and due to problems for which Provider is responsible for.
- 1.4. **Incident** means any impairment on the Application, such as Downtimes, errors or a reduction of quality.
- 1.5. **Incident Management** means the processing of Incidents.
- 1.6. **Incident Priority** means the severity of the Incident.
- 1.7. **Response Time** means the period of time to start working on a reported Incident by the Customer.
- 1.8. **Maintenance Work** means all maintenance activities required to keep the Application running, to eliminate errors in the Application and/or activities required to enhance, enlarge or renew functionalities to ensure that the Application can be used in accordance with the Agreement.
- 1.9. **SLA** means this Service Level Agreement.
- 1.10. **System Runtime** means the time in which the system must be ready for operation.

2. General Provisions

- 2.1. This SLA specifies details regarding the Availability of the Application and supporting services.
- 2.2. This SLA applies solely to the Applications made available for productive use by the Customer and not to non-productive, free and/or try-out versions of the Application, integration or test systems.

- 2.3. This SLA is only valid in conjunction with the Agreement and does not become operative until Customer and Provider have concluded the Agreement.
- 2.4. All performance data in this SLA relates to the quality of the Application offered to the Customer at the handover point in accordance with the Agreement. Impairments in the area of data transmission from the handover point to the Customer and/or in the area of Customer's IT system itself are not taken into account.

3. Availability

- 3.1. The Provider provides the Application at the handover point during the System Runtime with the Availability as specified below:

System Runtime	24x7
Availability	95 %

- 3.2. When calculating the Availability, Downtimes for which the Provider is not responsible, are considered as available times. These are especially:
- a) Downtimes due to scheduled or unscheduled Maintenance Work and data backups as defined Section 6;
 - b) Downtimes due to Maintenance Work and data backups agreed with the Customer in advance;
 - c) Downtimes due to operational disruptions caused by Force Majeure or other unavoidable events beyond Provider's control, which could not be averted with reasonable effort, which could not have been foreseen even when exercising with due care, and which make Provider's obligations under this SLA considerably more difficult or completely or partially impossible, such as strikes, lockouts, exceptional weather conditions, , power outages, operational or traffic disruptions and transport obstructions and which discharge Provider from its obligations under this SLA for the duration of such an event;
 - d) Downtimes due to virus or hacker attacks, unless the Provider has not taken the adequate protective measures;
 - e) Downtimes due to interruptions caused by the Customer;
 - f) Downtimes due to installing security patches which are necessary for ensuring and continuing operations and which require immediate implementation;
 - g) Downtimes due to software errors in Customer's applications or due to errors in the system and system-related software caused by Customer's applications or data;

h) Downtimes due to interruptions of third parties for which the Provider is not responsible.

3.3. The Customer is obligated to report any impairment on the Availability of the Application to the Provider in accordance with Section 5.

4. Support

4.1. Operating times of first-level support

Business Days	Su	Mo	Tue	Wed	Thu	Fr
Operating Times	-	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00

4.2. First-level support includes:

- a) A service hotline for accepting and documenting calls from the Customer;
- b) A service desk for receiving Incident reports from Customer, prioritizing Incident reports according to the urgency of the Incident, analyzing and isolating the Incident, and forwarding the Incident to the second-level support, if the Incident cannot be solved by the first-level support;
- c) Coordination between first- and second-level support;
- d) Check the Incident resolution and delivery to the Customer provided by second-level support.

4.3. All times are based on the Central European Time (CET) or Central European Summer Time (CEST) valid in Germany.

5. Incident Management

5.1. Incident Management involves all the activities between the Customer and the Provider associated with the notification and management of Incidents until resolution.

5.2. Incident Priority

- a) All Incidents within the Application will be assigned an Incident Priority which in its turn defines the target Response Time.

Incident Priority	Description	Response Time
1 Critical	There is an Incident Priority 1 if the use of the Application or major parts of the Application is completely impossible or severely restricted for	8 hours

	instance due to malfunctions, false work results or response times.	
2 Major	There is an Incident Priority 2 if, although the use of the Application is not impossible or severely restricted, for instance due to malfunctions, false work results or response times, the use is subject to restriction(s) which is (are), however, not merely inconsiderable.	16 hours
3 Minor	There is an Incident Priority 3 if the use of the Application is not directly and/or significantly/considerably impaired, for instance as is the case with basic settings which are unfavourably defined or without “nice-to-have” functions.	24 hours
4 Non	There is an Incident Priority 4 if there is no limitation of the use of the Application functionalities; e.g. minor flaws, questions or requests for improvement by the Customer.	Not applicable

- b) All Incidents are finally prioritized by the Provider taking into account the definitions included in the table above.

5.3. Process

- a) Incidents shall be immediately notified to the Provider by the Customer.
- b) All Incidents must be communicated via hotline or per eMail. In case of an Incident Priority 1, Customer is also obligated to contact the service hotline of first-level-support to ensure immediate action.
- c) The Customer shall ensure that when the Incident is reported, the Incident reporting must include the following mandatory information:
- (1) Description of the Incident;
 - (2) Functionality of the Application affected;
 - (3) Date and time when the Incident occurred;
 - (4) Incident Priority;
 - (5) The action which the Customer has already taken to remedy the Incident and the behavior which resulted from the action to remedy the Incident taken by the Customer.
- d) Once the Customer gave all mandatory information, the resolution process will start and the first feedback after receipt of the Incident report shall be

given according to the Response Time in relation to the Incident Priority according to Section 5.2.

- e) The Provider will notify the Customer about Incident closure.
- f) Incident processing shall be performed during the business days and operating times as defined in Section 5.

6. Maintenance Work

- 6.1. The Provider has the right to interrupt the provision of the Application for Maintenance Work.
- 6.2. The Provider shall plan Maintenance Work to minimize the interruption of the use of the Application, so that the use of the Application by the Customer is impaired as little as possible.
- 6.3. Provider shall use the following maintenance windows for Maintenance Work as listed below.

	Monday to Friday
Maintenance Window	20:00 CET - 06:00 CET

- 6.4. The Provider is also entitled to conduct unscheduled Maintenance Work on the Application for an important reason, e. g. if the Application operation is jeopardized. This includes in particular so-called emergency changes, e. g. the implementation of security patches, which are necessary for securing and maintaining operations and require immediate implementation.
- 6.5. All times are based on the Central European Time (CET) or Central European Summer Time (CEST) valid in Germany.

7. Miscellaneous

In all other respects, the provisions of the Agreement apply.

Robert Bosch GmbH

Bosch Fleet Solution

Annex 3: Data Usage Agreement

The following terms and conditions govern the provision of business and operational data by the customer within the framework of Bosch Fleet Solution and their use by the provider in a completely anonymized, non-personal form.

1. Data within the meaning of this agreement is completely anonymized information that has been generated by the customer usage within the scope of Bosch Fleet Solution or automatically generated via electronic interfaces and stored on the infrastructure provided by the Provider for the operation of Bosch Fleet Solution.
2. By using Bosch Fleet Solution the Customer provides the Provider with data of the categories listed in Section 3 and grants the Provider a free, irrevocable and permanent right to use this data for the purposes listed in Section 4.

3. Categories

3.1. Contract Data (Leasing contracts)

- 3.1.1. Start and end date
- 3.1.2. Total mileage
- 3.1.3. Contract ID
- 3.1.4. Vehicle manufacturer, model, type
- 3.1.5. Initial registration date

3.2. Conditions

- 3.2.1. Hourly rates
- 3.2.2. Discounts
- 3.2.3. Surcharges

3.3. Job Data

- 3.3.1. Vehicle data (manufacturer, model, type, VIN)
- 3.3.2. Service / repair type

3.4. Cost estimate data

- 3.4.1. RMI data
- 3.4.2. Labour positions
- 3.4.3. Fixed price positions
- 3.4.4. Labour times
- 3.4.5. Labour rates
- 3.4.6. Parts
- 3.4.7. Prices (Parts, Lubricants, Fixed prices)
- 3.4.8. Discounts

- 3.4.9. Surcharges
- 3.4.10. Total amount
- 3.4.11. Approval / rejection information

3.5. Invoice data

- 3.5.1. Date of invoice
- 3.5.2. RMI data
- 3.5.3. Labour positions
- 3.5.4. Fixed price positions
- 3.5.5. Labour times
- 3.5.6. Labour rates
- 3.5.7. Parts
- 3.5.8. Prices (Parts, Lubricants, Fixed prices)
- 3.5.9. Discounts
- 3.5.10. Surcharges
- 3.5.11. Total amount

3.6. Business data

- 3.6.1. Total amount cost estimates per company
- 3.6.2. Total amount cost estimate

4. Purposes of Usage

The provider will use the collected data for the following purposes:

- 4.1 Providing of reporting functionality
- 4.2 Statistical evaluations (e.g. turnover data, number of transactions, split of service / repair types, split of vehicle brands and types)

5. Modalities for data categories listed in Section 3

As part of the operation of the application, the provider has technical access to the customer's data, which, however, are used in their entirety exclusively to the extent necessary to operate the application.

Bosch Fleet Solution Software as a Service (SaaS) Vereinbarung (DE)

Mit dieser Zustimmung bestätige ich, dass ich die beigelegten Unterlagen in der jeweils gültigen Form gelesen und akzeptiert habe.

Anhänge:

- Bosch Fleet Solution SaaS Allgemeine Geschäftsbedingungen
 - o Anhang 1 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen: Service Beschreibung
 - o Anhang 2 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen: Vereinbarung zum Service Level (SLA)
 - o Anhang 3 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen: Datennutzungsvereinbarung

Bosch Fleet Solution

Software as a Service (SaaS) Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Bedingungen gelten für die Nutzung von Softwareanwendungen durch den Kunden auf der Grundlage von Software as a Service (SaaS) zur Verfügung gestellt von Robert Bosch GmbH, Robert-Bosch-Platz 1, 70839 Gerlingen-Schillerhöhe, Germany (im Folgenden: "Anbieter", Kunde und Anbieter im Folgenden als "Parteien" bezeichnet).

1. Definitionen

- 1.1 **"Account"** bezeichnet die Berechtigung zum Zugriff auf zugangskontrollierte Anwendungen des Anbieters.
- 1.2 **"Anwendung"** bezeichnet die jeweilige Software Bosch Fleet Solution, die vom Anbieter im Rahmen eines Vertrags bereitgestellt wird.
- 1.3 **„Bosch-ID"** ist die Benutzer-ID des Authentifizierungsdienstes für die einmalige Anmeldung, die die Nutzung verschiedener eigenständiger digitaler Serviceangebote der Bosch-Gruppe ermöglicht, für die eine E-Mail-Adresse des Kunden erforderlich ist.
- 1.4 **"Vertrag"** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Anbieter und dem Kunden über die Bereitstellung der Anwendung (z. B. ein Angebot, ein Bestellformular oder eine Online-Bestellung).
- 1.5 **"Kundendaten"** bezeichnet alle Daten, Informationen, Inhalte oder Materialien, die vom Kunden oder im Namen des Kunden in Verbindung mit der Nutzung des Dienstes, des Speicherplatzes und/oder des Accounts übermittelt oder vom Kunden manuell mit der Anwendung erzeugt werden. Kundendaten umfassen auch Zugangs- und Registrierungsdaten.
- 1.6 **"Servicebeschreibung"** ist eine Beschreibung der technischen Funktionalitäten der jeweiligen Anwendung, wie sie in Anhang 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt ist.
- 1.7 **"Service Level Agreement"** oder "SLA" definiert die Qualitätsmerkmale der Anwendung in Bezug auf Verfügbarkeit und Wartung durch den Anbieter. Das SLA ist als Anhang 2 dieser Bedingungen festgelegt.
- 1.8 **"Nutzungsdaten"** bezeichnet alle automatisch übermittelten Maschinendaten (Sensor- oder andere Maschinendaten) oder automatisch generierten Systemdaten (z.B. Logfiles, Informationen über die Nutzung oder Verfügbarkeit der Anwendung), wie in Anhang 3 dieser Bedingungen festgelegt.

2. Umfang der Anwendung

- 2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die Anwendung ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der hier genannten Anhänge zur Verfügung, die Bestandteil des Vertrages sind.
- 2.2 Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter der Geltung solcher Bedingungen nicht ausdrücklich widerspricht. Selbst wenn der Anbieter auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.
- 2.3 Individuelle Vereinbarungen, die zwischen den Parteien von Fall zu Fall getroffen werden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen), haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Bedingungen.

3. Gegenstand

- 3.1 Gegenstand dieser Bedingungen ist die Bereitstellung der Anwendung per Fernzugriff zur Nutzung durch den Kunden, des erforderlichen Speicherplatzes sowie die Einräumung bzw. Verschaffung von Nutzungsrechten an der Anwendung durch den Anbieter gegen das von den Parteien vereinbarte Entgelt. Die Anwendung wird in dem Vertrag oder einer Anlage dazu (z.B. Leistungsbeschreibung) näher beschrieben. Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis, dass der Anbieter keine Gewährleistung, für die durch die Nutzung der Anwendung und deren Erfüllung geschlossenen Vertragsinhalte übernimmt. Die Implementierung einer Schnittstellenintegration in die bestehende Systemlandschaft des Kunden liegt außerhalb des Geltungsbereichs dieser AGB und bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.
- 3.2 Der Anbieter hat das Recht, die Dienstleistungen durch Dritte (einschließlich der mit dem Anbieter verbundenen Unternehmen gemäß den folgenden Bestimmungen § 15 Aktiengesetz (AktG)) als Subunternehmer erbringen zu lassen.

4. Bereitstellung von Anwendungs- und Speicherplatz

- 4.1 Der Anbieter stellt ab dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt die jeweils aktuelle Version der Anwendung auf einer vom Anbieter oder seinen Subunternehmern bereitgestellten Serverinfrastruktur (im Folgenden "Server" genannt) zur Nutzung gemäß den Bestimmungen dieser AGB zur Verfügung.
- 4.2 Der Zugriff des Kunden auf die Anwendung erfolgt browserbasiert über das Internet oder über eine vom Anbieter eingerichtete Anwendungsschnittstelle.
- 4.3 Der Anbieter stellt dem Kunden die für die Nutzung der Anwendung erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung, sofern nicht die Registrierung einer Bosch-ID erforderlich ist. Die Registrierung für eine Bosch-ID liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 4.4 Wenn ein Konto erforderlich ist, um Zugang zur Anwendung zu erhalten und diese zu nutzen, stellt der Anbieter dem Kunden dieses Konto zur Verfügung, nachdem

der Kunde diesen Bedingungen zugestimmt hat. Die Bereitstellung eines Accounts ist kostenlos. Der Account und die Zugangsdaten sind nicht übertragbar. Der Kunde haftet für alle Handlungen, die unter seinem Account ausgeführt werden.

- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet, alle Passwörter unverzüglich in nur ihm bekannte Passwörter zu ändern und diese geheim zu halten. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für die Folgen des Missbrauchs von Benutzerpasswörtern.
- 4.6 Der Anbieter stellt Speicherplatz für Kunden- und Nutzungsdaten auf dem Server des Anbieters zur Verfügung, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der Anwendung erforderlich ist.
- 4.7 Die Daten des Kunden werden vom Anbieter während der Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert und regelmäßig gesichert. Der Kunde ist für die Einhaltung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen allein verantwortlich.

5. Technische Verfügbarkeit der Anwendung und der Kundendaten

- 5.1 Der Anbieter schuldet die im SLA vereinbarte Verfügbarkeit der Anwendung und der Kundendaten an den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums des Anbieters sicherzustellen. Es gilt eine Verfügbarkeit pro Jahr gemäß den Bestimmungen des SLA als vereinbart.
- 5.2 Wenn die Anwendung aufgrund von: (i) geplanter Wartungsarbeiten (z.B. für Updates und Upgrades), (ii) sonstiger geplanter Betriebsunterbrechungen, (iii) ungeplanter Wartungsarbeiten aus wichtigem Grund oder aus sonstigen Gründen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, wie z.B. Störungen im Bereich der Bereitstellung, des Betriebs und der Betreuung des Kommunikationsanschlusses des Kunden (Kommunikationsabschnitte außerhalb des Rechenzentrums des Anbieters), insbesondere wegen eines Ausfalls der Internetverbindung des Kunden, so gilt die Anwendung für die Berechnung der Verfügbarkeit in diesen Zeiten als verfügbar.
- 5.3 Der Anbieter schuldet die Verfügbarkeit der in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionalitäten der Anwendung nur, wenn die dort ebenfalls geregelten Systemvoraussetzungen vom Kunden eingehalten werden. Der Kunde ist für die Einhaltung der Systemvoraussetzungen allein verantwortlich. Für Änderungen der Systemvoraussetzungen und für Änderungen am technischen System des Anbieters gilt die Regelung des § 15 entsprechend.
- 5.4 Der Anbieter ist nur für das ordnungsgemäße Funktionieren der Systeme des Anbieters bis zu den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums des Anbieters verantwortlich.

6. Hilfe

- 6.1 Der Anbieter stellt dem Kunden über ein Support-Center einen First-Level-Support ("FLS") für alle im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anwendung auftretenden Vorfälle zur Verfügung. Die Supportverfügbarkeit ist im SLA geregelt. Im Zusammenhang mit dem FLS wird für jede Störung ein Vorfall-Ticket durch den

- Anbieter erstellt und einer entsprechenden Fehlerkategorie gemäß SLA zugeordnet.
- 6.2 Fehler, die durch den FLS nicht behoben werden können, werden an den Second-Level-Support ("SLS") des Anbieters weitergeleitet, sofern dieser verfügbar ist, mit dem Ziel, eine temporäre Lösung zu schaffen. Der SLS wird über den FLS ausgelöst und hat die im SLA vereinbarten Reaktionszeiten zu gewährleisten.
 - 6.3 Der Störungsmelder wird in regelmäßigen Abständen über den Status und die Lösung des Fehlers informiert, bis die Lösung umgesetzt und die Störung behoben ist. Ergibt die Qualifizierung des Vorfall-Tickets durch den Anbieter jedoch, dass die Ursache des Vorfalls in einer Leistung des Kunden gemäß § 13 liegt oder andere Gründe hat, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, so wird das Vorfall-Ticket an den Kunden weitergeleitet. In diesem Fall ist der Kunde selbst für die Behebung des Problems verantwortlich. Ist in diesem Fall die Nutzung der Anwendung bis zur Beseitigung der Störung eingeschränkt, so ist der Anbieter für die daraus entstehenden Folgen nicht verantwortlich und entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten Vergütung.
 - 6.4 Der Support, die Bereitstellung und Durchführung von Anwendungsupdates und deren Durchführung erfolgt durch den Anbieter nach Bedarf gemäß den Wartungsvorschriften für die Anwendung im SLA.

7. Sonstige Dienstleistungen des Anbieters

- 7.1 Der Anbieter stellt dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages eine Dokumentation der Anwendung in der jeweils aktuellen Fassung in elektronischer Form zur Verfügung.
- 7.2 Zusätzliche Leistungen des Anbieters, insbesondere Support- und Integrationsleistungen (für Kundensysteme und/oder für Anlagen / technische Einheiten) und Beratungsleistungen, bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Erbringung solcher Leistungen.

8. Nutzungsrechte

- 8.1 Der Anbieter räumt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht ein, die Anwendung im Rahmen der Funktionalitäten und des Verwendungszwecks der Anwendung gemäß der Leistungsbeschreibung und der Dokumentation zu nutzen. In diesem Rahmen ist der Kunde berechtigt:
 - a) das Konto und die Anwendung Dritten zur Verfügung zu stellen, die die Anwendung ausschließlich im Namen des Kunden und für diesen nutzen;
 - b) die Dokumentation unter Beibehaltung der bestehenden Urheberrechtsvermerke zu speichern und auszudrucken und für die Zwecke des Vertrags so viele Exemplare zu vervielfältigen, wie dies angemessen ist.
- 8.2 Die in der Anwendung des Anbieters verwendeten Open-Source-Softwarekomponenten sind in der Leistungsbeschreibung oder in der Anwendung selbst darzustellen, wenn eine rechtliche Verpflichtung aufgrund der Bedingungen

der Open-Source-Software besteht.

- 8.3 Der Anbieter stellt die Anwendung als SaaS (Software as a Service) per Fernzugriff zur Verfügung. Sie wird dem Kunden weder zur eigenen dauerhaften Speicherung zur Verfügung gestellt, noch hat der Kunde das Recht, sie selbst zur Verfügung zu stellen oder in einer Rechenzentrumsumgebung zu nutzen.
- 8.4 Stellt der Anbieter während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates, Upgrades, Modifikationen oder Erweiterungen der Anwendung zur Verfügung oder nimmt er sonstige Änderungen an der Anwendung vor, so gelten die Bestimmungen von Ziffer 8 auch für diese, selbst wenn die Modifikationen oder Erweiterungen vom Kunden bestellt und gesondert bezahlt wurden.
- 8.5 Der Kunde hat keine Rechte, die ihm nicht ausdrücklich in diesen Bedingungen gewährt werden. Der Kunde hat insbesondere kein Recht auf:
 - a) die Anwendung und/oder das Konto über den in diesen Bedingungen vereinbarten Nutzungsumfang hinaus zu nutzen oder Dritten die Nutzung zu ermöglichen;
 - b) vorbehaltlich Abschnitt 8.1a), die Anwendung und/oder das Konto Dritten zur Verfügung stellen; oder
 - c) die Anwendung und/oder das Konto zu vervielfältigen oder für einen begrenzten Zeitraum zur Nutzung bereitzustellen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- 8.6 Der Kunde ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingehalten werden.
- 8.7 Verstößt der Kunde gegen die Bestimmungen von Ziffer 8, kann der Anbieter nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden den Zugang des Kunden zur Anwendung sperren, wenn der Verstoß durch die Sperrung behoben werden kann. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald der Grund für die Sperrung weggefallen ist. Verstößt der Kunde trotz einer entsprechenden schriftlichen Abmahnung des Anbieters weiterhin oder wiederholt gegen die Bestimmungen der Ziffer 8, ist der Anbieter berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, es sei denn, der Kunde hat den Verstoß nicht zu vertreten. Das Recht des Anbieters, Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt.
- 8.8 Der Anbieter ist alleiniger Eigentümer der Nutzungsdaten und darf diese in anonymisierter Form für jeden Zweck gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Anlage Datennutzungsvertrag nutzen und verwerten. Der Kunde sichert zu, dass er keine Vereinbarungen mit Dritten getroffen hat, die einer Nutzung entgegenstehen.

9. Geistiges Eigentum

Mit Ausnahme der Kundendaten sind alle Inhalte der Anwendung, wie Texte, Grafiken, Logos, Schaltflächensymbole, Bilder und Audioclips, Eigentum des Anbieters oder seiner Lizenzgeber und durch Urheberrechte oder andere Rechte an geistigem Eigentum geschützt.

10. Kundendaten

- 10.1 Der Kunde räumt dem Anbieter hiermit das Recht ein, die auf dem Speicherplatz für die Nutzung der Anwendung abgelegten Kundendaten zum Zwecke der Vertragsdurchführung zu nutzen, insbesondere das Recht, diese Kundendaten zu diesem Zweck zu vervielfältigen (z.B. zur Datensicherung), zu verändern und zum Zwecke des Zugriffs auf diese Kundendaten bereitzustellen.
- 10.2 Der Kunde garantiert, dass
- a) er und/oder seine Lizenzgeber alle Rechte an den Kundendaten besitzen, die für die Gewährung von Rechten gemäß diesen Geschäftsbedingungen erforderlich sind
 - b) die Kundendaten nicht gegen diese Geschäftsbedingungen oder geltende Gesetze verstoßen und nicht das geistige Eigentum eines Dritten verletzen.
- 10.3 Der Kunde ist für die Sicherheit der Kundendaten verantwortlich. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, ist der Kunde verpflichtet, seine Kundendaten regelmäßig zu sichern. Jede Datensicherung durch den Kunden hat so zu erfolgen, dass die Wiederherstellung der Kundendaten jederzeit möglich ist.
- 10.4 Der Anbieter ist berechtigt, die Nutzung der Anwendung und des Speicherplatzes durch den Kunden sofort zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Kundendaten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht der Rechtswidrigkeit und/oder einer Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Anbieter darauf hinweisen. Der Anbieter wird den Kunden dann von der Sperrung unter Angabe des Grundes unterrichten. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

11. Mängelansprüche

- 11.1 Nach einer entsprechenden Mängelanzeige durch den Kunden werden Mängel an der Anwendung einschließlich der Dokumentation vom Anbieter innerhalb der im SLA angegebenen Reaktionszeiten bearbeitet. Fehlt eine Angabe im SLA, so gelten angemessene Reaktionszeiten. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Nutzbarkeit der Anwendung, die der Anbieter zu vertreten hat. Etwaige Schadensersatzansprüche wegen einer vom Anbieter zu vertretenden Schlechtleistung richten sich nach § 17 dieser Bedingungen.
- 11.2 Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung der vertragsgemäßen Nutzung der Anwendung gemäß § 543 (2) Satz 1 Nr. 1 BGB (Deutsches Zivilgesetzbuch) ist ausgeschlossen, es sei denn, die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands muss als gescheitert angesehen werden. Die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt frühestens nach dem zweiten erfolglosen Versuch als fehlgeschlagen.
- 11.3 Wird die Anwendung unentgeltlich zur Verfügung gestellt, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung für Sach- und/oder Rechtsmängel, es sei denn, der Anbieter hat den jeweiligen Sach- und/oder Rechtsmangel arglistig verschwiegen.

12. Entlohnung, Steuern, Preisänderung

- 12.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Vertrag oder einer Anlage zu diesem (z.B. Preisliste).
- 12.2 Alle Preise sind in Euro zuzüglich der Mehrwertsteuer oder einer vergleichbaren Steuer in der jeweiligen Rechtsordnung in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe.
- 12.3 Soweit nicht anders vereinbart, sind alle Rechnungen von Bosch ohne jeden Abzug auf ein von Bosch angegebenes Bankkonto innerhalb von 30 Tagen nach Eingang und Fälligkeit einer Rechnung zu zahlen.
- 12.4 Sonstige Leistungen, die nicht unter die vertraglich vereinbarte Vergütung fallen, werden vom Anbieter nach Aufwand zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen allgemeinen Listenpreisen des Anbieters erbracht.
- 12.5 Jede Partei ist, soweit nach geltendem Recht erforderlich, für die Ermittlung und Zahlung aller Steuern und sonstigen staatlichen Gebühren und Abgaben (sowie etwaiger Strafen, Zinsen und sonstiger Zuschläge) verantwortlich, die dieser Partei aufgrund oder im Zusammenhang mit den Transaktionen und Zahlungen im Rahmen des Vertrags auferlegt werden.
- 12.6 Alle Zahlungen, die der Kunde im Rahmen des Vertrags an den Anbieter leistet, erfolgen frei von jeglichen Abzügen oder Einbehalten, die gesetzlich vorgeschrieben sind. Wenn ein solcher Abzug oder Einbehalt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf grenzüberschreitende Quellensteuern) für eine Zahlung erforderlich ist, zahlt der Kunde die zusätzlichen Beträge, die erforderlich sind, damit der Nettobetrag, den der Anbieter erhält, dem Betrag entspricht, der dann gemäß dem Vertrag fällig und zahlbar ist. Der Anbieter wird dem Kunden die Steuerformulare zur Verfügung stellen, die angemessener Weise angefordert werden, um den Betrag der einbehaltenen oder abgezogenen Steuern in Bezug auf die im Rahmen des Vertrags geleisteten Zahlungen zu reduzieren oder zu eliminieren.
- 12.7 Der Anbieter ist berechtigt, die vertragliche Vergütung erstmals nach Ablauf einer Frist von 12 Monaten ab Vertragsschluss mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende schriftlich zu erhöhen, wobei die Erhöhung, die zum Zeitpunkt der Mitteilung gültigen allgemeinen Listenpreise des Anbieters für vergleichbare Leistungen nicht überschreiten darf. Weitere Erhöhungen der so angepassten Vergütungspositionen können erst nach Ablauf einer Frist von 12 Monaten seit der letzten Preisanpassung verlangt werden. Im Falle einer Anpassung der Vergütung kann der Kunde das Vertragsverhältnis mit einer Frist von sechs Wochen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vergütungsanpassung kündigen, sofern die Erhöhung mehr als 10 % der zuletzt geltenden Preise beträgt.

13. Aufgaben und Pflichten des Kunden

- 13.1 Der Kunde hat alle für die Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
 - a) alle vom Anbieter vergebenen Passwörter in Passwörter zu ändern, die nur dem

Kunden bekannt sind, die dem Kunden zugewiesenen Nutzungs- und Zugriffsberechtigungen geheim zu halten, vor dem Zugriff Dritter zu schützen und sie nicht an Unbefugte weiterzugeben. Diese Daten sind durch geeignete und wirksame Maßnahmen zu schützen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter unverzüglich zu benachrichtigen, wenn der Verdacht besteht, dass Unbefugte von den Zugangsdaten und/oder Passwörtern Kenntnis erlangt haben könnten;

- b) die in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Systemvoraussetzungen schaffen;
- c) die Beschränkungen/Verpflichtungen in Bezug auf die Nutzungsrechte gemäß Abschnitt 8 einzuhalten und Verstöße gegen diese Verpflichtungen wirksam und mit dem Ziel zu verfolgen, künftige Verstöße zu verhindern;
- d) die erforderliche Einwilligung der betroffenen Personen einholen, soweit personenbezogene Daten im Rahmen der Anwendung erhoben, verarbeitet oder genutzt werden und keine gesetzliche oder sonstige Erlaubnis vorliegt;
- e) Daten und Informationen vor der Übermittlung von Daten und Informationen an den Anbieter auf Viren und andere Schadsoftware zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Antivirenprogramme einzusetzen; und
- f) Mängel der vertraglichen Leistungen unverzüglich (spätestens am nächsten Werktag) nach Kenntnisnahme per E-Mail zu rügen.

13.2 Der Kunde ist nicht berechtigt:

- a) sich Zugang zu nicht-öffentlichen Bereichen der Anwendung oder zu den technischen Systemen, auf denen die Anwendung basiert, zu verschaffen;
- b) Robots, Spider, Scraper oder andere ähnliche Tools zur Datensammlung oder -extraktion zu verwenden, um Programme, Algorithmen oder Methoden zum Suchen, Zugreifen, Erfassen, Kopieren oder Überwachen der Anwendung außerhalb der dokumentierten API-Endpunkte zu verwenden;
- c) wissentlich Kundendaten mit Viren, Würmern, Trojanern oder anderen infizierten oder schädlichen Komponenten zu versenden oder auf andere Weise das ordnungsgemäße Funktionieren der Anwendung zu beeinträchtigen;
- d) den Quellcode der Anwendung, der verwendeten Software oder der geschützten Algorithmen zu entschlüsseln, zu dekompilieren, zu zerlegen, zu rekonstruieren oder anderweitig zu versuchen, ihn zu ermitteln, es sei denn, dies ist nach den zwingend anwendbaren Gesetzen zulässig;
- e) die Verwundbarkeit der Anwendung zu testen, zu scannen oder zu untersuchen, oder
- f) absichtlich Geräte, Software oder Routinen zu verwenden, die sich störend auf die Anwendungen, Funktionen oder die Nutzbarkeit der Anwendung auswirken, oder vorsätzlich andere Daten, Systeme oder Kommunikationen zu zerstören, eine übermäßige Belastung zu erzeugen oder auf schädliche Weise zu stören, in betrügerischer Weise abzufangen oder zu erfassen.

14. Datenschutz

- 14.1 Die Parteien beachten die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen und verpflichten ihre Mitarbeiter, die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis und dessen Durchführung tätig sind, auf den Datenschutz, soweit sie nicht bereits allgemein zu entsprechendem Handeln verpflichtet sind.
- 14.2 Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, so sichert er zu, dass er dazu gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen berechtigt ist, und stellt den Anbieter im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.
- 14.3 Der Anbieter verarbeitet die Daten des Kunden nur in dem Umfang, der für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Der Kunde willigt in die Verarbeitung dieser Daten in diesem Umfang ein.
- 14.4 Soweit die vom Anbieter zu verarbeitenden Kundendaten als personenbezogene Daten zu qualifizieren sind, stellt die Verarbeitung durch den Anbieter eine Auftragsdatenverarbeitung dar. Der Anbieter hat die gesetzlichen Vorgaben der Auftragsdatenverarbeitung und die Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösch- und Sperrpflichten) zu beachten. Im Falle einer Auftragsdatenverarbeitung schließen die Parteien einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung ab, um die Einzelheiten der Datenverarbeitung zu regeln.
- 14.5 Die Verpflichtungen nach den Ziffern 14.1 bis 14.4 bestehen fort, solange sich Kundendaten im Einflussbereich des Anbieters befinden, auch nach Beendigung des Vertrages.

15. Vertragsänderungen

- 15.1 Der Anbieter behält sich das Recht vor, unentgeltlich zur Verfügung gestellte Anwendungen zu ändern, neue Anwendungen unentgeltlich oder kostenpflichtig zur Verfügung zu stellen und die Bereitstellung von unentgeltlichen Anwendungen einzustellen. Der Anbieter wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.
- 15.2 Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese AGB, das SLA und die kostenpflichtigen Anwendungen jederzeit an geänderte technische oder rechtliche Gegebenheiten, Weiterentwicklungen oder den technischen Fortschritt anzupassen, wobei diese Anpassung auch für bestehende Vertragsverhältnisse gilt.
- 15.3 Solche Änderungen werden dem Kunden spätestens 30 Kalendertage vor dem geplanten Wirksamwerden der Änderungen per E-Mail mitgeteilt, sofern mit der Anpassung eine Einschränkung der Nutzbarkeit der bisher generierten Daten oder sonstige nicht nur unerhebliche Nachteile (z.B. Anpassungsaufwand) verbunden sind. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Mitteilung oder setzt er die Nutzung der Anwendung nach Ablauf der Widerspruchsfrist fort, so gelten die Änderungen mit dem Ablauf der Frist als wirksam vereinbart. Im Falle eines Widerspruchs wird das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Im Falle eines Widerspruchs ist der Anbieter berechtigt, das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Frist von einem (1) Monat zu kündigen.

Der Kunde wird in der Änderungsmitteilung auf sein Widerspruchsrecht und dessen Folgen hingewiesen.

16. Vertraulichkeit

- 16.1 Die Vertragsparteien werden alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die sie im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhalten, vertraulich behandeln bzw. nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei gegenüber Dritten, zu welchem Zweck auch immer, verwenden. Zu den vertraulich zu behandelnden Informationen gehören Informationen, die von der die Informationen übermittelnden Partei ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind, sowie Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ihrer Übermittlung ergibt.
- 16.2 Die Verpflichtungen nach Abschnitt 16.1 gelten nicht für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Vertragspartei nachweist, dass sie
- a) der empfangenden Vertragspartei bereits vor dem Zeitpunkt des Empfangs bekannt oder allgemein zugänglich war oder nach dem Zeitpunkt des Empfangs von einem Dritten auf rechtmäßige Weise und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt wurde; oder
 - b) der Öffentlichkeit bereits bekannt war oder vor dem Datum des Eingangs allgemein zugänglich war; oder
 - c) nach dem Empfangsdatum der Öffentlichkeit bekannt oder allgemein zugänglich geworden sind, ohne dass die empfangende Vertragspartei dies zu vertreten hat; oder
 - d) auf ihr Recht auf Vertraulichkeit verzichtet hat, für die die anmeldende Vertragspartei durch eine schriftliche Erklärung gegenüber der empfangenden Vertragspartei auf ihr Recht auf Vertraulichkeit verzichtet hat.
- 16.3 Die Parteien werden öffentliche Erklärungen über ihre Zusammenarbeit nur nach vorheriger gegenseitiger Absprache abgeben. Der Kunde hat nicht das Recht, als Vertreter oder Geschäftspartner des Anbieters aufzutreten. Ohne vorherige Zustimmung des Anbieters ist der Kunde nicht berechtigt, Informationen über eine geplante oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit zu Referenz- oder Marketingzwecken zu verwenden.
- 16.4 Die Verpflichtungen nach Abschnitt 16.1 bestehen nach Beendigung des Vertrages auf unbestimmte Zeit fort, solange nicht ein Ausnahmetatbestand nach Abschnitt 16.2 nachgewiesen ist.

17. Haftung

- 17.1 Der Anbieter haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen
- a) im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - b) in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des German Product Liability Act,
 - c) im Rahmen einer vom Anbieter gegebenen Garantie, und

- d) bei Verletzung von Leib und Leben oder Beeinträchtigung der Gesundheit einer Person.
- 17.2 Für sonstige fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haften der Anbieter und seine Erfüllungsgehilfen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (im Folgenden "wesentliche Vertragspflicht" genannt).
- 17.3 Ungeachtet der Regelung in Ziffer 17.1 ist die Haftung des Anbieters bei fahrlässiger Verletzung einer vom Kunden nachgewiesenen wesentlichen Pflicht für alle im selben Vertragsjahr eingetretenen Schadensereignisse der Höhe nach wie folgt begrenzt:
- a) Die maximale Haftungshöhe pro Vertragsjahr beträgt 100 % der vom Kunden im Jahr des Schadensereignisses gezahlten Vergütung, ist jedoch auf einen Höchstbetrag von 100.000 Euro begrenzt.
- b) Wird die Haftungshöchstgrenze in einem Vertragsjahr nicht erreicht, so erhöht sich die Haftungshöchstgrenze im folgenden Vertragsjahr nicht. Ein Vertragsjahr im vorstehenden Sinne ist der erste Zwölfmonatszeitraum ab dem Zeitpunkt der vertraglichen Rückstellung und jeder Zwölfmonatszeitraum danach.
- 17.4 Die verschuldensunabhängige Haftung („verschuldensunabhängige Haftung“) für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss bestanden, ist ausgeschlossen.
- 17.5 Vorbehaltlich Ziffer 17.1 haftet der Anbieter nicht für den Verlust von Kundendaten, wenn der Schaden darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde es versäumt hat, die Daten gemäß Ziffer 10.3 zu sichern und somit die Wiederherstellung verlorener Kundendaten mit zumutbarem Aufwand sicherzustellen.
- 17.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Verschulden einer vom Anbieter beauftragten Person bei der Erfüllung ihrer Pflichten und für die persönliche Haftung von Mitarbeitern, Vertretern und Organen des Anbieters.
- 17.7 Hinsichtlich der Telekommunikationsdienste gelten die Haftungsbeschränkungen nach § 44a Telekommunikationsgesetz (TKG) und bleiben unberührt.
- 17.8 Soweit die Applikation unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, haftet der Anbieter nicht für Schäden, die aus der Nutzung der Applikation entstehen, außer bei grober Fahrlässigkeit und/oder Vorsatz. Haftung für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz sind davon ausgeschlossen.

18. Laufzeit, Beendigung

- 18.1 Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft.
- 18.2 Sofern nichts anderes vereinbart ist, kann das Vertragsverhältnis von beiden Parteien jederzeit unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses

umfasst gleichzeitig die Kündigung des Kontos und aller an Geschäftspartner des Kunden übermittelten Benutzer-IDs zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Die Kündigung dieser AGB hat keine Auswirkungen auf das Vertragsverhältnis bezüglich der Bosch-ID.

- 18.3 Das Recht der Parteien, aus Gründen fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.
- 18.4 Der Kunde ist mit der Zahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung gemäß § 12 für zwei aufeinanderfolgende Monate in Verzug oder wenn er über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Zahlung der Vergütung in Höhe der Vergütung für die zwei Monate vor der Kündigung in Verzug gerät. Bei Kündigung durch den Anbieter aus Gründen, die der Kunde verursacht hat, kann der Anbieter unverzüglich eine pauschale Entschädigung in Höhe von 50% der verbleibenden monatlichen Grundgebühren bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit verlangen. Der Kunde hat das Recht nachzuweisen, dass ein geringerer Schaden entstanden ist, der Anbieter hat das Recht nachzuweisen, dass ein größerer Schaden entstanden ist. Mit Vertragsbeendigung enden alle Berechtigungen und Registrierungen des Kunden im Rahmen dieses Vertrages, mit Ausnahme der Berechtigungen für die Bosch-ID, gleichzeitig automatisch. Die Autorisierung für die Bosch-ID muss den für die Bosch-ID geltenden Bedingungen entsprechen.

19. Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrages

- 19.1 Der Anbieter löscht Kundendaten einen Monat nach Vertragsbeendigung aus allen Systemen des Anbieters, es sei denn, es bestehen gesetzliche Aufbewahrungsfristen. Der Kunde ist verpflichtet, die Kundendaten auf eigene Verantwortung rechtzeitig vor Vertragsbeendigung oder Ablauf der vorgenannten Frist zu exportieren und zu speichern. Auf Wunsch des Kunden und gegen ein gesondert zu vereinbarendes Entgelt unterstützt der Anbieter den Kunden dabei.
- 19.2 Bei Vertragsbeendigung bemüht sich der Anbieter, den Kunden auf Verlangen und gegen Entgelt bestmöglich beim Wechsel zu einem anderen Dienstleister zu unterstützen. Die Vertragsparteien vereinbaren die Einzelheiten in einem gesonderten Migrationsabkommen.

20. Export Kontrolle

- 20.1 Der Kunde ist sich bewusst, dass die Nutzung der Anwendung Import-/Exportbeschränkungen unterliegen kann. Insbesondere kann es Genehmigungserfordernisse geben oder die Nutzung der Anwendung und verwandter Technologien kann Einschränkungen/Einschränkungen im Ausland unterliegen.
- 20.2 Der Kunde hat die jeweils geltenden nationalen und internationalen Import-/Exportkontrollvorschriften sowie alle sonstigen einschlägigen Vorschriften einzuhalten.
- 20.3 Der Vertragserfüllung durch den Anbieter steht keine Behinderung durch nationale oder internationale Import-/Exportvorschriften oder sonstige gesetzliche Vorschriften entgegen.

- 20.4 Verzögerungen aufgrund von Ausführprüfungen oder Genehmigungsverfahren machen Fristen und Liefertermine unwirksam. Werden die erforderlichen Freigaben nicht erteilt oder sind die Lieferung und Leistung nicht genehmigungsfähig, so gilt der Vertrag hinsichtlich der betroffenen Teile als nicht abgeschlossen.
- 20.5 Der Anbieter ist berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn eine solche Kündigung für den Anbieter erforderlich ist, um nationale oder internationale Rechtsvorschriften einzuhalten. Im Falle der Kündigung ist der Kunde von der Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen oder sonstigen Rechten aufgrund der Kündigung ausgeschlossen.
- 20.6 Die Anwendung darf nicht für militärische oder nukleartechnische Zwecke verwendet werden.

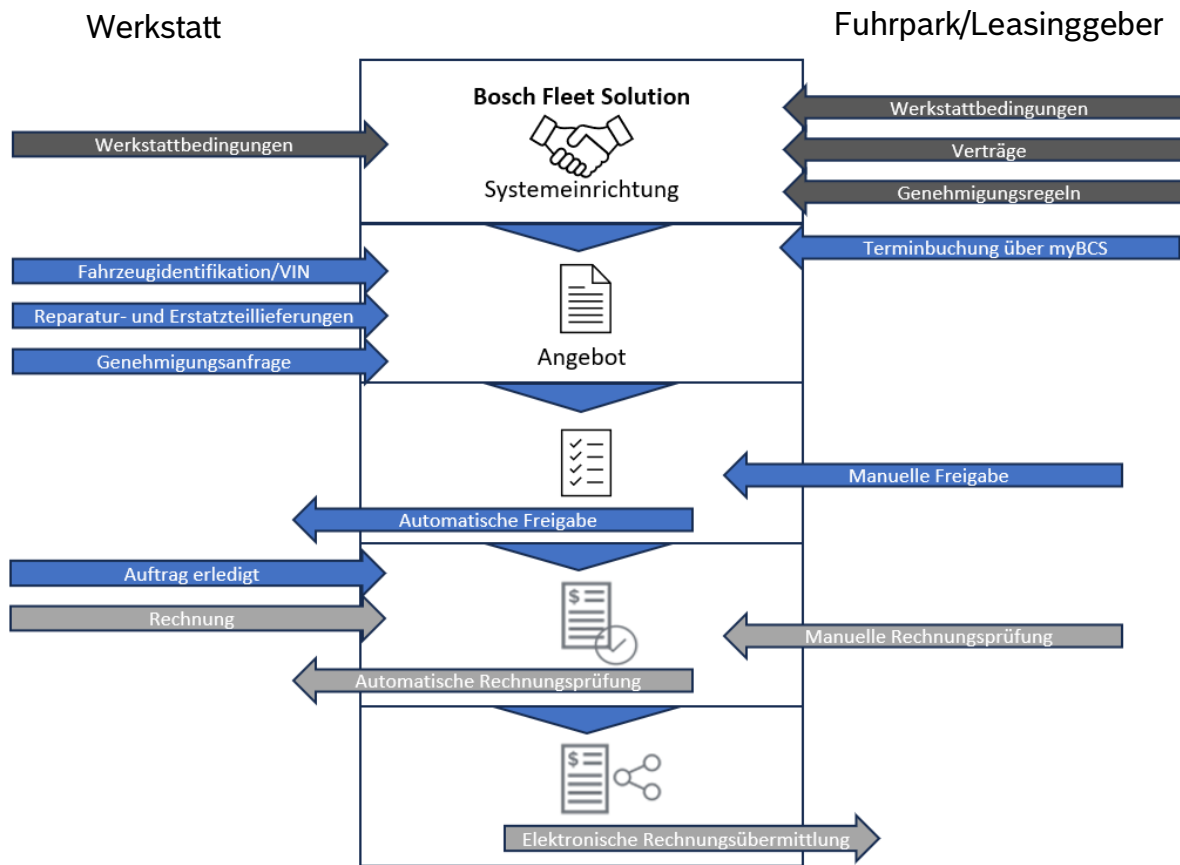
21. Verschiedenes

- 21.1 Für die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien gilt das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
- 21.2 Diese Geschäftsbedingungen haben Vorrang vor den Bestimmungen des Vertrages einschließlich seiner Anlagen, sofern der Vertrag nicht ausdrücklich von diesen Geschäftsbedingungen abweicht. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dem Vertrag und seinen Anlagen haben die Bestimmungen des Vertrages Vorrang vor den Bestimmungen der Anlagen (mit Ausnahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen)).
- 21.3 Rechtlich relevante Erklärungen und Mitteilungen, die der Kunde dem Anbieter nach Vertragsschluss zu übermitteln hat (z. B. Fristsetzung, Mängelrüge, Rücktrittserklärung oder Minderungserklärung), müssen zu ihrer Wirksamkeit in Textform erfolgen.
- 21.4 Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.
- 21.5 Ausschließliche Zuständigkeit und Gerichtsstand haben die Gerichte in Stuttgart, Deutschland.

Robert Bosch GmbH

Bosch Fleet Solution

Annex 1: Service Beschreibung



Bosch Fleet Solution ist eine Buchungs-, Genehmigungs- und Kommunikationsplattform, die die Werkstatt in Echtzeit und digital mit einem Fuhrpark/Leasinggeber verknüpft, für alle Arten von SMR-Aufträgen (Service, Maintenance, Repair-Aufträge) bei einem bestimmten Fahrzeug.

Zur Einrichtung des Prozesses muss der Fuhrpark/Leasinggeber die entsprechenden (Leasing-)Verträge hochladen, die sowohl Informationen zum Fahrzeug als auch zu den Leasing- bzw. Vertragsdetails enthalten. Für eine einfache Fahrzeugregistrierung im System steht gegen Aufpreis eine Fahrzeugidentifizierungsfunktion via FIN-Abfrage zur Verfügung.

Über eine Vielzahl von Freigaberegeln wird der Fuhrpark/Leasinggeber in der Lage sein, Genehmigungen oder Rechnungsprüfungen zu steuern und zu verwalten. Beispiele: Toleranzen, Rabattsätze, manuelle Genehmigungen bei Bedarf usw.

Werkstatt-Konditionen zu Stundenverrechnungssätzen, Flüssigkeitspreisen, Festpreispositionen etc. ermöglichen beiden Parteien die Abwicklung ihrer Zusammenarbeit und dienen als Grundlage für den Freigabeprozess.

Um einen Termin in der bevorzugten Werkstatt zu buchen, kann der Fuhrparkmanager oder Fahrzeugnutzer die digitale Buchungslösung meinBCS, die Teil der Bosch Fleet Solution ist, nutzen.

Sobald sich das Fahrzeug für einen Auftrag in der Werkstatt befindet, wird dieses anhand des Kennzeichens oder der Vertragsnummer identifiziert. Die Werkstatt erstellt durch die Auswahl der auszuführenden Arbeiten, einschließlich Reparatur- und Ersatzteilpositionen, ein Angebot und eine Anfrage zur Freigabe.

Die Freigabe wird automatisch vom System erteilt, wenn der Angebotsinhalt den Bedingungen und herstellerekonformen Angaben entspricht, auch abhängig von den Einstellungen im o.g. Regelwerk. In allen anderen Fällen generiert Bosch Fleet Solution eine Anfrage, die manuell vom Fuhrpark/Leasinggeber bearbeitet wird.

Bosch Fleet Solution bietet eine Reporting-Funktionalität für den Fuhrpark/Leasinggeber. Standardmäßig ist eine Reihe von Standardberichten verfügbar, die Daten des aktuellen und des vorherigen Monats abdecken. Premium-Power BI-Berichtsfunktionen können bei Bedarf gegen Aufpreis bestellt werden.

Bosch Fleet Solution

Annex 2: Vereinbarung zum Service Level (SLA)

Diese Vereinbarung regelt die Bestimmungen zu Service Levels, zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zur Verfügbarkeit von Support, zum Incident Management, zu Service Reviews und zum Reporting der Bosch Fleet Solution ("**Anwendung**").

1. Definitionen

- 1.1. **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter über die Nutzung der Anwendung (z. B. Bestellformular).
- 1.2. **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen der Anwendung am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.3. **Ausfallzeit** ist die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Anwendung während der vereinbarten Systemlaufzeit und aufgrund von Problemen, die der Anbieter zu vertreten hat, für den Kunden nicht nutzbar sind.
- 1.4. **Incident** ist jede Beeinträchtigung der Anwendung, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.5. **Incident Management** bedeutet die Bearbeitung von Incidents.
- 1.6. **Incident Priorität** bedeutet die Schwere des Incidents.
- 1.7. **Reaktionszeit** bedeutet die Zeitspanne bis zum Beginn der Arbeit an einem vom Kunden gemeldeten Incident.
- 1.8. **Wartungsarbeiten** bezeichnen alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um die Anwendung am Laufen zu halten, Fehler in der Anwendung zu beheben und/oder Aktivitäten, die erforderlich sind, um Funktionalitäten zu verbessern, zu erweitern oder zu erneuern, um sicherzustellen, dass die Anwendung vertragsgemäß genutzt werden kann.
- 1.9. **SLA** bezeichnet dieses Service Level Agreement.
- 1.10. **System Laufzeit** ist die Zeit, in der das System betriebsbereit sein muss.

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. Dieses SLA legt Details zur Verfügbarkeit der Anwendung und der unterstützenden Dienste fest.
- 2.2. Dieses SLA gilt ausschließlich für die vom Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Applikationen und nicht für unproduktive, kostenlose und/oder Testversionen der Applikation, Integrations- oder Testsysteme.

- 2.3. Dieses SLA gilt nur in Verbindung mit dem Vertrag und tritt erst in Kraft, wenn Kunde und Anbieter den Vertrag abgeschlossen haben.
- 2.4. Alle Leistungsdaten in diesem SLA beziehen sich auf die Qualität der Anwendung, die dem Kunden zum Übergabepunkt gemäß der Vereinbarung angeboten wird. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung vom Übergabepunkt an den Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden selbst werden nicht berücksichtigt.

3. Verfügbarkeit

- 3.1. Der Anbieter stellt der Anwendung zum Übergabezeitpunkt während der Systemlaufzeit die unten angegebene Verfügbarkeit zur Verfügung:

Systemlaufzeit	24x7
Verfügbarkeit	95 %

- 3.2. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden Ausfallzeiten, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, als verfügbare Zeiten betrachtet. Diese sind insbesondere:
- i) Ausfallzeiten durch geplante oder außerplanmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen gemäß Abschnitt 6;
 - j) Ausfallzeiten aufgrund von Wartungsarbeiten und Datensicherungen, die im Voraus mit dem Kunden vereinbart wurden;
 - k) Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen durch höhere Gewalt oder sonstige unabwendbare Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereiches des Anbieters liegen, die mit zumutbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten, die auch bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehbar waren und die die Verpflichtungen des Anbieters aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streik, Aussperrung, außergewöhnliche Witterungsbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, die den Anbieter für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA entbinden;
 - l) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, es sei denn, der Anbieter hat keine angemessenen Schutzmaßnahmen getroffen;
 - m) Ausfallzeiten aufgrund von Unterbrechungen, die durch den Kunden verursacht wurden;
 - n) Ausfallzeiten durch die Installation von Sicherheitspatches, die zur Sicherstellung und Fortführung des Betriebs notwendig sind und eine sofortige Implementierung erfordern;

- o) Ausfallzeiten aufgrund von Softwarefehlern in den Anwendungen des Kunden oder aufgrund von Fehlern im System und der systembezogenen Software, die durch Anwendungen oder Daten des Kunden verursacht werden;
- p) Ausfallzeiten durch Unterbrechungen Dritter, die der Anbieter nicht zu vertreten hat.

3.3. Der Kunde ist verpflichtet, jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Anwendung dem Anbieter gemäß § 5 zu melden.

4. Support

4.1. Betriebszeiten des First-Level-Supports

Werktage	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr
Betriebszeiten	-	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00

4.2. Der First-Level-Support umfasst:

- e) Eine Service-Hotline zur Annahme und Dokumentation von Anrufen des Kunden;
- f) Einen Service Desk für den Empfang von Incident Berichten vom Kunden, die Priorisierung von Incident Berichten nach der Dringlichkeit des Incidents, die Analyse und Isolierung des Incidents und die Weiterleitung des Incidents an den Second-Level-Support, wenn der Incident nicht vom First-Level-Support gelöst werden kann;
- g) Koordination zwischen First- und Second-Level-Support;
- h) Überprüfung der vom Second-Level Support bereitgestellten Lösung des Vorfalls und die Bereitstellung an den Kunden.

4.3. Alle Zeiten basieren auf der in Deutschland gültigen Mitteleuropäischen Zeit (MEZ) bzw. Mitteleuropäischen Sommerzeit (MESZ).

5. Incident Management

5.1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und dem Anbieter, die mit der Meldung und Verwaltung von Incidents bis zur Lösung verbunden sind.

5.2. Incident-Priorität

- c) Allen Vorfällen innerhalb der Anwendung wird eine Vorfallopriorität zugewiesen, die wiederum die Zielreaktionszeit definiert.

Incident-Priorität	Beschreibung	Antwortzeit
1 kritisch	Eine Incident Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung oder wesentlicher Teile der Anwendung gänzlich unmöglich oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten.	8 Stunden
2 hoch	Eine Incident Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung zwar nicht unmöglich oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Störungen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten, die Nutzung jedoch Einschränkungen unterliegt, die nicht nur unerheblich sind.	16 Stunden
3 klein	Eine Incident Priorität 3 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung nicht direkt und/oder deutlich/erheblich beeinträchtigt ist, wie es z.B. bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder ohne "Nice-to-have"-Funktionen der Fall ist.	24 Stunden
4 gering	Es liegt eine Incident Priorität 4 vor, wenn die Nutzung der Anwendungsfunktionen nicht eingeschränkt ist; z.B. kleinere Mängel, Fragen oder Verbesserungswünsche des Kunden.	Nicht definiert

- d) Alle Incidents werden schließlich vom Anbieter unter Berücksichtigung der in der obigen Tabelle enthaltenen Definitionen priorisiert.

5.3. Prozess

- g) Vorkommnisse sind dem Anbieter vom Kunden unverzüglich mitzuteilen.
- h) Alle Vorfälle müssen per Hotline oder per E-Mail mitgeteilt werden. Im Falle einer Incident Priorität 1 ist der Kunde zudem verpflichtet, sich an die Service-Hotline des First-Level-Supports zu wenden, um ein sofortiges Handeln zu gewährleisten.
- i) Der Kunde stellt sicher, dass die Meldung des Vorfalls bei der Meldung die folgenden Pflichtangaben enthalten muss:
- (6) Beschreibung des Vorfalls;
 - (7) Funktionalität der betroffenen Anwendung;
 - (8) Datum und Uhrzeit des Vorfalls;
 - (9) Incident-Priorität;

(10) Die Maßnahmen, die der Kunde bereits ergriffen hat, um den Vorfall zu beheben, und das Verhalten, das sich aus der vom Kunden ergriffenen Maßnahme zur Behebung des Vorfalls ergibt.

- j) Sobald der Kunde alle obligatorischen Informationen angegeben hat, beginnt der Lösungsprozess und die erste Rückmeldung nach Erhalt des Vorfallberichts erfolgt gemäß der Reaktionszeit in Bezug auf die Incident-Priorität gemäß Abschnitt 5.2.
- k) Der Anbieter wird den Kunden über die Schließung des Vorfalls informieren.
- l) Die Bearbeitung von Vorfällen erfolgt während der in Abschnitt 4 definierten Werkzeuge und Betriebszeiten.

6. Wartungsarbeiten

6.1. Der Anbieter hat das Recht, die Bereitstellung der Anwendung für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.

6.2. Der Anbieter wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Unterbrechung der Nutzung der Anwendung so gering wie möglich gehalten wird, damit die Nutzung der Anwendung durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

6.3. Der Anbieter nutzt die folgenden Wartungsfenster für Wartungsarbeiten, wie unten aufgeführt.

	Montag bis Freitag
Wartungsfenster	20:00 Uhr - 06:00 Uhr

6.4. Der Anbieter ist auch berechtigt, aus wichtigem Grund außerplanmäßige Wartungsarbeiten an der Applikation durchzuführen, z.B. wenn der Betrieb der Applikation gefährdet ist. Dazu gehören insbesondere sogenannte Notfalländerungen, z. B. die Implementierung von Sicherheitspatches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebs notwendig sind und eine sofortige Umsetzung erfordern.

6.5. Alle Zeiten basieren auf der in Deutschland gültigen Mitteleuropäischen Zeit (MEZ) bzw. Mitteleuropäischen Sommerzeit (MESZ).

7. Verschiedenes

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Vertrages.

Robert Bosch GmbH

Bosch Fleet Solution

Annex 3: Datennutzungsvereinbarung

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung von Geschäfts- und Betriebsdaten durch den Kunden im Rahmen der Bosch Fleet Solution und deren Nutzung durch den Anbieter in vollständig anonymisierter, nicht personenbezogener Form.

1. Daten im Sinne dieses Vertrages sind vollständig anonymisierte Informationen, die durch die Nutzung des Kunden im Rahmen von Bosch Fleet Solution oder automatisiert über elektronische Schnittstellen generiert und auf der vom Anbieter für den Betrieb von Bosch Fleet Solution bereitgestellten Infrastruktur gespeichert wurden.
2. Mit der Nutzung von Bosch Fleet Solution stellt der Kunde dem Anbieter Daten der in Abschnitt 3 genannten Kategorien zur Verfügung und räumt dem Anbieter ein unentgeltliches, unwiderrufliches und dauerhaftes Recht ein, diese Daten für die in Abschnitt 4 genannten Zwecke zu nutzen.

3. Kategorien

3.1. Vertragsdaten (bei Leasing Verträgen)

- 3.1.1. Start- und Enddatum
- 3.1.2. Gesamtkilometerstand
- 3.1.3. Vertragskennung (ID)
- 3.1.4. Fahrzeughersteller, Modell, Typ
- 3.1.5. Datum der Erstzulassung

3.2. Bedingungen

- 3.2.1. Stundenverrechnungssätze
- 3.2.2. Rabatte
- 3.2.3. Zuschläge

3.3. Auftragsdaten

- 3.3.1. Fahrzeugdaten (Hersteller, Modell, Typ, FIN)
- 3.3.2. Art der Dienstleistung/Reparatur

3.4. Daten zum Kostenvoranschlag

- 3.4.1. RMI-Daten
- 3.4.2. Arbeitspositionen
- 3.4.3. Festpreispositionen
- 3.4.4. Arbeitszeiten

- 3.4.5. Stundenverrechnungssätze
- 3.4.6. Teile
- 3.4.7. Preise (Teile, Schmierstoffe, Festpreise, Werkstattersatzwagen)
- 3.4.8. Rabatte
- 3.4.9. Zuschläge
- 3.4.10. Gesamtbetrag
- 3.4.11. Informationen zur Genehmigung/Ablehnung

3.5. Daten der Rechnung

- 3.5.1. Datum der Rechnung
- 3.5.2. RMI-Daten
- 3.5.3. Arbeitspositionen
- 3.5.4. Festpreispositionen
- 3.5.5. Arbeitszeiten
- 3.5.6. Stundenverrechnungssätze
- 3.5.7. Teile
- 3.5.8. Preise (Teile, Schmierstoffe, Festpreise, Werkstattersatzwagen)
- 3.5.9. Rabatte
- 3.5.10. Zuschläge
- 3.5.11. Gesamtbetrag

3.6. Geschäftliche Daten

- 3.6.1. Gesamtbetrag Kostenvoranschlag pro Unternehmen
- 3.6.2. Gesamtbetrag der Kostenvoranschlag

4. Verwendungszwecke

Der Anbieter wird die gesammelten Daten für die folgenden Zwecke verwenden:

- 4.1.** Bereitstellung von Berichtsfunktionen
- 4.2.** Statistische Auswertungen (z.B. Umsatzdaten, Anzahl der Transaktionen, Aufteilung der Service-/Reparaturarten, Aufteilung der Fahrzeugmarken und -typen)

5. Modalitäten für die in § 3 aufgeführten Datenkategorien

Im Rahmen des Betriebs der Anwendung hat der Anbieter technischen Zugriff auf die Daten des Kunden, die jedoch in ihrer Gesamtheit ausschließlich in dem für den Betrieb der Anwendung erforderlichen Umfang genutzt werden.

Bosch Fleet Solution Software as a Service (SaaS) Vereinbarung (AT)

Mit dieser Zustimmung bestätige ich, dass ich die beigefügten Unterlagen in der jeweils gültigen Form gelesen und akzeptiert habe.

Anhänge:

- Bosch Fleet Solution SaaS Allgemeine Geschäftsbedingungen
 - Anhang 1 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen: Service Beschreibung
 - Anhang 2 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen: Vereinbarung zum Service Level (SLA)
 - Anhang 3 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen: Datennutzungsvereinbarung

Bosch Fleet Solution

Software as a Service (SaaS) Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Bedingungen gelten für die Nutzung von Softwareanwendungen durch den Kunden auf der Grundlage von Software as a Service (SaaS) zur Verfügung gestellt von Robert Bosch AG, Göllnergasse 15-17, 1030 Wien, Österreich (im Folgenden: "Anbieter", Kunde und Anbieter im Folgenden als "Parteien" bezeichnet).

1. Definitionen

- 1.1 **"Account"** bezeichnet die Berechtigung zum Zugriff auf zugangskontrollierte Anwendungen des Anbieters.
- 1.2 **"Anwendung"** bezeichnet die jeweilige Software Bosch Fleet Solution, die vom Anbieter im Rahmen eines Vertrags bereitgestellt wird.
- 1.3 **„Bosch-ID" ist die Benutzer-ID des Authentifizierungsdienstes für die einmalige Anmeldung**, die die Nutzung verschiedener eigenständiger digitaler Serviceangebote der Bosch-Gruppe ermöglicht, für die eine E-Mail-Adresse des Kunden erforderlich ist.
- 1.4 **"Vertrag"** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Anbieter und dem Kunden über die Bereitstellung der Anwendung (z. B. ein Angebot, ein Bestellformular oder eine Online-Bestellung).
- 1.5 **"Kundendaten"** bezeichnet alle Daten, Informationen, Inhalte oder Materialien, die vom Kunden oder im Namen des Kunden in Verbindung mit der Nutzung des Dienstes, des Speicherplatzes und/oder des Accounts übermittelt oder vom Kunden manuell mit der Anwendung erzeugt werden. Kundendaten umfassen auch Zugangs- und Registrierungsdaten.
- 1.6 **"Servicebeschreibung"** ist eine Beschreibung der technischen Funktionalitäten der jeweiligen Anwendung, wie sie in Anhang 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt ist.
- 1.7 **"Service Level Agreement"** oder "SLA" definiert die Qualitätsmerkmale der Anwendung in Bezug auf Verfügbarkeit und Wartung durch den Anbieter. Das SLA ist als Anhang 2 dieser Bedingungen festgelegt.
- 1.8 **"Nutzungsdaten"** bezeichnet alle automatisch übermittelten Maschinendaten (Sensor- oder andere Maschinendaten) oder automatisch generierten Systemdaten (z.B. Logfiles, Informationen über die Nutzung oder Verfügbarkeit der Anwendung), wie in Anhang 3 dieser Bedingungen festgelegt.

2. Umfang der Anwendung

- 2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die Anwendung ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der hier genannten Anhänge zur Verfügung, die Bestandteil des Vertrages sind.
- 2.2 Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter der Geltung solcher Bedingungen nicht ausdrücklich widerspricht. Selbst wenn der Anbieter auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.
- 2.3 Individuelle Vereinbarungen - einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen – sind nur wirksam, sofern sie zwischen den Parteien einvernehmlich getroffen, wechselseitig unterzeichnet und in Form eines schriftlichen Side Letters dokumentiert werden. In diesem Fall gehen sie den Bestimmungen dieses Vertrages sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Sofern diese Voraussetzungen nicht erfüllt sind, gelten ausschließlich die Bestimmungen dieses Vertrages und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wobei letztere im Fall von Widersprüchen vorrangig zur Anwendung gelangen.

3. Gegenstand

- 3.1 Gegenstand dieser Bedingungen ist die Bereitstellung der Anwendung per Fernzugriff zur Nutzung durch den Kunden, des erforderlichen Speicherplatzes sowie die Einräumung bzw. Verschaffung von Nutzungsrechten an der Anwendung durch den Anbieter gegen das von den Parteien vereinbarte Entgelt. Die Anwendung wird in dem Vertrag oder einer Anlage dazu (z.B. Leistungsbeschreibung) näher beschrieben. Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis, dass der Anbieter keine Gewährleistung, für die durch die Nutzung der Anwendung und deren Erfüllung geschlossenen Vertragsinhalte übernimmt. Die Implementierung einer Schnittstellenintegration in die bestehende Systemlandschaft des Kunden liegt außerhalb des Geltungsbereichs dieser AGB und bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.
- 3.2 Der Anbieter hat das Recht, die Dienstleistungen durch Dritte (einschließlich der mit dem Anbieter verbundenen Unternehmen gemäß den folgenden Bestimmungen § 15 Aktiengesetz (AktG)) als Subunternehmer erbringen zu lassen.

4. Bereitstellung von Anwendungs- und Speicherplatz

- 4.1 Der Anbieter stellt ab dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt die jeweils aktuelle Version der Anwendung auf einer vom Anbieter oder seinen Subunternehmern bereitgestellten Serverinfrastruktur (im Folgenden "Server" genannt) zur Nutzung gemäß den Bestimmungen dieser AGB zur Verfügung.
- 4.2 Der Zugriff des Kunden auf die Anwendung erfolgt browserbasiert über das Internet oder über eine vom Anbieter eingerichtete Anwendungsschnittstelle.
- 4.3 Der Anbieter stellt dem Kunden die für die Nutzung der Anwendung erforderlichen

Zugangsdaten zur Verfügung, sofern nicht die Registrierung einer Bosch-ID erforderlich ist. Die Registrierung für eine Bosch-ID liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

- 4.4 Wenn ein Konto erforderlich ist, um Zugang zur Anwendung zu erhalten und diese zu nutzen, stellt der Anbieter dem Kunden dieses Konto zur Verfügung, nachdem der Kunde diesen Bedingungen zugestimmt hat. Die Bereitstellung eines Accounts ist kostenlos. Der Account und die Zugangsdaten sind nicht übertragbar. Der Kunde haftet für alle Handlungen, die unter seinem Account ausgeführt werden.
- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet, alle Passwörter unverzüglich in nur ihm bekannte Passwörter zu ändern und diese geheim zu halten. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für die Folgen des Missbrauchs von Benutzerpasswörtern.
- 4.6 Der Anbieter stellt Speicherplatz für Kunden- und Nutzungsdaten auf dem Server des Anbieters zur Verfügung, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der Anwendung erforderlich ist.
- 4.7 Die Daten des Kunden werden vom Anbieter während der Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert und regelmäßig gesichert. Der Kunde ist für die Einhaltung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen allein verantwortlich.

5. Technische Verfügbarkeit der Anwendung und der Kundendaten

- 5.1 Der Anbieter schuldet die im SLA vereinbarte Verfügbarkeit der Anwendung und der Kundendaten an den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums des Anbieters sicherzustellen. Es gilt eine Verfügbarkeit pro Jahr gemäß den Bestimmungen des SLA als vereinbart.
- 5.2 Wenn die Anwendung aufgrund: (i) geplanter Wartungsarbeiten (z.B. für Updates und Upgrades), (ii) sonstiger geplanter Betriebsunterbrechungen, (iii) ungeplanter Wartungsarbeiten aus wichtigem Grund oder aus sonstigen Gründen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, wie z.B. Störungen im Bereich der Bereitstellung, des Betriebs und der Betreuung des Kommunikationsanschlusses des Kunden (Kommunikationsabschnitte außerhalb des Rechenzentrums des Anbieters), insbesondere wegen eines Ausfalls der Internetverbindung des Kunden, so gilt die Anwendung für die Berechnung der Verfügbarkeit in diesen Zeiten als verfügbar.
- 5.3 Der Anbieter schuldet die Verfügbarkeit der in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionalitäten der Anwendung nur, wenn die dort ebenfalls geregelten Systemvoraussetzungen vom Kunden eingehalten werden. Der Kunde ist für die Einhaltung der Systemvoraussetzungen allein verantwortlich. Für Änderungen der Systemvoraussetzungen und für Änderungen am technischen System des Anbieters gilt die Regelung des Punktes 15 entsprechend.
- 5.4 Der Anbieter ist nur für das ordnungsgemäße Funktionieren der Systeme des Anbieters bis zu den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums des Anbieters verantwortlich.

6. Hilfe

- 6.1 Der Anbieter stellt dem Kunden über ein Support-Center einen First-Level-Support ("FLS") für alle im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anwendung auftretenden Vorfälle zur Verfügung. Die Supportverfügbarkeit ist im SLA geregelt. Im Zusammenhang mit dem FLS wird für jede Störung ein Vorfall-Ticket durch den Anbieter erstellt und einer entsprechenden Fehlerkategorie gemäß SLA zugeordnet.
- 6.2 Fehler, die durch den FLS nicht behoben werden können, werden an den Second-Level-Support ("SLS") des Anbieters weitergeleitet, sofern dieser verfügbar ist, mit dem Ziel, eine temporäre Lösung zu schaffen. Der SLS wird über den FLS ausgelöst und hat die im SLA vereinbarten Reaktionszeiten zu gewährleisten.
- 6.3 Der Störungsmelder wird in regelmäßigen Abständen über den Status und die Lösung des Fehlers informiert, bis die Lösung umgesetzt und die Störung behoben ist. Ergibt die Qualifizierung des Vorfall-Tickets durch den Anbieter jedoch, dass die Ursache des Vorfalls in einer Leistung des Kunden gemäß Punkt 13 liegt oder andere Gründe hat, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, so wird das Vorfall-Ticket an den Kunden weitergeleitet. In diesem Fall ist der Kunde selbst für die Behebung des Problems verantwortlich. Ist in diesem Fall die Nutzung der Anwendung bis zur Beseitigung der Störung eingeschränkt, so ist der Anbieter für die daraus entstehenden Folgen nicht verantwortlich und entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten Vergütung.
- 6.4 Der Support, die Bereitstellung und Durchführung von Anwendungsupdates und deren Durchführung erfolgt durch den Anbieter nach Bedarf gemäß den Wartungsvorschriften für die Anwendung im SLA.

7. Sonstige Dienstleistungen des Anbieters

- 7.1 Der Anbieter stellt dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages eine Dokumentation der Anwendung in der jeweils aktuellen Fassung in elektronischer Form zur Verfügung.
- 7.2 Zusätzliche Leistungen des Anbieters, insbesondere Support- und Integrationsleistungen (für Kundensysteme und/oder für Anlagen / technische Einheiten) und Beratungsleistungen, bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Erbringung solcher Leistungen.

8. Nutzungsrechte

- 8.1 Der Anbieter räumt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht ein, die Anwendung im Rahmen der Funktionalitäten und des Verwendungszwecks der Anwendung gemäß der Leistungsbeschreibung und der Dokumentation zu nutzen. In diesem Rahmen ist der Kunde berechtigt:
 - a) das Konto und die Anwendung Dritten zur Verfügung zu stellen, die die Anwendung ausschließlich im Namen des Kunden und für diesen nutzen;
 - b) die Dokumentation unter Beibehaltung der bestehenden Urheberrechtsvermerke

zu speichern und auszudrucken und für die Zwecke des Vertrags so viele Exemplare zu vervielfältigen, wie dies angemessen ist.

- 8.2 Die in der Anwendung des Anbieters verwendeten Open-Source-Softwarekomponenten sind in der Leistungsbeschreibung oder in der Anwendung selbst darzustellen, wenn eine rechtliche Verpflichtung aufgrund der Bedingungen der Open-Source-Software besteht.
- 8.3 Der Anbieter stellt die Anwendung als SaaS (Software as a Service) per Fernzugriff zur Verfügung. Sie wird dem Kunden weder zur eigenen dauerhaften Speicherung zur Verfügung gestellt, noch hat der Kunde das Recht, sie selbst zur Verfügung zu stellen oder in einer Rechenzentrums Umgebung zu nutzen.
- 8.4 Stellt der Anbieter während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates, Upgrades, Modifikationen oder Erweiterungen der Anwendung zur Verfügung oder nimmt er sonstige Änderungen an der Anwendung vor, so gelten die Bestimmungen von Punkt 8 auch für diese, selbst wenn die Modifikationen oder Erweiterungen vom Kunden bestellt und gesondert bezahlt wurden.
- 8.5 Der Kunde hat keine Rechte, die ihm nicht ausdrücklich in diesen Bedingungen gewährt werden. Der Kunde hat insbesondere kein Recht darauf:
 - a) die Anwendung und/oder das Konto über den in diesen Bedingungen vereinbarten Nutzungsumfang hinaus zu nutzen oder Dritten die Nutzung zu ermöglichen;
 - b) vorbehaltlich Punkt 8.1a), die Anwendung und/oder das Konto Dritten zur Verfügung stellen; oder
 - c) die Anwendung und/oder das Konto zu vervielfältigen oder für einen begrenzten Zeitraum zur Nutzung bereitzustellen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- 8.6 Der Kunde ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingehalten werden.
- 8.7 Verstößt der Kunde gegen die Bestimmungen von Punkt 8, kann der Anbieter nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden den Zugang des Kunden zur Anwendung sperren, wenn der Verstoß durch die Sperrung behoben werden kann. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald der Grund für die Sperrung weggefallen ist. Verstößt der Kunde trotz einer entsprechenden schriftlichen Abmahnung des Anbieters weiterhin oder wiederholt gegen die Bestimmungen des Punktes 8, ist der Anbieter berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, es sei denn, der Kunde hat den Verstoß nicht zu vertreten. Das Recht des Anbieters, Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt.
- 8.8 Der Anbieter ist alleiniger Eigentümer der Nutzungsdaten und darf diese in anonymisierter Form für jeden Zweck gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Anlage Datennutzungsvertrag nutzen und verwerten. Der Kunde sichert zu, dass er keine Vereinbarungen mit Dritten getroffen hat, die einer Nutzung entgegenstehen.

9. Geistiges Eigentum

Mit Ausnahme der Kundendaten sind alle Inhalte der Anwendung, wie Texte, Grafiken, Logos, Schaltflächensymbole, Bilder und Audioclips, Eigentum des Anbieters oder seiner Lizenzgeber und durch Urheberrechte oder andere Rechte an geistigem Eigentum geschützt.

10. Kundendaten

10.1 Der Kunde räumt dem Anbieter hiermit das Recht ein, die auf dem Speicherplatz für die Nutzung der Anwendung abgelegten Kundendaten zum Zwecke der Vertragsdurchführung zu nutzen, insbesondere das Recht, diese Kundendaten zu diesem Zweck zu vervielfältigen (z.B. zur Datensicherung), zu verändern und zum Zwecke des Zugriffs auf diese Kundendaten bereitzustellen.

10.2 Der Kunde garantiert, dass

- a) er und/oder seine Lizenzgeber alle Rechte an den Kundendaten besitzen, die für die Gewährung von Rechten gemäß diesen Geschäftsbedingungen erforderlich sind,
- b) die Kundendaten nicht gegen diese Geschäftsbedingungen oder geltende Gesetze verstoßen und nicht das geistige Eigentum eines Dritten verletzen.

10.3 Der Kunde ist für die Sicherheit der Kundendaten verantwortlich. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, ist der Kunde verpflichtet, seine Kundendaten regelmäßig zu sichern. Jede Datensicherung durch den Kunden hat so zu erfolgen, dass die Wiederherstellung der Kundendaten jederzeit möglich ist.

10.4 Der Anbieter ist berechtigt, die Nutzung der Anwendung und des Speicherplatzes durch den Kunden sofort zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Kundendaten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht der Rechtswidrigkeit und/oder einer Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Anbieter darauf hinweisen. Der Anbieter wird den Kunden dann von der Sperrung unter Angabe des Grundes unterrichten. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

11. Mängelansprüche

11.1 Nach einer entsprechenden Mängelanzeige durch den Kunden werden Mängel an der Anwendung einschließlich der Dokumentation vom Anbieter innerhalb der im SLA angegebenen Reaktionszeiten bearbeitet. Fehlt eine Angabe im SLA, so gelten angemessene Reaktionszeiten. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Nutzbarkeit der Anwendung, die der Anbieter zu vertreten hat. Etwaige Schadensersatzansprüche wegen einer vom Anbieter zu vertretenden Schlechtleistung richten sich nach Punkt 17 dieser Bedingungen.

11.2 Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Unbrauchbarkeit gemäß § 1117 ABGB (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch) ist ausgeschlossen, es sei denn, eine versuchte Herstellung der Brauchbarkeit muss als gescheitert angesehen werden. Die Herstellung der Brauchbarkeit gilt frühestens nach dem zweiten erfolglosen

Versuch als fehlgeschlagen.

- 11.3 Wird die Anwendung unentgeltlich zur Verfügung gestellt, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung für Sach- und/oder Rechtsmängel, es sei denn, der Anbieter hat den jeweiligen Sach- und/oder Rechtsmangel arglistig verschwiegen.

12. Entlohnung, Steuern, Preisänderung

- 12.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Vertrag oder einer Anlage zu diesem (z.B. Preisliste).
- 12.2 Alle Preise sind in Euro zuzüglich der Mehrwertsteuer oder einer vergleichbaren Steuer in der jeweiligen Rechtsordnung in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe.
- 12.3 Soweit nicht anders vereinbart, sind alle Rechnungen von Bosch ohne jeden Abzug auf ein von Bosch angegebenes Bankkonto innerhalb von 30 Tagen nach Eingang und Fälligkeit einer Rechnung zu zahlen.
- 12.4 Sonstige Leistungen, die nicht unter die vertraglich vereinbarte Vergütung fallen, werden vom Anbieter nach Aufwand zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen allgemeinen Listenpreisen des Anbieters erbracht.
- 12.5 Jede Partei ist, soweit nach geltendem Recht erforderlich, für die Ermittlung und Zahlung aller Steuern und sonstigen staatlichen Gebühren und Abgaben (sowie etwaiger Strafen, Zinsen und sonstiger Zuschläge) verantwortlich, die dieser Partei aufgrund oder im Zusammenhang mit den Transaktionen und Zahlungen im Rahmen des Vertrags auferlegt werden.
- 12.6 Alle Zahlungen, die der Kunde im Rahmen des Vertrags an den Anbieter leistet, erfolgen frei von jeglichen Abzügen oder Einbehalten, die gesetzlich vorgeschrieben sind. Wenn ein solcher Abzug oder Einbehalt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf grenzüberschreitende Quellensteuern) für eine Zahlung erforderlich ist, zahlt der Kunde die zusätzlichen Beträge, die erforderlich sind, damit der Nettobetrag, den der Anbieter erhält, dem Betrag entspricht, der dann gemäß dem Vertrag fällig und zahlbar ist. Der Anbieter wird dem Kunden die Steuerformulare zur Verfügung stellen, die angemessener Weise angefordert werden, um den Betrag der einbehaltenen oder abgezogenen Steuern in Bezug auf die im Rahmen des Vertrags geleisteten Zahlungen zu reduzieren oder zu eliminieren.
- 12.7 Der Anbieter ist berechtigt, die vertragliche Vergütung erstmals nach Ablauf einer Frist von 12 Monaten ab Vertragsschluss mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende schriftlich zu erhöhen, wobei die Erhöhung, die zum Zeitpunkt der Mitteilung gültigen allgemeinen Listenpreise des Anbieters für vergleichbare Leistungen nicht überschreiten darf. Weitere Erhöhungen der so angepassten Vergütungspositionen können erst nach Ablauf einer Frist von 12 Monaten seit der letzten Preisanpassung verlangt werden. Im Falle einer Anpassung der Vergütung kann der Kunde das Vertragsverhältnis mit einer Frist von sechs Wochen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vergütungsanpassung kündigen, sofern die Erhöhung mehr als 10 % der zuletzt geltenden Preise beträgt.

13. Aufgaben und Pflichten des Kunden

13.1 Der Kunde hat alle für die Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

- a) alle vom Anbieter vergebenen Passwörter in Passwörter zu ändern, die nur dem Kunden bekannt sind, die dem Kunden zugewiesenen Nutzungs- und Zugriffsberechtigungen geheim zu halten, vor dem Zugriff Dritter zu schützen und sie nicht an Unbefugte weiterzugeben. Diese Daten sind durch geeignete und wirksame Maßnahmen zu schützen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter unverzüglich zu benachrichtigen, wenn der Verdacht besteht, dass Unbefugte von den Zugangsdaten und/oder Passwörtern Kenntnis erlangt haben könnten;
- b) die in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Systemvoraussetzungen zu schaffen;
- c) die Beschränkungen/Verpflichtungen in Bezug auf die Nutzungsrechte gemäß Punkt 8 einzuhalten und Verstöße gegen diese Verpflichtungen wirksam und mit dem Ziel zu verfolgen, künftige Verstöße zu verhindern;
- d) die erforderliche Einwilligung der betroffenen Personen einholen, soweit personenbezogene Daten im Rahmen der Anwendung erhoben, verarbeitet oder genutzt werden und keine gesetzliche oder sonstige Erlaubnis vorliegt;
- e) Daten und Informationen vor der Übermittlung von Daten und Informationen an den Anbieter auf Viren und andere Schadsoftware zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Antivirenprogramme einzusetzen; und
- f) Mängel der vertraglichen Leistungen unverzüglich (spätestens am nächsten Werktag) nach Kenntnisnahme per E-Mail zu rügen.

13.2 Der Kunde ist nicht berechtigt:

- a) sich Zugang zu nicht-öffentlichen Bereichen der Anwendung oder zu den technischen Systemen, auf denen die Anwendung basiert, zu verschaffen;
- b) Robots, Spider, Scraper oder andere ähnliche Tools zur Datensammlung oder -extraktion zu verwenden, um Programme, Algorithmen oder Methoden zum Suchen, Zugreifen, Erfassen, Kopieren oder Überwachen der Anwendung außerhalb der dokumentierten API-Endpunkte zu verwenden;
- c) wissentlich Kundendaten mit Viren, Würmern, Trojanern oder anderen infizierten oder schädlichen Komponenten zu versenden oder auf andere Weise das ordnungsgemäße Funktionieren der Anwendung zu beeinträchtigen;
- d) den Quellcode der Anwendung, der verwendeten Software oder der geschützten Algorithmen zu entschlüsseln, zu dekompileieren, zu zerlegen, zu rekonstruieren oder anderweitig zu versuchen, ihn zu ermitteln, es sei denn, dies ist nach den zwingend anwendbaren Gesetzen zulässig;
- e) die Verwundbarkeit der Anwendung zu testen, zu scannen oder zu untersuchen, oder
- f) absichtlich Geräte, Software oder Routinen zu verwenden, die sich störend auf

die Anwendungen, Funktionen oder die Nutzbarkeit der Anwendung auswirken, oder vorsätzlich andere Daten, Systeme oder Kommunikationen zu zerstören, eine übermäßige Belastung zu erzeugen oder auf schädliche Weise zu stören, in betrügerischer Weise abzufangen oder zu erfassen.

14. Datenschutz

- 14.1 Die Parteien beachten die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen und verpflichten ihre Mitarbeiter, die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis und dessen Durchführung tätig sind, auf den Datenschutz, soweit sie nicht bereits allgemein zu entsprechendem Handeln verpflichtet sind.
- 14.2 Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, so sichert er zu, dass er dazu gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen berechtigt ist, und stellt den Anbieter im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.
- 14.3 Der Anbieter verarbeitet die Daten des Kunden nur in dem Umfang, der für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Der Kunde willigt in die Verarbeitung dieser Daten in diesem Umfang ein.
- 14.4 Soweit die vom Anbieter zu verarbeitenden Kundendaten als personenbezogene Daten zu qualifizieren sind, stellt die Verarbeitung durch den Anbieter eine Auftragsdatenverarbeitung dar. Der Anbieter hat die gesetzlichen Vorgaben der Auftragsdatenverarbeitung und die Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösch- und Sperrpflichten) zu beachten. Im Falle einer Auftragsdatenverarbeitung schließen die Parteien einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung ab, um die Einzelheiten der Datenverarbeitung zu regeln.
- 14.5 Die Verpflichtungen nach den Ziffern 14.1 bis 14.4 bestehen fort, solange sich Kundendaten im Einflussbereich des Anbieters befinden, auch nach Beendigung des Vertrages.

15. Vertragsänderungen

- 15.1 Der Anbieter behält sich das Recht vor, unentgeltlich zur Verfügung gestellte Anwendungen zu ändern, neue Anwendungen unentgeltlich oder kostenpflichtig zur Verfügung zu stellen und die Bereitstellung von unentgeltlichen Anwendungen einzustellen. Der Anbieter wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.
- 15.2 Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese AGB, das SLA und die kostenpflichtigen Anwendungen jederzeit an geänderte technische oder rechtliche Gegebenheiten, Weiterentwicklungen oder den technischen Fortschritt anzupassen, wobei diese Anpassung auch für bestehende Vertragsverhältnisse gilt.
- 15.3 Solche Änderungen werden dem Kunden spätestens 30 Kalendertage vor dem geplanten Wirksamwerden der Änderungen per E-Mail mitgeteilt, sofern mit der Anpassung eine Einschränkung der Nutzbarkeit der bisher generierten Daten oder sonstige nicht nur unerhebliche Nachteile (z.B. Anpassungsaufwand) verbunden sind. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Mitteilung oder setzt er die Nutzung der Anwendung nach Ablauf der

Widerspruchsfrist fort, so gelten die Änderungen mit dem Ablauf der Frist als wirksam vereinbart. Im Falle eines Widerspruchs wird das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Im Falle eines Widerspruchs ist der Anbieter berechtigt, das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Frist von einem (1) Monat zu kündigen.

Der Kunde wird in der Änderungsmitteilung auf sein Widerspruchsrecht und dessen Folgen hingewiesen.

16. Vertraulichkeit

- 16.1 Die Vertragsparteien werden alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die sie im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhalten, vertraulich behandeln bzw. nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei gegenüber Dritten, zu welchem Zweck auch immer, verwenden. Zu den vertraulich zu behandelnden Informationen gehören Informationen, die von der die Informationen übermittelnden Partei ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind, sowie Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ihrer Übermittlung ergibt.
- 16.2 Die Verpflichtungen nach Punkt 16.1 gelten nicht für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Vertragspartei nachweist, dass sie
- a) der empfangenden Vertragspartei bereits vor dem Zeitpunkt des Empfangs bekannt oder allgemein zugänglich war oder nach dem Zeitpunkt des Empfangs von einem Dritten auf rechtmäßige Weise und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt wurde; oder
 - b) der Öffentlichkeit bereits bekannt war oder vor dem Datum des Eingangs allgemein zugänglich war; oder
 - c) nach dem Empfangsdatum der Öffentlichkeit bekannt oder allgemein zugänglich geworden sind, ohne dass die empfangende Vertragspartei dies zu vertreten hat; oder
 - d) auf ihr Recht auf Vertraulichkeit verzichtet hat, für die die anmeldende Vertragspartei durch eine schriftliche Erklärung gegenüber der empfangenden Vertragspartei auf ihr Recht auf Vertraulichkeit verzichtet hat.
- 16.3 Die Parteien werden öffentliche Erklärungen über ihre Zusammenarbeit nur nach vorheriger gegenseitiger Absprache abgeben. Der Kunde hat nicht das Recht, als Vertreter oder Geschäftspartner des Anbieters aufzutreten. Ohne vorherige Zustimmung des Anbieters ist der Kunde nicht berechtigt, Informationen über eine geplante oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit zu Referenz- oder Marketingzwecken zu verwenden.
- 16.4 Die Verpflichtungen nach Punkt 16.1 bestehen nach Beendigung des Vertrages auf unbestimmte Zeit fort, solange nicht ein Ausnahmetatbestand nach Punkt 16.2 nachgewiesen ist.

17. Haftung

- 17.1 Der Anbieter haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen
- a) im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - b) in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Österreichischen Produkthaftungsgesetzes,
 - c) im Rahmen einer vom Anbieter gegebenen Garantie, und
 - d) bei Verletzung von Leib und Leben oder Beeinträchtigung der Gesundheit einer Person.
- 17.2 Für sonstige fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haften der Anbieter und seine Erfüllungsgehilfen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (im Folgenden "wesentliche Vertragspflicht" genannt).
- 17.3 Ungeachtet der Regelung in Punkt 17.1 ist die Haftung des Anbieters bei fahrlässiger Verletzung einer vom Kunden nachgewiesenen wesentlichen Pflicht für alle im selben Vertragsjahr eingetretenen Schadensereignisse der Höhe nach wie folgt begrenzt:
- a) Die maximale Haftungshöhe pro Vertragsjahr beträgt 100 % der vom Kunden im Jahr des Schadensereignisses gezahlten Vergütung, ist jedoch auf einen Höchstbetrag von 100.000 Euro begrenzt.
 - b) Wird die Haftungshöchstgrenze in einem Vertragsjahr nicht erreicht, so erhöht sich die Haftungshöchstgrenze im folgenden Vertragsjahr nicht. Ein Vertragsjahr im vorstehenden Sinne ist der erste Zwölfmonatszeitraum ab dem Zeitpunkt der vertraglichen Rückstellung und jeder Zwölfmonatszeitraum danach.
- 17.4 Die verschuldensunabhängige Haftung („Gewährleistung“) für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss bestanden, ist ausgeschlossen.
- 17.5 Vorbehaltlich Punkt 17. 1 haftet der Anbieter nicht für den Verlust von Kundendaten, wenn der Schaden darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde es versäumt hat, die Daten gemäß Punkt 10. 3 zu sichern und somit die Wiederherstellung verlorener Kundendaten mit zumutbarem Aufwand sicherzustellen.
- 17.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Verschulden einer vom Anbieter beauftragten Person bei der Erfüllung ihrer Pflichten und für die persönliche Haftung von Mitarbeitern, Vertretern und Organen des Anbieters.
- 17.7 Allfällige Haftungsbeschränkungen hinsichtlich der Telekommunikationsdienste nach den Rechtsvorschriften bleiben unberührt.
- 17.8 Soweit die Anwendung unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, haftet der Anbieter nicht für Schäden, die aus der Nutzung der Anwendung entstehen, außer bei grober Fahrlässigkeit und/oder Vorsatz. Haftung für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz sind davon ausgeschlossen.

18. Laufzeit, Beendigung

- 18.1 Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft.
- 18.2 Sofern nichts anderes vereinbart ist, kann das Vertragsverhältnis von beiden Parteien jederzeit unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses umfasst gleichzeitig die Kündigung des Kontos und aller an Geschäftspartner des Kunden übermittelten Benutzer-IDs zum nächstmöglichen Zeitpunkt.
- 18.3 Das Recht der Parteien, aus wichtigen Gründen fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.
- 18.4 Der Kunde ist mit der Zahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung gemäß Punkt 12 für zwei aufeinanderfolgende Monate in Verzug oder wenn er über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Zahlung der Vergütung in Höhe der Vergütung für die zwei Monate vor der Kündigung in Verzug gerät. Bei Kündigung durch den Anbieter aus Gründen, die der Kunde verursacht hat, kann der Anbieter unverzüglich eine pauschale Entschädigung in Höhe von 50% der verbleibenden monatlichen Grundgebühren bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit verlangen. Der Kunde hat das Recht nachzuweisen, dass ein geringerer Schaden entstanden ist, der Anbieter hat das Recht nachzuweisen, dass ein größerer Schaden entstanden ist. Mit Vertragsbeendigung enden alle Berechtigungen und Registrierungen des Kunden im Rahmen dieses Vertrages, mit Ausnahme der Berechtigungen für die Bosch-ID, gleichzeitig automatisch. Die Autorisierung für die Bosch-ID muss den für die Bosch-ID geltenden Bedingungen entsprechen.

19. Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrages

- 19.1 Der Anbieter löscht Kundendaten einen Monat nach Vertragsbeendigung aus allen Systemen des Anbieters, es sei denn, es bestehen gesetzliche Aufbewahrungsfristen. Der Kunde ist verpflichtet, die Kundendaten auf eigene Verantwortung rechtzeitig vor Vertragsbeendigung oder Ablauf der vorgenannten Frist zu exportieren und zu speichern. Auf Wunsch des Kunden und gegen ein gesondert zu vereinbarendes Entgelt unterstützt der Anbieter den Kunden dabei.
- 19.2 Bei Vertragsbeendigung bemüht sich der Anbieter, den Kunden auf Verlangen und gegen Entgelt bestmöglich beim Wechsel zu einem anderen Dienstleister zu unterstützen. Die Vertragsparteien vereinbaren die Einzelheiten in einem gesonderten Migrationsabkommen.

20. Export Kontrolle

- 20.1 Der Kunde ist sich bewusst, dass die Nutzung der Anwendung Import-/Exportbeschränkungen unterliegen kann. Insbesondere kann es Genehmigungserfordernisse geben oder die Nutzung der Anwendung und verwandter Technologien kann Einschränkungen/Einschränkungen im Ausland unterliegen.

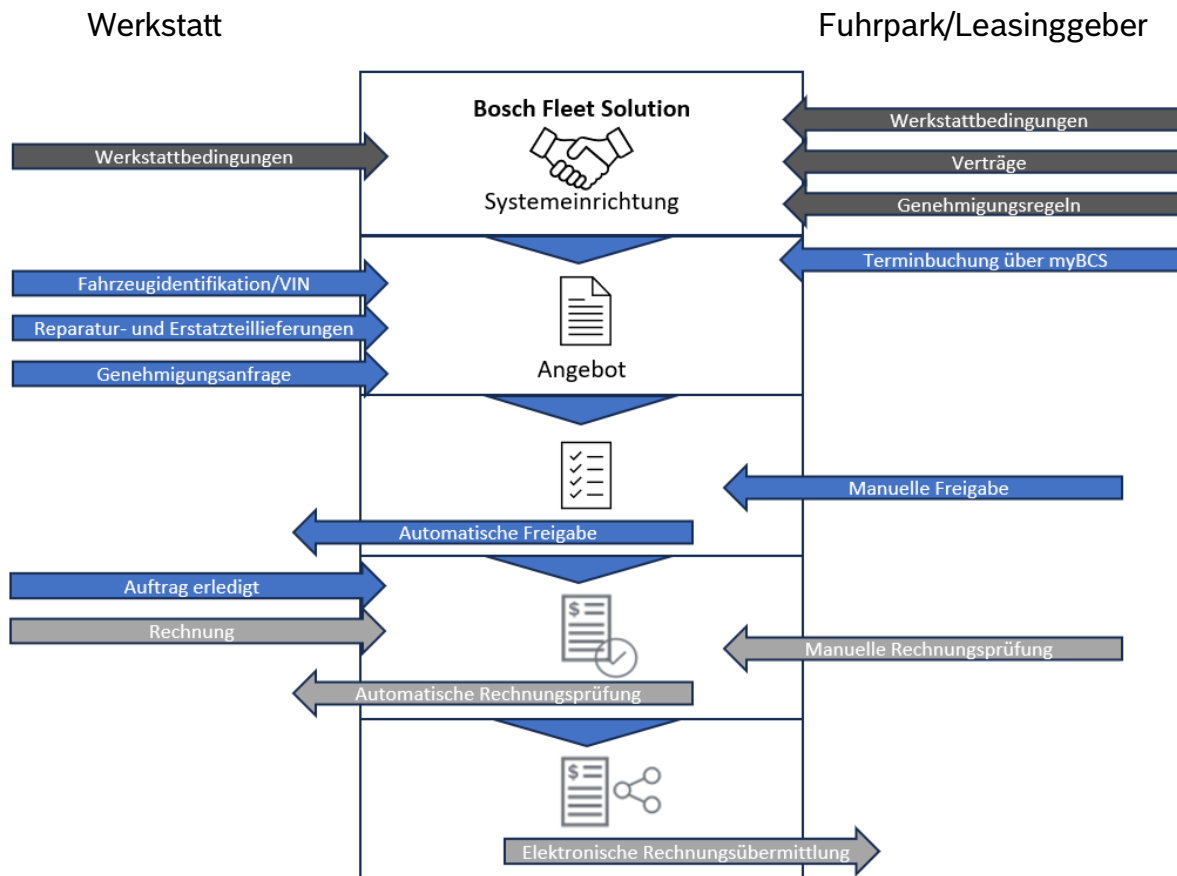
- 20.2 Der Kunde hat die jeweils geltenden nationalen und internationalen Import-/Exportkontrollvorschriften sowie alle sonstigen einschlägigen Vorschriften einzuhalten.
- 20.3 Der Vertragserfüllung durch den Anbieter steht keine Behinderung durch nationale oder internationale Import-/Exportvorschriften oder sonstige gesetzliche Vorschriften entgegen.
- 20.4 Verzögerungen aufgrund von Ausfuhrprüfungen oder Genehmigungsverfahren machen Fristen und Liefertermine unwirksam. Werden die erforderlichen Freigaben nicht erteilt oder sind die Lieferung und Leistung nicht genehmigungsfähig, so gilt der Vertrag hinsichtlich der betroffenen Teile als nicht abgeschlossen.
- 20.5 Der Anbieter ist berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn eine solche Kündigung für den Anbieter erforderlich ist, um nationale oder internationale Rechtsvorschriften einzuhalten. Im Falle der Kündigung ist der Kunde von der Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen oder sonstigen Rechten aufgrund der Kündigung ausgeschlossen.
- 20.6 Die Anwendung darf nicht für militärische oder nukleartechnische Zwecke verwendet werden.

21. Verschiedenes

- 21.1 Für die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien gilt das materielle Recht der Republik Österreich. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
- 21.2 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Regelung möglichst nahekommt.
- 21.3 Rechtlich relevante Erklärungen und Mitteilungen, die der Kunde dem Anbieter nach Vertragsschluss zu übermitteln hat (z. B. Fristsetzung, Mängelrüge, Rücktrittserklärung oder Minderungserklärung), müssen zu ihrer Wirksamkeit in Textform erfolgen.
- 21.4 Ausschließliche Zuständigkeit und Gerichtsstand haben die Gerichte in Wien, Österreich.

Robert Bosch AG

Bosch Fleet Solution Annex 1: Service Beschreibung



Bosch Fleet Solution ist eine Buchungs-, Genehmigungs- und Kommunikationsplattform, die die Werkstatt in Echtzeit und digital mit einem Fuhrpark/Leasinggeber verknüpft, für alle Arten von SMR-Aufträgen (Service, Maintenance, Repair-Aufträge) bei einem bestimmten Fahrzeug.

Zur Einrichtung des Prozesses muss der Fuhrpark/Leasinggeber die entsprechenden (Leasing-)Verträge hochladen, die sowohl Informationen zum Fahrzeug als auch zu den Leasing- bzw. Vertragsdetails enthalten. Für eine einfache Fahrzeugregistrierung im System steht gegen Aufpreis eine Fahrzeugidentifizierungsfunktion via FIN-Abfrage zur Verfügung.

Über eine Vielzahl von Freigaberegeln wird der Fuhrpark/Leasinggeber in der Lage sein, Genehmigungen oder Rechnungsprüfungen zu steuern und zu verwalten. Beispiele: Toleranzen, Rabattsätze, manuelle Genehmigungen bei Bedarf usw.

Werkstatt-Konditionen zu Stundenverrechnungssätzen, Flüssigkeitspreisen, Festpreispositionen etc. ermöglichen beiden Parteien die Abwicklung ihrer Zusammenarbeit und dienen als Grundlage für den Freigabeprozess.

Um einen Termin in der bevorzugten Werkstatt zu buchen, kann der Fuhrparkmanager oder Fahrzeugnutzer die digitale Buchungslösung meinBCS, die Teil der Bosch Fleet Solution ist, nutzen.

Sobald sich das Fahrzeug für einen Auftrag in der Werkstatt befindet, wird dieses anhand des Kennzeichens oder der Vertragsnummer identifiziert. Die Werkstatt erstellt durch die Auswahl der auszuführenden Arbeiten, einschließlich Reparatur- und Ersatzteilpositionen, ein Angebot und eine Anfrage zur Freigabe.

Die Freigabe wird automatisch vom System erteilt, wenn der Angebotsinhalt den Bedingungen und herstellerekonformen Angaben entspricht, auch abhängig von den Einstellungen im o.g. Regelwerk. In allen anderen Fällen generiert Bosch Fleet Solution eine Anfrage, die manuell vom Fuhrpark/Leasinggeber bearbeitet wird.

Bosch Fleet Solution bietet eine Reporting-Funktionalität für den Fuhrpark/Leasinggeber. Standardmäßig ist eine Reihe von Standardberichten verfügbar, die Daten des aktuellen und des vorherigen Monats abdecken. Premium-Power BI-Berichtsfunktionen können bei Bedarf gegen Aufpreis bestellt werden.

Bosch Fleet Solution

Annex 2: Vereinbarung zum Service Level (SLA)

Diese Vereinbarung regelt die Bestimmungen zu Service Levels, zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zur Verfügbarkeit von Support, zum Incident Management, zu Service Reviews und zum Reporting der Bosch Fleet Solution ("**Anwendung**").

1. Definitionen

- 1.1. **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter über die Nutzung der Anwendung (z. B. per Bestellformular).
- 1.2. **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen der Anwendung am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.3. **Ausfallzeit** ist die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Anwendung während der vereinbarten Systemlaufzeit und aufgrund von Problemen, die der Anbieter zu vertreten hat, für den Kunden nicht nutzbar sind.
- 1.4. **Incident** ist jede Beeinträchtigung der Anwendung, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.5. **Incident Management** bedeutet die Bearbeitung von Incidents.
- 1.6. **Incident Priorität** bedeutet die Schwere des Incidents.
- 1.7. **Reaktionszeit** bedeutet die Zeitspanne bis zum Beginn der Arbeit an einem vom Kunden gemeldeten Incident.
- 1.8. **Wartungsarbeiten** bezeichnen alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um die Anwendung am Laufen zu halten, Fehler in der Anwendung zu beheben und/oder Aktivitäten, die erforderlich sind, um Funktionalitäten zu verbessern, zu erweitern oder zu erneuern, um sicherzustellen, dass die Anwendung vertragsgemäß genutzt werden kann.
- 1.9. **SLA** bezeichnet dieses Service Level Agreement.
- 1.10. **System Laufzeit** ist die Zeit, in der das System betriebsbereit sein muss.

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. Dieses SLA legt Details zur Verfügbarkeit der Anwendung und der unterstützenden Dienste fest.
- 2.2. Dieses SLA gilt ausschließlich für die vom Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Anwendungen und nicht für unproduktive, kostenlose und/oder Testversionen der Anwendung, Integrations- oder Testsysteme.

- 2.3. Dieses SLA gilt nur in Verbindung mit dem Vertrag und tritt erst in Kraft, wenn Kunde und Anbieter den Vertrag abgeschlossen haben.
- 2.4. Alle Leistungsdaten in diesem SLA beziehen sich auf die Qualität der Anwendung, die dem Kunden zum Übergabepunkt gemäß der Vereinbarung angeboten wird. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung vom Übergabepunkt an den Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden selbst werden nicht berücksichtigt.

3. Verfügbarkeit

- 3.1. Der Anbieter stellt der Anwendung zum Übergabezeitpunkt während der Systemlaufzeit die unten angegebene Verfügbarkeit zur Verfügung:

Systemlaufzeit	24x7
Verfügbarkeit	95 %

- 3.2. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden Ausfallzeiten, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, als verfügbare Zeiten betrachtet. Diese sind insbesondere:
- Ausfallzeiten durch geplante oder außerplanmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen gemäß Punkt 6;
 - Ausfallzeiten aufgrund von Wartungsarbeiten und Datensicherungen, die im Voraus mit dem Kunden vereinbart wurden;
 - Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen durch höhere Gewalt oder sonstige unabwendbare Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereiches des Anbieters liegen, die mit zumutbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten, die auch bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehbar waren und die die Verpflichtungen des Anbieters aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streik, Aussperrung, außergewöhnliche Witterungsbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, die den Anbieter für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA entbinden;
 - Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, es sei denn, der Anbieter hat keine angemessenen Schutzmaßnahmen getroffen;
 - Ausfallzeiten aufgrund von Unterbrechungen, die durch den Kunden verursacht wurden;
 - Ausfallzeiten durch die Installation von Sicherheitspatches, die zur Sicherstellung und Fortführung des Betriebs notwendig sind und eine sofortige Implementierung erfordern;

- g) Ausfallzeiten aufgrund von Softwarefehlern in den Anwendungen des Kunden oder aufgrund von Fehlern im System und der systembezogenen Software, die durch Anwendungen oder Daten des Kunden verursacht werden;
- h) Ausfallzeiten durch Unterbrechungen Dritter, die der Anbieter nicht zu vertreten hat.

3.3. Der Kunde ist verpflichtet, jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Anwendung dem Anbieter gemäß Punkt 5 zu melden.

4. Support

4.1. Betriebszeiten des First-Level-Supports

Werktage	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr
Betriebszeiten	-	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00	08:30 – 17:00

4.2. Der First-Level-Support umfasst:

- a) Eine Service-Hotline zur Annahme und Dokumentation von Anrufen des Kunden;
- b) Einen Service Desk für den Empfang von Incident Berichten vom Kunden, die Priorisierung von Incident Berichten nach der Dringlichkeit des Incidents, die Analyse und Isolierung des Incidents und die Weiterleitung des Incidents an den Second-Level-Support, wenn der Incident nicht vom First-Level-Support gelöst werden kann;
- c) Koordination zwischen First- und Second-Level-Support;
- d) Überprüfung der vom Second-Level Support bereitgestellten Lösung des Vorfalls und die Bereitstellung an den Kunden.

4.3. Alle Zeiten basieren auf der in Österreich gültigen Mitteleuropäischen Zeit (MEZ) bzw. Mitteleuropäischen Sommerzeit (MESZ).

5. Incident Management

5.1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und dem Anbieter, die mit der Meldung und Verwaltung von Incidents bis zur Lösung verbunden sind.

5.2. Incident-Priorität

- a) Allen Vorfällen innerhalb der Anwendung wird eine Vorfallopriorität zugewiesen, die wiederum die Zielreaktionszeit definiert.

Incident-Priorität	Beschreibung	Antwortzeit
1 kritisch	Eine Incident Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung oder wesentlicher Teile der Anwendung gänzlich unmöglich oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten.	8 Stunden
2 hoch	Eine Incident Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung zwar nicht unmöglich oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Störungen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten, die Nutzung jedoch Einschränkungen unterliegt, die nicht nur unerheblich sind.	16 Stunden
3 klein	Eine Incident Priorität 3 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung nicht direkt und/oder deutlich/erheblich beeinträchtigt ist, wie es z.B. bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder ohne "Nice-to-have"-Funktionen der Fall ist.	24 Stunden
4 gering	Es liegt eine Incident Priorität 4 vor, wenn die Nutzung der Anwendungsfunktionen nicht eingeschränkt ist; z.B. kleinere Mängel, Fragen oder Verbesserungswünsche des Kunden.	Nicht definiert

- b) Alle Incidents werden schließlich vom Anbieter unter Berücksichtigung der in der obigen Tabelle enthaltenen Definitionen priorisiert.

5.3. Prozess

- a) Vorkommnisse sind dem Anbieter vom Kunden unverzüglich mitzuteilen.
- b) Alle Vorfälle müssen per Hotline oder per E-Mail mitgeteilt werden. Im Falle einer Incident Priorität 1 ist der Kunde zudem verpflichtet, sich an die Service-Hotline des First-Level-Supports zu wenden, um ein sofortiges Handeln zu gewährleisten.
- c) Der Kunde stellt sicher, dass die Meldung des Vorfalls bei der Meldung die folgenden Pflichtangaben enthält:
- (11) Beschreibung des Vorfalls;
 - (12) Funktionalität der betroffenen Anwendung;
 - (13) Datum und Uhrzeit des Vorfalls;
 - (14) Incident-Priorität;

(15) Die Maßnahmen, die der Kunde bereits ergriffen hat, um den Vorfall zu beheben, und das Verhalten, das sich aus der vom Kunden ergriffenen Maßnahme zur Behebung des Vorfalls ergibt.

- d) Sobald der Kunde alle obligatorischen Informationen angegeben hat, beginnt der Lösungsprozess und die erste Rückmeldung nach Erhalt des Vorfallberichts erfolgt gemäß der Reaktionszeit in Bezug auf die Incident-Priorität gemäß Punkt 5.2.
- e) Der Anbieter wird den Kunden über die Schließung des Vorfalls informieren.
- f) Die Bearbeitung von Vorfällen erfolgt während der in Punkt 4 definierten Werktage und Betriebszeiten.

6. Wartungsarbeiten

- 6.1. Der Anbieter hat das Recht, die Bereitstellung der Anwendung für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.
- 6.2. Der Anbieter wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Unterbrechung der Nutzung der Anwendung so gering wie möglich gehalten wird, damit die Nutzung der Anwendung durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.
- 6.3. Der Anbieter nutzt die folgenden Wartungsfenster für Wartungsarbeiten, wie unten aufgeführt.

	Montag bis Freitag
Wartungsfenster	20:00 Uhr - 06:00 Uhr

- 6.4. Der Anbieter ist auch berechtigt, aus wichtigem Grund außerplanmäßige Wartungsarbeiten an der Anwendung durchzuführen, z.B. wenn der Betrieb der Anwendung gefährdet ist. Dazu gehören insbesondere sogenannte Notfalländerungen, z. B. die Implementierung von Sicherheitspatches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebs notwendig sind und eine sofortige Umsetzung erfordern.
- 6.5. Alle Zeiten basieren auf der in Österreich gültigen Mitteleuropäischen Zeit (MEZ) bzw. Mitteleuropäischen Sommerzeit (MESZ).

7. Verschiedenes

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Vertrages.

Robert Bosch AG

Bosch Fleet Solution

Annex 3: Datennutzungsvereinbarung

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung von Geschäfts- und Betriebsdaten durch den Kunden im Rahmen der Bosch Fleet Solution und deren Nutzung durch den Anbieter in vollständig anonymisierter, nicht personenbezogener Form.

1. Daten im Sinne dieses Vertrages sind vollständig anonymisierte Informationen, die durch die Nutzung des Kunden im Rahmen von Bosch Fleet Solution oder automatisiert über elektronische Schnittstellen generiert und auf der vom Anbieter für den Betrieb von Bosch Fleet Solution bereitgestellten Infrastruktur gespeichert wurden.
2. Mit der Nutzung von Bosch Fleet Solution stellt der Kunde dem Anbieter Daten der in Punkt 3 genannten Kategorien zur Verfügung und räumt dem Anbieter ein unentgeltliches, unwiderrufliches und dauerhaftes Recht ein, diese Daten für die in Punkt 4 genannten Zwecke zu nutzen.
3. **Kategorien**
 - 3.1. **Vertragsdaten** (bei Leasing Verträgen)
 - 3.1.1. Start- und Enddatum
 - 3.1.2. Gesamtkilometerstand
 - 3.1.3. Vertragskennung (ID)
 - 3.1.4. Fahrzeughersteller, Modell, Typ
 - 3.1.5. Datum der Erstzulassung
 - 3.2. **Bedingungen**
 - 3.2.1. Stundenverrechnungssätze
 - 3.2.2. Rabatte
 - 3.2.3. Zuschläge
 - 3.3. **Auftragsdaten**
 - 3.3.1. Fahrzeugdaten (Hersteller, Modell, Typ, FIN)
 - 3.3.2. Art der Dienstleistung/Reparatur
 - 3.4. **Daten zum Kostenvoranschlag**
 - 3.4.1. RMI-Daten
 - 3.4.2. Arbeitspositionen
 - 3.4.3. Festpreispositionen
 - 3.4.4. Arbeitszeiten

- 3.4.5. Stundenverrechnungssätze
- 3.4.6. Teile
- 3.4.7. Preise (Teile, Schmierstoffe, Festpreise, Werkstattersatzwagen)
- 3.4.8. Rabatte
- 3.4.9. Zuschläge
- 3.4.10. Gesamtbetrag
- 3.4.11. Informationen zur Genehmigung/Ablehnung

3.5. Daten der Rechnung

- 3.5.1. Datum der Rechnung
- 3.5.2. RMI-Daten
- 3.5.3. Arbeitspositionen
- 3.5.4. Festpreispositionen
- 3.5.5. Arbeitszeiten
- 3.5.6. Stundenverrechnungssätze
- 3.5.7. Teile
- 3.5.8. Preise (Teile, Schmierstoffe, Festpreise, Werkstattersatzwagen)
- 3.5.9. Rabatte
- 3.5.10. Zuschläge
- 3.5.11. Gesamtbetrag

3.6. Geschäftliche Daten

- 3.6.1. Gesamtbetrag Kostenvoranschlag pro Unternehmen
- 3.6.2. Gesamtbetrag der Kostenvoranschläge

4. Verwendungszwecke

Der Anbieter wird die gesammelten Daten für die folgenden Zwecke verwenden:

- 4.1.** Bereitstellung von Berichtsfunktionen
- 4.2.** Statistische Auswertungen (z.B. Umsatzdaten, Anzahl der Transaktionen, Aufteilung der Service-/Reparaturarten, Aufteilung der Fahrzeugmarken und -typen)

5. Modalitäten für die in Punkt 3 aufgeführten Datenkategorien

Im Rahmen des Betriebs der Anwendung hat der Anbieter technischen Zugriff auf die Daten des Kunden, die jedoch in ihrer Gesamtheit ausschließlich in dem für den Betrieb der Anwendung erforderlichen Umfang genutzt werden.

Bosch Fleet Solution Software as a Service (SaaS) aftale (DK)

Jeg bekræfter med denne underskrift, at jeg har læst og accepterer de vedhæftede dokumenter i deres gældende form.

Vedhæftede filer:

- T&C (terms and condition) til SaaS-aftale
 - Annex 1 til SaaS-aftale: Proces beskrivelse
 - Annex 2 til SaaS-aftale: SLA (service level agreement)
 - Annex 3 til SaaS-aftale: Aftale om databrug

Bosch Fleet Solution

Vilkår og betingelser

Disse vilkår og betingelser gælder for Kundens brug af softwareprogrammer baseret på Software as a Service (SaaS) leveret af Robert Bosch A/S, CVR-nr. 55112819, Telegrafvej 1, 2750 Ballerup, Danmark (herefter: "Leverandøren"). Kunden og Leverandøren benævnes herefter samlet som "Parter".

1. Definitioner

- 1.1 **"Konto"** betegner tilladelsen til at tilgå adgangsbeskyttede Programmer tilhørende Leverandøren.
- 1.2 **"Program"** betegner den respektive Bosch Fleet Solution-software, som leveres af Leverandøren i henhold til en kontrakt.
- 1.3 **1.3. "Bosch-id"** betegner bruger-id'et til single sign-on-godkendelsestjenesten, som leveres af Robert Bosch GmbH, og som giver adgang til at bruge forskellige uafhængige digitale services tilhørende Bosch-koncernen, hvortil Kundens e-mailadresse er påkrævet.
- 1.4 **"Kontrakt"** betegner aftalen mellem Leverandøren og Kunden vedrørende levering af Programmet (eksempelvis et tilbud, en ordreformular eller en onlineordre).
- 1.5 **"Kundedata"** betegner alle data, alle oplysninger, alt indhold og alt materiale, som videregives af Kunden eller på vegne af Kunden i forbindelse med brugen af servicen, lagerplads og/eller Kontoen, eller som genereres manuelt af Kunden ved hjælp af Programmet. Kundedata omfatter også adgangs- og registreringsdata.
- 1.6 **"Servicebeskrivelse"** betegner beskrivelsen af det respektive Programs tekniske funktioner som nærmere angivet i bilag 1 til disse vilkår og betingelser.
- 1.7 **"Serviceniveuaftale"** eller "SLA" angiver Programmets kvalitetsmæssige egenskaber i forhold til tilgængelighed og vedligeholdelse leveret af Leverandøren. SLA'en indgår som bilag 2 til disse vilkår og betingelser.
- 1.8 **"Brugsdata"** betegner alle automatisk overførte maskindata (sensordata eller andre maskindata) eller automatisk genererede systemdata (f.eks. logfiler, oplysninger om brugen af Programmet eller Programmets tilgængelighed) som nærmere angivet i bilag 3 til disse vilkår og betingelser.

2. Anvendelsesområde

- 2.1 Leverandøren leverer udelukkende Programmet til Kunden på grundlag af disse vilkår og betingelser og de relevante vedhæftede filer, der henvises til heri, og som indgår som en del af Kontrakten.
- 2.2 Vilkår og betingelser tilhørende Kunden eller eventuelle tredjeparter er ikke gyldige,

heller ikke selv om Leverandøren ikke gør specifik indsigelse mod anvendelsen af sådanne vilkår og betingelser. Leverandørens eventuelle henvisning til et brev, som indeholder eller henviser til forretningsvilkår og -betingelser tilhørende Kunden eller en eventuel tredjepart, udgør ikke en accept af anvendelsen af sådanne forretningsvilkår og -betingelser.

- 2.3 Individuelle aftaler, der indgås mellem Parterne fra tid til anden (herunder supplerende aftaler, tillæg og ændringer), har under alle omstændigheder forrang i forhold til disse vilkår og betingelser.

3. Genstand

- 3.1 Genstanden for disse vilkår og betingelser er levering af Programmet, som stilles til rådighed for Kunden via fjernadgang, den nødvendige lagerplads samt tildeling eller erhvervelse af brugsrettigheder til Leverandørens Program til gengæld for en betaling, som aftales mellem Parterne. Programmet er beskrevet mere detaljeret i Kontrakten eller et tilhørende bilag (eksempelvis i en Servicebeskrivelse). Kunden anerkender endvidere, at Leverandøren ikke yder nogen garanti i forhold til kontrakter, som indgås i forbindelse med brugen af Programmet, herunder for opfyldelsen af sådanne kontrakter. Alle sådanne kontrakter skal indgås mellem Kunden og en anden bruger af Programmet. Implementering af en grænsefladeintegration til Kundens eksisterende systemer er uden for rammerne af disse vilkår og betingelser og kræver en separat skriftlig aftale mellem Parterne.
- 3.2 Leverandøren har ret til at benytte underleverandører (herunder Leverandørens egne associerede selskaber) til at levere de aftale services.

4. Levering af Program og lagerplads

- 4.1 Leverandøren skal stille den til enhver tid gældende version af Programmet til rådighed til brug i overensstemmelse med bestemmelserne i disse vilkår og betingelser og på en serverinfrastruktur, som leveres af Leverandøren eller dennes underleverandører (i det følgende benævnt "Server") fra det tidspunkt, som aftales i Kontrakten.
- 4.2 Kundens adgang til Programmet skal være browserbaseret via internettet eller via en programgrænseflade, som stilles til rådighed af Leverandøren.
- 4.3 Leverandøren skal give Kunden de brugeroplysninger, som er nødvendige for at få adgang til Programmet, medmindre registrering af et Bosch-id er påkrævet. Registrering af et Bosch-id er udelukkende Kundens ansvar.
- 4.4 Hvis en Konto er påkrævet for at få adgang til og bruge Programmet, skal Leverandøren stille denne konto til rådighed for Kunden, når Kunden har accepteret disse vilkår og betingelser. Kontoen leveres uden beregning. Kontoen og adgangsoplysningerne kan ikke overdrages. Kunden er ansvarlig for alle handlinger, der udføres i forbindelse med Kundens Konto.
- 4.5 Kunden skal uden unødigt forsinkelse ændre alle adgangskoder til adgangskoder, som kun Kunden kender, og skal fortroligholde adgangskoderne. Leverandøren påtager sig intet ansvar for konsekvenserne i tilfælde af misbrug af

brugeradgangskoder.

- 4.6 Leverandøren skal stille lagerplads til rådighed for Kunden samt Brugsdata på Leverandørens Server i det omfang, dette er nødvendigt for den tilsigtede brug af Programmet. Yderligere oplysninger om omfanget af services i relation til lagerpladsen og opbevaring af Kundedata findes i Servicebeskrivelsen.
- 4.7 Leverandøren skal opbevare og sikkerhedskopiere Kundedata regelmæssigt i hele Kontraktens løbetid. Kunden er eneansvarlig for at overholde de opbevaringsperioder, som Kunden er pålagt i henhold til gældende handels- og skattelove.

5. Teknisk tilgængelighed for Programmet og Kundedata

- 5.1 Leverandøren er ansvarlig for at stille Programmet og Kundedata til rådighed på internethubs i Leverandørens datacenter som aftalt i SLA'en. Den årlige tilgængelighed skal være i overensstemmelse med bestemmelserne i SLA'en.
- 5.2 I tilfælde af at Programmet ikke er tilgængeligt på grund af: (i) planlagt vedligeholdelsesarbejde (f.eks. i forbindelse med opdateringer og opgraderinger), (ii) andre planlagte driftsafbrydelser, (iii) ikke-planlagt nødvendigt vedligeholdelsesarbejde eller andre former for vedligeholdelsesarbejde, som Leverandøren ikke er ansvarlig for, herunder funktionsfejl i forbindelse med levering, drift og support af Kundens kommunikationsforbindelse (kommunikationssektioner uden for Leverandørens datacenter), herunder særligt som følge af fejl i Kundens internetforbindelse, anses Programmet ved beregning af tilgængeligheden for at have været tilgængeligt i disse perioder.
- 5.3 Leverandøren er kun ansvarlig for at stille de Programfunktioner, som fremgår af servicebeskrivelsen, til rådighed, hvis de tilhørende systemkrav, som er Kundens ansvar, er opfyldt. Kunden er eneansvarlig for at sikre, at systemkravene er opfyldt. Bestemmelsen i afsnit 15 gælder også for ændringer til systemkravene og ændringer til Leverandørens tekniske system.
- 5.4 Leverandøren er eneansvarlig for at sikre, at Leverandørens systemer, herunder internethubbene i Leverandørens datacenter, fungerer korrekt.

6. Support

- 6.1 Leverandøren skal levere First Level Support ("FLS") til Kunden via et supportcenter for alle hændelser, der måtte opstå i forbindelse med det leverede Program. Adgangen til support aftales i SLA'en. Leverandøren skal som en del af FLS oprette en supportsag for hver hændelse og tildele den en tilhørende fejkategori i overensstemmelse med SLA'en.
- 6.2 Fejl, der ikke kan udbedres via FLS, skal videresendes til Leverandørens Second Level Support ("SLS"), hvis en sådan er tilgængelig, med henblik på at finde en midlertidig løsning. SLS udløses via FLS med henblik på at sikre overholdelse af de aftalte svartider i SLA'en.
- 6.3 Den person, som indberetter fejlen, skal holdes regelmæssigt orienteret om status på fejlen og den tilhørende udbedring, indtil løsningen er implementeret, og

hændelsen er afhjulpet. Hvis supportsagen oprettet af Leverandøren viser, at hændelsen skyldes en service eller handling fra Kundens side i henhold til afsnit 13 eller en anden årsag, som Leverandøren ikke er ansvarlig for, skal supportsagen videresendes til Kunden. Kunden er i givet fald selv ansvarlig for at løse problemet. Hvis fejlen medfører, at brugen af Programmet er begrænset, indtil fejlen er udbedret, er Leverandøren ikke ansvarlig for de deraf følgende konsekvenser, og Kunden er ikke fritaget for at betale det aftalte vederlag.

- 6.4 Leverandøren skal levere og implementere Programopdateringer og levere tilhørende support i overensstemmelse med de aftalte vedligholdelsesbestemmelser vedrørende Programmet i SLA'en.

7. Andre services, som skal leveres af Leverandøren

- 7.1 Leverandøren er i Kontraktens løbetid forpligtet til at stille den aktuelle udgave af Programdokumentationen til rådighed for Kunden i elektronisk format.
- 7.2 Der kræves en separat skriftlig aftale, hvis Leverandøren skal levere yderligere services, herunder særligt integrationservices (i relation til Kundens systemer og/eller for anlæg/tekniske enheder) og konsulent-services. Kunden har ingen ret til at kræve, at Leverandøren skal levere sådanne services.

8. Brugsrettigheder

- 8.1 Leverandøren tildeler Kunden en ikke-eksklusiv, ikke-underlicenserbar og ikke-overdragelig ret til at bruge Programmets funktioner inden for den tilsigtede brug af Programmet i overensstemmelse med servicespecifikationen og dokumentationen i hele kontraktforholdets løbetid. Kunden har i den forbindelse ret til
- a) at gøre Kontoen og Programmet tilgængelig for tredjeparter, som udelukkende bruger Programmet på vegne af og for Kunden,
 - b) at opbevare og udskrive dokumentationen, forudsat at de eksisterende copyright-meddelelser bevares, og til at udskrive Kontrakten i det antal eksemplarer, som er nødvendige for at opfylde Kontraktens formål.
- 8.2 Open source-softwarekomponenterne, som indgår i Leverandørens Program, skal fremgå af servicebeskrivelsen eller selve Programmet, hvis dette er påkrævet i henhold til de gældende juridiske betingelser for open source-softwaren.
- 8.3 Leverandøren skal stille Programmet til rådighed som en SaaS-løsning (Software as a Service) via fjernadgang. Kunden må ikke opbevare Programmet i sit eget permanente lager, og Kunden har heller ikke ret til selv at bruge eller gøre Programmet tilgængeligt i et datacentermiljø.
- 8.4 Såfremt Leverandøren stiller nye versioner, opdateringer, opgraderinger, tilpasninger eller udvidelser af Programmet til rådighed i kontraktens løbetid eller foretager andre ændringer i forhold til Programmet, gælder bestemmelserne i afsnit 8 også for sådanne nye versioner, opdateringer, opgraderinger, tilpasninger eller udvidelser, også selv om Kunden har bestilt og betalt dem separat.
- 8.5 Kunden har ingen rettigheder, som ikke tildeles udtrykkeligt til Kunden i henhold til

disse vilkår og betingelser. Kunden har særligt ikke ret til at:

- a) bruge Programmet og/eller Kontoen ud over det aftalte anvendelsesomfang i disse vilkår og betingelser eller til at give tredjeparter tilladelser til at bruge Programmet eller Kontoen
- b) i henhold til afsnit 8.1a) gøre Programmet og/eller Kontoen tilgængelig(t) for tredjeparter eller
- c) duplikere Programmet og/eller Kontoen eller stille Programmet eller Kontoen til rådighed til brug i en begrænset periode eller til at lease eller låne Programmet eller kontoen ud.

8.6 Kunden er forpligtet til at sikre, at bestemmelserne i disse vilkår og betingelser overholdes.

8.7 I tilfælde af Kundens misligholdelse af bestemmelserne i afsnit 8 har Leverandøren efter forudgående skriftlig meddelelse til Kunden herom, ret til at blokere Kundens adgang til Programmet, hvis det er muligt at afhjælpe overtrædelsen gennem en sådan blokering. Blokeringen skal fjernes, så snart årsagen til blokeringen ikke længere gør sig gældende. I tilfælde af Kundens fortsatte eller gentagne misligholdelse af bestemmelserne i afsnit 8 trods skriftlig advarsel fra Leverandøren herom har Leverandøren ret til at opsige kontraktforholdet uden varsel begrundelse, medmindre Kunden ikke kan gøres ansvarlig for misligholdelsen. Dette påvirker ikke Leverandørens ret til at kræve skadeserstatning.

8.8 Leverandøren er eneejer af Brugsdataene og har ret til at anvende og bruge dem i anonymiseret form til ethvert formål i overensstemmelse med gældende lov og bilaget med aftalen om databrug. Kunden garanterer, at Kunden ikke har indgået aftaler med tredjepart, som forhindrer denne brug.

9. Intellectuel ejendom

Bortset fra Kundedata tilhører alt indhold i Programmet, herunder tekst, grafik, logoer, knapikoner, billeder og lydclip, Leverandøren eller dennes licensgivere og er beskyttet af ophavsret eller andre intellektuelle ejendomsrettigheder.

10. Kundedata

10.1 Kunden giver hermed inden for Kontraktens formål Leverandøren ret til at bruge de Kundedata, der er gemt på lagerpladsen for Programmet, herunder særligt til at gengive Kundedataene (f.eks. i forbindelse med sikkerhedskopiering af data), til at ændre dem og til at stille Kundedataene til rådighed med det formål at få adgang til dem.

10.2 Kunden garanterer, at

- a) Kunden og/eller Kundens licensgivere har alle de rettigheder, som er nødvendige for at kunne tildele rettigheder til Kundedataene i overensstemmelse med disse vilkår og betingelser
- b) Kundedataene ikke overtræder disse vilkår og betingelser eller gældende love og ikke krænker intellektuelle ejendomsrettigheder tilhørende tredjepart.

- 10.3 Kunden er ansvarlig for sikkerheden i forbindelse med Kundedata. Medmindre andet er aftalt i Kontrakten, er Kunden forpligtet til at sikkerhedskopiere sine Kundedata regelmæssigt. Kunden skal sikre, at Kundedata sikkerhedskopieres, så det til enhver tid er muligt at gendanne dem.
- 10.4 Leverandøren har ret til straks at blokere for Kundens brug af Programmet og lagerpladsen, hvis der er begrundet mistanke om, at de lagrede Kundedata er ulovlige og/eller krænker rettigheder tilhørende tredjepart. Begrundet mistanke om ulovlighed og/eller krænkelse af rettigheder omfatter særligt henvendelser fra domstole, myndigheder og/eller andre tredjeparter til Leverandøren herom. Leverandøren er derefter forpligtet til at underrette Kunden om blokeringen med angivelse af den tilhørende årsag. Blokeringen fjernes, så snart mistanken er blevet tilbagevist.

11. Reklamationer vedrørende mangler

- 11.1 Leverandøren skal udbedre mangler, som Kunden måtte gøre opmærksom på i Programmet og den tilhørende dokumentation, inden for de svartider, der fremgår af SLA'en. Hvis der ikke er angivet specifikke svartider i SLA'en, gælder rimelige svartider. Det samme gælder andre forstyrrelser i brugen af Programmet, som kan tilskrives Leverandørens ansvar. Eventuelle erstatningskrav baseret på manglende ydelse, som kan tilskrives Leverandøren, er underlagt bestemmelserne i afsnit 17 i disse vilkår og betingelser.
- 11.2 Kundens ret til opsigelse begrundet i manglende adgang til at bruge Programmet i overensstemmelse med kontrakten udelukkes, medmindre det vurderes, at det ikke har været muligt at bruge Programmet i overensstemmelse med kontrakten. Det kræver som minimum to forsøg for at vurdere, om brug i overensstemmelse med kontrakten fejler.
- 11.3 Hvis Programmet leveres uden beregning, er Leverandøren ikke ansvarlig for væsentlige mangler og/eller behæftelse, medmindre Leverandøren svigagtigt har skjult den respektive væsentlige mangel og/eller behæftelse.

12. Pris, skatter og afgifter, prisændringer

- 12.1 Prisen fremgår af Kontrakten eller et tilhørende bilag (f.eks. en prisliste).
- 12.2 Alle priser er i DKK plus moms eller andre tilsvarende skatter og afgifter, som opkræves i henhold til gældende lov i den gældende jurisdiktion.
- 12.3 Medmindre andet er aftalt, skal det fulde beløb på alle fakturaer fra Bosch indbetales til den bankkonto, som Bosch har angivet, inden for 30 dage efter fakturaens modtagelse og forfaldsdato.
- 12.4 Andre services, som ikke er indeholdt i den aftalte pris i Kontrakten, skal leveres af Leverandøren på baggrund af forbrugt tid og forbrugte materialer i henhold til Leverandørens generelle gældende listepreiser på afgivelsestidspunktet for ordren.
- 12.5 Hver Part er i henhold til gældende lov ansvarlig for at identificere og afholde alle skatter og andre afgifter (samt eventuelle bødestrafte, renter og andre tillæg hertil), som den pågældende Part måtte blive pålagt i forbindelse med transaktioner og

betalinger i henhold til Kontrakten.

- 12.6 Alle Kundens betalinger til Leverandøren i henhold til Kontrakten skal være uden fradrag eller tilbageholdelser af enhver art, som måtte være påkrævet ved lov. Hvis en betaling er omfattet af fradrag eller tilbageholdelser (herunder, men ikke begrænset til, kildeskat på tværs af landegrænser), skal Kunden afholde sådanne nødvendige yderligere beløb, så nettobeløbet til Leverandøren stemmer overens med det aftalte beløb i Kontrakten. Leverandøren skal udlevere de skatteformularer, som Kunden med rimelighed måtte anmode om, så Kunden har mulighed for at reducere eller undgå betalinger af skat og andre afgifter i forbindelse med betalinger i henhold til Kontrakten.
- 12.7 Leverandøren har efter en frist på 12 måneder efter Kontraktens indgåelse ret til at forhøje den aftalte pris i Kontrakten med tre måneders forudgående skriftligt varsel til udgangen af en måned. Prisforhøjelsen må dog ikke overstige Leverandørens generelle gældende listepriiser for sammenlignelige services på varslingsstidspunktet. Yderligere prisforhøjelser er først tilladt efter en frist på 12 måneder efter den seneste prisforhøjelse. I tilfælde af prisjusteringer har Kunden ret til at opsige kontraktforholdet inden for en frist på seks uger med virkning fra ikrafttrædelsesdatoen for prisjusteringen, forudsat at prisstigningen udgør mere end 10 % sammenlignet med de tidligere gældende priser.

13. Kundens ansvar og forpligtelser

- 13.1 Kunden skal varetage alle de forpligtelser, der kræves af Kunden som en del af kontraktforholdet. Kunden er specifikt forpligtet til at:
- a) ændre alle de adgangskoder, som tildeles af Leverandøren, til adgangskoder, som kun kendes af Kunden, hemmeligholde tildelte brugs- og adgangstilladelser og beskytte dem mod uautoriseret adgang fra tredjepart og ikke videregive dem til uautoriserede brugere. Dataene skal beskyttes med passende og effektive foranstaltninger. Hvis Kunden har mistanke om, at uautoriserede personer kan have fået kendskab til adgangsdata og/eller adgangskoder, skal Kunden uden unødigt forsinkelse underrette Leverandøren herom.
 - b) implementere de systemkrav, som fremgår af servicebeskrivelsen
 - c) overholde begrænsninger/forpligtelser vedrørende brugsrettigheder som angivet i afsnit 8 og retsforfølge eventuelle overtrædelser effektivt for at forhindre yderligere fremtidige overtrædelser
 - d) indhente det nødvendige samtykke fra de berørte personer, hvis der indsamles, behandles eller bruges personoplysninger i Programmet, og den pågældende indsamling, behandling eller brug ikke er underlagt andre lovbestemmelser eller regler
 - e) sikre, at eventuelle data og oplysninger, som fremsendes til Leverandøren, er fri for virus og anden malware, og implementere relevante antivirusprogrammer afhængigt af anvendelsen, og
 - f) straks (og senest den følgende arbejdsdag) underrette Leverandøren via e-mail om eventuelle konstaterede mangler i forhold til kontraktlige ydelser.

13.2 Kunden har ikke ret til:

- a) at tilgå ikke-offentlige områder af Programmet eller de tekniske systemer, som Programmet er baseret på
- b) at bruge robotter, spiders, scrapers eller andre lignende dataindsamlings- eller udledningsværktøjer eller programmer, algoritmer eller metoder til at udføre søgninger, tilgå, indhente, kopiere eller overvåge Programmet uden for de dokumenterede API-slutpunkter
- c) bevidst at fremsende Kundedata, som indeholder virus, orme, trojanske heste eller andre inficerede eller skadelige komponenter eller på anden måde forstyrrer Programmets korrekte funktionsmåde
- d) at dekryptere, dekompile, adskille, rekonstruere eller på anden måde forsøge at udlede kildekoden til Programmet, eventuelle anvendte softwareprogrammer eller beskyttede algoritmer, medmindre dette er udtrykkeligt tilladt i henhold til gældende lov
- e) at teste, scanne eller undersøge Programmet for sårbarheder, eller
- f) bevidst at bruge enheder, software eller rutiner, der har en forstyrrende effekt på Programmets applikationer, funktionalitet eller anvendelighed, eller bevidst ødelægge andre data, systemer eller kommunikation, generere overdreven belastning eller på anden måde skabe skadelige forstyrrelser eller svigagtig indhentning af data.

14. Databeskyttelse

- 14.1 Parterne skal overholde de gældende bestemmelser i databeskyttelseslovgivningen og sikre, at deres medarbejdere er forpligtede til at overholde tilsvarende forpligtelser i kontraktforholdets løbetid, medmindre medarbejderne allerede er omfattet af generelle databeskyttelsesforpligtelser.
- 14.2 Såfremt Kunden behandler personoplysninger, garanterer Kunden, at Kunden er autoriseret til at behandle disse personoplysninger i overensstemmelse med gældende databeskyttelsesregler. I tilfælde af misligholdelse er Kunden forpligtet til at skadesløsholde Leverandøren i forhold til eventuelle krav fra tredjepart.
- 14.3 Leverandøren må kun behandle Kundedata i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde Kontrakten. Kunden accepterer, at der behandles Kundedata inden for dette omfang.
- 14.4 Hvis de Kundedata, der skal behandles af Leverandøren, udgør personoplysninger, skal der indgås en databehandleraftale. Leverandøren skal overholde gældende lovkrav til databehandleraftalen samt Kundens anvisninger (f.eks. forpligtelserne til at slette og blokere). Ved behandling af personoplysninger skal Parterne indgå en databehandleraftale, som fastlægger detaljerne for databehandlingen.
- 14.5 Forpligtelserne i afsnit 14.1 til 14.4 gælder, så længe Leverandøren har adgang til at påvirke Kundedata, også efter kontraktens ophør.

15. Ændringer til kontrakten

- 15.1 Leverandøren forbeholder sig ret til at foretage ændringer i Programmer, som leveres uden beregning, til at tilbyde nye Programmer uden beregning og til at ophøre med at levere Programmer uden beregning. Leverandøren er i den henseende forpligtet til at tage behørigt hensyn til Kundens legitime interesser.
- 15.2 Leverandøren forbeholder sig til enhver tid ret til at tilpasse disse vilkår og betingelser, SLA'en og betalte Programmer til ændrede tekniske eller juridiske vilkår og rammer, herunder nyudviklinger og tekniske videreudviklinger. Alle sådanne eventuelle ændringer gælder også for eksisterende kontraktforhold.
- 15.3 Hvis en ændring medfører begrænsninger i forhold til at anvende tidligere genererede data eller andre ikke kun ubetydelige ulemper (f.eks. omkostninger som følge af ændringen), skal Kunden underrettes om ændringen via e-mail senest 30 kalenderdage før den planlagte ikrafttrædelsesdato for ændringen. Hvis Kunden ikke gør indsigelse inden for 30 dage efter modtagelse af en sådan meddelelse eller fortsætter med at bruge Programmet efter udløbet af indsigelsesperioden, anses ændringerne for at være aftalt og i kraft fra indsigelsesfristens udløb. I tilfælde af indsigelse fortsættes kontraktforholdet på de hidtil gældende betingelser. Hvis Kunden gør indsigelse, har Leverandøren ret til at opsige kontraktforholdet med én (1) måneds varsel. Kunden skal informeres om retten til indsigelse og de tilhørende konsekvenser i meddelelsen om ændringen.

16. Fortrolighed

- 16.1 Parterne skal fortroligholde alle oplysninger, som skal behandles fortroligt, og som indhentes inden for rammerne af dette kontraktforhold, og må kun anvende oplysningerne i forhold til tredjeparter, uanset formål, med den anden Parts forudgående skriftlige samtykke. Oplysninger, der skal behandles fortroligt, omfatter oplysninger, som eksplicit er markeret som fortrolige af den Part, der formidler oplysningerne, og oplysninger, hvor fortroligheden er udløst af de omstændigheder, hvorunder oplysningerne er indhentet.
- 16.2 Forpligtelserne i henhold til afsnit 16.1 gælder ikke for oplysninger, hvor den modtagende Part kan dokumentere, at
 - a) den modtagende Part havde kendskab til oplysningerne, eller oplysningerne var almindeligt tilgængelige inden modtagelsesdatoen eller blev formidlet af en tredjepart på lovlig vis og uden fortrolighedsforpligtelse efter modtagelsesdatoen eller
 - b) oplysningerne allerede var offentligt kendte eller generelt tilgængelige inden modtagelsesdatoen eller
 - c) oplysningerne blev offentligt kendte eller gjort generelt tilgængelige efter modtagelsesdatoen, uden at dette kan tilskrives den modtagende Parts ansvar, eller
 - d) at den videregivende Part har givet afkald på sin ret til fortrolighed, og har udfærdiget en skriftlig erklæring herom til den modtagende Part.

- 16.3 Parterne må kun komme med offentlige udtalelser om deres samarbejde efter forudgående gensidig aftale. Kunden må ikke fremstå som Leverandørens repræsentant eller kommercielle partner. Kunden må ikke uden Leverandørens forudgående samtykke bruge oplysninger om planlagte eller eksisterende kontraktforhold som referencer eller til markedsføringsformål.
- 16.4 Forpligtelserne i henhold til afsnit 16.1 gælder på ubestemt tid efter kontraktens ophør, så længe der ikke findes en dokumenteret undtagelse i henhold til afsnit 16.2.

17. Ansvar

- 17.1 Leverandøren er lovmæssigt erstatningsansvarlig
- a) i tilfælde af forsætlig eller grov uagtsomhed,
 - b) i henhold til bestemmelserne i produktansvarsloven,
 - c) inden for rammerne af den garanti, som Leverandøren tilbyder, og
 - d) i tilfælde af personskade eller skadeforvoldende handlinger mod en anden person.
- 17.2 I tilfælde af tingsskade og økonomisk skade, som skyldes uagtsomhed, er Leverandøren og personer, som varetager forpligtelser på Leverandørens vegne, kun erstatningsansvarlige i tilfælde af misligholdelse af en væsentlig kontraktlig forpligtelse, idet beløbet dog begrænses til de skader, det var muligt at forudse ved kontraktens indgåelse, og som er typiske for kontrakttypen. Væsentlige kontraktlige forpligtelser er forpligtelser, hvor den tilhørende opfyldelse er karakteristisk for kontrakten, og kan påberåbes af Kunden (i det følgende benævnt "Væsentlig forpligtelse").
- 17.3 I tilfælde af dokumenteret misligholdelse af en Væsentlig forpligtelse og uanset bestemmelsen i afsnit 17.1 er Leverandørens samlede erstatningsansvar for skadevoldende hændelser, der måtte forekomme i det samme kontraktår, begrænset som følger:
- a) Det maksimale erstatningsbeløb pr. kontraktår udgør 100 % af det beløb, som Kunden har betalt i året for den skadevoldende hændelse, dog begrænset til maksimalt 100.000 euro.
 - b) Hvis den maksimale grænse for erstatningsansvar ikke nås i et bestemt kontraktår, øger dette ikke den maksimale grænse for erstatningsansvar i det efterfølgende kontraktår. Et kontraktår er i forhold til ovennævnte den første periode på tolv måneder fra leveringsdatoen i overensstemmelse med kontrakten og hver efterfølgende periode på tolv måneder.
- 17.4 Objektivt ansvar ("ansvar uden skyld") for allerede eksisterende mangler ved kontraktens indgåelse udelukkes.
- 17.5 Leverandøren er i henhold til afsnit 17.1 ikke ansvarlig for tab af Kundedata, hvis skaden skyldes Kundens manglende sikkerhedskopiering af data i overensstemmelse med afsnit 10.3, som har til formål at sikre, at mistede Kundedata kan gendannes med en rimelig indsats.

- 17.6 De foregående ansvarsbegrænsninger gælder også i tilfælde af misligholdelse, som kan tilskrives en person, der varetager forpligtelser på Leverandørens vegne, samt personligt ansvar for medarbejdere, repræsentanter og virksomhedsorganer hos Provide.
- 17.7 Hvis Programmet leveres uden beregning, påtager Leverandøren sig intet erstatningsansvar for skader som følge af brugen af Programmet, undtagen i tilfælde af grov uagtsomhed og/eller forsætlighed. Erstatningsansvar i henhold til produktansvarsloven udelukkes ikke.

18. Løbetid og ophør

- 18.1 Medmindre andet er aftalt, indgås kontrakten på ubestemt tid og træder i kraft ved begge Parterers underskrift.
- 18.2 Medmindre andet er aftalt, kan hver af Parterne til enhver tid opsig kontraktforholdet med seks måneders skriftligt varsel til udgangen af en kalendermåned. Opsigelse af kontraktforholdet omfatter samtidig opsigelse på den næste mulige dato af Kontoen og alle bruger-id'er, som er udleveret til Kundens forretningspartnere. Opsigelse af disse vilkår og betingelser påvirker ikke kontraktforholdet vedrørende Bosch-id'et.
- 18.3 Parternes ret til at begrundet opsigelse uden varsel påvirkes ikke. Begrundelse anses for at foreligge, hvis
- 18.4 Kunden i to på hinanden følgende måneder misligholder betalingen af hele eller en ikke uvæsentlig del af beløbet i henhold til afsnit 12, eller hvis Kunden i en periode på mere end to måneder misligholder betalingen af et beløb svarende til to måneder forud for meddelelsen om opsigelsen. I tilfælde af Leverandørens opsigelse som følge af forhold, der kan tilskrives Kunden, har Leverandøren ret til straks at kræve betaling af et engangsbeløb svarende til 50 % af de resterende månedlige grundbetalinger frem til udløbet af den almindelige kontraktperiode. Kunden har ret til at dokumentere, at der er tale om mindre påførte skader, og Leverandøren har ret til at dokumentere, at der er tale om større påførte skader. Ved kontraktens ophør ophører alle Kundens tilladelser og registreringer i henhold til kontrakten også automatisk, med undtagelse af tilladelser i relation til Bosch-id'et. Tilladelsen i relation til Bosch-id'et skal være i overensstemmelse med de betingelser, der gælder for Bosch-id'et.

19. Forpligtelser i forbindelse med og efter kontraktens ophør

- 19.1 Leverandøren skal slette Kundedata fra alle Leverandørens systemer én måned efter kontraktens ophør, medmindre der er andre lovbestemte opbevaringsperioder. Kunden er forpligtet til at eksportere og gemme Kundedataene på eget ansvar i god tid inden Kontraktens ophør eller ovennævnte periodes udløb. Leverandøren skal på Kundens anmodning og mod et separat aftalt gebyr bistå Kunden med dette.
- 19.2 I tilfælde af kontraktens opsigelse skal Leverandøren på Kundens anmodning og mod betaling af et gebyr hjælpe Kunden på bedst mulige måde med at skifte til en anden serviceleverandør. Detaljerne aftales mellem Parterne i en separat overflytningsaftale.

20. Eksportkontrol

- 20.1 Kunden er bekendt med, at brugen af Programmet kan være underlagt import-/eksportrestriktioner. Dette kan særligt være i form af godkendelseskrav, eller brugen af Programmet og de tilhørende teknologier kan være underlagt begrænsninger i udlandet.
- 20.2 Kunden skal overholde alle gældende nationale og internationale import-/eksportkontrolbestemmelser samt alle andre relevante bestemmelser.
- 20.3 Leverandørens opfyldelse af kontrakten er betinget af, at der ikke findes nationale eller internationale import-/eksportbestemmelser eller andre lovbestemmelser, som forhindrer opfyldelsen af kontrakten.
- 20.4 Forsinkelser som følge af eksportundersøgelser eller godkendelsesprocedurer tilsidesætter frister og leveringsdatoer. Hvis der ikke gives de nødvendige godkendelser, eller hvis leverancen og servicen ikke kan godkendes, anses kontrakten for ikke at være indgået, for så vidt angår de berørte dele.
- 20.5 Leverandøren har ret til at opsig kontrakten uden varsel, hvis en sådan opsigelse er nødvendig for Leverandørens overholdelse af gældende nationale eller internationale lovkrav. I tilfælde af opsigelse kan Kunden ikke kræve skadeserstatning eller håndhæve andre rettigheder som følge af opsigelsen.
- 20.6 Programmet må ikke anvendes til militære formål eller til nukleare teknologiske formål.

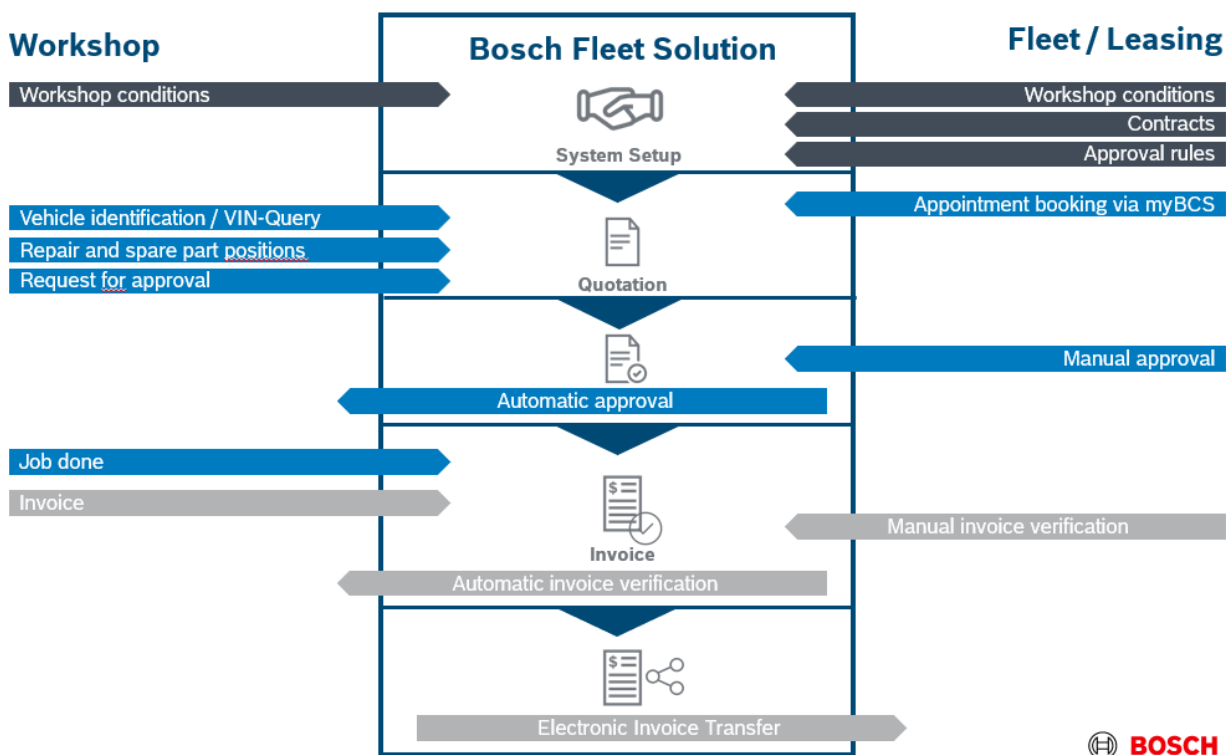
21. Diverse

- 21.1 Kontraktforholdet mellem Parterne er underlagt dansk lov. Anvendelse af FN-konventionen om indgåelse af aftaler om internationale køb (CISG-konventionen) udelukkes.
- 21.2 Disse vilkår og betingelser har forrang i forhold til bestemmelserne i Kontrakten og de tilhørende bilag, medmindre Kontrakten udtrykkeligt afviger fra disse vilkår og betingelser. I tilfælde af konflikt mellem Kontrakten og de tilhørende bilag har bestemmelserne i Kontrakten forrang i forhold til bestemmelserne i bilagene (med undtagelse af disse vilkår og betingelser).
- 21.3 Juridisk relevante erklæringer og meddelelser, som Kunden skal levere til Leverandøren efter Kontraktens indgåelse (f.eks. vedrørende fastsættelse af tidsfrister, meddelelse om mangler og erklæring om ophævelse eller prisnedslag), skal være i tekstformat for at være gyldige.
- 21.4 Såfremt en eller flere af bestemmelserne i disse vilkår og betingelser er eller bliver ugyldige, påvirker dette ikke gyldigheden af de øvrige bestemmelser.
- 21.5 De danske domstole har enekompetence med Glostrup Byret som første instans.

22. Robert Bosch A/S

Bosch Fleet Solution

Bilag 1: Proces beskrivelse



Bosch Fleet Solution er en digital platform til booking, godkendelse og kommunikation, som er udviklet til at forbinde værkstedet med flåde-/leasingkunderne i realtid og bruges til at udføre alle typer SMR-opgaver (service, vedligeholdelse og reparation) på et givet køretøj.

Flådebrugeren skal uploade alle relevante leasingkontrakter med oplysninger om køretøjet og tilhørende leasingoplysninger, så det er muligt at konfigurere processen. Det er muligt at tilkøbe en tillægsfunktion, som gør det nemt at identificere køretøjer via VIN-forespørgsler og registrere dem i systemet.

Flådebrugeren kan ved hjælp af forskellige godkendelsesregler styre og administrere godkendelser eller gennemgå fakturaer. Eksempler: Tolerancer, procenter og manuelle godkendelser kan opsættes efter behov.

Begge parter har adgang til aftalte værkstedsbetingelser vedrørende bl.a. timepriser, væskepriser og faste priser, så godkendelsesprocessen forenkles.

Flådeadministratoren eller køretøjets fører kan booke aftaler på det foretrukne værksted på den ønskede dato og det ønskede tidspunkt ved hjælp af den digitale bookingløsning myBCS, som er en del af Bosch Fleet Solution.

Køretøjer, som modtages på værkstedet, identificeres ved hjælp af nummerpladen eller et kontraktnummer. Værkstedet vælger, hvilket arbejde der skal udføres, herunder hvilke reparationer der skal udføres og med hvilke reservedele, og udarbejder derefter et tilbud, som skal godkendes af kunden.

Godkendelsen udføres automatisk i systemet, hvis indholdet i tilbuddet stemmer overens med de aftalte betingelser og køretøjsfabrikantens specifikationer, og hvis ovenstående regler er fulgt. Ellers oprettes der en anmodning i Bosch Fleet Solution, som flådeoperatøren skal håndtere manuelt.

Bosch Fleet Solution har også en særlig rapporteringsfunktion til flådekunder. Denne funktion gør det muligt at udarbejde standardrapporter med data for den aktuelle og den foregående måned. Premium Power BI-rapporteringsfunktioner kan tilkøbes separat efter behov.

Bosch Fleet Solution

Bilag 2: SLA (service level agreement)

Denne service level agreement indeholder vilkår og betingelser vedrørende serviceniveauer og udførelse af vedligeholdelsesarbejde, adgangen til support, hændelsesstyring, servicegennemgange og rapportering for Bosch Fleet Solution ("systemet").

1. Definitioner

- 1.1. **Aftale** betegner aftalen mellem Kunden og Leverandøren vedrørende brugen af Systemet (f.eks. i form af en ordreformular).
- 1.2. **Tilgængelighed** vil sige, at Kunden kan udføre og bruge systemets væsentligste funktioner på overdragelsespunktet som defineret i Aftalen.
- 1.3. **Nedetid** betegner det samlede antal timer, hvor Systemets væsentligste funktioner som defineret i Aftalen ikke er tilgængelige for Kunden i den aftalte systemdriftsperiode på grund af problemer, som Leverandøren er ansvarlig for.
- 1.4. **Hændelse** betegner enhver forringelse af Systemet, herunder nedetid, fejl eller kvalitetsforringelse.
- 1.5. **Hændelsesstyring** betegner behandling af hændelser.
- 1.6. **Hændelseprioritet** betegner hændelsens alvorsgrad.
- 1.7. **Svartid** betegner fristen for at påbegynde arbejdet med at løse en kunderapporteret hændelse.
- 1.8. **Vedligeholdelsesarbejde** betegner alle vedligeholdelsesaktiviteter, som er nødvendige for at holde Systemet kørende, for at fjerne fejl i Systemet og/eller aktiviteter, som er nødvendige for at forbedre, udvide eller forny funktioner, så Systemet kan bruges i overensstemmelse med Aftalen.
- 1.9. **SLA** betegner denne service level agreement.
- 1.10. **Systemdriftstid** betegner det tidspunkt, hvor systemet skal være klar til drift.

2. Generelle bestemmelser

- 2.1. Denne SLA indeholder detaljer vedrørende tilgængeligheden af Systemet og de tilhørende tjenester.
- 2.2. Denne SLA gælder udelukkende for Programmer, der stilles til rådighed til Kundens produktive brug, og ikke for gratis versioner til ikke-produktiv brug og/eller prøveversioner af Systemet, integrationen eller testsystemerne.

- 2.3. Denne SLA er kun gyldig i forbindelse med Aftalen og træder først i kraft, når Kunden og Leverandøren har underskrevet Aftalen.
- 2.4. Alle ydelsesdata i denne SLA vedrører kvaliteten af det Program, som Kunden bliver tilbudt på overdragelsestidspunktet i overensstemmelse med Aftalen. Der tages ikke højde for forringelser, der opstår mellem overdragelsestidspunktet og Kunden eller direkte i Kundens IT-system.

3. Tilgængelighed

- 3.1. Leverandøren leverer Systemet på overdragelsestidspunktet i løbet af systemdriftsperioden med den tilgængelighed, som er angivet nedenfor:

Systemdriftsperiode	24x7
Tilgængelighed	95 %

- 3.2. Ved beregning af tilgængelighed medregnes nedetid, som Leverandøren ikke er ansvarlig for, i den tilgængelige periode. Det gælder særligt:
- q) Nedetid som følge af planlagt eller ikke-planlagt vedligeholdelsesarbejde og sikkerhedskopiering af data som defineret i afsnit 6
 - r) Nedetid som følge af vedligeholdelsesarbejde og sikkerhedskopiering af data, der er aftalt med Kunden på forhånd
 - s) Nedetid som følge af driftsforstyrrelser forårsaget af force majeure eller andre uundgåelige begivenheder uden for Leverandørens kontrol, som ikke kunne være afværget med en rimelig indsats, som ikke kunne være forudset, selv med udvisning af fornøden omhu, og som gør Leverandørens forpligtelser i henhold til denne SLA betydeligt vanskeligere eller helt eller delvist umulige, herunder strejker, lockout, usædvanlige vejrforhold, strømafbrydelser, drifts- eller trafikforstyrrelser og transporthindringer, og som fritager Leverandøren fra sine forpligtelser i henhold til denne SLA, så længe begivenheden gør sig gældende
 - t) Nedetid som følge af virus- eller hackerangreb, medmindre Leverandøren ikke har truffet relevante beskyttende foranstaltninger
 - u) Nedetid som følge af afbrydelser forårsaget af Kunden
 - v) Nedetid i forbindelse med installation af sikkerhedsrettelser, som er nødvendige for at sikre og opretholde driften, og som kræver øjeblikkelig implementering
 - w) Nedetid som følge af softwarefejl i Kundens programmer eller på grund af fejl i systemet og systemrelateret software forårsaget af Kundens programmer eller data
 - x) Nedetid som følge af afbrydelser forårsaget af tredjepart, som Leverandøren ikke er ansvarlig for.

3.3. Kunden er forpligtet til at indberette enhver forringelse af tilgængeligheden for Programmet til Leverandøren i overensstemmelse med afsnit 5.

4. Support

4.1. Driftstider for First Level Support

Arbejdsdage	Søn	Man	Tirs	Ons	Tors	Fre
Driftstider	-	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-15:00

4.2. First Level Support omfatter:

- i) En servicehotline, som modtager og dokumenterer opkald fra Kunden
- j) En servicedesk, som modtager hændelsesrapporter fra Kunden, prioriterer hændelsesrapporter i henhold til hændelsens alvorsgrad, analyse og isolering af hændelsen og videresendelse af hændelsen til Second Level Support, hvis hændelsen ikke kan løses af First Level Support
- k) Koordinering af First Level Support og Second Level Support
- l) Kontrol af løsningen på hændelsen og levering til Kunden af Second Level Support.

4.3. Alle klokkeslæt er angivet i centraleuropæisk tid (CET) eller centraleuropæisk sommertid (CEST) for Tyskland.

5. Hændeshåndtering

5.1. Hændeshåndtering omfatter alle aktiviteter mellem Kunden og Leverandøren i forhold til underretningen og håndtering af hændelsen, indtil den er løst.

5.2. Hændelseprioritet

- e) Alle hændelser i programmet tildeles en hændelseprioritet, som angiver den tilsigtede svartid.

Hændelseprioritet	Beskrivelse	Svartid
1 Kritisk	En hændelse med hændelseprioritet 1 er en hændelse, hvor Kunden er fuldstændig afskåret fra at bruge Programmet, eller hvor brugen er stærkt begrænset, f.eks. på grund af funktionsfejl, falske arbejdsresultater eller svartider.	8 timer

2 Væsentlig	En hændelse med hændelsesprioritet 2 er en hændelse, hvor Kunden ikke er fuldstændig afskåret fra at bruge Programmet, eller hvor brugen ikke er stærkt begrænset, f.eks. på grund af funktionsfejl, falske arbejdsresultater eller svartider, men hvor brugen af Programmet er begrænset, selv om begrænsningen ikke er væsentlig.	16 timer
3 Mindre alvorlig	En hændelse med hændelsesprioritet 3 er en hændelse, hvor brugen af Programmet ikke er direkte og/eller betydeligt/væsentligt forringet, f.eks. på grund uhensigtsmæssigt konfigurerede indstillinger eller manglende adgang til at bruge visse "nice-to-have"-funktioner.	24 timer
4 Ubetydelig	En hændelse med hændelsesprioritet 4 er en hændelse, som ikke medfører nogen begrænsninger i brugen af Programmets funktioner, f.eks. mindre fejl, spørgsmål eller anmodninger om forbedringer fra Kundens side.	Ikke relevant

- f) Leverandøren foretager den endelige prioritering af alle hændelser under hensyntagen til definitionerne i tabellen ovenfor.

5.3. Proces

- m) Kunden skal straks underrette Leverandøren om alle eventuelle hændelser.
- n) Alle hændelser skal kommunikeres via hotline eller e-mail. I forbindelse med hændelser med hændelsesprioritet 1 er Kunden også forpligtet til at kontakte servicehotline for First Level Support for at sikre øjeblikkelig handling.
- o) Kunden skal sikre, at rapporteringen af hændelsen indeholder følgende obligatoriske oplysninger:
- (16) Beskrivelse af hændelsen
 - (17) Berørte programfunktioner
 - (18) Dato og klokkeslæt for hændelsen
 - (19) Hændelsesprioritet
 - (20) De handlinger, som Kunden allerede har gennemført for at afhjælpe hændelsen, og resultatet af de pågældende handlinger, som Kunden har gennemført for at afhjælpe hændelsen.

- p) Når kunden har videregivet alle de obligatoriske oplysninger, starter løsningsprocessen, og Kunden vil modtage den første feedback på den fremsendte hændelsesrapport i henhold til de svartider for prioriterede hændelser, som fremgår af afsnit 5.2.
- q) Leverandøren underretter Kunden, når hændelsen er løst.
- r) Hændelser behandles på de dage og klokkeslæt, som fremgår af afsnit 5.

6. Vedligeholdelsesarbejde

- 6.1. Leverandøren har ret til at afbryde leveringen af Systemet i forbindelse med vedligeholdelsesarbejde.
- 6.2. Leverandøren skal planlægge vedligeholdelsesarbejde, så det forstyrrer adgangen til at bruge Systemet mindst muligt, og så Kundens adgang til at bruge Systemet påvirkes mindst muligt.
- 6.3. Leverandøren skal udføre vedligeholdelsesarbejde på de tidspunkter, som er angivet nedenfor.

	Mandag til fredag
Vedligeholdelsestidspunkt	20:00-06:00 (CET)

- 6.4. Leverandøren har også ret til at udføre ikke-planlagt vedligeholdelsesarbejde på Systemet, hvis Arbejdet er vigtigt, f.eks. hvis adgangen til at bruge Systemet er i fare. Dette omfatter særligt såkaldte nødændringer, f.eks. implementering af sikkerhedsrettelser, som er nødvendige for at sikre og opretholde driften, og som kræver øjeblikkelig implementering.
- 6.5. Alle klokkeslæt er angivet i centraleuropæisk tid (CET) eller centraleuropæisk sommertid (CEST) for Tyskland.

7. Diverse

Aftalens bestemmelser gælder i alle andre henseender.

Robert Bosch A/S

Bosch Fleet Solution

Bilag 3: Aftale om databrug

Følgende vilkår og betingelser gælder for Kundens videregivelse af forretnings- og driftsdata i forbindelse med Bosch Fleet Solution og Leverandørens brug af oplysningerne i et fuldstændigt anonymiseret, ikke-personligt format.

1. I forhold til denne aftale betegner data fuldstændigt anonymiserede oplysninger, som genereres i forbindelse med Kundens brug af Bosch Fleet Solution, eller som genereres automatisk via elektroniske grænseflader og gemmes i den infrastruktur, som Leverandøren stiller til rådighed i forbindelse med brugen af Bosch Fleet Solution.
2. Kunden videregiver i forbindelse med sin brug af Bosch Fleet Solution oplysninger til Leverandøren inden for de kategorier, som fremgår af afsnit 3, og giver Leverandøren en gratis, uigenkaldelig og permanent ret til at bruge disse oplysninger til de formål, som fremgår af afsnit 4.
3. **Kategorier**
 - 3.1. **Kontraktdata** (leasingkontrakter)
 - 3.1.1. Start- og slutdato
 - 3.1.2. Samlet kilometertal
 - 3.1.3. Kontrakt-id
 - 3.1.4. Køretøjsfabrikant, model, type,
 - 3.1.5. Dato for første registrering
 - 3.2. **Betingelser**
 - 3.2.1. Timepriser
 - 3.2.2. Rabatter
 - 3.2.3. Tillæg
 - 3.3. **Jobdata**
 - 3.3.1. Køretøjsdata (fabrikant, model, type)
 - 3.3.2. Type af service/reparation
 - 3.4. **Data vedr. prisoverslag**
 - 3.4.1. RMI-data
 - 3.4.2. Arbejdspositioner
 - 3.4.3. Fastprispositioner
 - 3.4.4. Arbejdstid
 - 3.4.5. Timepriser
 - 3.4.6. Reservedele

- 3.4.7. Priser (dele, smøremidler, faste priser)
- 3.4.8. Rabatter
- 3.4.9. Tillæg
- 3.4.10. Samlet beløb
- 3.4.11. Oplysninger om godkendelse/afvisning

3.5. Fakturadata

- 3.5.1. Fakturadato
- 3.5.2. RMI-data
- 3.5.3. Arbejdspositioner
- 3.5.4. Fastprispositioner
- 3.5.5. Arbejdstid
- 3.5.6. Timepriser
- 3.5.7. Reservedele
- 3.5.8. Priser (dele, smøremidler, faste priser)
- 3.5.9. Rabatter
- 3.5.10. Tillæg
- 3.5.11. Samlet beløb

3.6. Virksomhedsdata

- 3.6.1. Samlet prisoverslag pr. virksomhed
- 3.6.2. Samlet prisoverslag

4. Formål med brugen

Leverandøren bruger de indsamlede data til følgende formål:

- 4.1.** Levering af rapporteringsfunktioner
- 4.2.** Statistiske evalueringer (f.eks. omsætningsdata, antal transaktioner, opdeling af service-/reparationstyper, opdeling af køretøjsmærker og -typer)

5. Nærmere specifikation af de datakategorier, der er angivet i afsnit 3

Leverandøren har som led i driften af Programmet teknisk adgang til Kundens data. Kundedata anvendes dog kun i deres helhed i det omfang, det er nødvendigt for driften af Programmet.

Bosch Fleet Solution Software as a Service (SaaS) Overeenkomst (NL)

Met deze toestemming bevestig ik dat ik de bijgevoegde documenten in hun toepasselijke vorm heb gelezen en bevestigd.

Bijlagen:

Bosch Fleet Solution SaaS Voorwaarden

- Bijlage 1 bij Voorwaarden: Dienstbeschrijving
- Bijlage 2 bij Voorwaarden: Service Level Agreement (SLA)
- Bijlage 3 bij Voorwaarden: Overeenkomst voor gegevensgebruik

Bosch Fleet Solution

Software as a Service Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik dat de Klant maakt van de softwaretoepassingen die Robert Bosch BV, Hanzeweg 31, 3771 NG Barneveld, Nederland ter beschikking stelt volgens het principe van 'Software as a Service' (SaaS). Robert Bosch BV wordt hierna de 'Aanbieder' genoemd en de Klant en de Aanbieder worden hierna elk een 'Partij' en gezamenlijk de 'Partijen' genoemd.

1. Definities

- 1.1 **'Account'** verwijst naar de toestemming voor toegang tot Applicaties met gecontroleerde toegang van de Aanbieder.
- 1.2 **'Applicatie'** verwijst naar de respectieve software van Bosch Fleet Solution die de Aanbieder op grond van een Overeenkomst ter beschikking stelt.
- 1.3 **'Bosch-ID'** verwijst naar de gebruikers-ID van de eenmalige authenticatiedienst van Robert Bosch GmbH die het gebruik mogelijk maakt van verschillende onafhankelijke digitale dienstenaanbiedingen van de Bosch Groep en waarvoor een e-mailadres van de Klant vereist is.
- 1.4 **'Overeenkomst'** verwijst naar de overeenkomst tussen de Aanbieder en de Klant voor de terbeschikkingstelling van de Applicatie (zoals een offerte, een bestelformulier of een onlinebestelling).
- 1.5 **'Klantgegevens'** omvatten alle gegevens, informatie, content of materiaal die de Klant verstrekt of in zijn naam laat verstrekken voor het gebruik van de dienst, opslagruimte en/of het Account of die de klant handmatig genereert met de Applicatie. Klantgegevens omvatten ook toegangs- en registratiegegevens.
- 1.6 **'Beschrijving van de diensten'** verwijst naar een beschrijving van de technische functionaliteiten van de desbetreffende Applicatie zoals vastgelegd in Bijlage 1 van deze Algemene voorwaarden.
- 1.7 **'Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau'** of 'SLA' definieert de kwaliteitskenmerken van de Applicatie in termen van de beschikbaarheid en het onderhoud dat de Aanbieder verstrekt. De SLA is als Bijlage 2 opgenomen in deze Algemene voorwaarden.
- 1.8 **'Gebruiksgegevens'** omvatten alle automatisch verzonden machinegegevens (sensor- of andere machinegegevens) of automatisch gegenereerde systeemgegevens (zoals logbestanden en informatie over het gebruik of de beschikbaarheid van de Applicatie), zoals vastgelegd in Bijlage 3 van deze Algemene voorwaarden.

2. Toepassingsgebied

- 2.1 De Aanbieder stelt de Applicatie ter beschikking van de Klant en doet zulks uitsluitend op basis van deze Algemene voorwaarden en de toepasselijke bijlagen waarnaar hierin wordt verwezen, die deel uitmaken van de Overeenkomst.
- 2.2 De algemene voorwaarden van de Klant of van derden zijn niet van toepassing, zelfs als de Aanbieder niet specifiek bezwaar maakt tegen de toepassing daarvan. Zelfs wanneer de Aanbieder verwijst naar een brief die de zakelijke voorwaarden van de Klant of een derde bevat of daarnaar verwijst, betekent dat niet in dat de Aanbieder instemt met de toepassing van die zakelijke voorwaarden.
- 2.3 Afzonderlijke overeenkomsten die de Partijen in voorkomend geval sluiten (met inbegrip van aanvullende overeenkomsten, toevoegingen en wijzigingen) hebben in elk geval voorrang op deze Algemene voorwaarden.

3. Voorwerp

- 3.1 Het voorwerp van deze Algemene voorwaarden is de terbeschikkingstelling van de Applicatie via toegang op afstand voor gebruik door Klant, de benodigde opslagruimte evenals het verlenen of verkrijgen van gebruiksrechten met betrekking tot de Applicatie van de Aanbieder tegen betaling, zoals overeengekomen tussen Partijen. De Applicatie wordt meer in detail beschreven in de Overeenkomst of in een bijlage daarvan (zoals de Beschrijving van de diensten). Verder erkent de Klant dat de Aanbieder geen enkele garantie biedt voor wat de Klant contractueel overeenkomt in het kader van het gebruik van de Applicatie en de nakoming daarvan. Een dergelijke overeenkomst wordt gesloten tussen de Klant en een andere gebruiker van de Applicatie. Het opzetten van een interface-integratie met het bestaande systeemlandschap van de Klant valt buiten het toepassingsgebied van deze Algemene voorwaarden en vereist een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen.
- 3.2 De Aanbieder heeft het recht om de uitvoering van de diensten uit te besteden aan derden (met inbegrip van aan de Aanbieder verbonden ondernemingen).

4. Terbeschikkingstelling van de Applicatie en opslagruimte

- 4.1 Met ingang op het overeengekomen tijdstip zal de Aanbieder de op dat moment actuele versie van de Applicatie ter beschikking stellen op de door hem of zijn onderaannemers ter beschikking gestelde serverinfrastructuur (hierna de 'Server' genoemd) en zulks voor gebruik in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene voorwaarden.
- 4.2 De Klant zal via een internetbrowser of een door de Aanbieder opgezette applicatie-interface toegang kunnen krijgen tot de Applicatie.
- 4.3 De Aanbieder zal de Klant de noodzakelijke toegangsgegevens verstrekken voor het gebruik van de Applicatie, tenzij registratie van een Bosch-ID vereist is. De registratie voor een Bosch-ID is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant.
- 4.4 Indien een Account nodig is om toegang te verkrijgen tot de Applicatie en die te gebruiken, zal de Aanbieder dit Account aan de Klant ter beschikking stellen nadat

de Klant met deze Algemene voorwaarden heeft ingestemd. Het verstrekken van een Account is gratis. Het Account en de toegangsgegevens zijn niet overdraagbaar. De Klant is aansprakelijk voor alle handelingen die onder zijn Account plaatsvinden.

- 4.5 De Klant zal alle wachtwoorden onverwijld wijzigen in wachtwoorden die alleen hij kent en zal deze vertrouwelijk houden. De Aanbieder is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van misbruik van gebruikerswachtwoorden.
- 4.6 De Aanbieder zal de Klant opslagruimte en Gebruiksgegevens op zijn Server ter beschikking stellen voor zover dit vereist is voor het beoogde gebruik van de Applicatie. Meer informatie over de omvang van de diensten in verband met de opslagruimte en over de opslag van Klantgegevens is te vinden in de Beschrijving van de diensten.
- 4.7 De Aanbieder zal Klantgegevens gedurende de looptijd van de contractuele relatie opslaan en regelmatig back-uppen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de naleving van de bewaartermijnen die in de handels- en belastingwetgeving zijn voorgeschreven.

5. Technische beschikbaarheid van de Applicatie en van de Klantgegevens

- 5.1 De Aanbieder verbindt zich ertoe de in de SLA overeengekomen beschikbaarheid van de Applicatie en van de Klantgegevens bij de internetknooppunten van zijn datacenter te garanderen. Een beschikbaarheid per jaar wordt geacht te zijn overeengekomen op grond van de bepalingen in de SLA.
- 5.2 Indien de Applicatie niet beschikbaar is wegens: (i) geplande onderhoudswerkzaamheden (bv. voor updates en upgrades), (ii) andere geplande onderbrekingen in de werking, (iii) ongeplande onderhoudswerkzaamheden om een gegronde reden of om een andere reden waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is, zoals problemen met de levering, werking en ondersteuning van de communicatieverbinding van de Klant (delen van de communicatie die buiten het datacenter van de Aanbieder liggen), in het bijzonder als gevolg van een storing in de internetverbinding van de Klant, wordt de Applicatie bij de berekening van de beschikbaarheid geacht beschikbaar te zijn geweest gedurende deze tijden.
- 5.3 De Aanbieder verbindt zich ertoe de beschikbaarheid van de in de Beschrijving van de diensten opgenomen functies van de Applicatie te garanderen, maar alleen als de Klant zich heeft gehouden aan de systeemvereisten die ook daarin zijn gespecificeerd. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de naleving van de systeemvereisten. De bepalingen van artikel 15 zijn van overeenkomstige toepassing op wijzigingen van de systeemvereisten en op wijzigingen van het technische systeem van de Aanbieder.
- 5.4 De Aanbieder is alleen verantwoordelijk voor de goede werking van zijn systemen tot aan de internetknooppunten van zijn datacenter.

6. Ondersteuning

- 6.1 De Aanbieder zal de Klant via een ondersteuningscentrum eerstelijnsondersteuning

(first level support of 'FLS') bieden voor alle incidenten die zich in verband met de ter beschikking gestelde Applicatie voordoen. De beschikbaarheid van de ondersteuning is geregeld in de SLA. In verband met de eerstelijns-ondersteuning zal de Aanbieder voor elk incident een ondersteunend ticket aanmaken en een bijbehorende probleemcategorie eraan toewijzen overeenkomstig de SLA.

- 6.2 Problemen die niet door de eerstelijns-ondersteuning kunnen worden verholpen, worden doorgestuurd naar de tweedelijns-ondersteuning (second level support of 'FLS') van de Aanbieder, indien beschikbaar, met het oog op het vinden en toepassen van een tijdelijke oplossing. De tweedelijns-ondersteuning wordt geactiveerd via de eerstelijns-ondersteuning, met de reactietijden die zijn overeengekomen in de SLA.
- 6.3 De melder van het probleem zal regelmatig op de hoogte worden gebracht van de status en van de oplossing totdat de oplossing is geïmplementeerd en het incident is verholpen. Indien echter uit de kwalificatie van het incidentticket door de Aanbieder blijkt dat de oorzaak van het incident te wijten is aan een dienst of prestatie van de Klant op grond van artikel 13 of dat de oorzaak andere redenen heeft waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is, wordt het incidentticket doorgestuurd naar de Klant. In dat geval staat de Klant zelf in voor het oplossen van het probleem. Indien in dit geval het gebruik van de Applicatie wordt beperkt totdat het probleem is verholpen, is de Aanbieder niet verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgen en ontslaat dit de Klant niet van betaling van de overeengekomen vergoeding.
- 6.4 De Aanbieder zal updates van de Applicatie ondersteunen, ter beschikking stellen, implementeren en uitvoeren wanneer dat vereist is op grond van de onderhoudsvorschriften voor de Applicatie in de SLA.

7. Andere diensten door de Aanbieder

- 7.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de Aanbieder de Klant de huidige versie van de documentatie voor de Applicatie in elektronische vorm bezorgen.
- 7.2 Voor aanvullende diensten door de Aanbieder, in het bijzonder ondersteunings- en integratiediensten (voor systemen van de Klant en/of voor installaties/technische eenheden) en adviesdiensten, is een afzonderlijke overeenkomst vereist. De Klant heeft geen recht op uitvoering van dergelijke diensten.

8. Gebruiksrechten

- 8.1 Voor de duur van de contractuele relatie verleent de Aanbieder de Klant een niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar recht om van de functies van Applicatie gebruik te maken in overeenstemming met het beoogde gebruik ervan en met de beschrijving van de diensten en de documentatie. Binnen dit kader heeft de Klant het recht om:
 - a) het Account en de Applicatie ter beschikking te stellen van derden die de Applicatie uitsluitend gebruiken namens en voor de Klant;
 - b) de documentatie op te slaan en af te drukken met behoud van de bestaande

auteursrechtvermeldingen en om er, voor de doeleinden van deze Overeenkomst, zoveel kopieën van te maken als passend is.

- 8.2 De Aanbieder zal de open source softwarecomponenten in zijn Applicatie toelichten in de Beschrijving van de diensten of in de Applicatie zelf indien de voorwaarden van de opensourcesoftware hem hiertoe verplichten.
- 8.3 De Aanbieder stelt de Applicatie als SaaS (Software as a Service) via toegang op afstand ter beschikking. De Applicatie wordt niet aan de Klant ter beschikking gesteld voor eigen permanente opslag en de Klant heeft niet het recht om de Applicatie zelf ter beschikking te stellen of te gebruiken in een datacenteromgeving.
- 8.4 Indien de Aanbieder gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe versies, updates, upgrades, wijzigingen of uitbreidingen van de Applicatie beschikbaar stelt of andere wijzigingen met betrekking tot de Applicatie doorvoert, zijn ook de bepalingen van artikel 8 daarop van toepassing, zelfs indien de Klant de wijzigingen of uitbreidingen heeft besteld en afzonderlijk heeft betaald.
- 8.5 De Klant heeft geen rechten die niet uitdrukkelijk aan hem zijn toegekend in deze Algemene voorwaarden. De Klant heeft met name niet het recht om:
 - a) de Applicatie en/of het Account te gebruiken voor andere doeleinden dan die welke in deze Algemene voorwaarden zijn overeengekomen of om het gebruik van de Applicatie door derden toe te staan;
 - b) behoudens artikel 8.1a), de Applicatie en/of het Account aan derden ter beschikking stellen; of
 - c) de Applicatie en/of het Account te dupliceren, voor een beperkte periode ter beschikking te stellen voor gebruik, te verhuren of uit te lenen.
- 8.6 De Klant is verplicht om ervoor te zorgen dat de bepalingen van deze Algemene voorwaarden worden nageleefd.
- 8.7 Indien de Klant de bepalingen van artikel 8 schendt, kan de Aanbieder, nadat hij de Klant vooraf schriftelijk in kennis heeft gesteld, de toegang van de Klant tot de Applicatie blokkeren indien de schending daardoor kan worden beëindigd. De blokkering wordt opgeheven zodra de reden daarvoor niet meer bestaat. Indien de Klant de bepalingen van artikel 8 blijft schenden of dit herhaaldelijk doet ondanks een schriftelijke waarschuwing van de Aanbieder, heeft de Aanbieder het recht om de contractuele relatie zonder reden en zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen, tenzij de Klant niet verantwoordelijk was voor die schendingen. Het recht van de Aanbieder om een schadevergoeding te eisen, blijft onverlet.
- 8.8 De Aanbieder is de enige eigenaar van de Gebruiksgegevens en mag deze in anonieme vorm gebruiken en exploiteren voor om het even welk doel, in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen en de Bijlage 'Overeenkomst inzake gebruiksgegevens'. De Klant garandeert dat hij geen afspraken met derden heeft gemaakt die het gebruik ervan verhinderen.

9. Intellectueel eigendom

Met uitzondering van de Klantgegevens is alle inhoud van de Applicatie, zoals

teksten, afbeeldingen, logo's, knoppictogrammen, afbeeldingen en audiofragmenten, eigendom van de Aanbieder of van zijn licentiegever en wordt al deze inhoud beschermd door het auteursrecht of door andere intellectuele-eigendomsrechten.

10. Klantgegevens

10.1 De Klant verleent de Aanbieder hierbij het recht om in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de in de opslagruimte opgeslagen Klantgegevens te gebruiken voor het gebruik van de Applicatie, en in het bijzonder het recht om deze Klantgegevens voor dat doel te reproduceren (bijvoorbeeld om er een back-up van te maken), te wijzigen en te verstrekken teneinde er toegang toe te geven.

10.2 De Klant garandeert dat:

a) hij en/of zijn licentiegevers alle rechten op de Klantgegevens bezit(ten) die nodig zijn voor het verlenen van rechten onder deze Algemene voorwaarden;

b) de Klantgegevens geen inbreuk maken op deze Algemene voorwaarden, de toepasselijke wetgeving of de intellectuele-eigendomsrechten van een derde.

10.3 De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van Klantgegevens. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, is de Klant verplicht om regelmatig een back-up te maken van zijn Klantgegevens. Elke back-up van gegevens door de Klant zal zodanig worden uitgevoerd dat de Klantgegevens te allen tijde kunnen worden hersteld.

10.4 De Aanbieder heeft het recht om het gebruik van de Applicatie en de opslagruimte door de Klant onmiddellijk te blokkeren indien er een gegrond vermoeden bestaat dat de opgeslagen Klantgegevens onrechtmatig zijn en/of de rechten van derden schenden. Er bestaat een gegrond vermoeden van onrechtmatigheid en/of een schending van rechten in het bijzonder wanneer rechtbanken, autoriteiten en/of andere derden de Aanbieder daarvan in kennis stellen. De Aanbieder zal de Klant vervolgens op de hoogte brengen van de blokkering, met vermelding van de reden daarvoor. De blokkering wordt opgeheven zodra het vermoeden is weerlegd.

11. Melding van gebreken en schadeclaims

11.1 Nadat de Klant het desbetreffende defect heeft gemeld, zal de Aanbieder gebreken in de Applicatie of in de documentatie verhelpen binnen de in de SLA gespecificeerde reactietijden. Indien de SLA geen specificatie bevat, gelden redelijke reactietijden. Hetzelfde geldt voor andere verstoringen van de bruikbaarheid van de Applicatie waarvoor de Aanbieder verantwoordelijk is. Op eventuele schadeclaims wegens gebrekkige prestaties waarvoor de Aanbieder verantwoordelijk is, is artikel 17 van deze Algemene voorwaarden van toepassing.

11.2 Het recht van de Klant om de Overeenkomst te beëindigen op grond van een mislukking van het toestaan van het gebruik van de Applicatie in overeenstemming met de Overeenkomst is uitgesloten, tenzij de totstandbrenging van het gebruik in overeenstemming met de Overeenkomst als mislukt moet worden beschouwd. De totstandbrenging van het gebruik in overeenstemming met de Overeenkomst mag

op zijn vroegst na de tweede vergeefse poging als mislukt worden beschouwd.

- 11.3 Indien de Applicatie kosteloos wordt verstrekt, aanvaardt de Aanbieder geen enkele aansprakelijkheid voor materiële gebreken en/of gebreken in de eigendomsrechten, behalve in gevallen waarin de Aanbieder het desbetreffende materiële gebrek en/of gebrek in de eigendomsrechten op frauduleuze wijze heeft verzwegen.

12. Vergoeding, belasting, prijswijziging

- 12.1 Het bedrag van de vergoeding staat vermeld op het extranet bij Informatie -> Conceptbijdrage.
- 12.2 Alle prijzen zijn in euro en worden tegen het geldende wettelijke btw-tarief verhoogd met de belasting over de toegevoegde waarde of enige andere belasting van soortgelijke aard in het toepasselijke rechtsgebied.
- 12.3 Tenzij anders overeengekomen, zijn alle facturen van Bosch zonder enige aftrek binnen 30 dagen na ontvangst en binnen de vervaldatum betaalbaar op een door Bosch opgegeven bankrekening.
- 12.4 Andere diensten die niet onder de in de Overeenkomst overeengekomen vergoeding vallen, zullen door de Aanbieder worden verricht op basis van gewerkte uren en gebruikte materialen tegen de algemene catalogusprijzen van de Aanbieder die bij de plaatsing van de bestelling golden.
- 12.5 Iedere Partij is verantwoordelijk, zoals vereist onder de toepasselijke wetgeving, voor het vaststellen en betalen van alle belastingen en andere overheidsvergoedingen en -heffingen (en eventuele boetes, rente en andere toeslagen daarop) die aan die Partij worden opgelegd in verband met de transacties en betalingen onder de Overeenkomst.
- 12.6 De Klant verplicht zich ertoe om alle betalingen aan de Aanbieder op grond van de Overeenkomst zonder enige aftrek of inhouding te doen, zoals wettelijk vereist kan zijn. Als een dergelijke aftrek of inhouding (met inbegrip van maar niet beperkt tot grensoverschrijdende bronbelastingen) is vereist op enige betaling, zal de Klant de aanvullende bedragen betalen, zodat het nettobedrag dat de Aanbieder ontvangt gelijk is aan het bedrag dat op dat moment verschuldigd en betaalbaar is op grond van de Overeenkomst. De Aanbieder zal de Klant de belastingformulieren bezorgen die redelijkerwijs verlangd worden om het bedrag van enige inhouding of aftrek voor belastingen in verband met betalingen op grond van de Overeenkomst te verminderen of te schrappen.
- 12.7 De Aanbieder heeft het recht om de vergoeding uit hoofde van de Overeenkomst voor het eerst te verhogen 12 maanden nadat de Overeenkomst is gesloten, na schriftelijke kennisgeving en met inachtneming van een kennisgevingstermijn van drie maanden die aan het eind van een maand dient te eindigen, met dien verstande dat deze verhoging niet hoger mag zijn dan de op het moment van deze kennisgeving algemeen geldende catalogusprijzen die de Aanbieder hanteert voor vergelijkbare diensten. Verdere verhogingen van aldus aangepaste vergoedingen kunnen alleen worden gevraagd na het verstrijken van een periode van 12 maanden sinds de laatste prijsaanpassing. Indien de vergoeding wordt aangepast, kan de

Klant de contractuele relatie beëindigen binnen een termijn van zes weken die ingaat op de ingangsdatum van de aanpassing van de vergoeding, op voorwaarde dat de verhoging meer dan 10 % bedraagt ten opzichte van de laatst geldende prijzen.

13. Taken en verplichtingen van de Klant

13.1 De Klant zal alle medewerking verlenen die van hem wordt verlangd voor de uitvoering van de contractuele relatie. De Klant is met name verplicht om:

- a) alle wachtwoorden die de Aanbieder hem heeft toegekend te wijzigen in wachtwoorden die alleen de Klant kent en om de aan de Klant toegekende gebruiks- en toegangsgegevens geheim te houden, te beschermen tegen toegang door derden en niet bekend te maken aan onbevoegden. Deze gegevens moeten worden beschermd door passende en doeltreffende maatregelen. De Klant zal de Aanbieder onverwijld op de hoogte brengen als er een vermoeden bestaat dat onbevoegden kennis hebben gekregen van de toegangsgegevens en/of wachtwoorden;
- b) de systeemvereisten te voorzien die in de Beschrijving van de diensten zijn uiteengezet;
- c) zich te houden aan de beperkingen/verplichtingen met betrekking tot de gebruiksrechten krachtens artikel 8 en om alle schendingen van deze verplichtingen doeltreffend te vervolgen om schendingen in de toekomst te voorkomen;
- d) de noodzakelijke toestemming te verkrijgen van de betrokken personen voor zover persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt of gebruikt binnen de Applicatie en er geen wettelijke of andere toestemming van toepassing is;
- e) gegevens en informatie te controleren op virussen en andere malware alvorens gegevens en informatie naar de Aanbieder te verzenden en om antivirusprogramma's te installeren die in overeenstemming zijn met de stand van de techniek; en
- f) de Aanbieder per e-mail in kennis te stellen van gebreken in de contractuele prestaties, en wel onmiddellijk (uiterlijk de volgende werkdag) nadat de Klant daarvan kennis heeft gekregen.

13.2 Het is de Klant niet toegestaan om:

- a) toegang te verkrijgen tot niet-openbare delen van de Applicatie of tot de technische systemen waarop de Applicatie is gebaseerd;
- b) robots, spiders, scrapers of andere soortgelijke tools voor het verzamelen of extraheren van gegevens te gebruiken en om programma's, algoritmen of methoden te gebruiken voor het zoeken, openen, ophalen, kopiëren of monitoren van de Applicatie buiten de gedocumenteerde API-eindpunten om;
- c) klantgegevens die virussen, wormen, Trojaanse paarden of andere geïnfecteerde of schadelijke componenten bevatten bewust te verzenden, of om op andere wijze de goede werking van de Applicatie te verstoren;

- d) de broncode van de Applicatie, de gebruikte software of bedrijfseigen algoritmen te decoderen, te decompileren, te ontleden, te reconstrueren of op een andere manier proberen te achterhalen, behalve zoals toegestaan op grond van dwingend toepasselijke wetgeving;
- e) de kwetsbaarheid van de Applicatie te testen, te scannen of te onderzoeken; of
- f) opzettelijk gebruik te maken van apparaten, software of routines die een verstorend effect hebben op de toepassingen, functies of bruikbaarheid van de Applicatie of die opzettelijk andere gegevens, systemen of communicatie vernietigen, een overbelasting genereren, schadelijke interferentie veroorzaken of gegevens op frauduleuze wijze onderscheppen of registreren.

14. Gegevensbescherming

- 14.1 De Partijen moeten zich houden aan de toepasselijke bepalingen van de wetgeving inzake gegevensbescherming en moeten hun medewerkers die betrokken zijn bij de contractuele relatie en de uitvoering daarvan verplichten om gegevens te beschermen, tenzij ze reeds een algemene verplichting hebben om dienovereenkomstig te handelen.
- 14.2 Indien de Klant persoonsgegevens verwerkt, garandeert hij dat hij daartoe bevoegd is in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming, en in het geval van een inbreuk zal de Klant de Aanbieder vrijwaren van en tegen vorderingen van derden.
- 14.3 De Aanbieder mag Klantgegevens alleen verwerken voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant stemt in dat dergelijke gegevens worden verwerkt voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.4 Indien de door Aanbieder te verwerken Klantgegevens persoonsgegevens zijn, vormt een dergelijke verwerking door de Aanbieder een gegevensverwerking in opdracht. De Aanbieder dient zich te houden aan de wettelijke verplichtingen die voor gegevensverwerking in opdracht gelden alsook aan de instructies van de Klant (bv. nakomen van verplichtingen om gegevens te wissen en af te schermen). In het geval van gegevensverwerking in opdracht, zullen de Partijen een overeenkomst voor gegevensverwerking in opdracht sluiten om de details van de gegevensverwerking te regelen.
- 14.5 De verplichtingen op grond van de artikelen 14.1 tot en met 14.4 blijven bestaan zolang er zich Klantgegevens binnen de invloedssfeer van de Aanbieder bevinden, ook na de beëindigingsdatum van de Overeenkomst.

15. Wijzigingen in de Overeenkomst

- 15.1 De Aanbieder behoudt zich het recht voor om Applicaties die hij gratis aanbiedt te wijzigen, om nieuwe Applicaties gratis of tegen betaling beschikbaar te stellen en om gratis Applicaties niet langer beschikbaar te stellen. De Aanbieder zal hierbij de legitieme belangen van de Klant in overweging nemen.
- 15.2 De Aanbieder behoudt zich het recht voor om deze Algemene voorwaarden, de SLA en betaalde Applicaties op elk gewenst moment aan te passen aan gewijzigde

technische of wettelijke vereisten als gevolg van verdere ontwikkelingen of technische vooruitgang, waarbij een dergelijke aanpassing ook van kracht is met betrekking tot bestaande contractuele relaties.

- 15.3 De Aanbieder zal de Klant uiterlijk 30 kalenderdagen vóór de geplande ingangsdatum van de wijzigingen per e-mail op de hoogte brengen voor zover de aanpassing de bruikbaarheid van reeds gegenereerde gegevens beperkt of andere niet alleen onbeduidende nadelen (bv. aanpassingskosten) met zich meebrengt. Indien de Klant niet binnen 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving bezwaar maakt of de Applicatie na het verstrijken van de bezwaartermijn blijft gebruiken, worden de wijzigingen geacht effectief te zijn overeengekomen vanaf de vervaldatum van de bezwaartermijn. In geval van bezwaar wordt de contractuele relatie voortgezet onder de tot nu toe geldende voorwaarden. Indien bezwaar wordt gemaakt, heeft de Aanbieder het recht om de contractuele relatie te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Bij de kennisgeving van de wijziging zal de Klant ervan op de hoogte worden gebracht dat hij het recht heeft om bezwaar te maken en wat de gevolgen daarvan zijn.

16. Vertrouwelijkheid

- 16.1 De Partijen zullen de vertrouwelijkheid in acht nemen van alle informatie die als dusdanig dient te worden behandeld en die is verkregen in het kader van deze contractuele relatie of deze informatie, ongeacht het doeleinde en in voorkomend geval, alleen bekendmaken aan derden nadat ze vooraf schriftelijk toestemming hebben gekregen van de andere Partij. Informatie die vertrouwelijk moet worden behandeld, omvat informatie die door de verstrekker ervan uitdrukkelijk als vertrouwelijk is aangemerkt en informatie waarvan de vertrouwelijkheid voortvloeit uit de omstandigheden waarin ze is verstrekt.
- 16.2 De verplichtingen op grond van artikel 16.1 zijn niet van toepassing op die informatie of delen daarvan waarvan de Partij die de informatie ontvangt:
- a) aantoonst dat die informatie haar reeds bekend was of algemeen toegankelijk was vóór de datum van ontvangst of haar door een derde op rechtmatige wijze en zonder enige geheimhoudingsverplichting werd verstrekt na de datum van ontvangst; of
 - b) aantoonst dat die informatie reeds bij het grote publiek bekend was of algemeen toegankelijk was vóór de datum van ontvangst; of
 - c) aantoonst dat die informatie na de datum van ontvangst bekend is geworden bij het grote publiek of algemeen toegankelijk is geworden zonder dat de ontvangende Partij daarvoor verantwoordelijk is; of
 - d) afstand heeft gedaan van haar recht op vertrouwelijkheid ten aanzien waarvan de kennisgevende Partij afstand heeft gedaan van haar recht op vertrouwelijkheid door middel van een schriftelijke verklaring aan de ontvangende Partij.
- 16.3 De Partijen zullen alleen met voorafgaande wederzijdse instemming openbare verklaringen afleggen over hun samenwerking. De Klant heeft niet het recht om zich uit te geven voor vertegenwoordiger of handelspartner van de Aanbieder. Zonder

voorafgaande toestemming van de Aanbieder heeft de Klant niet het recht om informatie over een beoogde of bestaande contractuele samenwerking te gebruiken voor referentie- of marketingdoeleinden.

16.4 De verplichtingen op grond van artikel 16.1 blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst voor onbepaalde tijd voortbestaan, zolang geen voorwaarde voor een uitzondering overeenkomstig artikel 16.2 is aangetoond.

17. Aansprakelijkheid

17.1 De Aanbieder is enkel aansprakelijk in volgende gevallen:

- a) Bij bedrog, opzet of grove nalatigheid;
- b) bij nalatig of opzettelijk letsel aan leven, lichaam of gezondheid;
- c) op grond van een dwingend voorgeschreven aansprakelijkheid volgens en binnen de limieten van de wettelijke productaansprakelijkheid, of
- d) in het kader van een door de Aanbieder gegeven garantie; en
- e) op grond van een andere dwingend voorgeschreven aansprakelijkheid.

17.2 De aansprakelijkheid voor schade is echter beperkt tot directe schade, en dit tot een maximaal bedrag, per contractjaar, van 100 % van de vergoeding die de Klant in het jaar van de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald, echter beperkt tot een maximum van 100.000,-€.

17.3 Indien de maximale aansprakelijkheidslimiet in een contractjaar niet wordt bereikt, wordt de maximale aansprakelijkheidslimiet in het volgende contractjaar niet verhoogd. Een contractjaar in de hierboven bedoelde zin is de eerste periode van twaalf maanden vanaf de datum van terbeschikkingstelling in overeenstemming met de Overeenkomst en elke volgende periode van twaalf maanden.

17.4 Een verdergaande aansprakelijkheid voor schadevergoeding dan voorzien onder artikel 17, is – ongeacht de juridische aard van de geclaimde aanspraak – uitgesloten

17.5 Risicoaansprakelijkheid ('aansprakelijkheid zonder schuld') voor gebreken die al bestonden toen de Overeenkomst werd aangegaan, wordt uitgesloten.

17.6 Behoudens het bepaalde in artikel 17.1 is de Aanbieder niet aansprakelijk voor het verlies van Klantgegevens indien de schade te wijten is aan het feit dat de Klant geen back-up van gegevens heeft gemaakt overeenkomstig artikel 10.3 om er zo voor te zorgen dat verloren gegane Klantgegevens met redelijke inspanningen kunnen worden hersteld.

17.7 De bovenstaande beperkingen van de aansprakelijkheid gelden ook in geval van een fout door een persoon die de Aanbieder heeft ingeschakeld voor de nakoming van zijn verplichtingen en gelden eveneens voor de persoonlijke aansprakelijkheid van medewerkers, vertegenwoordigers en rechtspersonen van de Aanbieder.

17.8 Wat telecommunicatiediensten betreft, blijven de beperkingen van de aansprakelijkheid op grond van de telecommunicatiewetgeving onverlet.

17.9 Voor zover de Applicatie gratis wordt verstrekt aanvaardt de Aanbieder geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de Applicatie, behalve als er sprake is van grove nalatigheid en/of opzet. Aansprakelijkheid voor schade op grond van de wetgeving op productaansprakelijkheid wordt niet uitgesloten.

18. Duur, beëindiging

18.1 Tenzij anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan en treedt ze in werking zodra ze door beide Partijen is ondertekend.

18.2 Tenzij anders overeengekomen, kan iedere Partij de contractuele relatie te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een contractuele opzegtermijn van één maand die eindigt aan het eind van een kalendermaand. De beëindiging van de contractuele relatie omvat tegelijkertijd de beëindiging op de eerstvolgende mogelijke datum van het Account en alle identificatiegegevens van gebruikers die aan zakenpartners van de Klant zijn verstrekt. De beëindiging van deze Algemene voorwaarden heeft geen invloed op de contractuele relatie met betrekking tot de Bosch-ID.

18.3 Het recht van de Partijen om de Overeenkomst om dringende redenen te beëindigen zonder inachtneming van een opzegtermijn blijft onverlet. Dringende redenen worden geacht te bestaan indien

18.4 de Klant gedurende twee opeenvolgende maanden in gebreke blijft met de betaling van de vergoeding of van een niet onaanzienlijk deel van de vergoeding overeenkomstig artikel 12 of indien hij gedurende een periode van meer dan twee maanden in gebreke blijft met de betaling van de vergoeding voor een bedrag dat gelijk is aan de vergoeding van de twee maanden voorafgaand aan de opzegging. Indien de Aanbieder de Overeenkomst opzegt om dringende redenen die door de Klant zijn veroorzaakt, kan de Aanbieder onmiddellijk een forfaitaire schadevergoeding eisen ter hoogte van 50 % van de resterende maandelijkse basiskosten die verschuldigd zijn tot het verstrijken van de normale looptijd van de Overeenkomst. De Klant heeft het recht om aan te tonen dat er minder schade is geleden en de Aanbieder heeft het recht om aan te tonen dat er meer schade is geleden. Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigen alle machtigingen en registraties van de Klant onder deze Overeenkomst automatisch en gelijktijdig. De machtigingen in verband met de Bosch-ID zijn hiervan uitgesloten. De machtiging voor de Bosch-ID moet in overeenstemming zijn met de voorwaarden die van toepassing zijn op de Bosch-ID.

19. Verplichtingen bij en na beëindiging van de Overeenkomst

19.1 De Aanbieder verbindt zich ertoe om de Klantgegevens één maand na beëindiging van de Overeenkomst uit al zijn systemen te verwijderen, tenzij de wettelijke bewaartermijnen anders bepalen. De Klant is verplicht om de Klantgegevens op eigen verantwoordelijkheid tijdig te exporteren en op te slaan voordat de Overeenkomst wordt beëindigd of de bovengenoemde periode afloopt. Op verzoek van de Klant en tegen een afzonderlijk overeen te komen vergoeding zal de Aanbieder de Klant hierbij ondersteunen.

19.2 In het geval van beëindiging van de Overeenkomst zal de Aanbieder zich inspannen om de Klant, op verzoek en tegen vergoeding, zo goed mogelijk te ondersteunen bij de overstap naar een andere dienstverlener. De Partijen zullen de details hiervan overeenkomen in een afzonderlijke migratieovereenkomst.

20. Uitvoercontrole

20.1 De Klant is zich ervan bewust dat het gebruik van de Applicatie onderhevig kan zijn aan import-/exportbeperkingen. In het bijzonder kunnen er goedkeuringsvereisten zijn of kan het gebruik van de Applicatie en van gerelateerde technologieën in het buitenland aan beperkingen/limieten onderworpen zijn.

20.2 De Klant dient zich respectievelijk te houden aan de toepasselijke nationale en internationale import/exportcontroleregelingen en aan alle andere relevante regelgeving.

20.3 De uitvoering van de Overeenkomst door de Aanbieder is onderworpen aan de voorwaarde dat die uitvoering niet wordt belemmerd door nationale of internationale invoer-/uitvoerregelingen of andere wettelijke bepalingen.

20.4 Bij vertragingen als gevolg van uitvoercontroles of goedkeuringsprocedures zijn deadlines en leveringsdatums niet langer van toepassing. Indien de nodige goedkeuringen niet worden verleend of indien de levering en de dienstverlening niet kunnen worden goedgekeurd, wordt de Overeenkomst geacht niet te zijn gesloten met betrekking tot de betreffende onderdelen.

20.5 De Aanbieder heeft het recht om de Overeenkomst zonder kennisgeving te beëindigen indien dat voor de Aanbieder noodzakelijk is om te voldoen aan nationale of internationale wettelijke bepalingen. In het geval van een dergelijke beëindiging kan de Klant geen schadeclaim indienen noch andere rechten op grond van deze beëindiging laten gelden.

20.6 De Applicatie mag niet voor militaire of nucleaire doeleinden worden gebruikt.

21. Diverse bepalingen

21.1 Op de contractuele relaties tussen de Partijen is het materiële recht van Nederland van toepassing. De toepassing van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG) is uitgesloten.

21.2 Deze Algemene voorwaarden hebben voorrang op de bepalingen van de Overeenkomst, met inbegrip van de bijlagen, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk afwijkt van deze Algemene voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst en de bijlagen, hebben de bepalingen van de Overeenkomst voorrang op die van de bijlagen (met uitzondering van deze Algemene voorwaarden).

21.3 Juridisch relevante verklaringen en kennisgevingen die de Klant na het aangaan van de Overeenkomst aan de Aanbieder moet doen (bijv. vaststelling van termijnen, melding van gebreken, verklaring van ontbinding of prijsverlaging) zijn slechts geldig als ze in tekstvorm zijn gedaan.

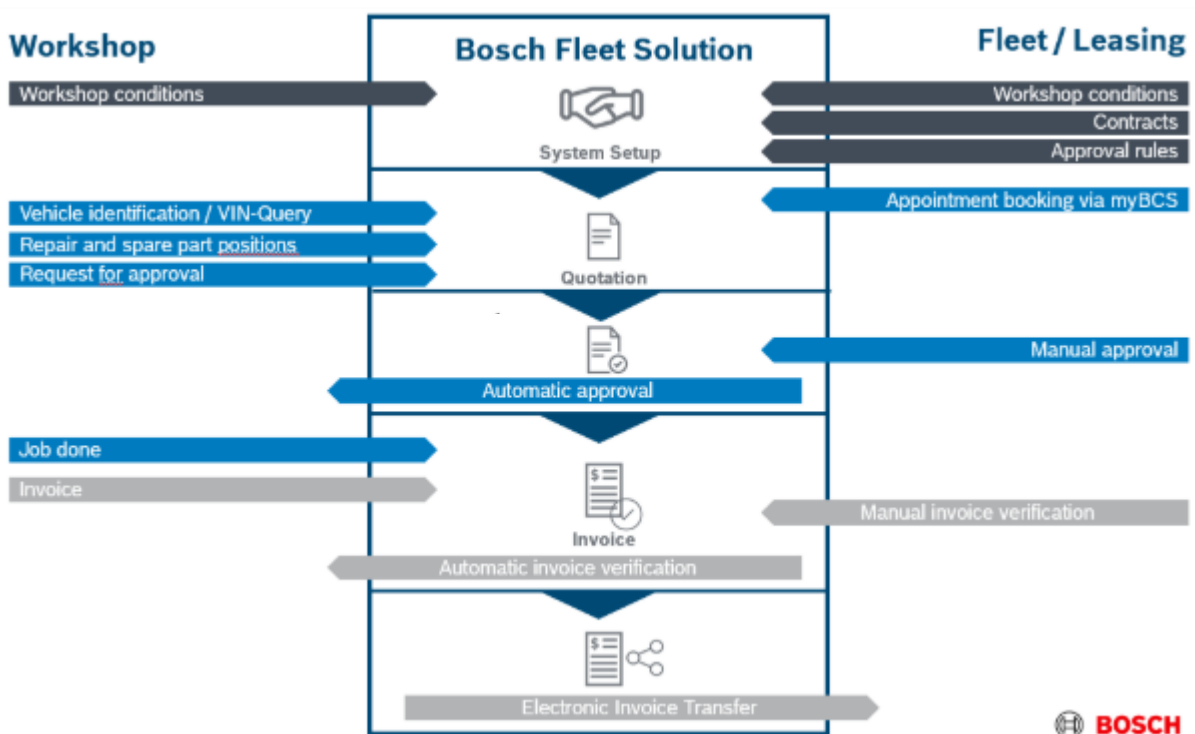
21.4 Indien een bepaling van deze Algemene voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar is of wordt, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen.

21.5 De rechtbanken van Midden-Nederland, locatie Utrecht zijn exclusief bevoegd.

Robert Bosch BV

Bosch Fleet Solution

Bijlage 1: Beschrijving van de diensten



Bosch Fleet Solution is een calculatie-, boekings-, goedkeurings-, facturatie- en communicatieplatform dat ontworpen is om de garage in realtime en digitaal te koppelen aan het wagenpark/de leasemaatschappij voor elk(e) service, onderhoud en reparatie die/dat een voertuig uit de vloot moet ondergaan.

Om het proces in gang te zetten, moet de wagenparkgebruiker de toepasselijke leasecontracten met informatie over het voertuig en de leasegegevens uploaden. Voor een eenvoudige registratie van het voertuig in het systeem is tegen extra betaling een voertuigidentificatiefunctie via VIN Query beschikbaar.

Via een reeks goedkeuringsregels kan de vlootgebruiker goedkeuringen versturen en beheren of facturen controleren. Voorbeelden daarvan zijn toleranties, percentages, handmatige goedkeuringen in voorkomend geval, enz.

De voorwaarden van de betreffende garage in verband met uurtarieven, variërende en vaste tarieven, enz. stellen beide partijen in staat om hun samenwerking te regelen en dienen als basis voor het goedkeuringsproces.

Om een afspraak te maken bij de garage van zijn of haar voorkeur kan de wagenparkbeheerder of de bestuurder van het voertuig de gewenste datum en tijd boeken via de digitale boekingsoplossing myBCS, die deel uitmaakt van Bosch Fleet Solution.

De garage identificeert het binnengebrachte voertuig op basis van de nummerplaat of van het contractnummer. De garage bepaalt de uit te voeren werkzaamheden, met inbegrip van de reparaties en reserveonderdelen, en stelt de offerte samen met een verzoek om goedkeuring op.

Afhankelijk van de instellingen van de bovenstaande reeks regels keurt het systeem de aanvraag automatisch goed als de inhoud van de offerte in overeenstemming is met de voorwaarden en de informatie dat het voertuig aan de vereisten van de fabrikant voldoet. In alle andere gevallen genereert Bosch Fleet Solution een verzoek dat de wagenparkbeheerder handmatig moet afhandelen.

Na het onderhoud en/of de reparatie van het voertuig stuurt de garage de factuur naar Bosch Fleet Solution. De factuur wordt gecontroleerd en vergeleken met een mogelijk gerelateerde taak. Het systeem toetst de factuur opnieuw aan de voorwaarden, aan de informatie dat het voertuig aan de vereisten van de fabrikant voldoet en aan de ingestelde regels om de goed- of afkeuring van de factuur aan te bevelen. De uiteindelijke beslissing om de factuur goed te keuren of te betwisten ligt altijd bij de vlootbeheerder. Maar het systeem kan indien gewenst facturen ook automatisch goedkeuren wanneer de toepasselijke factuurregels zijn geconfigureerd. De vlootgebruiker kan in ieder geval onjuiste facturen betwisten.

Het systeem kan goedgekeurde facturen direct elektronisch versturen naar ERP- en/of boekhoudsystemen, en zelfs bestanden van elektronische facturen converteren. Offertes of facturen voor service, onderhoud en reparaties kunnen optioneel als pdf-bestand naar Bosch Fleet Solution worden verstuurd. Het systeem maakt gebruik van OCR-technologie en AI om offertes of facturen om te zetten in verwerkbaar, gestructureerde gegevens.

Bosch Fleet Solution biedt een rapportagefunctie die alleen voor wagenparkklanten beschikbaar is. Een set standaardrapporten met gegevens van de huidige en vorige maand is automatisch beschikbaar. Naar wens kan de klant Premium Power BI-rapportagefuncties tegen extra betaling bestellen.

Bosch Fleet Solution

Bijlage 2: Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau of SLA

Deze SLA bevat de bepalingen met betrekking tot de dienstverleningsniveaus en het uitvoeren van onderhoudstaken, de beschikbaarheid van ondersteuning, het beheer van incidenten, servicebeoordelingen en rapportage in Bosch Fleet Solution (hierna de '**Applicatie**' genoemd).

1. Definities

- 1.1. **Overeenkomst** verwijst naar de overeenkomst tussen de Klant en de Aanbieder in verband met het gebruik van de Applicatie (bijv. het bestelformulier).
- 1.2. **Beschikbaarheid** betekent dat de Klant de essentiële functies van de Applicatie kan uitvoeren en gebruiken op de startdatum zoals gedefinieerd in de Overeenkomst.
- 1.3. **Uitval** verwijst naar het totale aantal uren waarin de essentiële functies van de Applicatie zoals gedefinieerd in de Overeenkomst niet beschikbaar zijn voor de Klant gedurende de overeengekomen looptijd van het systeem en als gevolg van problemen waarvoor Aanbieder verantwoordelijk is.
- 1.4. **Incident** omvat elke storing van de Applicatie, zoals uitval, fouten of een verminderde kwaliteit.
- 1.5. **Beheer van incidenten** verwijst naar het verwerken van Incidenten.
- 1.6. **Prioriteit van incidenten** verwijst naar de ernst van een Incident.
- 1.7. **Reactietijd** verwijst naar de tijd die verstrijkt voordat het Incident dat de Klant heeft gemeld wordt behandeld.
- 1.8. **Onderhoudswerkzaamheden** omvatten alle nodige onderhoudstaken om de Applicatie draaiende te houden, om fouten in de Applicatie te verhelpen en/of noodzakelijke werkzaamheden om functionaliteiten te verbeteren, uit te breiden of te vernieuwen, zodat de Klant de Applicatie in overeenstemming met de Overeenkomst kan gebruiken.
- 1.9. **SLA** verwijst naar deze Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau.
- 1.10. **Bedrijfstijd van het systeem** verwijst naar de totale duur dat het systeem bruikbaar moet zijn.

2. Algemene bepalingen

- 2.1. Deze SLA regelt de Beschikbaarheid van de Applicatie en de ondersteunende diensten in detail.
- 2.2. Deze SLA is uitsluitend van toepassing op de Applicaties die beschikbaar zijn gesteld voor productief gebruik door de Klant en niet op niet-productieve, gratis en/of proefversies van de Applicatie, integratie- of testsystemen.
- 2.3. Deze SLA is alleen geldig in combinatie met de Overeenkomst en treedt pas in werking nadat de Klant en de Aanbieder de Overeenkomst hebben gesloten.
- 2.4. Alle prestatiegegevens in deze SLA hebben betrekking op de kwaliteit van de Applicatie die op de startdatum aan de Klant wordt aangeboden in overeenstemming met de Overeenkomst. Storingen in de gegevensoverdracht van het overdrachtspunt naar de Klant en/of in het IT-systeem van de Klant zelf komen niet in aanmerking.

3. Beschikbaarheid

- 3.1. De Aanbieder stelt de Applicatie op het overdrachtspunt ter beschikking met de Bedrijfstijd van het systeem en met de Beschikbaarheid die hieronder worden uiteengezet:

Bedrijfstijd van het systeem	24 uur per dag, 7 dagen per week
Beschikbaarheid	95 %

- 3.2. Bij het berekenen van de Beschikbaarheid wordt de Uitval waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is, beschouwd als tijd waarin het systeem beschikbaar is. Dat is met name:
 - y) Uitval als gevolg van geplande of ongeplande Onderhoudswerkzaamheden en gegevensback-ups zoals gedefinieerd in artikel 6;
 - z) Uitval als gevolg van Onderhoudswerkzaamheden en gegevensback-ups die vooraf met de Klant zijn overeengekomen;
 - aa) Uitval als gevolg van operationele onderbrekingen veroorzaakt door overmacht of andere onvermijdbare gebeurtenissen buiten de controle van Aanbieder, die niet met redelijke inspanning voorkomen konden worden, die zelfs bij het betrachten van de nodige zorgvuldigheid niet voorzien hadden kunnen worden en die de verplichtingen van Aanbieder onder deze SLA aanzienlijk bemoeilijken of geheel of gedeeltelijk onmogelijk maken, zoals stakingen, uitsluitingen, uitzonderlijke weersomstandigheden, stroomstoringen, operationele of verkeersonderbrekingen en transportbelemmeringen en die Aanbieder ontslaan van zijn verplichtingen onder deze SLA voor de duur van een dergelijke gebeurtenis;

- bb) Uitval als gevolg van virussen of aanvallen van hackers, tenzij de Aanbieder geen passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen;
- cc) Uitval door onderbrekingen veroorzaakt door de Klant;
- dd) Uitval door het installeren van beveiligingspatches die nodig zijn om de werking te garanderen en voort te zetten en die onmiddellijk geïnstalleerd moeten worden;
- ee) Uitval als gevolg van softwarefouten in applicaties van de Klant of als gevolg van fouten in het systeem en systeem gerelateerde software veroorzaakt door applicaties of gegevens van de Klant;
- ff) Uitval door onderbrekingen bij derden waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is.

3.3. De Klant verbindt zich ertoe om elke beperking van de Beschikbaarheid van de Applicatie aan de Aanbieder te melden in overeenstemming met artikel 5.

4. Ondersteuning

4.1. Bedrijfstijden van eerstelijnsondersteuning

Werkdagen	Zo	Ma	Di	Wo	Do	Vr
Werktijden	-	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur

4.2. De eerstelijnsondersteuning omvat:

- m) Een servicehotline voor het aannemen en documenteren van oproepen van de Klant;
- n) Een servicedesk voor het ontvangen van incidentmeldingen van de Klant, het prioriteren van incidentmeldingen volgens dringendheid, het analyseren en isoleren van incidenten en het doorsturen van een Incident naar de tweedelijnsondersteuning als het niet kan worden opgelost door de eerstelijnsondersteuning;
- o) Coördinatie tussen de eerste- en tweedelijnsondersteuning;
- p) Een controle van de oplossing van het Incident en de levering aan de Klant door de tweedelijnsondersteuning.

4.3. Alle tijden zijn gebaseerd op de in Nederland geldende Midden-Europese tijd (CET) of Midden-Europese zomertijd (CEST).

5. Beheer van incidenten

5.1. Het Beheer van incidenten omvat alle activiteiten tussen de Klant en de Aanbieder die verband houden met de melding en het beheer van Incidenten totdat ze zijn opgelost.

5.2. Prioriteit van incidenten

- g) Alle Incidenten binnen de Applicatie krijgen een prioriteit toegewezen die op haar beurt de beoogde Reactietijd bepaalt.

Prioriteit van incidenten	Omschrijving	Reactietijd
1 Kritiek	Er is sprake van een Incident met prioriteit 1 als het gebruik van de Applicatie of belangrijke onderdelen daarvan volledig onmogelijk is of ernstig wordt beperkt, bijvoorbeeld door storingen, foutieve werkresultaten of reactietijden.	8 uur
2 Ernstig	Er is sprake van een Incident met prioriteit 2 als het gebruik van de Applicatie niet onmogelijk of ernstig beperkt is, bijvoorbeeld als gevolg van storingen, foutieve werkresultaten of reactietijden, of als het gebruik belemmerd wordt door beperkingen die niet onaanzienlijk zijn.	16 uur
3 Miniem	Er is sprake van een Incident met prioriteit 3 als het gebruik van de Applicatie niet direct en/of aanzienlijk belemmerd wordt, bijvoorbeeld als gevolg van basisinstellingen die niet goed zijn gedefinieerd of zonder handige, maar niet noodzakelijke functies.	24 uur
4 Verwaarloosbaar	Er is sprake van een Incident met prioriteit 4 als er geen beperking is in het gebruik van de functionaliteiten van de Applicatie: bijv. kleine gebreken, vragen of verzoeken om verbetering door de Klant.	Niet van toepassing

- h) Alle Incidenten worden uiteindelijk door de Aanbieder geprioriteerd, rekening houdend met de definities in de bovenstaande tabel.

5.3. Proces

- s) De Klant dient Incidenten onmiddellijk aan de Aanbieder te melden.

- t) Alle incidenten moeten worden gemeld via de hotline of per e-mail. In het geval van een Incident met prioriteit 1 dient de Klant ook contact op te nemen met de servicehotline van de eerstelijnsondersteuning om onmiddellijk actie te laten ondernemen.
- u) Wanneer de Klant het Incident meldt, dient hij de volgende informatie te verstrekken:
 - (21) Een beschrijving van het Incident;
 - (22) De functie van de Applicatie die niet goed werkt;
 - (23) De datum en het tijdstip waarop het Incident zich heeft voorgedaan;
 - (24) De prioriteit van het Incident;
 - (25) De actie die de Klant reeds heeft ondernomen om het Incident te verhelpen en het gedrag dat het gevolg is van de actie die de Klant ondernomen heeft om het Incident te verhelpen.
- v) Zodra de Klant alle vereiste informatie heeft verstrekt, zet de Aanbieder het oplosproces in gang en krijgt de Klant de eerste feedback over het Incident in overeenstemming met de Reactietijd van de desbetreffende Prioriteit van incidenten in punt 5.2.
- w) De Aanbieder zal de Klant op de hoogte brengen van de sluiting van het Incident.
- x) Incidenten worden behandeld tijdens de werkdagen en -tijden zoals gedefinieerd in punt 5.

6. Onderhoudswerkzaamheden

6.1. De Aanbieder heeft het recht om de terbeschikkingstelling van de Applicatie te onderbreken voor geplande onderhoudswerkzaamheden.

6.2. De Aanbieder zal de Onderhoudswerkzaamheden zodanig plannen dat het gebruik van de Applicatie door de Klant zo min mogelijk wordt belemmerd.

6.3. De Aanbieder hanteert het onderstaande schema voor Onderhoudswerkzaamheden.

	Maandag t/m vrijdag
Onderhoudsschema	20.00 CET - 06.00 CET

6.4. De Aanbieder heeft ook het recht om ongeplande Onderhoudswerkzaamheden aan de Applicatie uit te voeren om een belangrijke reden, bijvoorbeeld als de werking van de Applicatie in gevaar komt. Dit omvat in het bijzonder zogenoemde

dringende wijzigingen, bijv. de installatie van beveiligingspatches die nodig zijn voor het beveiligen en onderhouden van activiteiten en die onmiddellijk moeten worden geïnstalleerd.

6.5. Alle tijden zijn gebaseerd op de in Nederland geldende Midden-Europese tijd (CET) of Midden-Europese zomertijd (CEST).

7. Diverse bepalingen

In alle andere opzichten zijn de bepalingen van de Overeenkomst van toepassing.

Robert Bosch BV

Bosch Fleet Solution

Bijlage 3: Overeenkomst inzake gegevensgebruik

De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op de zakelijke en operationele gegevens die de Klant in het kader van Bosch Fleet Solution verstrekt en regelen het gebruik dat de Aanbieder maakt van die gegevens in een volledig geanonimiseerde, niet-persoonlijke vorm.

1. Gegevens in de zin van deze overeenkomst omvatten volledig geanonimiseerde informatie die is gegenereerd door het gebruik dat de Klant maakt van Bosch Fleet Solution of die automatisch wordt gegenereerd via elektronische interfaces en wordt opgeslagen op de infrastructuur die de Aanbieder ter beschikking stelt voor het gebruik van Bosch Fleet Solution.
2. Door gebruik te maken van Bosch Fleet Solution verstrekt de Klant de Aanbieder gegevens van de categorieën genoemd in artikel 3 en verleent de Klant de Aanbieder een kosteloos, onherroepelijk en blijvend recht om deze gegevens te gebruiken voor de doeleinden genoemd in artikel 4.

3. Categorieën

3.1. Contractgegevens (leasecontracten)

- 3.1.1. Begin- en einddatum
- 3.1.2. Kilometerstand
- 3.1.3. Contract-ID
- 3.1.4. Fabrikant, model en type van het voertuig
- 3.1.5. Eerste ingebruikname

3.2. Voorwaarden

- 3.2.1. Uurtarieven
- 3.2.2. Kortingen
- 3.2.3. Toeslagen

3.3. Informatie over de werkzaamheden

- 3.3.1. Voertuiggegevens (fabrikant, model, type, VIN)
- 3.3.2. Type van service en/of reparatie

3.4. Informatie over de geraamde kosten

- 3.4.1. Reparatie- en onderhoudsinformatie
- 3.4.2. Uurtarief
- 3.4.3. Posten met vaste prijs
- 3.4.4. Werkuren
- 3.4.5. Uurtarieven

- 3.4.6. Onderdelen
- 3.4.7. Prijzen (onderdelen, smeermiddelen, vaste prijzen)
- 3.4.8. Kortingen
- 3.4.9. Toeslagen
- 3.4.10. Totaalbedrag
- 3.4.11. Informatie over goedkeuring/afwijzing

3.5. Factuurgegevens

- 3.5.1. Factuurdatum
- 3.5.2. Reparatie- en onderhoudsinformatie
- 3.5.3. Uurtarief
- 3.5.4. Posten met vaste prijs
- 3.5.5. Werkuren
- 3.5.6. Uurtarieven
- 3.5.7. Onderdelen
- 3.5.8. Prijzen (onderdelen, smeermiddelen, vaste prijzen)
- 3.5.9. Kortingen
- 3.5.10. Toeslagen
- 3.5.11. Totaalbedrag

3.6. Zakelijke gegevens

- 3.6.1. Totaalbedrag van de kostenramingen per bedrijf
- 3.6.2. Totaalbedrag van de kostenraming

4. Gebruiksdoeleinden

De Aanbieder gebruikt de verzamelde gegevens voor de volgende doeleinden:

- 4.1.** Rapportage in verband met de functionaliteit
- 4.2.** Statistische beoordelingen (bijv. omzetgegevens, aantal transacties, opsplitsing van service-/reparatietypes, opsplitsing van voertuigmerken en -types)

5. Modaliteiten voor gegevenscategorieën vermeld in punt 3

Voor de goede werking van de Applicatie heeft de Aanbieder technische toegang tot de gegevens van de Klant, die echter uitsluitend in hun geheel worden gebruikt voor zover dit nodig is voor de goede werking van de Applicatie.

Bosch Fleet Solution

Contratto Bosch Fleet Solution Software as a Service (SaaS) (IT)

Con la presente firma confermo di aver letto e di accettare integralmente i documenti allegati nella loro forma applicabile:

- Bosch Fleet Solution SaaS: Termini e Condizioni
- Allegato 1: Descrizione del Servizio
- Allegato 2: SLA (Accordo Livello di Servizio)
- Allegato 3: Appendice dell'Accordo di utilizzo dei dati del servizio Bosch Fleet Solutions
- Allegato 4: Informativa privacy Bosch Fleet Solution - Contratto SaaS

Il Servizio, attivato a partire dall'accettazione della presente - salvo diverso accordo tra Robert Bosch S.p.A. ("**Bosch**") e il Cliente - sarà fornito da Bosch a titolo gratuito. Eventuali modifiche del corrispettivo per il Servizio saranno effettuate e comunicate da Bosch in linea con le disposizioni dell'articolo 12.7 dei Termini e Condizioni del servizio, allegate.

Le disposizioni di cui al presente documento – ove in contrasto - prevalgono sugli allegati dello stesso (Termini e Condizioni, Allegato 1, 2, 3 e 4).

In particolare, con riferimento al documento Termini e Condizioni Software as a Service, il Cliente accetta espressamente ai sensi degli articoli 1341 e ss. del codice civile i seguenti articoli:

12.7 variazioni di prezzo

17 limitazioni di responsabilità

21.5 foro esclusivo

Bosch Fleet Solution Software as a Service Termini e Condizioni

Questi Termini e Condizioni si applicano all'utilizzo da parte del cliente (di seguito "**Cliente**") di applicazioni software sulla base del software as a service ("**SaaS**") fornito da Robert Bosch S.p.A. Società Unipersonale – con sede legale in Via M.A. Colonna, 35 - 20149 Milano – C.F. e P. I.V.A. 00720460153 (di seguito: "**Fornitore**", Cliente e Fornitore di seguito denominati "**Parti**").

1. Definizioni

1.1 "**Account**": indica l'autorizzazione ad accedere alle applicazioni ad accesso controllato del Fornitore.

1.2 "**Applicazione**": indica l'applicazione software Bosch Fleet Solution fornita dal Fornitore ai sensi di un Contratto SaaS.

1.3 "**Single-Key-ID** ": indica l'ID utente del servizio di autenticazione single sign-on fornito dal Fornitore che consente l'utilizzo di varie offerte di servizi digitali indipendenti del Gruppo Bosch, per il quale è richiesto l'indirizzo e-mail del Cliente.

1.4 "**Contratto SaaS**": indica l'accordo tra il Fornitore e il Cliente in merito alla fornitura dell'Applicazione (per es. un'offerta, un modulo d'ordine o un ordine online).

1.5 "**Dati del Cliente**": indicano tutti i dati, le informazioni, i contenuti o i materiali inviati dal Cliente o per conto del Cliente in relazione all'utilizzo del Servizio, dello spazio di archiviazione e/o dell'account o generati manualmente dal Cliente con l'Applicazione. I dati del Cliente includono anche i dati di accesso e di registrazione.

1.6 "**Descrizione del Servizio**": indica una descrizione delle funzionalità tecniche della rispettiva applicazione come stabilito nell'Allegato 1 dei presenti Termini e Condizioni.

1.7 "**Service Level Agreement**" ("**Accordo sul livello di servizio**" o "**SLA**"): definisce le caratteristiche qualitative dell'Applicazione in termini di disponibilità e manutenzione garantite dal Fornitore. Lo SLA è parte integrante del presente documento di Termini e Condizioni. L'SLA è riportato nell'Allegato 2 dei presenti Termini e Condizioni.

1.8 "**Dati di Utilizzo**": indicano tutti i dati macchina trasmessi automaticamente (dati di sensori o altri dati macchina) o i dati di sistema generati automaticamente (per es. file di registro, informazioni sull'utilizzo o sulla disponibilità dell'applicazione) come stabilito nell'Allegato 3 dei presenti Termini e Condizioni.

2. Ambito di Applicazione

2.1 Il Fornitore fornisce l'Applicazione al Cliente esclusivamente sulla base del presente documento di Termini e Condizioni e degli allegati applicabili e indicati nel presente documento, che sono parte integrante del Contratto SaaS.

2.2 I Termini e le Condizioni del Cliente o di terzi non saranno applicabili anche laddove il Fornitore non si opponga specificamente all'applicazione di tali termini e condizioni. Anche nel caso in cui il Fornitore faccia riferimento a una lettera che include o si riferisce ai termini e condizioni commerciali del Cliente o di una terza parte, ciò non costituisce un consenso all'applicazione di tali termini e condizioni.

2.3 Gli accordi individuali stipulati caso per caso tra le Parti (inclusi gli accordi accessori, i supplementi e le modifiche) avranno in ogni caso la precedenza sul presente documento di Termini e Condizioni.

3. Oggetto

3.1 Oggetto del presente documento di Termini e Condizioni è la fornitura dell'Applicazione, tramite accesso remoto, per l'utilizzo da parte del Cliente dello spazio di archiviazione necessario, nonché la concessione o l'acquisizione dei diritti di utilizzo relativi all'Applicazione da parte del Fornitore a fronte, ove eventualmente previsto dal Fornitore, di un pagamento da parte del Cliente. L'Applicazione è descritta in modo più dettagliato nel Contratto SaaS o in un suo allegato (ad esempio la Descrizione del Servizio).

Inoltre, il Cliente riconosce che il Fornitore non si assume alcuna garanzia per il contenuto contrattuale concluso nell'ambito dell'utilizzo dell'Applicazione e il suo adempimento. Tale contratto sarà stipulato tra il Cliente e un altro utente dell'Applicazione. L'implementazione di un'eventuale integrazione con sistemi e applicazioni esistenti del Cliente non rientra nell'ambito di applicazione del presente documento di Termini e Condizioni e richiede un accordo scritto separato tra le Parti.

3.2 Il Fornitore ha il diritto di far eseguire i servizi da terzi e affiliati del Fornitore ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile in qualità di subappaltatori.

4. Fornitura di spazio per applicazioni e archiviazione

4.1 Il Fornitore renderà disponibile la versione dell'Applicazione - in vigore - per l'utilizzo in conformità alle disposizioni del presente documento di Termini e Condizioni su un'infrastruttura server fornita dal Fornitore o dai suoi subappaltatori (di seguito denominata "**Server**") dal momento della sottoscrizione del Contratto SaaS o come diversamente concordato nel Contratto SaaS.

4.2 L'accesso all'Applicazione da parte del Cliente avverrà tramite browser via Internet o tramite un'interfaccia applicativa impostata dal Fornitore.

4.3 Per l'utilizzo dell'Applicazione il Cliente è tenuto a registrare una Single-Key-ID e un ID Profilo Bosch. L'applicazione indirizzerà il Cliente al rispettivo sito web. La registrazione richiederà almeno il nome e l'indirizzo e-mail del Cliente e, se del caso, ulteriori dati di contatto del Cliente. Il Fornitore fornirà al Cliente le credenziali di accesso necessarie per l'utilizzo dell'Applicazione, a meno che non sia richiesta la registrazione di un Bosch-ID. La registrazione di un Bosch-ID è di esclusiva responsabilità del Cliente.

4.4 In caso di necessità di un account per ottenere l'accesso e l'utilizzo dell'Applicazione, il Fornitore metterà a disposizione del Cliente tale account dopo che il Cliente avrà accettato il presente documento di Termini e Condizioni. La fornitura di un account è gratuita. L'account e le credenziali di accesso non sono trasferibili. Il Cliente è responsabile di tutte le azioni eseguite nell'ambito del proprio Account.

4.5 Il Cliente modificherà tutte le password in password note solamente allo stesso senza ritardi ingiustificati e le manterrà riservate. Il Fornitore non è responsabile delle conseguenze di un utilizzo improprio delle password da parte del Cliente.

4.6 Il Fornitore renderà disponibile al Cliente lo spazio di archiviazione per i dati di utilizzo sul Server del Fornitore nella misura in cui ciò sia necessario per l'utilizzo previsto dell'Applicazione. I dettagli sullo spazio di archiviazione e sull'archiviazione dei dati del Cliente sono riportati nel documento di Descrizione del Servizio.

4.7 I Dati del Cliente saranno archiviati e sottoposti a regolare backup da parte del Fornitore per l'intera durata del rapporto contrattuale.

5. Disponibilità Tecnica dell'Applicazione e dei Dati del Cliente

5.1 Il Fornitore è tenuto a garantire la disponibilità dell'Applicazione e dei Dati del Cliente presso gli hub Internet del data center del Fornitore, come concordato nello SLA. Si considera concordata una disponibilità annua in conformità con le disposizioni dell'SLA.

5.2 Se l'Applicazione non è disponibile a causa di: (i) interventi di manutenzione programmati (ad es. per aggiornamenti e/o upgrade), (ii) altre interruzioni programmate delle operazioni, (iii) interventi di manutenzione non programmati per giusta causa o per altri motivi di cui il Fornitore non sia responsabile, come ad es. malfunzionamenti nell'ambito della fornitura, del funzionamento e dell'assistenza della connessione di comunicazione del Cliente (sistemi di comunicazione al di fuori del data center del Fornitore), in particolare a causa di un guasto della connessione Internet del Cliente, allora, ai fini del calcolo della disponibilità, l'Applicazione sarà considerata disponibile durante tali periodi.

5.3 Il Fornitore sarà tenuto a garantire la disponibilità delle funzionalità dell'Applicazione definite nella Descrizione del Servizio solo se i requisiti di sistema ivi previsti sono stati rispettati dal Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile della conformità dei requisiti di sistema. La disposizione di cui all'Articolo 15 si applicherà di conseguenza alle modifiche dei requisiti di sistema e alle modifiche del sistema tecnico del Fornitore.

5.4 Il Fornitore è responsabile esclusivamente del corretto funzionamento dei suoi sistemi solo fino agli hub Internet del proprio data center.

Il Fornitore non garantisce che l'utilizzo dell'Applicazione non sarà interrotto o compromesso da tempi di inattività, attività di manutenzione, ulteriori sviluppi, aggiornamenti o malfunzionamenti.

6. Assistenza

6.1 Il Fornitore fornirà al Cliente un'assistenza di primo livello ("**FLS**") per tutti gli incidenti che si verificano nel contesto dell'Applicazione fornita. La disponibilità dell'assistenza è disciplinata dallo SLA. In relazione al FLS, per ciascun incidente il Fornitore creerà un ticket e gli assegnerà una categoria di errore corrispondente in conformità con lo SLA. Il Fornitore comunicherà al Cliente i riferimenti di contatto del FLS, impegnando a comunicare eventuali variazioni in maniera tempestiva.

6.2 Gli errori che non sono rettificabili dal FLS saranno inoltrati all'assistenza di secondo livello del Fornitore ("**SLS**"), se disponibile, con l'obiettivo di stabilire una soluzione temporanea. Il SLS verrà attivato tramite il FLS e garantirà i tempi di risposta concordati nel SLA.

6.3. Qualora la qualificazione del ticket da parte del Fornitore dimostrasse che la causa dell'incidente risiede in un servizio o in una prestazione del Cliente ai sensi dell'Articolo 13 o presentasse altre ragioni di cui il Fornitore non è responsabile, il ticket sarà inoltrato al Cliente. In questo caso il Cliente stesso sarà responsabile della risoluzione del problema. Nella medesima casistica, se l'utilizzo dell'Applicazione sarà limitato fino alla risoluzione dell'incidente, il Fornitore non è responsabile delle conseguenze che ne derivano e ciò non esonera il Cliente dal pagamento del compenso concordato.

6.4 L'assistenza, la fornitura e l'implementazione degli aggiornamenti dell'Applicazione da parte del Fornitore e la loro esecuzione avverranno, come richiesto, in conformità alle norme di manutenzione dell'Applicazione previste dallo SLA.

7. Altri servizi del Fornitore

7.1 Nel corso di vigenza del Contratto SaaS, il Fornitore fornirà al Cliente una documentazione per l'Applicazione nella versione corrente in formato elettronico.

7.2 È richiesto un accordo separato per iscritto per gli eventuali servizi aggiuntivi del Fornitore, in particolare i servizi di supporto e integrazione (per i sistemi del Cliente e/o per impianti/unità tecniche), nonché i servizi di consulenza. Il Cliente non ha diritto all'esecuzione di tali servizi.

8. Diritti d'Uso

8.1 Il Fornitore concede al Cliente un diritto non esclusivo, non cedibile in sublicenza e non trasferibile di utilizzare l'Applicazione nell'ambito delle funzionalità e dell'utilizzo previsto dell'Applicazione in conformità con le specifiche del servizio e la documentazione per la durata del rapporto contrattuale. In tale contesto, il Cliente ha il diritto:

- a) di rendere l'Account e l'Applicazione disponibili a terzi che utilizzano esclusivamente l'Applicazione per conto del Cliente;
- b) di archiviare e stampare la documentazione, mantenendo le notifiche di copyright esistenti e, ai fini del Contratto SaaS, di riprodurre il numero di copie di essa che è appropriato.

8.2 I componenti software open source utilizzati nell'Applicazione del Fornitore saranno illustrati nella Descrizione del Servizio o nell'Applicazione stessa, se esiste un obbligo legale in base alle condizioni del Software Open Source.

8.3 Il Fornitore mette a disposizione l'Applicazione come SaaS (Software as a Service) per accesso remoto. Non sarà messo a disposizione del Cliente per l'archiviazione permanente del Cliente, né il Cliente ha il diritto di renderlo disponibile o di utilizzarlo in un ambiente di data center.

8.4 Se, durante la durata del Contratto SaaS, il Fornitore mette a disposizione nuove versioni, aggiornamenti, upgrade, modifiche o estensioni dell'Applicazione o effettua altre modifiche relative all'Applicazione, le disposizioni dell'Articolo 8 si applicheranno anche a tali modifiche, anche se le modifiche o le estensioni sono state ordinate dal Cliente e pagate separatamente.

8.5 Il Cliente non avrà alcun diritto non espressamente concesso al Cliente ai sensi dei presenti Termini e Condizioni. In particolare, il Cliente non ha il diritto di:

- a) utilizzare l'Applicazione e/o l'Account al di fuori dell'ambito di utilizzo concordato nei presenti Termini e Condizioni o consentirne l'utilizzo a terzi;
- b) fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 8.1 a), mettere a disposizione di terzi l'Applicazione e/o l'Account;
- c) duplicare l'Applicazione e/o l'Account o fornirli per l'utilizzo per un periodo di tempo limitato, in particolare non locarli o darli in prestito.

8.6 Il Cliente è tenuto a garantire che le disposizioni dei presenti Termini e Condizioni siano rispettate.

8.7 Se il Cliente viola le disposizioni dell'Articolo 8, il Fornitore può, previa notifica scritta al Cliente, bloccare l'accesso del Cliente all'Applicazione, qualora il blocco sia necessario per porre rimedio alla violazione. Se il Cliente continua a violare le disposizioni dell'Articolo 8 o lo fa ripetutamente nonostante un rispettivo avvertimento scritto del Fornitore, il Fornitore ha il diritto di risolvere il rapporto contrattuale per giusta causa senza preavviso, a meno che il Cliente non sia responsabile di tale violazione. Il diritto del Fornitore di richiedere il risarcimento dei danni rimane impregiudicato.

8.8 Il Fornitore è l'unico proprietario dei Dati di Utilizzo e può utilizzarli e sfruttarli in forma anonima per qualsiasi scopo in conformità con le disposizioni di legge applicabili e con l'Allegato Accordo sull'Utilizzo dei Dati. Il Cliente garantisce di non aver stipulato alcun accordo con terzi che ne impedisca l'utilizzo.

9. Proprietà Intellettuale

Ad eccezione dei Dati del Cliente, tutti i contenuti dell'Applicazione, come testi, grafici, loghi, icone dei pulsanti, immagini e clip audio, è di proprietà del Fornitore o dei suoi licenziatari ed è protetto da copyright o da altri diritti di proprietà intellettuale.

10. Dati del Cliente

10.1 Il Cliente concede al Fornitore il diritto di utilizzare, ai fini dell'esecuzione del Contratto SaaS, i Dati del Cliente archiviati nello spazio di archiviazione per l'utilizzo dell'Applicazione, in particolare il diritto di riprodurre tali Dati del Cliente per questa finalità (ad esempio per il backup dei dati), di modificarli e di fornire tali Dati del Cliente ai fini dell'accesso.

10.2 Il Cliente garantisce che

- a) lui e/o i suoi licenziatari detengono tutti i diritti sui Dati del Cliente necessari per la concessione dei diritti ai sensi dei presenti Termini e Condizioni;
- b) i Dati del Cliente non violano i presenti Termini e Condizioni o le leggi applicabili e non violano la proprietà intellettuale di terzi.

10.3 Il Cliente è responsabile della sicurezza dei propri dati. Salvo diverso accordo nel Contratto SaaS, il Cliente è tenuto a eseguire regolarmente il backup dei propri Dati del Cliente. Ogni backup dei dati da parte del Cliente deve essere eseguito di modo che il recupero dei Dati del Cliente sia possibile in qualsiasi momento.

10.4 Il Fornitore ha il diritto di bloccare immediatamente l'utilizzo dell'Applicazione e dello spazio di archiviazione da parte del Cliente qualora vi sia il fondato sospetto che i Dati del Cliente archiviati siano illegali e/o violino i diritti di terzi. Esiste un sospetto giustificato di illegalità e/o di violazione dei diritti in particolare quando tribunali, autorità e/o altri terzi ne danno comunicazione al Fornitore. Il Fornitore dovrà quindi notificare al Cliente il blocco, indicandone la ragione. Il blocco sarà rimosso non appena il sospetto si rivelerà infondato.

11. Reclami per Difetti

11.1 In seguito alla notifica di un difetto da parte del Cliente, i difetti dell'Applicazione, inclusa la documentazione, saranno trattati dal Fornitore entro i tempi di risposta specificati nell'SLA. In assenza di una specifica nell'SLA, saranno applicate tempistiche di risposta ragionevoli. Lo stesso vale per altre interruzioni dell'utilizzabilità dell'Applicazione per le quali il Fornitore è responsabile. Eventuali richieste di risarcimento danni basate su prestazioni difettose per le quali il Fornitore è responsabile saranno disciplinate dall'Articolo 17 del presente documento di Termini e Condizioni.

11.2 Il diritto di recesso del Cliente potrà essere esercitato solo se il ripristino per un utilizzo conforme al Contratto non sia garantito dopo il secondo tentativo inutile di ripristino.

11.3 Qualora l'Applicazione venga fornita a titolo gratuito, il Fornitore non si assume alcuna garanzia, salvo in caso di dolo.

11.4 In caso di esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 11.2, al Cliente saranno garantiti il trasferimento dei Dati.

12. Corrispettivo, Tasse, Variazione di Prezzo

12.1 L'eventuale importo del corrispettivo è specificato nel Contratto SaaS o in un suo allegato (ad esempio il listino prezzi).

12.2 Tutti i prezzi sono espressi in euro più l'imposta sul valore aggiunto o qualsiasi altra tassa di natura analoga nella giurisdizione applicabile, all'importo applicato in conformità alle norme di legge.

12.3 Salvo diverso accordo tra le Parti, tutte le fatture del Fornitore devono essere pagate, senza alcuna deduzione, su un conto bancario indicato dal Fornitore entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione e dalla data di scadenza della fattura.

12.4 Altri servizi non coperti dal corrispettivo concordato nel Contratto SaaS saranno eseguiti dal Fornitore, sulla base di tempo e materiali, nonché ai prezzi di listino generali del Fornitore applicabili al momento dell'ordine.

12.5 Ciascuna parte sarà responsabile, come previsto dalla legge applicabile, dell'identificazione e del pagamento di tutte le tasse e gli altri contributi e oneri governativi (e di eventuali penali, interessi e altri supplementi) imposti a tale parte su o in relazione alle transazioni e ai pagamenti ai sensi del Contratto SaaS.

12.6 Tutti i pagamenti effettuati dal Cliente al Fornitore ai sensi del Contratto SaaS saranno effettuati senza alcuna deduzione o ritenuta, come richiesto dalla legge. Laddove tali deduzioni o trattenute (incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le ritenute sui redditi transfrontalieri) siano richieste su qualsiasi pagamento, il Cliente pagherà gli importi aggiuntivi necessari affinché l'importo netto ricevuto dal Fornitore sia pari all'importo dovuto e pagabile ai sensi del Contratto SaaS. Il Fornitore fornirà al Cliente i moduli fiscali ragionevolmente richiesti al fine di ridurre o eliminare l'importo di qualsiasi trattenuta o detrazione fiscale in relazione ai pagamenti effettuati ai sensi del Contratto SaaS.

12.7 Dopo la scadenza di un periodo di 12 (dodici) mesi dalla stipula del Contratto SaaS, il Fornitore ha il diritto di aumentare il corrispettivo con un preavviso scritto di 3 (tre) mesi alla fine del mese. Ulteriori aumenti degli elementi del corrispettivo così adeguati possono essere richiesti solo dopo la scadenza di un periodo di 12 (dodici) mesi dall'ultimo adeguamento dei prezzi. In caso di adeguamento del corrispettivo, il Cliente può recedere dal contratto entro un periodo di 30 giorni con effetto dalla data di entrata in vigore dell'adeguamento del corrispettivo.

13. Doveri e Obblighi del Cliente

13.1 Il Cliente adempirà a tutti gli obblighi di collaborazione richiesti per l'adempimento del rapporto contrattuale. In particolare, il Cliente è tenuto a:

- a) cambiare tutte le password assegnate dal Fornitore in password note solo al Cliente stesso, mantenere segrete le autorizzazioni all'utilizzo e all'accesso assegnate al Cliente, proteggerle dall'accesso da parte di terzi e non divulgarle a

utenti non autorizzati. Questi dati devono essere protetti da misure adeguate ed efficaci. Il Cliente informerà il Fornitore senza ritardi ingiustificati in caso di sospetto che persone non autorizzate possano essere venute a conoscenza dei dati di accesso e/o delle password;

- b) creare i requisiti di sistema definiti nel documento di Descrizione del Servizio;
- c) rispettare le restrizioni/gli obblighi relative/i ai diritti d'uso di cui all'Articolo 8 e perseguire eventuali violazioni di tali obblighi in modo efficace e con l'obiettivo di prevenire future violazioni;
- d) ottenere il consenso necessario dalle persone interessate nella misura in cui i dati personali vengono raccolti, elaborati o utilizzati all'interno dell'Applicazione, salvo applicazione di una differente base giuridica;
- e) controllare i dati e le informazioni per individuare virus e altri malware prima di inviare dati e informazioni al Fornitore e implementare programmi antivirus in conformità con lo stato dell'arte;
- f) notificare immediatamente al Fornitore eventuali difetti dell'Applicazione via e-mail (al più tardi entro il giorno lavorativo successivo) dopo averne preso conoscenza.

13.2 Il Cliente non è autorizzato a:

- a) ottenere l'accesso ad aree non pubbliche dell'Applicazione o ai sistemi tecnici su cui si basa l'Applicazione;
- b) utilizzare robot, spider, scraper o altri strumenti simili di raccolta o estrazione di dati, nonché utilizzare programmi, algoritmi o metodi per cercare, accedere, acquisire, copiare o monitorare l'Applicazione al di fuori degli endpoint API documentati;
- c) inviare consapevolmente Dati del Cliente con virus, worm, trojan o altri componenti infetti o dannosi, o interferire in altro modo con il corretto funzionamento dell'Applicazione;
- d) decrittografare, decompilare, disassemblare, ricostruire o tentare in qualsiasi altro modo di rivelare il codice sorgente dell'Applicazione, così come di qualsiasi software o algoritmo proprietario impiegato salvo quanto espressamente consentito dalla normativa vigente;
- e) testare, scansionare o esaminare la vulnerabilità dell'Applicazione, oppure
- f) utilizzare intenzionalmente dispositivi, software o routine che abbiano un effetto dirompente sulle applicazioni, sulle funzioni o l'utilizzabilità dell'Applicazione o che distruggano intenzionalmente altri dati, sistemi o comunicazioni, che generino un carico eccessivo o che interferiscano in modo dannoso, intercettino o catturino in modo fraudolento.

14. Privacy

14.1 Le Parti si impegnano a rispettare le disposizioni di legge sulla protezione dei dati rispettivamente applicabili e far rispettare ai propri dipendenti impegnati nel rapporto contrattuale e nell'esecuzione dello stesso, la segretezza dei dati ai sensi della disciplina

sulla protezione dei dati, salvo che non siano già soggetti a un obbligo generale di agire di conseguenza.

Il Fornitore raccoglierà e utilizzerà i dati relativi al Cliente solo nella misura necessaria all'adempimento del presente contratto. Il Cliente acconsente alla raccolta e all'utilizzo di tali dati in tale misura.

14.2 Se il Cliente raccoglie, elabora o utilizza dati personali, il Cliente garantisce di essere autorizzato a farlo in conformità con le normative vigenti, in particolare in conformità con le norme sulla protezione dei dati e, in caso di violazione, il Cliente manleva e tiene indenne il Fornitore da eventuali richieste di terzi.

14.3 Il Fornitore tratterà i Dati del Cliente solo nella misura necessaria per l'esecuzione del Contratto SaaS. Il Cliente acconsente al trattamento di tali dati in tal senso.

14.4 Nella misura in cui i Dati del Cliente da trattare dal Fornitore sono qualificati come dati personali ai sensi della normativa privacy, tale trattamento da parte del Fornitore costituirà un trattamento dati su commissione. Il Fornitore si conformerà ai requisiti di legge relativi al trattamento dei dati raccolti su commissione e alle istruzioni del Cliente (ad esempio per ottemperare agli obblighi di cancellazione e blocco). In tal caso il Fornitore sarà nominato dal Cliente responsabile del trattamento con un documento dedicato.

14.5 Gli obblighi di cui agli Articoli da 14.1 a 14.4 continueranno a sussistere fino a quando i Dati del Cliente saranno trattati dal Fornitore, anche dopo la data di risoluzione del contratto.

15. Modifiche al Contratto SaaS

15.1 Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le Applicazioni fornite gratuitamente, di rendere disponibili nuove Applicazioni gratuitamente o a pagamento e di interrompere la fornitura di Applicazioni gratuite. Il Fornitore nel farlo terrà in debita considerazione i legittimi interessi del Cliente.

15.2 Il Fornitore si riserva il diritto di adattare i presenti Termini e Condizioni, lo SLA e le Applicazioni a pagamento alle mutate condizioni tecniche o giuridiche, in relazione a ulteriori sviluppi o progressi tecnici in qualsiasi momento; tale adattamento sarà efficace anche in relazione ai rapporti contrattuali esistenti.

15.3 Il Cliente sarà informato di tali modifiche via e-mail al più tardi 30 (trenta) giorni solari prima della data prevista per l'entrata in vigore delle modifiche, nella misura in cui l'adattamento comporti una restrizione dell'utilizzabilità dei dati generati fino a quel momento o altri svantaggi non solo irrilevanti (per es. spese di adattamento). Se il Cliente non si opporrà entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della notifica o continuerà a utilizzare l'Applicazione dopo la scadenza del periodo per l'opposizione, le modifiche saranno considerate effettivamente accettate a partire dalla data di scadenza del termine. In caso di obiezione, il rapporto contrattuale proseguirà alle condizioni finora vigenti. Qualora

venga sollevata un'obiezione, il Fornitore ha il diritto di recedere dal rapporto contrattuale con un preavviso di un (1) mese. Il Cliente sarà informato del suo diritto di opposizione e delle conseguenze nella notifica di modifica

16. Riservatezza

16.1 Le Parti si impegneranno a rispettare la riservatezza di tutte le informazioni da trattare come riservate e ottenute nell'ambito del presente rapporto contrattuale o, rispettivamente, a utilizzarle solo in relazione a terzi, per qualsiasi finalità, previo accordo scritto dell'altra Parte. Le informazioni da trattare come riservate includono le informazioni esplicitamente contrassegnate come riservate dalla Parte che le comunica e le informazioni la cui riservatezza derivi dalle circostanze in cui sono state fornite.

16.2 Gli obblighi di cui all'Articolo 16.1 non si applicheranno alle informazioni o parti di esse per le quali la Parte ricevente dimostri:

- a. che erano note alla Parte ricevente o generalmente accessibili prima della data di ricezione o che sono state rese note da terzi dopo la data di ricezione in modo legittimo e senza alcun obbligo di riservatezza; oppure
- b. che erano già note al pubblico o erano generalmente accessibili prima della data di ricezione; oppure
- c. che sono state rese note al pubblico o sono diventate generalmente accessibili dopo la data di ricezione senza che la Parte ricevente ne sia responsabile; oppure
- d. di aver rinunciato al proprio diritto alla riservatezza e per le quali la Parte notificante abbia rinunciato al proprio diritto alla riservatezza mediante una dichiarazione scritta alla Parte ricevente.

16.3 Le Parti rilasceranno dichiarazioni pubbliche relative alla loro cooperazione solo previo accordo reciproco. Il Cliente non ha il diritto di apparire come rappresentante o partner commerciale del Fornitore. Senza il previo consenso del Fornitore, il Cliente non è autorizzato a utilizzare le informazioni circa il rapporto contrattuale previsto o esistente per referenze o finalità di o marketing.

16.4 Gli obblighi di cui all'Articolo 16.1 sopravvivranno alla risoluzione/recesso/cessazione del contratto per un periodo indefinito finché non sarà stata dimostrata la presenza di una eccezione ai sensi dell'Articolo 16.2.

17. Responsabilità

17.1 Il Fornitore è responsabile in conformità con le disposizioni di legge:

- a) in caso di dolo o colpa grave,
- b) in conformità alle disposizioni della normativa in materia alla Responsabilità del Prodotto,
- c) nell'ambito di una garanzia fornita dal Fornitore,
- d) in caso di lesioni alla vita o all'incolumità fisica o di danni alla salute di una persona.

17.2 In caso di danni patrimoniali e finanziari causati per negligenza in qualsiasi altro modo, il Fornitore e le persone da lui incaricate per l'adempimento dei suoi obblighi saranno responsabili solo in caso di violazione di un obbligo contrattuale essenziale, il cui importo sarà tuttavia limitato ai danni prevedibili al momento della stipula del Contratto SaaS e tipici del tipo di contratto; per obblighi contrattuali sostanziali si intendono gli obblighi il cui adempimento è caratteristico del contratto e sui quali il Cliente può fare affidamento (di seguito denominati "**Obbligo Essenziale**").

17.3 Fermo restando quanto previsto dall'Articolo 17.1, in caso di violazione colposa di un Obbligo Essenziale dimostrata dal Cliente, l'importo della responsabilità del Fornitore per tutti gli eventi dannosi che si verificano nello stesso anno contrattuale è limitato come segue:

- a) L'importo massimo di responsabilità per anno contrattuale è pari al 100% del compenso pagato dal Cliente nell'anno dell'evento dannoso, limitato tuttavia a un massimo di 100.000 Euro.
- b) In caso di mancato raggiungimento del limite massimo di responsabilità in un anno contrattuale, ciò non aumenta il limite massimo di responsabilità nell'anno contrattuale successivo. Un anno contrattuale, ai sensi di quanto sopra, è il primo periodo di dodici (12) mesi dalla data di fornitura in conformità al Contratto e ogni successivo periodo di dodici (12) mesi.

17.4 È esclusa la responsabilità oggettiva ("responsabilità senza colpa") per i difetti già esistenti al momento della stipula del Contratto SaaS.

17.5 Fatte salve le disposizioni dell'Articolo 17.1, il Fornitore non sarà responsabile per la perdita dei Dati del Cliente se il danno è dovuto al mancato backup dei dati da parte del Cliente in conformità con l'Articolo 10.3 e pertanto non sarà responsabile di garantire che i dati del Cliente persi possano essere recuperati con uno sforzo ragionevole.

17.6 Le limitazioni di responsabilità di cui sopra si applicheranno anche in caso di colpa di una persona incaricata dal Fornitore nell'adempimento dei suoi obblighi e alla responsabilità personale dei dipendenti, dei rappresentanti e degli organi societari del Fornitore.

17.7 Per quanto riguarda i servizi di telecomunicazione, le limitazioni di responsabilità rimangono impregiudicate.

17.8 Nella misura in cui l'Applicazione viene fornita gratuitamente, il Fornitore non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dall'utilizzo dell'Applicazione, tranne nei casi di colpa grave e/o dolo.

18. Durata, recesso e risoluzione

18.1 Salvo diverso accordo, il Contratto SaaS è stipulato a tempo indeterminato ed entrerà in vigore alla firma di entrambe le Parti.

18.2 Salvo diverso accordo, ciascuna delle Parti può recedere in qualsiasi momento dal Contratto SaaS con un preavviso scritto di 30 giorni. La cessazione del rapporto contrattuale include anche la chiusura, alla data successiva possibile, dell'account e di tutti gli ID utente forniti ai partner commerciali del Cliente. La cessazione dell'applicazione del presente documento di Termini e Condizioni non influisce sul rapporto contrattuale relativo all'ID Bosch.

18.3 Il diritto delle Parti a risolvere il Contratto SaaS per giusta causa senza preavviso rimane impregiudicato.

Si ritiene che esista una causa se una delle parti viola gravemente gli obblighi esplicitamente disciplinati nel presente Contratto SaaS, in particolare se:

- a) l'altra Parte ha richiesto l'avvio di una procedura concorsuale o intende farlo nei prossimi quattordici (14) giorni di calendario;
- b) l'avvio di una procedura concorsuale è stato richiesto da terzi.

18.4 Il diritto delle Parti a risolvere il Contratto SaaS ai sensi del 1456 del Codice Civile nei casi di seguito elencati rimane inalterato: qualora il Cliente sia in ritardo nel pagamento del corrispettivo o di una parte non trascurabile dello stesso ai sensi dell'art.12 per due (2) mesi consecutivi o qualora, in un periodo di oltre due (2) mesi, sia in ritardo nel pagamento del corrispettivo per un importo pari al corrispettivo dei due (2) mesi precedenti la notifica della risoluzione. Alla risoluzione del Contratto SaaS, tutte le autorizzazioni e le registrazioni del Cliente ai sensi del presente Contratto SaaS, a eccezione delle autorizzazioni per l'ID Bosch, cesseranno automaticamente. L'autorizzazione per l'ID Bosch deve essere conforme ai termini applicabili all'ID Bosch.

19. Obblighi in caso di cessazione/recesso/risoluzione del Contratto SaaS e successivi alla cessazione/recesso/risoluzione dello stesso Contratto SaaS

19.1 Il Fornitore eliminerà i Dati del Cliente da tutti i sistemi del Fornitore un (1) mese dopo la risoluzione del Contratto SaaS, salvo che esistano periodi di conservazione previsti dalla legge che richiedano il contrario. Il Cliente è tenuto ad esportare e salvare i Dati del Cliente, sotto la propria responsabilità, in tempo utile prima della risoluzione del Contratto SaaS o della scadenza del suddetto periodo. Su richiesta del Cliente e a fronte di un corrispettivo da concordare separatamente, il Fornitore garantirà assistenza al Cliente in tal senso.

19.2 In caso di risoluzione del Contratto SaaS, il Fornitore si impegnerà a supportare il Cliente, su richiesta e a fronte di un corrispettivo, nel miglior modo possibile nel passaggio a un altro fornitore di servizi. Le Parti concorderanno i dettagli in un accordo di migrazione separato.

20. Controllo delle Esportazioni

20.1 Il Cliente è consapevole che l'utilizzo dell'Applicazione e del software di accesso può essere soggetto a restrizioni di importazione/esportazione. In particolare, potrebbero

esserci requisiti di approvazione, o l'utilizzo dell'Applicazione e del software di accesso e delle relative tecnologie potrebbe essere soggetto a restrizioni/limitazioni in Paesi stranieri.

20.2 Il Cliente dovrà rispettare le normative applicabili, nazionali e internazionali, in materia di controllo delle importazioni/esportazioni e tutte le altre normative pertinenti.

20.3 L'adempimento del Contratto da parte del Fornitore è subordinato al fatto che tale adempimento non sia ostacolato da impedimenti dovuti a normative nazionali o internazionali in materia di importazione/esportazione o da altre disposizioni di legge.

20.4 I ritardi dovuti ai controlli sulle esportazioni o alle procedure di approvazione rendono scadenze e le date di consegna. Qualora non vengano concesse le necessarie approvazioni o la fornitura e il servizio non possano essere approvati, il contratto sarà considerato non concluso in relazione alle parti interessate.

20.5 Il Fornitore ha il diritto di risolvere il Contratto SaaS se tale risoluzione è necessaria al Fornitore per conformarsi alle disposizioni di legge nazionali o internazionali. In caso di risoluzione, il Cliente non potrà avanzare alcuna richiesta di risarcimento danni o altri diritti a causa della risoluzione.

20.6 L'Applicazione e il software di accesso non potranno essere utilizzati per finalità militari o di tecnologia nucleare.

21. Varie

21.1 I rapporti contrattuali tra le Parti sono disciplinati dalla legge italiana. È esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG).

21.2 I presenti Termini e Condizioni, inclusi gli allegati, costituiscono parte integrante del Contratto SaaS.

21.3 Le comunicazioni giuridicamente rilevanti a cui il Cliente è tenuto dopo la stipula del Contratto SaaS (per es. la definizione dei limiti temporali, la notifica di difetti e la dichiarazione di recesso o riduzione del prezzo) richiedono la forma scritta per essere efficaci.

21.4 Qualora una qualsiasi disposizione dei presenti Termini e Condizioni sia o diventi invalida o inapplicabile, ciò non pregiudica le restanti disposizioni.

21.5 Il foro competente in via esclusiva è quello di Milano, Italia.

Bosch Fleet Solution

Allegato 1: Descrizione del servizio Bosch Fleet Solution

Bosch Fleet Solution è una piattaforma di prenotazione, approvazione e comunicazione, progettata per collegare l'officina con la società di gestione flotte (**Flotta**) in tempo reale e digitalmente, per qualsiasi tipo di intervento SMR (assistenza, manutenzione, riparazione) da eseguire su un determinato veicolo.

Per impostare il processo, la Flotta deve caricare i relativi contratti di noleggio contenenti informazioni sia sul veicolo che sui dettagli del noleggio.

Tramite un set di regole di approvazione, la Flotta potrà indirizzare e gestire le approvazioni o le verifiche delle fatture. Ad esempio: tolleranze, percentuali, approvazioni manuali se necessario, ecc.

Le condizioni commerciali relative alle tariffe orarie, prezzi dei lubrificanti, posizioni a prezzo fisso, ecc. presenti all'interno del sistema Bosch Fleet Solution consentiranno a entrambe le parti di gestire la propria collaborazione e serviranno come base per il processo di approvazione.

Per fissare un appuntamento presso l'officina selezionata, l'utilizzatore potrà prenotare seguendo il flusso di prenotazione indicato dalla Flotta.

Una volta in officina per l'esecuzione del lavoro, il veicolo verrà identificato tramite la targa. L'officina, selezionando i lavori da eseguire, comprese le riparazioni e la selezione dei ricambi necessari, creerà un preventivo e una richiesta di approvazione.

La richiesta di approvazione sarà inviata alla Flotta che, sulla base delle condizioni e le informazioni fornite dal costruttore, anche in base alle impostazioni del set di regole sopra indicato, fornirà l'approvazione creando un ordine di lavoro.

Al termine della lavorazione stessa e prima dell'emissione della fattura, l'officina Bosch si obbliga a chiudere l'ordine di lavoro, nel sistema Bosch Fleet Solution.

La fatturazione dell'intervento avverrà pertanto al termine della lavorazione stessa, quindi successivamente alla fine della manutenzione/ riparazione del veicolo e secondo un ordine di lavoro autorizzato e validato rispettando le informazioni specifiche riportate nel sistema Bosch Fleet Solution.

Le fatture saranno emesse nei confronti della Flotta, per ogni singolo intervento autorizzato e dovranno essere coerenti con gli ordini di lavoro autorizzati e validati, e dovranno contenere i seguenti dati:

- Numero autorizzazione Bosch Fleet Solution e targa del veicolo per il quale è stato eseguito il servizio di manutenzione/riparazione.

- Elenco delle parti di ricambio ed eventuali lubrificanti/fluidi utilizzati, marchio, codice, descrizione, prezzo di listino, sconto applicato e ore di manodopera

In caso di invio di fattura non corrispondente a quanto autorizzato e validato dalla Flotta all'interno del sistema Bosch Fleet Solution, l'officina dovrà emettere, senza indebito ritardo e al più tardi entro 5 (cinque) giorni lavorativi, regolare nota di credito per l'intero importo della fattura emessa.

A seguito di di emissione di nota di credito, l'officina dovrà quindi rimettere, senza indebito ritardo e al più tardi entro 5 (cinque) giorni lavorativi, una nuova fattura corrispondente all'ordine di lavoro autorizzato e validato dalla Flotta all'interno di Bosch Fleet Solution.

Bosch Fleet Solution

Allegato 2: Contratto sul livello di servizio (SLA) Bosch Fleet Solution

Il presente Service Level Agreement disciplina le disposizioni relative ai livelli di servizio e alla conduzione degli interventi di manutenzione, alla disponibilità dell'assistenza, alla gestione degli incidenti, alle revisioni del servizio e alla reportistica di Bosch Fleet Solution ("**Applicazione**").

1. Definizioni

- 1.1. **Contratto** indica l'accordo tra il Cliente e il Fornitore in merito all'utilizzo dell'Applicazione (ad esempio, Modulo d'Ordine).
- 1.2. **Disponibilità** indica la facoltà del Cliente di eseguire e utilizzare le funzioni fondamentali dell'Applicazione presso il Punto di Consegna, come definito nel Contratto.
- 1.3. **Tempo di inattività** indica il numero totale di ore in cui le funzioni fondamentali dell'Applicazione, come da definizione nel Contratto, non sono disponibili per l'utilizzo da parte del Cliente durante il tempo di funzionamento del sistema concordato e a causa di problemi di cui il Fornitore è responsabile.
- 1.4. **Incidente** indica qualsiasi compromissione dell'Applicazione, come tempi di inattività, errori o riduzione della qualità.
- 1.5. **Gestione degli incidenti** indica l'elaborazione degli Incidenti.
- 1.6. **Priorità dell'incidente** indica la gravità dell'incidente.
- 1.7. **Tempo di risposta** indica il periodo di tempo necessario per iniziare a lavorare su un incidente segnalato dal Cliente.
- 1.8. **Interventi di Manutenzione** indicano tutte le attività di manutenzione necessarie per mantenere in funzione l'Applicazione, per eliminare gli errori nell'Applicazione e/o le attività necessarie per migliorare, ampliare o rinnovare le funzionalità così da garantire l'utilizzo dell'Applicazione in conformità al Contratto.
- 1.9. **SLA** intende il presente Service Level Agreement.
- 1.10. **Tempo di funzionamento del sistema** indica il tempo in cui il sistema deve essere pronto per il funzionamento.

2. Disposizioni generali

- 2.1. Il presente SLA specifica i dettagli riguardanti la disponibilità dell'applicazione e dei servizi di assistenza.

- 2.2. Il presente SLA si applica esclusivamente alle Applicazioni rese disponibili per l'utilizzo produttivo da parte del Cliente e non alle versioni non produttive, gratuite e/o di prova dell'Applicazione, dei sistemi di integrazione o di test.
- 2.3. Il presente Contratto SLA è valido esclusivamente in combinazione con il Contratto e diventa operativo solo con la stipula del Contratto da parte del Cliente e Fornitore.
- 2.4. Tutti i dati sulle prestazioni contenuti nel presente Contratto SLA si riferiscono alla qualità dell'Applicazione offerta al Cliente al punto di consegna in conformità al Contratto. Eventuali compromissioni nell'ambito della trasmissione dei dati dal punto di consegna al Cliente e/o nell'ambito del sistema IT del Cliente stesso non vengono prese in considerazione.

3. Disponibilità

- 3.1. Il Fornitore fornisce l'Applicazione al punto di consegna durante il tempo di funzionamento del sistema con la disponibilità specificata di seguito:

Tempo di funzionamento del sistema	24x7
Disponibilità	95 %

- 3.2. Nel calcolo della Disponibilità, i tempi di inattività per i quali il Fornitore non è responsabile sono considerati come tempi di disponibilità. Si tratta in particolare di:
- gg) Tempi di inattività dovuti a lavori di manutenzione programmati o non programmati e backup dei dati come definiti nella Sezione 6;
 - hh) Tempi di inattività dovuti ad interventi di manutenzione e backup dei dati concordati preventivamente con il Cliente;
 - ii) Tempi di inattività dovuti a interruzioni operative legate a causa di forza maggiore o altri eventi inevitabili al di fuori del controllo del Fornitore, che non potevano essere evitati con uno sforzo ragionevole e/o che non potevano essere previsti anche esercitando la dovuta attenzione, e che rendono gli obblighi del Fornitore ai sensi del presente SLA considerevolmente più difficili o completamente o parzialmente impossibili, come scioperi, serrate, condizioni meteorologiche eccezionali, interruzioni di corrente, interruzioni operative o del traffico e ostacoli al trasporto e che esonerano il Fornitore dai suoi obblighi ai sensi del presente SLA per la durata di tale evento;
 - jj) Tempi di inattività dovuti ad attacchi di virus o hacker, salvo che il Fornitore non abbia adottato le misure di protezione adeguate;
 - kk) Tempi di inattività dovuti ad interruzioni causate dal Cliente;

- ll) Tempi di inattività dovuti all'installazione di patch di sicurezza necessarie per garantire e continuare le operazioni e che richiedono un'implementazione immediata;
- mm) Tempi di inattività dovuti ad errori del software nelle applicazioni del Cliente o a errori nel sistema e nel software di sistema causati dalle applicazioni o dai dati del Cliente;
- nn) Tempi di inattività dovuti ad interruzioni di terzi di cui il Fornitore non sia responsabile.

3.3. Il Cliente è obbligato a segnalare al Fornitore qualsiasi compromissione della Disponibilità dell'Applicazione in conformità con all'articolo 5.

4. Assistenza

4.1. Orari di funzionamento dell'assistenza di primo livello:

Giorni lavorativi	Dal lunedì al venerdì
Orari di funzionamento	Dalle 09:00 alle 17:00

4.2. L'assistenza di primo livello include:

- q) una Hotline di assistenza per accettare e documentare le chiamate del Cliente;
- r) un service desk per ricevere le segnalazioni di incidenti dal Cliente, dare priorità alle segnalazioni di incidenti in base all'urgenza dell'incidente, analizzare e isolare l'incidente e inoltrare l'incidente all'assistenza di secondo livello se non può essere risolto dall'assistenza di primo livello;
- s) coordinamento tra assistenza di primo e secondo livello;
- t) controllo della risoluzione dell'incidente e consegna al Cliente da parte dell'assistenza di secondo livello.

4.3. Tutti gli orari si basano sull'ora in Italia.

5. Gestione degli incidenti

5.1. La Gestione degli incidenti include tutte le attività tra il Cliente e il Fornitore associate alla notifica e alla gestione degli incidenti fino alla loro risoluzione.

5.2. Priorità dell'incidente

- i) A tutti gli incidenti all'interno dell'Applicazione sarà assegnata una priorità, che a sua volta definisce il tempo di risposta target.

Priorità dell'incidente	Descrizione	Tempo di risposta
1 Critica	Esiste una priorità dell'incidente 1 se l'utilizzo dell'Applicazione o di parti importanti della stessa è del tutto impossibile o fortemente limitato, per esempio a causa di malfunzionamenti o tempi di risposta o risultati di lavoro errati.	8 ore
2 Importante	Esiste una priorità dell'incidente 2 se, sebbene l'utilizzo dell'Applicazione non sia impossibile o fortemente limitato, per esempio a causa di malfunzionamenti, tempi di risposta o risultati di lavoro errati, l'utilizzo è soggetto a una o più restrizioni che tuttavia non sono semplicemente trascurabili.	16 ore
3 Trascurabile	Esiste una priorità dell'incidente 3 se l'utilizzo dell'Applicazione non è direttamente e/o significativamente/considerevolmente compromesso, per esempio nel caso di impostazioni di base definite in modo sfavorevole o prive di funzioni "nice-to-have" (ovvero utili ma non strettamente necessarie).	24 ore
4 Assente	Esiste una priorità dell'incidente 4 se non vi sono limitazioni all'utilizzo delle funzionalità dell'Applicazione, ma per esempio difetti trascurabili, domande o richieste di miglioramento da parte del Cliente.	Non applicabile

- j) Tutti gli Incidenti vengono infine classificati dal Fornitore in base alla priorità, tenendo conto delle definizioni incluse nella tabella precedente.

5.3. Processo

- y) Il Cliente è tenuto a notificare immediatamente gli incidenti al Fornitore.
z) Tutti gli incidenti devono essere comunicati via e-mail. In caso di incidente con priorità 1, il Cliente è inoltre tenuto a contattare la hotline di assistenza di primo livello per garantire un'azione

- aa) Il Cliente dovrà garantire che la segnalazione dell'incidente includa le seguenti informazioni obbligatorie:
 - (26) descrizione dell'incidente;
 - (27) funzionalità dell'Applicazione interessata;
 - (28) data e orario in cui si è verificato l'incidente;
 - (29) priorità dell'incidente;
 - (30) l'azione che il Cliente ha già intrapreso per porre rimedio all'incidente e il comportamento derivato dall'azione di rimedio all'incidente intrapresa dal Cliente.
- bb) Dopo che il Cliente avrà fornito tutte le informazioni obbligatorie, il processo di risoluzione inizierà e il primo riscontro dopo la ricezione della segnalazione dell'incidente sarà dato secondo il tempo di risposta in relazione alla priorità dell'incidente, in base all'articolo 5.2.
- cc) Il Fornitore comunicherà al Cliente a chiusura dell'Incidente.
- dd) L'elaborazione degli incidenti sarà effettuata durante i giorni lavorativi e gli orari di funzionamento definiti nell'articolo 5.

6. Interventi di Manutenzione

- 6.1. Il Fornitore ha il diritto di interrompere la fornitura dell'Applicazione in caso di Interventi di Manutenzione.
- 6.2. Il Fornitore pianificherà gli interventi di manutenzione in modo da ridurre al minimo l'interruzione dell'utilizzo dell'Applicazione, affinché l'utilizzo dell'Applicazione da parte del Cliente sia compromesso il meno possibile.
- 6.3. Il Fornitore utilizzerà i seguenti orari per eseguire gli Interventi di Manutenzione come elencati di seguito.

	Dal lunedì al venerdì
Orario di Manutenzione	20:00 - 06:00

- 6.4. Il Fornitore ha inoltre il diritto di eseguire “interventi di manutenzione” non programmati sull'Applicazione per motivi importanti, per es. in caso di compromissione del funzionamento dell'Applicazione. In particolare, questi includono le cosiddette modifiche di emergenza, per es. l'implementazione di patch di sicurezza, necessarie per la sicurezza e il mantenimento delle operazioni e che richiedono un'implementazione immediata. Il Cliente deve essere informato senza ritardi ingiustificati e gli interventi di manutenzione non programmati devono essere eseguiti in modo da ridurre al minimo i malfunzionamenti nei processi operativi.

6.5. Tutti gli orari si basano sull'ora in Italia.

7. Varie

Per tutti gli altri aspetti, trovano applicazione le disposizioni del Contratto.

Bosch Fleet Solution

Allegato 3: Appendice dell'Accordo di utilizzo dei dati del servizio Bosch Fleet Solutions

Le seguenti condizioni regolano la fornitura di dati aziendali e operativi da parte del Cliente nell'ambito di Bosch Fleet Solution e il loro utilizzo da parte del Fornitore in forma completamente anonima e non personale.

1. I dati ai sensi del presente contratto sono informazioni completamente anonimizzate, generate dall'utilizzo da parte del Cliente nell'ambito di Bosch Fleet Solution o generate automaticamente tramite interfacce elettroniche e memorizzate sull'infrastruttura messa a disposizione dal Fornitore per il funzionamento di Bosch Fleet Solution.
2. Utilizzando Bosch Fleet Solution, il Cliente fornisce al Fornitore i dati delle categorie elencate nell'articolo 3 e concede al Fornitore il diritto gratuito, irrevocabile e permanente di utilizzare tali dati per gli scopi elencati nell'articolo 4.

3. Categorie

3.1. Dati Contrattuali (Contratti di leasing/noleggio)

- 3.1.1. Data di inizio e fine contratto
- 3.1.2. Chilometri totali
- 3.1.3. Numero Contratto (Contratto ID)
- 3.1.4. Costruttore del veicolo, modello, tipo
- 3.1.5. Data di immatricolazione

3.2. Condizioni

- 3.2.1. Tariffa oraria di manodopera
- 3.2.2. Sconti/Scontistica
- 3.2.3. Supplementi

3.3. Dati dell'ordine di lavoro

- 3.3.1. Dati del veicolo (costruttore, modello, tipo, numero di targa, numero di telaio, etc.)
- 3.3.2. Tipo di servizio/riparazione

3.4. Dati del preventivo

- 3.4.1. Dati RMI
- 3.4.2. Importo della manodopera
- 3.4.3. Prezzi fissi

- 3.4.4. Tempi di manodopera
- 3.4.5. Tariffe di manodopera
- 3.4.6. Ricambi
- 3.4.7. Prezzi (Ricambi, lubrificanti, prezzi fissi, etc.)
- 3.4.8. Sconti
- 3.4.9. Supplementi
- 3.4.10. Importo totale
- 3.4.11. Approvazione/Non approvazione della pratica

3.5. Dati di fatturazione

- 3.5.1. Data fattura
- 3.5.2. Dati RMI
- 3.5.3. Importo della manodopera
- 3.5.4. Prezzi fissi
- 3.5.5. Tempo di manodopera
- 3.5.6. Tariffa di manodopera
- 3.5.7. Ricambi
- 3.5.8. Prezzi (Ricambi, lubrificanti, prezzi fissi, etc.)
- 3.5.9. Sconti
- 3.5.10. Supplementi
- 3.5.11. Importo totale

3.6. Dati Business

- 3.6.1. Stima del preventivo totale per azienda
- 3.6.2. Stima del preventivo totale

4. Finalità dell'utilizzo

Il Fornitore utilizzerà i dati raccolti per le seguenti finalità:

- 4.1.** Funzionalità di reporting;
- 4.2.** Valutazioni statistiche (ad esempio dati sul fatturato, numero di transazioni, suddivisione dei tipi di assistenza/riparazione, suddivisione dei marchi e dei tipi di veicoli).

5. Modalità di gestione dei dati elencati nell'Articolo 3

Nell'ambito del funzionamento dell'Applicazione, il Fornitore avrà un accesso tecnico ai dati del Cliente, che tuttavia verranno utilizzati nella loro interezza esclusivamente nella misura necessaria al funzionamento dell'Applicazione.

Bosch Fleet Solution

Allegato 4: Informativa privacy Bosch Fleet Solution - Contratto SaaS

Informativa sulla Privacy

Nella presente informativa sulla protezione dei dati, ti informiamo sul trattamento dei vostri dati personali da parte della rispettiva persona giuridica del Gruppo Bosch (di seguito anche “Bosch” o “noi”/”ci”). La protezione della vostra privacy durante tutto il trattamento dei dati personali nonché la sicurezza di tutte le attività commerciali sono per noi di fondamentale importanza. Trattiamo i dati personali in modo confidenziale e nel rispetto delle disposizioni di legge. La protezione dei dati e la sicurezza delle informazioni sono parte integrante nella nostra politica aziendale. La presente informativa sulla protezione dei dati contiene informazioni su come trattiamo i dati personali delle persone di contatto dei nostri clienti e fornitori, fornitori di servizi e altri partner.

1 Principi

I dati personali sono tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile, come ad esempio nome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, dati anagrafici contrattuali, dati contabili contrattuali e dati di pagamento, che costituiscono espressione dell'identità di una persona.

Raccogliamo, elaboriamo e utilizziamo dati personali (inclusi gli indirizzi IP) solo quando esiste una base giuridica prevista dalla legge per farlo o se hai fornito il tuo consenso all'elaborazione o all'utilizzo dei dati personali in merito, ad esempio tramite la registrazione.

2 Titolare del Trattamento

Bosch è il titolare del trattamento dei tuoi dati.

I nostri dati di contatto sono i seguenti:

Robert Bosch S.p.A. – Società Unipersonale, Via M.A. Colonna 35 – 20149 Milano.

3 Categorie di dati trattati

Vengono trattate le seguenti categorie di dati:

- Dati di comunicazione (es. nome, telefono, indirizzo e-mail)
- Dati di business per eseguire il rapporto contrattuale (es. dati di fatturazione, analisi del cliente, dati di pagamento)

- Dati di misurazione e prova di veicoli e componenti, se questi consentono di trarre conclusioni su una persona fisica o sul suo comportamento di guida
- Dati personali raccolti da fonti accessibili al pubblico, banche dati informative o agenzie di riferimento del credito
- Data di nascita, identificazione e numeri di identificazione, informazioni su procedimenti legali pertinenti e altri contenziosi che coinvolgono partner commerciali.

4 Finalità del trattamento e base giuridica

Noi e i fornitori di servizi da noi incaricati trattiamo i tuoi dati personali per quanto segue:

- Avvio ed esecuzione di un contratto con i nostri partner contrattuali. La base giuridica per il trattamento è l'adempimento del contratto.
- Adempimento degli obblighi di prova richiesti dalla Pubblica Autorità (ad esempio, ufficio delle imposte, procura della Repubblica). La base giuridica di questo trattamento sono gli obblighi di legge.
- Salvaguardia e difesa dei nostri diritti. La base giuridica di questo trattamento è il nostro legittimo interesse.
- Gestione dei crediti, compresi i controlli del merito creditizio. La base giuridica di questo trattamento è il nostro legittimo interesse.
- Per la trasmissione ai dipartimenti interni o ai dipartimenti competenti, alle società esterne e alle società del Gruppo Bosch utilizzate per soddisfare le finalità di trattamento sopra menzionate. La base giuridica del trattamento è il nostro legittimo interesse.

5 Trasferimento dei dati ad altri titolari del trattamento

In linea di principio, i vostri dati personali vengono trasmessi ad altri titolari del trattamento solo se necessario per l'adempimento di un obbligo contrattuale, o se noi stessi o una terza parte abbiamo un legittimo interesse al trasferimento dei dati, o se avete prestato il vostro consenso. I dettagli sulla base giuridica e sui destinatari o sulle categorie di destinatari sono disponibili nel paragrafo Finalità del trattamento e base giuridica.

Inoltre, i dati possono essere trasferiti ad altri titolari del trattamento quando siamo obbligati a farlo a causa di disposizioni di legge o di provvedimenti amministrativi o giudiziari esecutivi.

6 Fornitori di servizi

Ci avvaliamo di fornitori di servizi esterni per attività quali la fornitura di software come servizio (SaaS – software as a service), la gestione dei contratti, la programmazione, l'hosting di dati e i servizi di hotline. Abbiamo selezionato con cura tali fornitori e li monitoriamo regolarmente, in particolare per quanto riguarda la gestione diligente e la protezione dei dati da essi archiviati. Tutti i fornitori di servizi sono tenuti a mantenere la

riservatezza e a rispettare le disposizioni di legge. I fornitori di servizi possono anche essere altre società del gruppo Bosch.

7 Durata dell'archiviazione, periodo di conservazione

Principalmente, conserviamo i vostri dati per tutto il tempo necessario alla fornitura dei nostri servizi, o finché abbiamo un legittimo interesse a conservare i dati (ad esempio potremmo ancora avere un legittimo nell'invio di comunicazioni di marketing anche dopo l'adempimento dei nostri obblighi contrattuali). In tutti gli altri casi cancelliamo i vostri dati personali, ad eccezione dei dati che siamo obbligati a conservare per l'adempimento degli obblighi legali (ad esempio, a causa di periodi di conservazione imposti dalla normativa fiscale o commerciale, siamo obbligati a conservare la documentazione, come contratti e fatture, per un certo periodo di tempo).

8 Diritti dell'utente

Per far valere i vostri diritti, vi preghiamo di utilizzare i dati forniti nel paragrafo 10 (Contatti).

8.1 Diritto all'informazione e all'accesso

Nel caso lo riteneste necessario, avete il diritto di ottenere da noi la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che vi riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai vostri dati personali.

8.2 Diritto di rettifica e cancellazione

Avete il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti. Nella misura in cui siano soddisfatti i requisiti di legge, avete il diritto di ottenere l'integrazione o la cancellazione dei vostri dati.

Ciò non si applica ai dati necessari a fini di fatturazione o contabilità o soggetti a un periodo di conservazione previsto dalla legge. Tuttavia, se l'accesso a tali dati non è richiesto, il loro trattamento è limitato (vedere quanto segue).

8.3 Limitazione del trattamento

Nella misura in cui siano soddisfatti i requisiti di legge, avete il diritto di chiedere la limitazione del trattamento dei vostri dati.

8.4 Portabilità dei dati

Nella misura in cui siano soddisfatti i requisiti di legge, potete richiedere di ricevere i dati che ci avete fornito in un formato strutturato, di uso comune e/o leggibile da una macchina (cioè in un formato di dati che può essere letto, interpretato ed elaborato).

automaticamente da un computer senza intervento umano) o, se tecnicamente fattibile, il trasferimento di tali dati a una terza parte.

8.5 Opposizione al trattamento dei dati in base alla base giuridica del “legittimo interesse”

Inoltre, nel caso lo riteneste necessario, avete il diritto di opporvi in qualsiasi momento al trattamento dei tuoi vostri personali, nella misura in cui questo si basi su un "interesse legittimo". In tal caso, interromperemo il trattamento dei vostri dati, a meno che non dimostriamo l'esistenza di motivi legittimi cogenti ai sensi di disposizioni di legge che prevalgono sui tuoi diritti.

8.6 Revoca del consenso

Nel caso in cui voi abbiate acconsentito al trattamento dei vostri dati, avete il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento con effetto immediato e validità per il futuro. La liceità del trattamento dei dati prima della revoca rimane invariata.

8.7 Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo:

Nel caso lo riteneste necessario, avete il diritto di presentare un reclamo a un'autorità di controllo. Potete presentare ricorso all'autorità di controllo competente per il vostro luogo di residenza o per il vostro Stato di residenza, oppure all'autorità di controllo responsabile per noi.

Si tratta di:

“Garante per la protezione dei dati personali”

Piazza Venezia 11,

00187, Roma Italia

Indirizzo Postale:

protocollo@gpdp.it

Centralino telefonico: (+39) 06.696771

Fax: (+39) 06.69677.3785

9 Modifiche all'Informativa privacy

Ci riserviamo il diritto di modificare le nostre misure di sicurezza e protezione dei dati. In tal caso, modificheremo di conseguenza la nostra informativa sulla protezione dei dati. Ti preghiamo pertanto di consultare la versione attuale della nostra informativa sulla protezione dei dati, poiché è soggetta a modifiche.

10 Contatti

Per eventuali richieste di contatto, vi invitiamo a fare riferimento all'indirizzo indicato nel paragrafo 3 (Titolare del trattamento).

Per far valere i suoi diritti e segnalare incidenti relativi alla protezione dei dati, vi preghiamo di utilizzare il seguente link:

<https://request.privacy-bosch.com/entity/RB/lang/it-IT/>

Per suggerimenti e reclami relativi al trattamento dei suoi dati personali, vi invitiamo a contattare il nostro responsabile della protezione dei dati:

Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer):
Information Security and Privacy (C/ISP)
Robert Bosch GmbH
P.O. Box 30 02 20
70442 Stuttgart, GERMANY

DPO@bosch.com

Data ultimo aggiornamento: 02.06.2025



Bosch Fleet Solution

Software as a Service (SaaS) Overeenkomst (BE-Dutch)

Met deze toestemming bevestig ik dat ik de bijgevoegde documenten in hun toepasselijke vorm heb gelezen en bevestigd.

Bijlagen:

Bosch Fleet Solution SaaS Voorwaarden

- Bijlage 1 bij Voorwaarden: Dienstbeschrijving
- Bijlage 2 bij Voorwaarden: Service Level Agreement (SLA)
- Bijlage 3 bij Voorwaarden: Overeenkomst voor gegevensgebruik

Bosch Fleet Solution

Software as a Service Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik dat de Klant maakt van de softwaretoepassingen die Robert Bosch NV/SA, Rue Henri Genessestraat 1, B-1070 Bruxelles, België ter beschikking stelt volgens het principe van 'Software as a Service' (SaaS). Robert Bosch NV/SA wordt hierna de 'Aanbieder' genoemd en de Klant en de Aanbieder worden hierna elk een 'Partij' en gezamenlijk de 'Partijen' genoemd.

1. Definities

1.1 **'Account'** verwijst naar de toestemming voor toegang tot Applicaties met gecontroleerde toegang van de Aanbieder.

1.2 **'Applicatie'** verwijst naar de respectieve software van Bosch Fleet Solution die de Aanbieder op grond van een Overeenkomst ter beschikking stelt.

1.3 **'Bosch-ID'** verwijst naar de gebruikers-ID van de eenmalige authenticatiedienst van Robert Bosch GmbH die het gebruik mogelijk maakt van verschillende onafhankelijke digitale dienstenaanbiedingen van de Bosch Groep en waarvoor een e-mailadres van de Klant vereist is.

1.4 **'Overeenkomst'** verwijst naar de overeenkomst tussen de Aanbieder en de Klant voor de terbeschikkingstelling van de Applicatie (zoals een offerte, een bestelformulier of een onlinebestelling).

1.5 **'Klantgegevens'** omvatten alle gegevens, informatie, content of materiaal die de Klant verstrekt of in zijn naam laat verstrekken voor het gebruik van de dienst, opslagruimte en/of het Account of die de klant handmatig genereert met de Applicatie. Klantgegevens omvatten ook toegangs- en registratiegegevens.

1.6 **'Beschrijving van de diensten'** verwijst naar een beschrijving van de technische functionaliteiten van de desbetreffende Applicatie zoals vastgelegd in Bijlage 1 van deze Algemene voorwaarden.

1.7 **'Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau'** of 'SLA' definieert de kwaliteitskenmerken van de Applicatie in termen van de beschikbaarheid en het onderhoud dat de Aanbieder verstrekt. De SLA is als Bijlage 2 opgenomen in deze Algemene voorwaarden.

1.8 '**Gebbruiksgegevens**' omvatten alle automatisch verzonden machinegegevens (sensor- of andere machinegegevens) of automatisch gegenereerde systeemgegevens (zoals logbestanden en informatie over het gebruik of de beschikbaarheid van de Applicatie), zoals vastgelegd in Bijlage 3 van deze Algemene voorwaarden.

2. Toepassingsgebied

2.1 De Aanbieder stelt de Applicatie ter beschikking van de Klant en doet zulks uitsluitend op basis van deze Algemene voorwaarden en de toepasselijke bijlagen waarnaar hierin wordt verwezen, die deel uitmaken van de Overeenkomst.

2.2 De algemene voorwaarden van de Klant of van derden zijn niet van toepassing, zelfs als de Aanbieder niet specifiek bezwaar maakt tegen de toepassing daarvan. Zelfs wanneer de Aanbieder verwijst naar een brief die de zakelijke voorwaarden van de Klant of een derde bevat of daarnaar verwijst, betekent dat niet in dat de Aanbieder instemt met de toepassing van die zakelijke voorwaarden.

2.3 Afzonderlijke overeenkomsten die de Partijen in voorkomend geval sluiten (met inbegrip van aanvullende overeenkomsten, toevoegingen en wijzigingen) hebben in elk geval voorrang op deze Algemene voorwaarden.

3. Voorwerp

3.1 Het voorwerp van deze Algemene voorwaarden is de terbeschikkingstelling van de Applicatie via toegang op afstand voor gebruik door Klant, de benodigde opslagruimte evenals het verlenen of verkrijgen van gebruiksrechten met betrekking tot de Applicatie van de Aanbieder tegen betaling, zoals overeengekomen tussen Partijen. De Applicatie wordt meer in detail beschreven in de Overeenkomst of in een bijlage daarvan (zoals de Beschrijving van de diensten). Verder erkent de Klant dat de Aanbieder geen enkele garantie biedt voor wat de Klant contractueel overeenkomt in het kader van het gebruik van de Applicatie en de nakoming daarvan. Een dergelijke overeenkomst wordt gesloten tussen de Klant en een andere gebruiker van de Applicatie. Het opzetten van een interface-integratie met het bestaande systeemlandschap van de Klant valt buiten het toepassingsgebied van deze Algemene voorwaarden en vereist een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen.

3.2 De Aanbieder heeft het recht om de uitvoering van de diensten uit te besteden aan derden (met inbegrip van aan de Aanbieder verbonden ondernemingen).

4. Terbeschikkingstelling van de Applicatie en opslagruimte

4.1 Met ingang op het overeengekomen tijdstip zal de Aanbieder de op dat moment actuele versie van de Applicatie ter beschikking stellen op de door hem of zijn onderaannemers ter beschikking gestelde serverinfrastructuur (hierna de 'Server' genoemd) en zulks voor gebruik in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene voorwaarden.

4.2 De Klant zal via een internetbrowser of een door de Aanbieder opgezette applicatie-interface toegang kunnen krijgen tot de Applicatie.

4.3 De Aanbieder zal de Klant de noodzakelijke toegangsgegevens verstrekken voor het gebruik van de Applicatie, tenzij registratie van een Bosch-ID vereist is. De registratie voor een Bosch-ID is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant.

4.4 Indien een Account nodig is om toegang te verkrijgen tot de Applicatie en die te gebruiken, zal de Aanbieder dit Account aan de Klant ter beschikking stellen nadat de Klant met deze Algemene voorwaarden heeft ingestemd. Het verstrekken van een Account is gratis. Het Account en de toegangsgegevens zijn niet overdraagbaar. De Klant is aansprakelijk voor alle handelingen die onder zijn Account plaatsvinden.

4.5 De Klant zal alle wachtwoorden onverwijld wijzigen in wachtwoorden die alleen hij kent en zal deze vertrouwelijk houden. De Aanbieder is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van misbruik van gebruikerswachtwoorden.

4.6 De Aanbieder zal de Klant opslagruimte en Gebruiksgegevens op zijn Server ter beschikking stellen voor zover dit vereist is voor het beoogde gebruik van de Applicatie. Meer informatie over de omvang van de diensten in verband met de opslagruimte en over de opslag van Klantgegevens is te vinden in de Beschrijving van de diensten.

4.7 De Aanbieder zal Klantgegevens gedurende de looptijd van de contractuele relatie opslaan en regelmatig back-uppen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de naleving van de bewaartermijnen die in de handels- en belastingwetgeving zijn voorgeschreven.

5. Technische beschikbaarheid van de Applicatie en van de Klantgegevens

5.1 De Aanbieder verbindt zich ertoe de in de SLA overeengekomen beschikbaarheid van de Applicatie en van de Klantgegevens bij de internetknooppunten van zijn datacenter te garanderen. Een beschikbaarheid per jaar wordt geacht te zijn overeengekomen op grond van de bepalingen in de SLA.

5.2 Indien de Applicatie niet beschikbaar is wegens: (i) geplande onderhoudswerkzaamheden (bv. voor updates en upgrades), (ii) andere geplande onderbrekingen in de werking, (iii) ongeplande onderhoudswerkzaamheden om een gegronde reden of om een andere reden waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is, zoals problemen met de levering, werking en ondersteuning van de communicatieverbinding van de Klant (delen van de communicatie die buiten het datacenter van de Aanbieder liggen), in het bijzonder als gevolg van een storing in de internetverbinding van de Klant, wordt de Applicatie bij de berekening van de beschikbaarheid geacht beschikbaar te zijn geweest gedurende deze tijden.

5.3 De Aanbieder verbindt zich ertoe de beschikbaarheid van de in de Beschrijving van de diensten opgenomen functies van de Applicatie te garanderen, maar alleen als de Klant zich heeft gehouden aan de systeemvereisten die ook daarin zijn gespecificeerd.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de naleving van de systeemvereisten. De bepalingen van artikel 15 zijn van overeenkomstige toepassing op wijzigingen van de systeemvereisten en op wijzigingen van het technische systeem van de Aanbieder.

5.4 De Aanbieder is alleen verantwoordelijk voor de goede werking van zijn systemen tot aan de internetknooppunten van zijn datacenter.

6. Ondersteuning

6.1 De Aanbieder zal de Klant via een ondersteuningscentrum eerstelijnsondersteuning (first level support of 'FLS') bieden voor alle incidenten die zich in verband met de ter beschikking gestelde Applicatie voordoen. De beschikbaarheid van de ondersteuning is geregeld in de SLA. In verband met de eerstelijnsondersteuning zal de Aanbieder voor elk incident een ondersteunend ticket aanmaken en een bijbehorende probleemcategorie eraan toewijzen overeenkomstig de SLA.

6.2 Problemen die niet door de eerstelijnsondersteuning kunnen worden verholpen, worden doorgestuurd naar de tweedelijnsondersteuning (second level support of 'FLS') van de Aanbieder, indien beschikbaar, met het oog op het vinden en toepassen van een tijdelijke oplossing. De tweedelijnsondersteuning wordt geactiveerd via de eerstelijnsondersteuning, met de reactietijden die zijn overeengekomen in de SLA.

6.3 De melder van het probleem zal regelmatig op de hoogte worden gebracht van de status en van de oplossing totdat de oplossing is geïmplementeerd en het incident is verholpen. Indien echter uit de kwalificatie van het incidentticket door de Aanbieder blijkt dat de oorzaak van het incident te wijten is aan een dienst of prestatie van de Klant op grond van artikel 13 of dat de oorzaak andere redenen heeft waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is, wordt het incidentticket doorgestuurd naar de Klant. In dat geval staat de Klant zelf in voor het oplossen van het probleem. Indien in dit geval het gebruik van de Applicatie wordt beperkt totdat het probleem is verholpen, is de Aanbieder niet verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgen en ontslaat dit de Klant niet van betaling van de overeengekomen vergoeding.

6.4 De Aanbieder zal updates van de Applicatie ondersteunen, ter beschikking stellen, implementeren en uitvoeren wanneer dat vereist is op grond van de onderhoudsvoorschriften voor de Applicatie in de SLA.

7. Andere diensten door de Aanbieder

7.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de Aanbieder de Klant de huidige versie van de documentatie voor de Applicatie in elektronische vorm bezorgen.

7.2 Voor aanvullende diensten door de Aanbieder, in het bijzonder ondersteunings- en integratiediensten (voor systemen van de Klant en/of voor installaties/technische eenheden) en adviesdiensten, is een afzonderlijke overeenkomst vereist. De Klant heeft geen recht op uitvoering van dergelijke diensten.

8. Gebruiksrechten

8.1 Voor de duur van de contractuele relatie verleent de Aanbieder de Klant een niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar recht om van de functies van Applicatie gebruik te maken in overeenstemming met het beoogde gebruik ervan en met de beschrijving van de diensten en de documentatie. Binnen dit kader heeft de Klant het recht om:

- a) het Account en de Applicatie ter beschikking te stellen van derden die de Applicatie uitsluitend gebruiken namens en voor de Klant;
- b) de documentatie op te slaan en af te drukken met behoud van de bestaande auteursrechtvermeldingen en om er, voor de doeleinden van deze Overeenkomst, zoveel kopieën van te maken als passend is.

8.2 De Aanbieder zal de open source softwarecomponenten in zijn Applicatie toelichten in de Beschrijving van de diensten of in de Applicatie zelf indien de voorwaarden van de opensourcesoftware hem hiertoe verplichten.

8.3 De Aanbieder stelt de Applicatie als SaaS (Software as a Service) via toegang op afstand ter beschikking. De Applicatie wordt niet aan de Klant ter beschikking gesteld voor eigen permanente opslag en de Klant heeft niet het recht om de Applicatie zelf ter beschikking te stellen of te gebruiken in een datacenteromgeving.

8.4 Indien de Aanbieder gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe versies, updates, upgrades, wijzigingen of uitbreidingen van de Applicatie beschikbaar stelt of andere wijzigingen met betrekking tot de Applicatie doorvoert, zijn ook de bepalingen van artikel 8 daarop van toepassing, zelfs indien de Klant de wijzigingen of uitbreidingen heeft besteld en afzonderlijk heeft betaald.

8.5 De Klant heeft geen rechten die niet uitdrukkelijk aan hem zijn toegekend in deze Algemene voorwaarden. De Klant heeft met name niet het recht om:

- a) de Applicatie en/of het Account te gebruiken voor andere doeleinden dan die welke in deze Algemene voorwaarden zijn overeengekomen of om het gebruik van de Applicatie door derden toe te staan;
- b) behoudens artikel 8.1a), de Applicatie en/of het Account aan derden ter beschikking stellen; of
- c) de Applicatie en/of het Account te dupliceren, voor een beperkte periode ter beschikking te stellen voor gebruik, te verhuren of uit te lenen.

8.6 De Klant is verplicht om ervoor te zorgen dat de bepalingen van deze Algemene voorwaarden worden nageleefd.

8.7 Indien de Klant de bepalingen van artikel 8 schendt, kan de Aanbieder, nadat hij de Klant vooraf schriftelijk in kennis heeft gesteld, de toegang van de Klant tot de Applicatie blokkeren indien de schending daardoor kan worden beëindigd. De blokkering wordt

opgeheven zodra de reden daarvoor niet meer bestaat. Indien de Klant de bepalingen van artikel 8 blijft schenden of dit herhaaldelijk doet ondanks een schriftelijke waarschuwing van de Aanbieder, heeft de Aanbieder het recht om de contractuele relatie zonder reden en zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen, tenzij de Klant niet verantwoordelijk was voor die schendingen. Het recht van de Aanbieder om een schadevergoeding te eisen, blijft onverlet.

8.8 De Aanbieder is de enige eigenaar van de Gebruiksgegevens en mag deze in anonieme vorm gebruiken en exploiteren voor om het even welk doel, in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen en de Bijlage 'Overeenkomst inzake gebruiksgegevens'. De Klant garandeert dat hij geen afspraken met derden heeft gemaakt die het gebruik ervan verhinderen.

9. Intellectueel eigendom

Met uitzondering van de Klantgegevens is alle inhoud van de Applicatie, zoals teksten, afbeeldingen, logo's, knoppictogrammen, afbeeldingen en audiofragmenten, eigendom van de Aanbieder of van zijn licentiegever en wordt al deze inhoud beschermd door het auteursrecht of door andere intellectuele-eigendomsrechten.

10. Klantgegevens

10.1 De Klant verleent de Aanbieder hierbij het recht om in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de in de opslagruimte opgeslagen Klantgegevens te gebruiken voor het gebruik van de Applicatie, en in het bijzonder het recht om deze Klantgegevens voor dat doel te reproduceren (bijvoorbeeld om er een back-up van te maken), te wijzigen en te verstrekken teneinde er toegang toe te geven.

10.2 De Klant garandeert dat:

- a) hij en/of zijn licentiegevers alle rechten op de Klantgegevens bezit(ten) die nodig zijn voor het verlenen van rechten onder deze Algemene voorwaarden;
- b) de Klantgegevens geen inbreuk maken op deze Algemene voorwaarden, de toepasselijke wetgeving of de intellectuele-eigendomsrechten van een derde.

10.3 De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van Klantgegevens. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, is de Klant verplicht om regelmatig een back-up te maken van zijn Klantgegevens. Elke back-up van gegevens door de Klant zal zodanig worden uitgevoerd dat de Klantgegevens te allen tijde kunnen worden hersteld.

10.4 De Aanbieder heeft het recht om het gebruik van de Applicatie en de opslagruimte door de Klant onmiddellijk te blokkeren indien er een gegronde vermoeden bestaat dat de opgeslagen Klantgegevens onrechtmatig zijn en/of de rechten van derden schenden. Er bestaat een gegronde vermoeden van onrechtmatigheid en/of een schending van rechten in het bijzonder wanneer rechtbanken, autoriteiten en/of andere derden de Aanbieder daarvan in kennis stellen. De Aanbieder zal de Klant vervolgens op de hoogte brengen

van de blokkering, met vermelding van de reden daarvoor. De blokkering wordt opgeheven zodra het vermoeden is weerlegd.

11. Melding van gebreken en schadeclaims

11.1 Nadat de Klant het desbetreffende defect heeft gemeld, zal de Aanbieder gebreken in de Applicatie of in de documentatie verhelpen binnen de in de SLA gespecificeerde reactietijden. Indien de SLA geen specificatie bevat, gelden redelijke reactietijden. Hetzelfde geldt voor andere verstoringen van de bruikbaarheid van de Applicatie waarvoor de Aanbieder verantwoordelijk is. Op eventuele schadeclaims wegens gebrekkige prestaties waarvoor de Aanbieder verantwoordelijk is, is artikel 17 van deze Algemene voorwaarden van toepassing.

11.2 Het recht van de Klant om de Overeenkomst te beëindigen op grond van een mislukking van het toestaan van het gebruik van de Applicatie in overeenstemming met de Overeenkomst is uitgesloten, tenzij de totstandbrenging van het gebruik in overeenstemming met de Overeenkomst als mislukt moet worden beschouwd. De totstandbrenging van het gebruik in overeenstemming met de Overeenkomst mag op zijn vroegst na de tweede vergeefse poging als mislukt worden beschouwd.

11.3 Indien de Applicatie kosteloos wordt verstrekt, aanvaardt de Aanbieder geen enkele aansprakelijkheid voor materiële gebreken en/of gebreken in de eigendomsrechten, behalve in gevallen waarin de Aanbieder het desbetreffende materiële gebrek en/of gebrek in de eigendomsrechten op frauduleuze wijze heeft verzwegen.

12. Vergoeding, belasting, prijswijziging

12.1 Het bedrag van de vergoeding staat vermeld op het extranet bij Informatie -> Conceptbijdrage.

12.2 Alle prijzen zijn in euro en worden tegen het geldende wettelijke btw-tarief verhoogd met de belasting over de toegevoegde waarde of enige andere belasting van soortgelijke aard in het toepasselijke rechtsgebied.

12.3 Tenzij anders overeengekomen, zijn alle facturen van Bosch zonder enige aftrek binnen 30 dagen na ontvangst en binnen de vervaldatum betaalbaar op een door Bosch opgegeven bankrekening.

12.4 Andere diensten die niet onder de in de Overeenkomst overeengekomen vergoeding vallen, zullen door de Aanbieder worden verricht op basis van gewerkte uren en gebruikte materialen tegen de algemene catalogusprijzen van de Aanbieder die bij de plaatsing van de bestelling golden.

12.5 Iedere Partij is verantwoordelijk, zoals vereist onder de toepasselijke wetgeving, voor het vaststellen en betalen van alle belastingen en andere overheidsvergoedingen en -heffingen (en eventuele boetes, rente en andere toeslagen daarop) die aan die Partij worden opgelegd in verband met de transacties en betalingen onder de Overeenkomst.

12.6 De Klant verplicht zich ertoe om alle betalingen aan de Aanbieder op grond van de Overeenkomst zonder enige aftrek of inhouding te doen, zoals wettelijk vereist kan zijn. Als een dergelijke aftrek of inhouding (met inbegrip van maar niet beperkt tot grensoverschrijdende bronbelastingen) is vereist op enige betaling, zal de Klant de aanvullende bedragen betalen, zodat het nettobedrag dat de Aanbieder ontvangt gelijk is aan het bedrag dat op dat moment verschuldigd en betaalbaar is op grond van de Overeenkomst. De Aanbieder zal de Klant de belastingformulieren bezorgen die redelijkerwijs verlangd worden om het bedrag van enige inhouding of aftrek voor belastingen in verband met betalingen op grond van de Overeenkomst te verminderen of te schrappen.

12.7 De Aanbieder heeft het recht om de vergoeding uit hoofde van de Overeenkomst voor het eerst te verhogen 12 maanden nadat de Overeenkomst is gesloten, na schriftelijke kennisgeving en met inachtneming van een kennisgevingstermijn van drie maanden die aan het eind van een maand dient te eindigen, met dien verstande dat deze verhoging niet hoger mag zijn dan de op het moment van deze kennisgeving algemeen geldende catalogusprijzen die de Aanbieder hanteert voor vergelijkbare diensten. Verdere verhogingen van aldus aangepaste vergoedingen kunnen alleen worden gevraagd na het verstrijken van een periode van 12 maanden sinds de laatste prijsaanpassing. Indien de vergoeding wordt aangepast, kan de Klant de contractuele relatie beëindigen binnen een termijn van zes weken die ingaat op de ingangsdatum van de aanpassing van de vergoeding, op voorwaarde dat de verhoging meer dan 10 % bedraagt ten opzichte van de laatst geldende prijzen.

13. Taken en verplichtingen van de Klant

13.1 De Klant zal alle medewerking verlenen die van hem wordt verlangd voor de uitvoering van de contractuele relatie. De Klant is met name verplicht om:

- a) alle wachtwoorden die de Aanbieder hem heeft toegekend te wijzigen in wachtwoorden die alleen de Klant kent en om de aan de Klant toegekende gebruiks- en toegangsgegevens geheim te houden, te beschermen tegen toegang door derden en niet bekend te maken aan onbevoegden. Deze gegevens moeten worden beschermd door passende en doeltreffende maatregelen. De Klant zal de Aanbieder onverwijld op de hoogte brengen als er een vermoeden bestaat dat onbevoegden kennis hebben gekregen van de toegangsgegevens en/of wachtwoorden;
- b) de systeemvereisten te voorzien die in de Beschrijving van de diensten zijn uiteengezet;
- c) zich te houden aan de beperkingen/verplichtingen met betrekking tot de gebruiksrechten krachtens artikel 8 en om alle schendingen van deze verplichtingen doeltreffend te vervolgen om schendingen in de toekomst te voorkomen;

d) de noodzakelijke toestemming te verkrijgen van de betrokken personen voor zover persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt of gebruikt binnen de Applicatie en er geen wettelijke of andere toestemming van toepassing is;

e) gegevens en informatie te controleren op virussen en andere malware alvorens gegevens en informatie naar de Aanbieder te verzenden en om antivirusprogramma's te installeren die in overeenstemming zijn met de stand van de techniek; en

f) de Aanbieder per e-mail in kennis te stellen van gebreken in de contractuele prestaties, en wel onmiddellijk (uiterlijk de volgende werkdag) nadat de Klant daarvan kennis heeft gekregen.

13.2 Het is de Klant niet toegestaan om:

a) toegang te verkrijgen tot niet-openbare delen van de Applicatie of tot de technische systemen waarop de Applicatie is gebaseerd;

b) robots, spiders, scrapers of andere soortgelijke tools voor het verzamelen of extraheren van gegevens te gebruiken en om programma's, algoritmen of methoden te gebruiken voor het zoeken, openen, ophalen, kopiëren of monitoren van de Applicatie buiten de gedocumenteerde API-eindpunten om;

c) klantgegevens die virussen, wormen, Trojaanse paarden of andere geïnfecteerde of schadelijke componenten bevatten bewust te verzenden, of om op andere wijze de goede werking van de Applicatie te verstoren;

d) de broncode van de Applicatie, de gebruikte software of bedrijfseigen algoritmen te decoderen, te decompileren, te ontleden, te reconstrueren of op een andere manier proberen te achterhalen, behalve zoals toegestaan op grond van dwingend toepasselijke wetgeving;

e) de kwetsbaarheid van de Applicatie te testen, te scannen of te onderzoeken; of

f) opzettelijk gebruik te maken van apparaten, software of routines die een verstrend effect hebben op de toepassingen, functies of bruikbaarheid van de Applicatie of die opzettelijk andere gegevens, systemen of communicatie vernietigen, een overbelasting genereren, schadelijke interferentie veroorzaken of gegevens op frauduleuze wijze onderscheppen of registreren.

14. Gegevensbescherming

14.1 De Partijen moeten zich houden aan de toepasselijke bepalingen van de wetgeving inzake gegevensbescherming en moeten hun medewerkers die betrokken zijn bij de contractuele relatie en de uitvoering daarvan verplichten om gegevens te beschermen, tenzij ze reeds een algemene verplichting hebben om dienovereenkomstig te handelen.

14.2 Indien de Klant persoonsgegevens verwerkt, garandeert hij dat hij daartoe bevoegd is in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming,

en in het geval van een inbreuk zal de Klant de Aanbieder vrijwaren van en tegen vorderingen van derden.

14.3 De Aanbieder mag Klantgegevens alleen verwerken voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant stemt in dat dergelijke gegevens worden verwerkt voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

14.4 Indien de door Aanbieder te verwerken Klantgegevens persoonsgegevens zijn, vormt een dergelijke verwerking door de Aanbieder een gegevensverwerking in opdracht. De Aanbieder dient zich te houden aan de wettelijke verplichtingen die voor gegevensverwerking in opdracht gelden alsook aan de instructies van de Klant (bv. nakomen van verplichtingen om gegevens te wissen en af te schermen). In het geval van gegevensverwerking in opdracht, zullen de Partijen een overeenkomst voor gegevensverwerking in opdracht sluiten om de details van de gegevensverwerking te regelen.

14.5 De verplichtingen op grond van de artikelen 14.1 tot en met 14.4 blijven bestaan zolang er zich Klantgegevens binnen de invloedssfeer van de Aanbieder bevinden, ook na de beëindigingsdatum van de Overeenkomst.

15. Wijzigingen in de Overeenkomst

15.1 De Aanbieder behoudt zich het recht voor om Applicaties die hij gratis aanbiedt te wijzigen, om nieuwe Applicaties gratis of tegen betaling beschikbaar te stellen en om gratis Applicaties niet langer beschikbaar te stellen. De Aanbieder zal hierbij de legitieme belangen van de Klant in overweging nemen.

15.2 De Aanbieder behoudt zich het recht voor om deze Algemene voorwaarden, de SLA en betaalde Applicaties op elk gewenst moment aan te passen aan gewijzigde technische of wettelijke vereisten als gevolg van verdere ontwikkelingen of technische vooruitgang, waarbij een dergelijke aanpassing ook van kracht is met betrekking tot bestaande contractuele relaties.

15.3 De Aanbieder zal de Klant uiterlijk 30 kalenderdagen vóór de geplande ingangsdatum van de wijzigingen per e-mail op de hoogte brengen voor zover de aanpassing de bruikbaarheid van reeds gegenereerde gegevens beperkt of andere niet alleen onbeduidende nadelen (bv. aanpassingskosten) met zich meebrengt. Indien de Klant niet binnen 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving bezwaar maakt of de Applicatie na het verstrijken van de bezwaartermijn blijft gebruiken, worden de wijzigingen geacht effectief te zijn overeengekomen vanaf de vervaldatum van de bezwaartermijn. In geval van bezwaar wordt de contractuele relatie voortgezet onder de tot nu toe geldende voorwaarden. Indien bezwaar wordt gemaakt, heeft de Aanbieder het recht om de contractuele relatie te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Bij de kennisgeving van de wijziging zal de Klant ervan op de hoogte worden gebracht dat hij het recht heeft om bezwaar te maken en wat de gevolgen daarvan zijn.

16. Vertrouwelijkheid

16.1 De Partijen zullen de vertrouwelijkheid in acht nemen van alle informatie die als dusdanig dient te worden behandeld en die is verkregen in het kader van deze contractuele relatie of deze informatie, ongeacht het doeleinde en in voorkomend geval, alleen bekendmaken aan derden nadat ze vooraf schriftelijk toestemming hebben gekregen van de andere Partij. Informatie die vertrouwelijk moet worden behandeld, omvat informatie die door de verstrekker ervan uitdrukkelijk als vertrouwelijk is aangemerkt en informatie waarvan de vertrouwelijkheid voortvloeit uit de omstandigheden waarin ze is verstrekt.

16.2 De verplichtingen op grond van artikel 16.1 zijn niet van toepassing op die informatie of delen daarvan waarvan de Partij die de informatie ontvangt:

- a) aantoonst dat die informatie haar reeds bekend was of algemeen toegankelijk was vóór de datum van ontvangst of haar door een derde op rechtmatige wijze en zonder enige geheimhoudingsverplichting werd verstrekt na de datum van ontvangst; of
- b) aantoonst dat die informatie reeds bij het grote publiek bekend was of algemeen toegankelijk was vóór de datum van ontvangst; of
- c) aantoonst dat die informatie na de datum van ontvangst bekend is geworden bij het grote publiek of algemeen toegankelijk is geworden zonder dat de ontvangende Partij daarvoor verantwoordelijk is; of
- d) afstand heeft gedaan van haar recht op vertrouwelijkheid ten aanzien waarvan de kennisgevende Partij afstand heeft gedaan van haar recht op vertrouwelijkheid door middel van een schriftelijke verklaring aan de ontvangende Partij.

16.3 De Partijen zullen alleen met voorafgaande wederzijdse instemming openbare verklaringen afleggen over hun samenwerking. De Klant heeft niet het recht om zich uit te geven voor vertegenwoordiger of handelspartner van de Aanbieder. Zonder voorafgaande toestemming van de Aanbieder heeft de Klant niet het recht om informatie over een beoogde of bestaande contractuele samenwerking te gebruiken voor referentie- of marketingdoeleinden.

16.4 De verplichtingen op grond van artikel 16.1 blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst voor onbepaalde tijd voortbestaan, zolang geen voorwaarde voor een uitzondering overeenkomstig artikel 16.2 is aangetoond.

17. Aansprakelijkheid

17.1 De Aanbieder is enkel aansprakelijk in volgende gevallen:

- a) Bij bedrog, opzet of grove nalatigheid;
- b) bij nalatig of opzettelijk letsel aan leven, lichaam of gezondheid;

c) op grond van een dwingend voorgeschreven aansprakelijkheid volgens en binnen de limieten van de wettelijke productaansprakelijkheid, of

d) in het kader van een door de Aanbieder gegeven garantie; en

e) op grond van een andere dwingend voorgeschreven aansprakelijkheid.

17.2 De aansprakelijkheid voor schade is echter beperkt tot directe schade, en dit tot een maximaal bedrag, per contractjaar, van 100 % van de vergoeding die de Klant in het jaar van de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald, echter beperkt tot een maximum van 100.000,-€.

17.3 Indien de maximale aansprakelijkheidslimiet in een contractjaar niet wordt bereikt, wordt de maximale aansprakelijkheidslimiet in het volgende contractjaar niet verhoogd. Een contractjaar in de hierboven bedoelde zin is de eerste periode van twaalf maanden vanaf de datum van terbeschikkingstelling in overeenstemming met de Overeenkomst en elke volgende periode van twaalf maanden.

17.4 Een verdergaande aansprakelijkheid voor schadevergoeding dan voorzien onder artikel 17, is – ongeacht de juridische aard van de geclaimde aanspraak – uitgesloten

17.5 Risicoaansprakelijkheid ('aansprakelijkheid zonder schuld') voor gebreken die al bestonden toen de Overeenkomst werd aangegaan, wordt uitgesloten.

17.6 Behoudens het bepaalde in artikel 17.1 is de Aanbieder niet aansprakelijk voor het verlies van Klantgegevens indien de schade te wijten is aan het feit dat de Klant geen back-up van gegevens heeft gemaakt overeenkomstig artikel 10.3 om er zo voor te zorgen dat verloren gegane Klantgegevens met redelijke inspanningen kunnen worden hersteld.

17.7 De bovenstaande beperkingen van de aansprakelijkheid gelden ook in geval van een fout door een persoon die de Aanbieder heeft ingeschakeld voor de nakoming van zijn verplichtingen en gelden eveneens voor de persoonlijke aansprakelijkheid van medewerkers, vertegenwoordigers en rechtspersonen van de Aanbieder.

17.8 Wat telecommunicatiediensten betreft, blijven de beperkingen van de aansprakelijkheid op grond van de telecommunicatiewetgeving onverlet.

17.9 Voor zover de Applicatie gratis wordt verstrekt aanvaardt de Aanbieder geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de Applicatie, behalve als er sprake is van grove nalatigheid en/of opzet. Aansprakelijkheid voor schade op grond van de wetgeving op productaansprakelijkheid wordt niet uitgesloten.

18. Duur, beëindiging

18.1 Tenzij anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan en treedt ze in werking zodra ze door beide Partijen is ondertekend.

18.2 Tenzij anders overeengekomen, kan iedere Partij de contractuele relatie te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een contractuele opzegtermijn van één maand die eindigt aan het eind van een kalendermaand. De beëindiging van de contractuele relatie omvat tegelijkertijd de beëindiging op de eerstvolgende mogelijke datum van het Account en alle identificatiegegevens van gebruikers die aan zakenpartners van de Klant zijn verstrekt. De beëindiging van deze Algemene voorwaarden heeft geen invloed op de contractuele relatie met betrekking tot de Bosch-ID.

18.3 Het recht van de Partijen om de Overeenkomst om dringende redenen te beëindigen zonder inachtneming van een opzegtermijn blijft onverlet. Dringende redenen worden geacht te bestaan indien

18.4 de Klant gedurende twee opeenvolgende maanden in gebreke blijft met de betaling van de vergoeding of van een niet onaanzienlijk deel van de vergoeding overeenkomstig artikel 12 of indien hij gedurende een periode van meer dan twee maanden in gebreke blijft met de betaling van de vergoeding voor een bedrag dat gelijk is aan de vergoeding van de twee maanden voorafgaand aan de opzegging. Indien de Aanbieder de Overeenkomst opzegt om dringende redenen die door de Klant zijn veroorzaakt, kan de Aanbieder onmiddellijk een forfaitaire schadevergoeding eisen ter hoogte van 50 % van de resterende maandelijkse basiskosten die verschuldigd zijn tot het verstrijken van de normale looptijd van de Overeenkomst. De Klant heeft het recht om aan te tonen dat er minder schade is geleden en de Aanbieder heeft het recht om aan te tonen dat er meer schade is geleden. Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigen alle machtigingen en registraties van de Klant onder deze Overeenkomst automatisch en gelijktijdig. De machtigingen in verband met de Bosch-ID zijn hiervan uitgesloten. De machtiging voor de Bosch-ID moet in overeenstemming zijn met de voorwaarden die van toepassing zijn op de Bosch-ID.

19. Verplichtingen bij en na beëindiging van de Overeenkomst

19.1 De Aanbieder verbindt zich ertoe om de Klantgegevens één maand na beëindiging van de Overeenkomst uit al zijn systemen te verwijderen, tenzij de wettelijke bewaartermijnen anders bepalen. De Klant is verplicht om de Klantgegevens op eigen verantwoordelijkheid tijdig te exporteren en op te slaan voordat de Overeenkomst wordt beëindigd of de bovengenoemde periode afloopt. Op verzoek van de Klant en tegen een afzonderlijk overeen te komen vergoeding zal de Aanbieder de Klant hierbij ondersteunen.

19.2 In het geval van beëindiging van de Overeenkomst zal de Aanbieder zich inspannen om de Klant, op verzoek en tegen vergoeding, zo goed mogelijk te ondersteunen bij de overstap naar een andere dienstverlener. De Partijen zullen de details hiervan overeenkomen in een afzonderlijke migratieovereenkomst.

20. Uitvoercontrole

20.1 De Klant is zich ervan bewust dat het gebruik van de Applicatie onderhevig kan zijn aan import-/exportbeperkingen. In het bijzonder kunnen er goedkeuringsvereisten zijn of kan het gebruik van de Applicatie en van gerelateerde technologieën in het buitenland aan beperkingen/limieten onderworpen zijn.

20.2 De Klant dient zich respectievelijk te houden aan de toepasselijke nationale en internationale import/exportcontroleregelingen en aan alle andere relevante regelgeving.

20.3 De uitvoering van de Overeenkomst door de Aanbieder is onderworpen aan de voorwaarde dat die uitvoering niet wordt belemmerd door nationale of internationale invoer-/uitvoerregelingen of andere wettelijke bepalingen.

20.4 Bij vertragingen als gevolg van uitvoercontroles of goedkeuringsprocedures zijn deadlines en leveringsdatums niet langer van toepassing. Indien de nodige goedkeuringen niet worden verleend of indien de levering en de dienstverlening niet kunnen worden goedgekeurd, wordt de Overeenkomst geacht niet te zijn gesloten met betrekking tot de betreffende onderdelen.

20.5 De Aanbieder heeft het recht om de Overeenkomst zonder kennisgeving te beëindigen indien dat voor de Aanbieder noodzakelijk is om te voldoen aan nationale of internationale wettelijke bepalingen. In het geval van een dergelijke beëindiging kan de Klant geen schadeclaim indienen noch andere rechten op grond van deze beëindiging laten gelden.

20.6 De Applicatie mag niet voor militaire of nucleaire doeleinden worden gebruikt.

21. Diverse bepalingen

21.1 Op de contractuele relaties tussen de Partijen is het materiële recht van België van toepassing. De toepassing van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG) is uitgesloten.

21.2 Deze Algemene voorwaarden hebben voorrang op de bepalingen van de Overeenkomst, met inbegrip van de bijlagen, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk afwijkt van deze Algemene voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst en de bijlagen, hebben de bepalingen van de Overeenkomst voorrang op die van de bijlagen (met uitzondering van deze Algemene voorwaarden).

21.3 Juridisch relevante verklaringen en kennisgevingen die de Klant na het aangaan van de Overeenkomst aan de Aanbieder moet doen (bijv. vaststelling van termijnen, melding van gebreken, verklaring van ontbinding of prijsverlaging) zijn slechts geldig als ze in tekstvorm zijn gedaan.

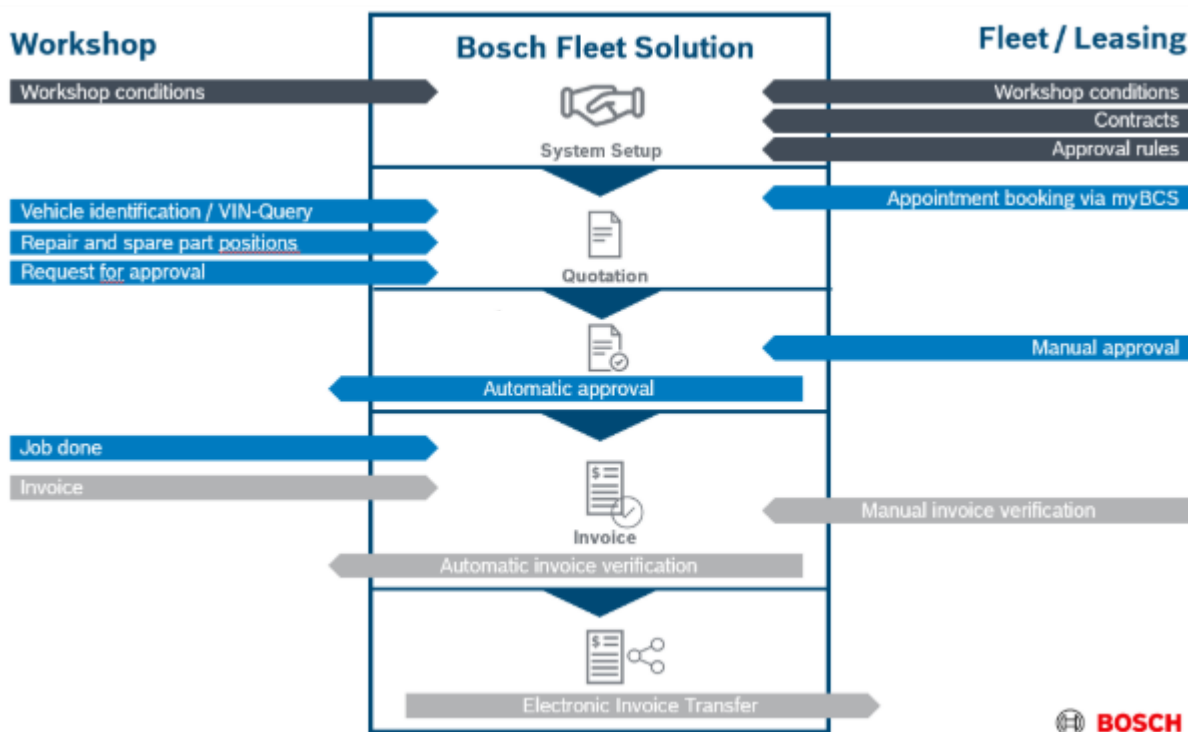
21.4 Indien een bepaling van deze Algemene voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar is of wordt, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen.

21.5 De rechtbanken van België zijn exclusief bevoegd.

Robert Bosch NV/SA

Bosch Fleet Solution

Bijlage 1: Beschrijving van de diensten



Bosch Fleet Solution is een calculatie-, boekings-, goedkeurings-, facturatie- en communicatieplatform dat ontworpen is om de garage in realtime en digitaal te koppelen aan het wagenpark/de leasemaatschappij voor elk(e) service, onderhoud en reparatie die/dat een voertuig uit de vloot moet ondergaan.

Om het proces in gang te zetten, moet de wagenparkgebruiker de toepasselijke leasecontracten met informatie over het voertuig en de leasegegevens uploaden. Voor een eenvoudige registratie van het voertuig in het systeem is tegen extra betaling een voertuigidentificatiefunctie via VIN Query beschikbaar.

Via een reeks goedkeuringsregels kan de vlootgebruiker goedkeuringen versturen en beheren of facturen controleren. Voorbeelden daarvan zijn toleranties, percentages, handmatige goedkeuringen in voorkomend geval, enz.

De voorwaarden van de betreffende garage in verband met uurtarieven, variërende en vaste tarieven, enz. stellen beide partijen in staat om hun samenwerking te regelen en dienen als basis voor het goedkeuringsproces.

Om een afspraak te maken bij de garage van zijn of haar voorkeur kan de wagenparkbeheerder of de bestuurder van het voertuig de gewenste datum en tijd boeken via de digitale boekingsoplossing myBCS, die deel uitmaakt van Bosch Fleet Solution.

De garage identificeert het binnengebrachte voertuig op basis van de nummerplaat of van het contractnummer. De garage bepaalt de uit te voeren werkzaamheden, met inbegrip van de reparaties en reserveonderdelen, en stelt de offerte samen met een verzoek om goedkeuring op.

Afhankelijk van de instellingen van de bovenstaande reeks regels keurt het systeem de aanvraag automatisch goed als de inhoud van de offerte in overeenstemming is met de voorwaarden en de informatie dat het voertuig aan de vereisten van de fabrikant voldoet. In alle andere gevallen genereert Bosch Fleet Solution een verzoek dat de wagenparkbeheerder handmatig moet afhandelen.

Na het onderhoud en/of de reparatie van het voertuig stuurt de garage de factuur naar Bosch Fleet Solution. De factuur wordt gecontroleerd en vergeleken met een mogelijk gerelateerde taak. Het systeem toetst de factuur opnieuw aan de voorwaarden, aan de informatie dat het voertuig aan de vereisten van de fabrikant voldoet en aan de ingestelde regels om de goed- of afkeuring van de factuur aan te bevelen. De uiteindelijke beslissing om de factuur goed te keuren of te betwisten ligt altijd bij de vlootbeheerder. Maar het systeem kan indien gewenst facturen ook automatisch goedkeuren wanneer de toepasselijke factuurregels zijn geconfigureerd. De vlootgebruiker kan in ieder geval onjuiste facturen betwisten.

Het systeem kan goedgekeurde facturen direct elektronisch versturen naar ERP- en/of boekhoudsystemen, en zelfs bestanden van elektronische facturen converteren. Offertes of facturen voor service, onderhoud en reparaties kunnen optioneel als pdf-bestand naar Bosch Fleet Solution worden verstuurd. Het systeem maakt gebruik van OCR-technologie en AI om offertes of facturen om te zetten in verwerkbaar, gestructureerde gegevens.

Bosch Fleet Solution biedt een rapportagefunctie die alleen voor wagenparkklanten beschikbaar is. Een set standaardrapporten met gegevens van de huidige en vorige maand is automatisch beschikbaar. Naar wens kan de klant Premium Power BI-rapportagefuncties tegen extra betaling bestellen.

Bosch Fleet Solution

Bijlage 2: Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau of SLA

Deze SLA bevat de bepalingen met betrekking tot de dienstverleningsniveaus en het uitvoeren van onderhoudstaken, de beschikbaarheid van ondersteuning, het beheer van incidenten, servicebeoordelingen en rapportage in Bosch Fleet Solution (hierna de '**Applicatie**' genoemd).

1. Definities

- 1.1. **Overeenkomst** verwijst naar de overeenkomst tussen de Klant en de Aanbieder in verband met het gebruik van de Applicatie (bijv. het bestelformulier).
- 1.2. **Beschikbaarheid** betekent dat de Klant de essentiële functies van de Applicatie kan uitvoeren en gebruiken op de startdatum zoals gedefinieerd in de Overeenkomst.
- 1.3. **Uitval** verwijst naar het totale aantal uren waarin de essentiële functies van de Applicatie zoals gedefinieerd in de Overeenkomst niet beschikbaar zijn voor de Klant gedurende de overeengekomen looptijd van het systeem en als gevolg van problemen waarvoor Aanbieder verantwoordelijk is.
- 1.4. **Incident** omvat elke storing van de Applicatie, zoals uitval, fouten of een verminderde kwaliteit.
- 1.5. **Beheer van incidenten** verwijst naar het verwerken van Incidenten.
- 1.6. **Prioriteit van incidenten** verwijst naar de ernst van een Incident.
- 1.7. **Reactietijd** verwijst naar de tijd die verstrijkt voordat het Incident dat de Klant heeft gemeld wordt behandeld.
- 1.8. **Onderhoudswerkzaamheden** omvatten alle nodige onderhoudstaken om de Applicatie draaiende te houden, om fouten in de Applicatie te verhelpen en/of noodzakelijke werkzaamheden om functionaliteiten te verbeteren, uit te breiden of te vernieuwen, zodat de Klant de Applicatie in overeenstemming met de Overeenkomst kan gebruiken.
- 1.9. **SLA** verwijst naar deze Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau.
- 1.10. **Bedrijfstijd van het systeem** verwijst naar de totale duur dat het systeem bruikbaar moet zijn.

2. Algemene bepalingen

- 2.1. Deze SLA regelt de Beschikbaarheid van de Applicatie en de ondersteunende diensten in detail.
- 2.2. Deze SLA is uitsluitend van toepassing op de Applicaties die beschikbaar zijn gesteld voor productief gebruik door de Klant en niet op niet-productieve, gratis en/of proefversies van de Applicatie, integratie- of testsystemen.
- 2.3. Deze SLA is alleen geldig in combinatie met de Overeenkomst en treedt pas in werking nadat de Klant en de Aanbieder de Overeenkomst hebben gesloten.
- 2.4. Alle prestatiegegevens in deze SLA hebben betrekking op de kwaliteit van de Applicatie die op de startdatum aan de Klant wordt aangeboden in overeenstemming met de Overeenkomst. Storingen in de gegevensoverdracht van het overdrachtpunt naar de Klant en/of in het IT-systeem van de Klant zelf komen niet in aanmerking.

3. Beschikbaarheid

- 3.1. De Aanbieder stelt de Applicatie op het overdrachtpunt ter beschikking met de Bedrijfstijd van het systeem en met de Beschikbaarheid die hieronder worden uiteengezet:

Bedrijfstijd van het systeem	24 uur per dag, 7 dagen per week
Beschikbaarheid	95 %

- 3.2. Bij het berekenen van de Beschikbaarheid wordt de Uitval waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is, beschouwd als tijd waarin het systeem beschikbaar is. Dat is met name:

- oo) Uitval als gevolg van geplande of ongeplande Onderhoudswerkzaamheden en gegevensback-ups zoals gedefinieerd in artikel 6;
- pp) Uitval als gevolg van Onderhoudswerkzaamheden en gegevensback-ups die vooraf met de Klant zijn overeengekomen;
- qq) Uitval als gevolg van operationele onderbrekingen veroorzaakt door overmacht of andere onvermijdbare gebeurtenissen buiten de controle van Aanbieder, die niet met redelijke inspanning voorkomen konden worden, die zelfs bij het betrachten van de nodige zorgvuldigheid niet voorzien hadden kunnen worden en die de verplichtingen van Aanbieder onder deze SLA aanzienlijk bemoeilijken of geheel of gedeeltelijk onmogelijk maken, zoals stakingen, uitsluitingen, uitzonderlijke weersomstandigheden, stroomstoringen, operationele of verkeersonderbrekingen en

transportbelemmeringen en die Aanbieder ontslaan van zijn verplichtingen onder deze SLA voor de duur van een dergelijke gebeurtenis;

- rr) Uitval als gevolg van virussen of aanvallen van hackers, tenzij de Aanbieder geen passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen;
- ss) Uitval door onderbrekingen veroorzaakt door de Klant;
- tt) Uitval door het installeren van beveiligingspatches die nodig zijn om de werking te garanderen en voort te zetten en die onmiddellijk geïnstalleerd moeten worden;
- uu) Uitval als gevolg van softwarefouten in applicaties van de Klant of als gevolg van fouten in het systeem en systeem gerelateerde software veroorzaakt door applicaties of gegevens van de Klant;
- vv) Uitval door onderbrekingen bij derden waarvoor de Aanbieder niet verantwoordelijk is.

3.3. De Klant verbindt zich ertoe om elke beperking van de Beschikbaarheid van de Applicatie aan de Aanbieder te melden in overeenstemming met artikel 5.

4. Ondersteuning

4.1. Bedrijfstijden van eerstelijnsondersteuning

Werkdagen	Zo	Ma	Di	Wo	Do	Vr
Werktijden	-	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur	08.30 - 17.00 uur

4.2. De eerstelijnsondersteuning omvat:

- u) Een servicehotline voor het aannemen en documenteren van oproepen van de Klant;
- v) Een servicedesk voor het ontvangen van incidentmeldingen van de Klant, het prioriteren van incidentmeldingen volgens dringendheid, het analyseren en isoleren van incidenten en het doorsturen van een Incident naar de tweedelijnsondersteuning als het niet kan worden opgelost door de eerstelijnsondersteuning;
- w) Coördinatie tussen de eerste- en tweedelijnsondersteuning;
- x) Een controle van de oplossing van het Incident en de levering aan de Klant door de tweedelijnsondersteuning.

4.3. Alle tijden zijn gebaseerd op de in België geldende Midden-Europese tijd (CET) of Midden-Europese zomertijd (CEST).

5. Beheer van incidenten

5.1. Het Beheer van incidenten omvat alle activiteiten tussen de Klant en de Aanbieder die verband houden met de melding en het beheer van Incidenten totdat ze zijn opgelost.

5.2. Prioriteit van incidenten

- k) Alle Incidenten binnen de Applicatie krijgen een prioriteit toegewezen die op haar beurt de beoogde Reactietijd bepaalt.

Prioriteit van incidenten	Omschrijving	Reactietijd
1 Kritiek	Er is sprake van een Incident met prioriteit 1 als het gebruik van de Applicatie of belangrijke onderdelen daarvan volledig onmogelijk is of ernstig wordt beperkt, bijvoorbeeld door storingen, foutieve werkresultaten of reactietijden.	8 uur
2 Ernstig	Er is sprake van een Incident met prioriteit 2 als het gebruik van de Applicatie niet onmogelijk of ernstig beperkt is, bijvoorbeeld als gevolg van storingen, foutieve werkresultaten of reactietijden, of als het gebruik belemmerd wordt door beperkingen die niet onaanzienlijk zijn.	16 uur
a) 3 b) Miniem	c) Er is sprake van een Incident met prioriteit 3 als het gebruik van de Applicatie niet direct en/of aanzienlijk belemmerd wordt, bijvoorbeeld als gevolg van basisinstellingen die niet goed zijn gedefinieerd of zonder handige, maar niet noodzakelijke functies.	24 uur

<p>d) 4 e) Verwaarloosbaar</p>	<p>f) Er is sprake van een Incident met prioriteit 4 als er geen beperking is in het gebruik van de functionaliteiten van de Applicatie: bijv. kleine gebreken, vragen of verzoeken om verbetering door de Klant.</p>	<p>Niet van toepassing</p>
------------------------------------	---	----------------------------

- l) Alle Incidenten worden uiteindelijk door de Aanbieder geprioriteerd, rekening houdend met de definities in de bovenstaande tabel.

5.3. Proces

- ee) De Klant dient Incidenten onmiddellijk aan de Aanbieder te melden.
- ff) Alle incidenten moeten worden gemeld via de hotline of per e-mail. In het geval van een Incident met prioriteit 1 dient de Klant ook contact op te nemen met de servicehotline van de eerstelijns ondersteuning om onmiddellijk actie te laten ondernemen.
- gg) Wanneer de Klant het Incident meldt, dient hij de volgende informatie te verstrekken:
- (31) Een beschrijving van het Incident;
 - (32) De functie van de Applicatie die niet goed werkt;
 - (33) De datum en het tijdstip waarop het Incident zich heeft voorgedaan;
 - (34) De prioriteit van het Incident;
 - (35) De actie die de Klant reeds heeft ondernomen om het Incident te verhelpen en het gedrag dat het gevolg is van de actie die de Klant ondernomen heeft om het Incident te verhelpen.
- hh) Zodra de Klant alle vereiste informatie heeft verstrekt, zet de Aanbieder het oplosproces in gang en krijgt de Klant de eerste feedback over het Incident in overeenstemming met de Reactietijd van de desbetreffende Prioriteit van incidenten in punt 5.2.
- ii) De Aanbieder zal de Klant op de hoogte brengen van de sluiting van het Incident.
- jj) Incidenten worden behandeld tijdens de werkdagen en -tijden zoals gedefinieerd in punt 5.

6. Onderhoudswerkzaamheden

- 6.1. De Aanbieder heeft het recht om de terbeschikkingstelling van de Applicatie te onderbreken voor geplande onderhoudswerkzaamheden.

6.2. De Aanbieder zal de Onderhoudswerkzaamheden zodanig plannen dat het gebruik van de Applicatie door de Klant zo min mogelijk wordt belemmerd.

6.3. De Aanbieder hanteert het onderstaande schema voor Onderhoudswerkzaamheden.

	Maandag t/m vrijdag
Onderhoudsschema	20.00 CET - 06.00 CET

6.4. De Aanbieder heeft ook het recht om ongeplande Onderhoudswerkzaamheden aan de Applicatie uit te voeren om een belangrijke reden, bijvoorbeeld als de werking van de Applicatie in gevaar komt. Dit omvat in het bijzonder zogenoemde dringende wijzigingen, bijv. de installatie van beveiligingspatches die nodig zijn voor het beveiligen en onderhouden van activiteiten en die onmiddellijk moeten worden geïnstalleerd.

6.5. Alle tijden zijn gebaseerd op de in België geldende Midden-Europese tijd (CET) of Midden-Europese zomertijd (CEST).

7. Diverse bepalingen

In alle andere opzichten zijn de bepalingen van de Overeenkomst van toepassing.

Robert Bosch NV/SA

Bosch Fleet Solution

Bijlage 3: Overeenkomst inzake gegevensgebruik

De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op de zakelijke en operationele gegevens die de Klant in het kader van Bosch Fleet Solution verstrekt en regelen het gebruik dat de Aanbieder maakt van die gegevens in een volledig geanonimiseerde, niet-persoonlijke vorm.

1. Gegevens in de zin van deze overeenkomst omvatten volledig geanonimiseerde informatie die is gegenereerd door het gebruik dat de Klant maakt van Bosch Fleet Solution of die automatisch wordt gegenereerd via elektronische interfaces en wordt opgeslagen op de infrastructuur die de Aanbieder ter beschikking stelt voor het gebruik van Bosch Fleet Solution.
2. Door gebruik te maken van Bosch Fleet Solution verstrekt de Klant de Aanbieder gegevens van de categorieën genoemd in artikel 3 en verleent de Klant de Aanbieder een kosteloos, onherroepelijk en blijvend recht om deze gegevens te gebruiken voor de doeleinden genoemd in artikel 4.

3. Categorieën

3.1. Contractgegevens (leasecontracten)

- 3.1.1. Begin- en einddatum
- 3.1.2. Kilometerstand
- 3.1.3. Contract-ID
- 3.1.4. Fabrikant, model en type van het voertuig
- 3.1.5. Eerste ingebruikname

3.2. Voorwaarden

- 3.2.1. Uurtarieven
- 3.2.2. Kortingen
- 3.2.3. Toeslagen

3.3. Informatie over de werkzaamheden

- 3.3.1. Voertuiggegevens (fabrikant, model, type, VIN)
- 3.3.2. Type van service en/of reparatie

3.4. Informatie over de geraamde kosten

- 3.4.1. Reparatie- en onderhoudsinformatie

- 3.4.2. Uurtarief
- 3.4.3. Posten met vaste prijs
- 3.4.4. Werkuren
- 3.4.5. Uurtarieven
- 3.4.6. Onderdelen
- 3.4.7. Prijzen (onderdelen, smeermiddelen, vaste prijzen)
- 3.4.8. Kortingen
- 3.4.9. Toeslagen
- 3.4.10. Totaalbedrag
- 3.4.11. Informatie over goedkeuring/afwijzing

3.5. Factuurgegevens

- 3.5.1. Factuurdatum
- 3.5.2. Reparatie- en onderhoudsinformatie
- 3.5.3. Uurtarief
- 3.5.4. Posten met vaste prijs
- 3.5.5. Werkuren
- 3.5.6. Uurtarieven
- 3.5.7. Onderdelen
- 3.5.8. Prijzen (onderdelen, smeermiddelen, vaste prijzen)
- 3.5.9. Kortingen
- 3.5.10. Toeslagen
- 3.5.11. Totaalbedrag

3.6. Zakelijke gegevens

- 3.6.1. Totaalbedrag van de kostenramingen per bedrijf
- 3.6.2. Totaalbedrag van de kostenraming

4. Gebruiksdoeleinden

De Aanbieder gebruikt de verzamelde gegevens voor de volgende doeleinden:

- 4.1.** Rapportage in verband met de functionaliteit
- 4.2.** Statistische beoordelingen (bijv. omzetgegevens, aantal transacties, opsplitsing van service-/reparatietypes, opsplitsing van voertuigmerken en -types)

5. Modaliteiten voor gegevenscategorieën vermeld in punt 3

Voor de goede werking van de Applicatie heeft de Aanbieder technische toegang tot de gegevens van de Klant, die echter uitsluitend in hun geheel worden gebruikt voor zover dit nodig is voor de goede werking van de Applicatie.



Bosch Fleet Solution

Software as a Service (SaaS) Contrat (BE-Français)

Par la présente autorisation, je confirme avoir lu et approuvé les documents joints dans leur forme applicable.

Annexes :

Conditions SaaS de Bosch Fleet Solution

- Annexe 1 aux Conditions : Description du service
- Annexe 2 aux Conditions : Service Level Agreement (SLA)
- Annexe 3 aux Conditions : Contrat d'utilisation des données

Bosch Fleet Solution

Conditions générales Software as a Service

Les présentes Conditions générales s'appliquent à l'utilisation par le Client des applications logicielles mises à disposition par Robert Bosch NV/SA, rue Henri Genesse 1, B-1070 Bruxelles, Belgique, selon le principe du « Software as a Service » (SaaS). Robert Bosch NV/SA est ci-après dénommée le « Prestataire ». Le client et le prestataire sont ci-après dénommés séparément une « Partie » et conjointement les « Parties ».

Définitions

« Compte » désigne l'autorisation d'accès aux Applications à accès contrôlé du Prestataire.

« Application » fait référence au logiciel respectif de Bosch Fleet Solution fourni par le Prestataire dans le cadre d'un Contrat.

« Bosch-ID » désigne l'ID utilisateurs du service d'authentification unique de Robert Bosch GmbH qui permet l'utilisation de diverses offres de services numériques indépendantes du groupe Bosch et nécessite une adresse électronique du Client.

« Contrat » désigne l'accord conclu entre le Prestataire et le Client pour la mise à disposition de l'Application (comme une offre, un bon de commande ou une commande en ligne).

Les « Données client » incluent l'ensemble des données, informations, contenus ou matériels que le Client fournit ou fait fournir en son nom pour l'utilisation du service, de l'espace de stockage et/ou du Compte, ou qu'il génère manuellement à l'aide de l'Application. Les données client incluent également les données d'accès et d'enregistrement.

« Description des services » fait référence à une description des fonctionnalités techniques de l'Application concernée, comme précisé à l'Annexe 1 aux présentes Conditions générales.

« Accord de niveau de service » ou « SLA » : définit les caractéristiques de qualité de l'Application en termes de disponibilité et de maintenance fournies par le Prestataire. Le SLA est repris à l'Annexe 2 des présentes Conditions générales.

Les « Données d'utilisation » comprennent toutes les données machine transmises automatiquement (données de capteurs ou autres données machine) ou les données relatives au système générées automatiquement (telles que les fichiers journaux et les informations relatives à l'utilisation ou à la disponibilité de l'Application), comme précisé à l'Annexe 3 des présentes Conditions générales.

Champ d'application

Le Prestataire met l'Application à la disposition du Client, et ce, exclusivement sur la base des présentes Conditions générales et des annexes applicables auxquelles il est fait référence dans les présentes. Celles-ci font partie intégrante du Contrat.

Les conditions générales du Client ou de tiers ne s'appliquent pas, même si le Prestataire ne s'oppose pas spécifiquement à leur application. Même lorsque le Prestataire fait référence à un courrier contenant les conditions commerciales du Client ou d'un tiers ou renvoyant à ces dernières, cela ne signifie pas qu'il en accepte l'application.

Les accords individuels conclus par les Parties le cas échéant (y compris les accords complémentaires, les ajouts et les modifications) prévalent dans tous les cas sur ces Conditions générales.

Objet

Les présentes Conditions générales visent la mise à disposition de l'Application par le biais d'un accès à distance pour utilisation par le Client, l'espace de stockage nécessaire ainsi que l'octroi ou l'obtention de droits d'utilisation de l'Application de la part du Prestataire contre paiement, comme convenu entre les Parties. L'Application est détaillée plus avant dans le Contrat ou dans ses Annexes (comme la Description des services). En outre, le Client reconnaît que le Prestataire n'offre aucune garantie concernant les accords contractuels que le Client prend dans le cadre de l'utilisation de l'Application ou leur respect. Un tel contrat est conclu entre le Client et un autre utilisateur de l'Application. La mise en place d'une intégration d'interface avec l'environnement système existant du Client n'entre pas dans le champ d'application des présentes Conditions générales et nécessite un accord écrit séparé entre les Parties.

Le Prestataire a le droit de sous-traiter l'exécution des services à des tiers (y compris à des entreprises liées au Prestataire).

Mise à disposition de l'Application et de l'espace de stockage

À compter de la date convenue, le Prestataire mettra à disposition la version actuelle de l'Application sur l'infrastructure serveur mise à disposition par ses soins ou ses Sous-traitants (ci-après dénommée « Serveur »), et ce, pour une utilisation conforme aux dispositions des présentes Conditions générales.

Le Client pourra accéder à l'Application par le biais d'un navigateur Internet ou d'une interface d'application mise en place par le Prestataire.

Ce dernier fournira au Client les données d'accès nécessaires à l'utilisation de l'Application, sauf si l'enregistrement d'un identifiant Bosch est requis. L'enregistrement d'un tel identifiant relève de la seule responsabilité du Client.

Si un Compte est nécessaire pour accéder à l'Application et l'utiliser, le Prestataire le mettra à la disposition du Client dès qu'il aura accepté les présentes Conditions générales. La fourniture d'un Compte est gratuite. Ce Compte et les données d'accès ne sont pas transférables. Le Client est responsable de toutes les actions effectuées sur son Compte.

Il changera immédiatement tous les mots de passe en mots de passe qu'il est seul à connaître et veillera à leur confidentialité. Le Prestataire n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation abusive des mots de passe utilisateurs.

Il mettra à la disposition du Client un espace de stockage et des Données d'utilisation sur son Serveur dans la mesure où cela est nécessaire pour l'utilisation prévue de l'Application. Vous trouverez de plus amples informations sur l'étendue des services liés à l'espace de stockage et au stockage des Données client dans la Description des services.

Le Prestataire stockera les Données client pendant la durée de la relation contractuelle et les sauvegardera régulièrement. Le Client est seul responsable du respect des délais de conservation prescrits par la législation commerciale et fiscale.

Disponibilité technique de l'Application et des Données client

Le Prestataire s'engage à garantir la disponibilité de l'Application et des Données client aux nœuds Internet de son centre de données, comme convenu dans le SLA. Une disponibilité annuelle est réputée convenue sur la base des dispositions du SLA.

Si l'Application est indisponible en raison : (i) de travaux de maintenance planifiés (p. ex. pour les mises à jour et les mises à niveau), (ii) d'autres interruptions planifiées du fonctionnement, (iii) de travaux de maintenance non planifiés pour une raison justifiable ou pour toute autre raison dont le Prestataire n'est pas responsable, tels que des problèmes de fourniture, de fonctionnement et de support de la liaison de communication du Client (parties de la communication situées en dehors du centre de données du Prestataire), en particulier à la suite d'une défaillance de la connexion Internet du Client, l'Application sera réputée avoir été disponible pendant ces périodes lors du calcul de la disponibilité.

Le Prestataire s'engage à garantir la disponibilité des fonctionnalités de l'Application décrites dans la Description des services, mais uniquement si le Client s'est conformé aux exigences système qui y sont également spécifiées. Le Client est le seul responsable du respect de ces exigences. Les dispositions de l'article 15 s'appliquent mutatis

mutandis aux modifications des exigences système et aux modifications du système technique du Prestataire.

Ce dernier est le seul responsable du bon fonctionnement de ses systèmes jusqu'aux nœuds Internet de son centre de données.

Support

Le Prestataire fournira au Client, via un centre d'assistance, un support de première ligne (first level support ou « FLS ») pour tous les incidents liés à l'Application mise à disposition. La disponibilité du support est régie par le SLA. Dans le cadre du support de première ligne, le Prestataire créera un ticket de support pour chaque incident et lui attribuera une catégorie de problème correspondante conformément au SLA.

Les problèmes qui ne peuvent être résolus par le support de première ligne seront transmis, le cas échéant, au support de deuxième ligne (second level support ou « SLS ») du Prestataire en vue de trouver et de mettre en œuvre une solution temporaire. Le support de deuxième ligne est activé par le support de première ligne, conformément aux délais de réponse convenus dans le SLA.

La personne qui a signalé le problème sera régulièrement informée de l'état d'avancement et de la solution jusqu'à ce que celle-ci soit mise en œuvre et que l'incident soit résolu. Toutefois, si la qualification du ticket d'incident par le Prestataire révèle que la cause de l'incident est imputable à un service ou à une prestation du Client sur la base de l'article 13 ou que la cause est due à d'autres raisons qui ne relèvent pas de la responsabilité du Prestataire, le ticket d'incident sera transmis au Client. Dans ce cas, il lui incombe de résoudre le problème. Si, dans ce cas, l'utilisation de l'Application est limitée jusqu'à la résolution du problème, le Prestataire n'est pas responsable des conséquences qui en découlent et cela ne dispense pas le Client du paiement des indemnités convenues.

Le Prestataire prendra en charge, mettra à disposition, implémentera et exécutera les mises à jour de l'Application lorsque cela est requis selon les prescriptions d'entretien de l'Application dans le SLA.

Autres services du Prestataire

Pendant la durée du Contrat, le Prestataire fournira au Client la version actuelle de la documentation de l'Application sous forme électronique.

Les services supplémentaires fournis par le Prestataire, en particulier les services d'assistance et d'intégration (pour les systèmes du Client et/ou pour les installations/unités techniques) et les services de conseil, doivent faire l'objet d'un contrat distinct. Le Client n'a aucun droit à l'exécution de tels services.

Droits d'utilisation

Pendant la durée de la relation contractuelle, le Prestataire accorde au Client un droit non exclusif, non sous-licenciable et non transférable d'utiliser les fonctionnalités de l'Application conformément à l'usage prévu, à la Description des services et à la documentation. Dans ce cadre, le Client a le droit :

de mettre le Compte et l'Application à la disposition de tiers qui utilisent l'Application exclusivement au nom et pour le compte du Client ;

d'enregistrer et d'imprimer la documentation en conservant les mentions de droits d'auteur existantes et d'en faire autant de copies que nécessaire aux fins du présent Contrat.

Le Prestataire expliquera les composants logiciels open source de son Application dans la Description des services ou dans l'Application elle-même si les conditions du logiciel open source l'y obligent.

Le Prestataire met l'Application à disposition en tant que SaaS (Software as a Service) via un accès à distance. L'Application n'est pas mise à la disposition du Client pour son propre stockage permanent et ce dernier n'a pas le droit de la mettre à disposition ou de l'utiliser dans un environnement de centre de données.

Si, pendant la durée du Contrat, le Prestataire met à disposition de nouvelles versions, mises à jour, mises à niveau, modifications ou extensions de l'Application ou y apporte d'autres modifications, les dispositions de l'article 8 s'appliquent également, même si le Client a commandé et payé séparément les modifications ou extensions.

Le Client ne dispose d'aucun droit qui ne lui est pas expressément accordé dans les présentes Conditions générales. Il lui est notamment interdit :

d'utiliser l'Application et/ou le Compte à des fins autres que celles convenues dans les présentes Conditions générales ou d'autoriser l'utilisation de l'Application par des tiers ;

sauf dans le cas prévu à l'article 8.1a), de mettre l'Application et/ou le Compte à la disposition de tiers ; ou

de dupliquer l'Application et/ou le Compte, de les mettre à disposition pour une période limitée, de les louer ou de les prêter.

Le Client est tenu de veiller au respect des dispositions des présentes Conditions générales.

Si le Client enfreint les dispositions de l'article 8, le Prestataire peut, après l'en avoir informé par écrit, lui bloquer l'accès à l'Application si cela permet de mettre fin à l'infraction. Le blocage est levé dès la disparition de la raison qui l'a motivé. Si le Client continue à enfreindre les dispositions de l'article 8 ou le fait de manière répétée malgré un avertissement écrit du Prestataire, ce dernier a le droit de mettre fin à la relation contractuelle sans motif et sans préavis, sauf si le Client n'était pas responsable de ces violations. Le droit du Prestataire de réclamer des dommages-intérêts reste inchangé.

Le Prestataire est l'unique propriétaire des Données d'utilisation et peut les utiliser et les exploiter sous forme anonyme à toutes fins, conformément aux dispositions légales applicables et à l'Annexe « Contrat relatif aux données d'utilisation ». Le Client garantit qu'il n'a conclu aucun accord avec des tiers qui empêchent cette utilisation.

Propriété intellectuelle

À l'exception des Données client, tout le contenu de l'Application, tel que les textes, images, logos, icônes de boutons, illustrations et extraits audio, est la propriété du Prestataire ou de son concédant de licence. Ce contenu est protégé par le droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle.

Données client

Le Client accorde par la présente au Prestataire le droit, dans le cadre de l'exécution du Contrat, d'utiliser les Données client stockées dans l'espace de stockage pour l'utilisation de l'Application, et en particulier le droit de reproduire (par exemple pour en faire une sauvegarde), de modifier et de fournir ces Données client à cette fin afin d'y donner accès.

Le Client garantit que :

lui-même et/ou ses concédants de licence détiennent tous les droits sur les Données client nécessaires à l'octroi des droits en vertu des présentes Conditions générales ;

les Données client ne violent pas les présentes Conditions générales, la législation applicable ou les droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

Le Client est responsable de la sécurité des Données client. Sauf convention contraire énoncée dans le Contrat, le Client est tenu de sauvegarder régulièrement ses Données client. Toute sauvegarde de données par le Client sera effectuée de manière à ce que les Données client puissent être restaurées à tout moment.

Le Prestataire a le droit de bloquer immédiatement l'utilisation de l'Application et de l'espace de stockage par le Client s'il existe un soupçon fondé que les Données client stockées sont illégales et/ou violent les droits de tiers. Il existe un soupçon fondé d'illégalité et/ou de violation des droits, en particulier lorsque les tribunaux, les autorités et/ou d'autres tiers en informent le Prestataire. Ce dernier informera alors le Client du blocage, en indiquant la raison de celui-ci. Le blocage sera levé dès que le soupçon aura été réfuté.

Notification des défauts et demandes de dommages-intérêts

Après que le Client a signalé le défaut concerné, le Prestataire remédiera aux défauts de l'Application ou de la documentation dans les délais de réaction spécifiés dans le SLA. Si ce dernier ne contient aucune spécification, des délais de réaction raisonnables s'appliquent. Il en va de même pour les autres perturbations de la fonctionnalité de l'Application dont le Prestataire est responsable. L'article 17 des présentes Conditions

générales s'applique à toute demande d'indemnisation pour cause de mauvaise exécution dont le Prestataire est responsable.

Le droit du Client de résilier le Contrat en raison d'un échec à autoriser l'utilisation de l'Application conformément au Contrat est exclu, sauf si la mise en place de l'utilisation conformément au Contrat doit être considérée comme un échec. La mise en œuvre de l'utilisation conformément au Contrat peut être considérée comme ayant échoué au plus tôt après la deuxième tentative infructueuse.

Si l'Application est fournie gratuitement, le Prestataire décline toute responsabilité pour les défauts matériels et/ou les vices de propriété, sauf dans les cas où le Prestataire a dissimulé de manière frauduleuse le défaut matériel et/ou le vice de propriété concerné.

Rémunération, taxes, modification des prix

Le coût est indiqué sur l'Extranet sous la rubrique Information > Contribution

Tous les prix sont libellés en euros et sont majorés du taux de TVA légal en vigueur ou de toute autre taxe de nature semblable dans la juridiction applicable.

Sauf convention contraire, toutes les factures de Bosch sont payables sans aucune déduction dans les 30 jours suivant leur réception et avant la date d'échéance, sur un compte bancaire indiqué par Bosch.

Les autres services qui n'entrent pas dans le cadre de la rémunération convenue contractuellement seront fournis par le Prestataire sur la base des heures travaillées et des matériaux utilisés, aux prix catalogue généraux du Prestataire en vigueur au moment de la passation de la commande.

Chaque Partie est responsable, conformément à la législation applicable, d'établir et de payer tous les impôts et autres redevances et taxes publiques (ainsi que les éventuels amendes, intérêts et autres pénalités y afférents) qui lui sont imposés dans le cadre des transactions et des paiements effectués en vertu du Contrat.

Le Client s'engage à effectuer tous les paiements au Prestataire en vertu du Contrat sans aucune déduction ou retenue, comme cela peut être requis par la loi. Si une telle déduction ou retenue (y compris, mais sans s'y limiter, les retenues à la source transfrontalières) est requise sur un paiement quelconque, le Client paiera la différence afin que le montant net reçu par le Prestataire soit égal au montant alors dû et payable selon le Contrat. Le Prestataire fournira au Client les formulaires fiscaux raisonnablement nécessaires pour réduire ou supprimer le montant de toute retenue ou déduction fiscale liée aux paiements effectués selon le Contrat.

Le Prestataire a le droit d'augmenter la rémunération prévue par le Contrat pour la première fois 12 mois après la conclusion de ce dernier, après notification écrite et moyennant un délai de préavis de trois mois qui doit expirer à la fin d'un mois, étant entendu que cette augmentation ne peut dépasser les prix catalogue généralement applicables au moment de cette notification que le Prestataire applique pour des services

comparables. D'autres augmentations des rémunérations ainsi ajustées ne peuvent être demandées qu'après l'expiration d'une période de 12 mois après la dernière modification tarifaire. En cas d'ajustement de la rémunération, le Client peut mettre fin à la relation contractuelle dans un délai de six semaines à compter de la date d'entrée en vigueur de cet ajustement, à condition que l'augmentation soit supérieure à 10 % par rapport aux derniers prix en vigueur.

Tâches et obligations du Client

Le Client veillera à collaborer pleinement à ce qui lui est demandé pour l'exécution de la relation contractuelle. Il est notamment tenu :

de modifier tous les mots de passe qui lui ont été attribués par le Prestataire en mots de passe qu'il est le seul à connaître, et de garder secrètes les données d'utilisation et d'accès qui lui sont attribuées, de les protéger contre tout accès par des tiers et de ne pas les divulguer à des personnes non autorisées. Il prendra des mesures adéquates et efficaces afin de protéger ces données. Le Client informera immédiatement le Prestataire s'il soupçonne que des personnes non autorisées ont pris connaissance des données d'accès et/ou des mots de passe ;

de prévoir les exigences système énoncées dans la Description des services ;

de respecter les restrictions/obligations relatives aux Droits d'utilisation en vertu de l'article 8 et de poursuivre efficacement toute violation de ces obligations afin d'éviter toute violation à l'avenir ;

d'obtenir le consentement nécessaire des personnes concernées dans la mesure où des données à caractère personnel sont collectées, traitées ou utilisées dans l'Application et où aucun consentement légal ou autre n'est applicable ;

de vérifier l'absence de virus et autres logiciels malveillants dans les données et informations avant de les envoyer au Prestataire et d'installer des programmes antivirus conformes à l'état de la technique ;

et d'informer le Prestataire par e-mail de tout défaut dans les prestations contractuelles, et ce, immédiatement (au plus tard le jour ouvrable suivant) après que le Client en a pris connaissance.

Le Client n'est pas autorisé à :

accéder aux parties non publiques de l'Application ou aux systèmes techniques sur lesquels elle se base ;

utiliser des robots, des spiders, des scrapers ou d'autres outils semblables de collecte ou d'extraction de données ni à utiliser des programmes, des algorithmes ou des méthodes pour rechercher, ouvrir, récupérer, copier ou surveiller l'Application en dehors des points de terminaison API documentés ;

transmettre sciemment des Données client contenant des virus, des vers, des chevaux de Troie ou d'autres composants infectés ou nuisibles, ni à interférer de toute autre manière avec le bon fonctionnement de l'Application ;

décoder, décompiler, désassembler, reconstruire ou tenter de découvrir de toute autre manière le code source de l'Application, les logiciels utilisés ou les algorithmes propriétaires, sauf dans les cas autorisés par la législation applicable ;

tester, scanner ou étudier la vulnérabilité de l'Application ; ou

utiliser intentionnellement des dispositifs, des logiciels ou des routines qui interfèrent avec les applications, les fonctions ou la facilité d'utilisation de l'Application ou qui détruisent intentionnellement d'autres données, systèmes ou communications, génèrent une surcharge, causent des interférences nuisibles ou interceptent ou enregistrent frauduleusement des données.

Protection des données

Les Parties doivent se conformer aux dispositions applicables de la législation en matière de protection des données et obliger leurs collaborateurs impliqués dans la relation contractuelle et son exécution à protéger les données, à moins qu'ils n'aient déjà une obligation générale d'agir en ce sens.

Si le Client traite des données à caractère personnel, il garantit qu'il est habilité à le faire conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données et, en cas de violation, il préservera le Prestataire de toute réclamation de tiers.

Le Prestataire ne peut traiter les Données client que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du Contrat. Le Client accepte que ces données soient traitées dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du Contrat.

Si les Données client que le Prestataire doit traiter sont des données à caractère personnel, il s'agira d'un traitement de données pour le compte d'un tiers. Le Prestataire est tenu de se conformer aux obligations légales applicables au traitement de données pour le compte d'un tiers ainsi qu'aux instructions du Client (par exemple, respecter les obligations de suppression et de protection des données). En cas de traitement de données pour le compte d'un tiers, les Parties concluront un contrat de traitement de données pour le compte d'un tiers afin d'en régler les modalités.

Les obligations visées aux articles 14.1 à 14.4 restent en vigueur tant que les Données client se trouvent dans la sphère d'influence du Prestataire, même après la date de résiliation du Contrat.

Modifications du Contrat

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les Applications qu'il met gratuitement à disposition, d'en proposer de nouvelles à titre gratuit ou payant, et d'arrêter la mise à

disposition d'Applications gratuites. Dans ce cadre, le Prestataire tiendra compte des intérêts légitimes du Client.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales, le SLA et les Applications payantes afin de les adapter aux nouvelles exigences techniques ou légales résultant de développements ultérieurs ou de progrès techniques. Ces modifications s'appliqueront également aux relations contractuelles existantes.

Le Prestataire informera le Client par e-mail au plus tard 30 jours civils avant la date d'entrée en vigueur prévue des modifications, dans la mesure où celles-ci limitent l'utilisabilité des données déjà générées ou entraînent d'autres inconvénients non négligeables (par exemple, des frais d'adaptation). Si le Client ne fait pas opposition dans les 30 jours suivant la réception de la notification ou continue à utiliser l'Application après l'expiration du délai de réclamation, les modifications sont réputées avoir été acceptées à compter de la date d'expiration de ce délai. En cas d'objection, la relation contractuelle se poursuivra aux conditions en vigueur jusqu'alors. Si des objections sont formulées, le Prestataire a le droit de mettre fin à la relation contractuelle moyennant un préavis d'un (1) mois. Lors de la notification de la modification, le Client sera informé de son droit d'opposition et des conséquences qui en découlent.

Confidentialité

Les Parties respecteront la confidentialité de toutes les informations qui doivent être traitées comme telles et qui ont été obtenues dans le cadre de cette relation contractuelle ou de ces informations, quel qu'en soit le but et, le cas échéant, ne les divulgueront à des tiers qu'après avoir obtenu l'accord écrit préalable de l'autre Partie. Les informations à traiter de manière confidentielle incluent les informations qui ont été expressément désignées comme confidentielles par leur fournisseur et les informations dont la confidentialité découle des circonstances dans lesquelles elles ont été fournies.

Les obligations prévues à l'article 16.1 ne s'appliquent pas aux informations ou parties d'information dont la Partie qui les reçoit :

démontre qu'elles étaient déjà connues ou accessibles au public avant la date de leur réception ou qu'elles lui ont été communiquées par un tiers de manière licite et sans obligation de confidentialité après la date de leur réception ; ou

démontre qu'elles étaient déjà connues ou accessibles au public avant la date de leur réception ; ou

démontre qu'elles sont devenues connues du grand public ou accessibles au public après la date de réception sans que la Partie destinataire en soit responsable ; ou

a renoncé à son droit à la confidentialité, auquel cas la Partie notificatrice a renoncé à son droit à la confidentialité par le biais d'une déclaration écrite adressée à la Partie destinataire.

Les Parties ne feront de déclarations publiques sur leur coopération que moyennant leur accord mutuel préalable. Le Client n'a pas le droit de se présenter comme représentant ou partenaire commercial du Prestataire. Sans l'accord préalable de ce dernier, le Client n'a pas le droit d'utiliser des informations sur une coopération contractuelle envisagée ou existante à des fins de référence ou de marketing.

Les obligations prévues à l'article 16.1 restent en vigueur pour une durée indéterminée après la résiliation du Contrat, tant qu'aucune condition d'exception conformément à l'article 16.2 n'a été démontrée.

Responsabilité

Le Prestataire n'est responsable que dans les cas suivants :

En cas de fraude, d'intention délibérée ou de négligence grave ;

en cas de blessures corporelles ou d'atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, qu'elles soient causées par négligence ou intentionnellement ;

dans le cadre d'une responsabilité obligatoire conformément à la responsabilité légale du fait des produits et dans les limites de celle-ci, ou

en vertu d'une garantie donnée par le Prestataire ; et

sur la base d'une autre responsabilité contraignante.

Toutefois, la responsabilité pour les dommages est limitée aux dommages directs, jusqu'à un montant maximum, par année contractuelle, égal à 100 % de l'indemnité payée par le Client dans l'année de l'événement dommageable, toutefois plafonné à 100 000 € au maximum.

Si la limite maximale de responsabilité n'est pas atteinte au cours d'une année contractuelle, elle ne sera pas augmentée au cours de l'année contractuelle suivante. Une année contractuelle au sens ci-dessus est la première période de 12 mois à compter de la date de mise à disposition conformément au Contrat et chaque période de 12 mois suivante.

Toute responsabilité en matière de dommages-intérêts allant au-delà de celle prévue à l'article 17 est exclue, quelle que soit la nature juridique de la réclamation.

La responsabilité objective (« responsabilité sans faute ») pour les défauts qui existaient déjà au moment de la conclusion du Contrat est exclue.

Sous réserve des dispositions de l'article 17.1, le Prestataire n'est pas responsable de la perte des Données client si le dommage est dû au fait que ce dernier n'a pas effectué de sauvegarde des données conformément à l'article 10.3 afin de garantir que les Données client perdues puissent être restaurées moyennant des efforts raisonnables.

Les limitations de responsabilité susmentionnées s'appliquent également en cas de faute d'une personne à laquelle le Prestataire a fait appel pour l'exécution de ses obligations

ainsi qu'à la responsabilité personnelle des collaborateurs, représentants et personnes morales du Prestataire.

S'agissant des services de télécommunication, les limitations de responsabilité prévues par la législation sur les télécommunications restent inchangées.

Dans la mesure où l'Application est fournie gratuitement, le Prestataire décline toute responsabilité pour les dommages résultant de l'utilisation de l'Application, sauf en cas de négligence grave et/ou d'intention délibérée. La responsabilité pour les dommages en vertu de la législation sur la responsabilité produit n'est pas exclue.

Durée, résiliation

Sauf convention contraire, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et entre en vigueur dès sa signature par les deux Parties.

Sauf convention contraire, chaque Partie peut résilier la relation contractuelle à tout moment par écrit, moyennant un préavis contractuel d'un mois prenant fin à la fin d'un mois civil. La résiliation de la relation contractuelle entraîne simultanément la résiliation, à la prochaine date possible, du Compte et de toutes les données d'identification des utilisateurs fournies aux partenaires commerciaux du Client. La résiliation des présentes Conditions générales n'affecte pas la relation contractuelle relative au Bosch ID.

Le droit des parties de résilier le Contrat pour raisons impérieuses sans respecter de délai de préavis reste inchangé. Il est question de raisons impérieuses si

le Client reste en défaut de paiement de la rémunération ou d'une partie non négligeable de celle-ci conformément à l'article 12 pendant deux mois consécutifs ou s'il reste en défaut de paiement de la rémunération pour un montant égal à la rémunération des deux mois précédant la résiliation pendant une période supérieure à deux mois. Si le Prestataire résilie le Contrat pour des raisons impérieuses causées par le Client, le Prestataire peut immédiatement exiger une indemnité forfaitaire égale à 50 % des frais mensuels de base restants dus jusqu'à l'expiration de la durée normale du Contrat. Le Client a le droit de démontrer que le préjudice subi est moindre et le Prestataire a le droit de prouver que le préjudice subi est plus important. En cas de résiliation du Contrat, la totalité des autorisations et enregistrements du Client dans le cadre de celui-ci prennent fin automatiquement et simultanément. Les autorisations liées au Bosch ID en sont exclues. L'autorisation pour le Bosch ID doit être conforme aux conditions applicables au Bosch ID.

Obligations lors de la résiliation du Contrat et après celle-ci

Le Prestataire s'engage à supprimer les Données client de tous ses systèmes un mois après la résiliation du Contrat, sauf si les délais de conservation légaux en disposent autrement. Le Client est tenu d'exporter et de stocker les Données client en temps utile, sous sa propre responsabilité, avant la résiliation du Contrat ou l'expiration de la période

susmentionnée. À la demande du Client et moyennant une rémunération à convenir séparément, le Prestataire lui apportera son aide à cet effet.

En cas de résiliation du Contrat, le Prestataire s'efforcera, sur demande et moyennant une rémunération, d'aider au mieux le Client à passer chez un autre prestataire de services. Les Parties conviendront des détails dans un accord de migration distinct.

Contrôle des exportations

Le Client est conscient que l'utilisation de l'Application peut être soumise à des restrictions d'importation/exportation. En particulier, il peut exister des exigences d'autorisation ou l'utilisation de l'Application et des technologies connexes à l'étranger peut être soumise à des restrictions/limites.

Le Client doit se conformer aux réglementations nationales et internationales applicables en matière de contrôle des importations/exportations, et à toutes les autres réglementations pertinentes.

L'exécution du Contrat par le Prestataire est soumise à la condition que cette exécution ne soit pas entravée par des réglementations nationales ou internationales en matière d'importation/exportation ou d'autres dispositions légales.

En cas de retards dus à des contrôles à l'exportation ou à des procédures d'approbation, les délais et les dates de livraison ne sont plus applicables. Si les autorisations nécessaires ne sont pas accordées ou si la livraison et la prestation de services ne peuvent être approuvées, le Contrat est réputé ne pas avoir été conclu en ce qui concerne les éléments concernés.

Le Prestataire a le droit de résilier le Contrat sans préavis si cela est nécessaire pour se conformer aux dispositions légales nationales ou internationales. En cas de résiliation, le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation ni faire valoir d'autres droits sur la base de cette dernière.

L'Application ne peut être utilisée à des fins militaires ou nucléaires.

Dispositions diverses

Les relations contractuelles entre les Parties sont régies par le droit matériel belge. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG) est exclue.

Les présentes Conditions générales prévalent sur les dispositions du Contrat, y compris ses annexes, sauf si le Contrat y déroge expressément. En cas de contradiction entre le Contrat et ses annexes, les dispositions de ce dernier prévalent sur celles des annexes (à l'exception des présentes Conditions générales).

Les déclarations et notifications juridiquement pertinentes que le Client doit adresser au Prestataire après la conclusion du Contrat (par exemple, fixation de délais, notification de

défauts, déclaration de résiliation ou de réduction de prix) ne sont valables que si elles sont formulées par écrit.

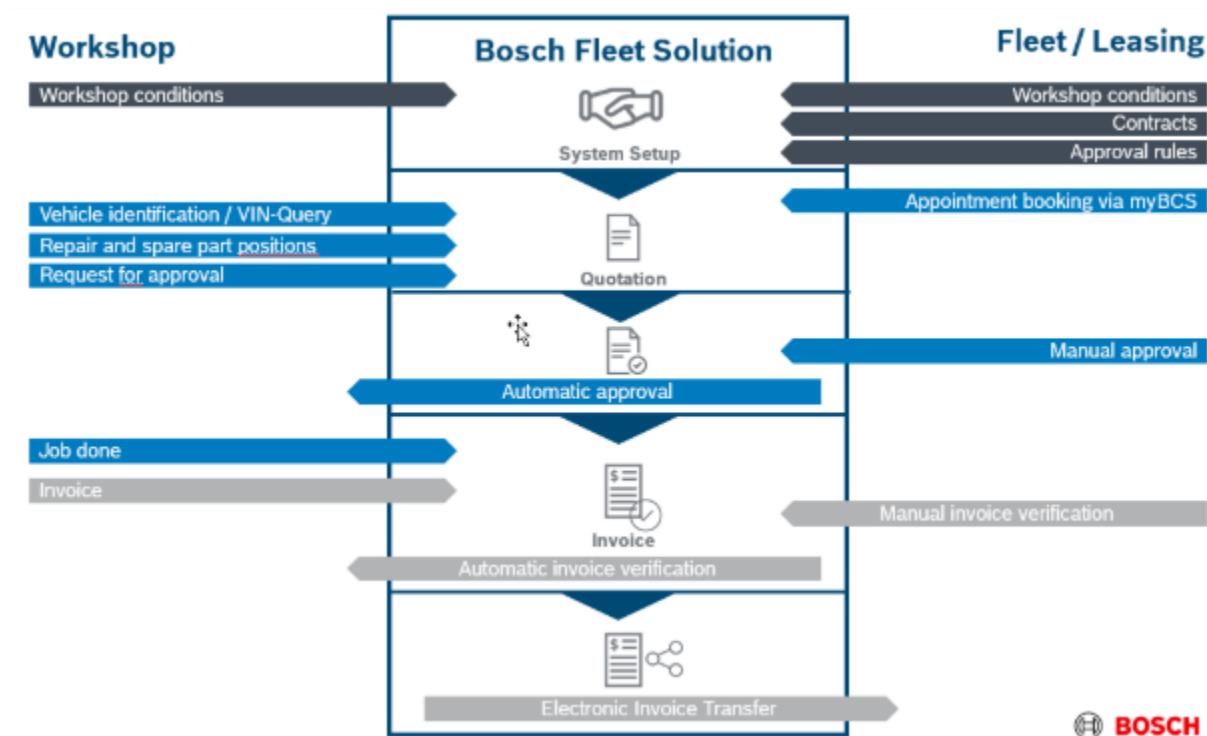
Si une disposition des présentes Conditions générales est ou devient invalide ou inapplicable, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Les tribunaux belges sont seuls compétents.

Robert Bosch NV/SA

Bosch Fleet Solution

Annexe 1: Description des services



Bosch Fleet Solution est une plateforme de calcul, de réservation, d’approbation, de facturation et de communication conçue pour connecter en temps réel et de manière numérique le garage au parc automobile/à la société de leasing pour chaque service, entretien et réparation dont un véhicule du parc doit faire l’objet.

Pour lancer le processus, l’utilisateur du parc automobile doit télécharger les contrats de leasing applicables contenant les informations relatives au véhicule et les données de leasing. Pour faciliter l’enregistrement du véhicule dans le système, une fonction d’identification du véhicule via VIN Query est disponible moyennant un supplément.

Grâce à une série de règles d’approbation, l’utilisateur de la flotte peut envoyer et gérer les approbations ou vérifier les factures. Il s’agit par exemple de tolérances, de pourcentages, d’approbations manuelles le cas échéant, etc.

Les conditions du garage concerné en matière de tarifs horaires, de tarifs variables et fixes, etc. permettent aux deux parties de régler leur collaboration et servent de base au processus d'approbation.

Pour prendre rendez-vous dans le garage de son choix, le gestionnaire de flotte ou le conducteur du véhicule peut réserver la date et l'heure souhaitées via la solution de réservation numérique myBCS, qui fait partie de Bosch Fleet Solution.

Le garage identifie le véhicule amené sur la base de la plaque d'immatriculation ou du numéro de contrat. Le garage détermine les travaux à effectuer, y compris les réparations et les pièces de rechange, et établit le devis accompagné d'une demande d'approbation.

En fonction des paramètres de la série de règles ci-dessus, le système approuve automatiquement la demande si le contenu du devis est conforme aux conditions et si les informations indiquent que le véhicule répond aux exigences du constructeur. Dans tous les autres cas, Bosch Fleet Solution génère une demande que le gestionnaire de flotte doit traiter manuellement.

Après l'entretien et/ou la réparation du véhicule, le garage envoie la facture à Bosch Fleet Solution. La facture est vérifiée et comparée à une tâche potentiellement liée. Le système vérifie à nouveau la facture par rapport aux conditions, aux informations indiquant que le véhicule répond aux exigences du constructeur et aux règles définies afin de recommander l'acceptation ou le rejet de la facture. La décision finale d'approuver ou de contester la facture appartient toujours au gestionnaire de flotte. Mais le système peut également approuver automatiquement les factures si les règles de facturation applicables ont été configurées. Dans tous les cas, l'utilisateur de la flotte a la possibilité de contester les factures incorrectes.

Le système peut envoyer directement les factures approuvées par voie électronique vers les systèmes ERP et/ou comptables, et même convertir les fichiers de factures électroniques.

Les devis ou factures pour les services, l'entretien et les réparations peuvent être envoyés en option sous forme de fichier PDF à Bosch Fleet Solution. Le système utilise la technologie OCR et l'IA pour convertir les devis ou factures en données structurées et exploitables.

Bosch Fleet Solution offre une fonction de rapport disponible uniquement pour les clients disposant d'un parc automobile. Un ensemble de rapports standard contenant les données du mois en cours et du mois précédent est automatiquement disponible. Si le client le souhaite, il peut commander des fonctions de rapport Premium Power BI moyennant un supplément.

Bosch Fleet Solution

Annexe 2: Accord de niveau de service ou SLA

Le présent SLA contient les dispositions relatives aux niveaux de service et à l'exécution des tâches de maintenance, à la disponibilité de l'assistance, à la gestion des incidents, aux évaluations de service et aux rapports dans Bosch Fleet Solution (ci-après dénommée « l'**Application** »).

1. Définitions

- 1.1. Le **Contrat** fait référence à l'accord conclu entre le Client et le Prestataire concernant l'utilisation de l'Application (par exemple, le bon de commande).
- 1.2. La **Disponibilité** signifie que le Client peut exécuter et utiliser les fonctions essentielles de l'Application à la date de début telle que définie dans le Contrat.
- 1.3. Le terme « **Panne** » désigne le nombre total d'heures pendant lesquelles les fonctions essentielles de l'Application telles que définies dans le Contrat ne sont pas disponibles pour le Client pendant la durée convenue du système et en raison de problèmes dont le Prestataire est responsable.
- 1.4. Un **Incident** est toute défaillance de l'Application, telle qu'un temps d'arrêt, des erreurs ou une baisse de qualité.
- 1.5. La **Gestion des incidents** fait référence au traitement des Incidents.
- 1.6. La **Priorité des incidents** désigne la gravité d'un Incident.
- 1.7. Le **Temps de réponse** correspond au temps qui s'écoule avant que l'Incident signalé par le client soit traité.
- 1.8. Les **Travaux de maintenance** comprennent toutes les tâches de maintenance nécessaires pour maintenir l'Application en état de fonctionnement, pour corriger les erreurs dans l'Application et/ou les travaux nécessaires pour améliorer, étendre ou renouveler les fonctionnalités, afin que le Client puisse utiliser l'Application conformément au Contrat.
- 1.9. **SLA** fait référence à l'accord de niveau de service.
- 1.10. Le **temps de fonctionnement du système** désigne la durée totale pendant laquelle le système doit être utilisable.

2. Dispositions générales

- 2.1. Le présent SLA régit en détail la Disponibilité de l'Application et des services d'assistance.
- 2.2. Le présent SLA s'applique exclusivement aux Applications mises à disposition pour une utilisation productive par le Client et non aux versions non productives, gratuites et/ou d'essai de l'Application, aux systèmes d'intégration ou de test.
- 2.3. Le présent SLA n'est valable qu'en combinaison avec le Contrat et n'entre en vigueur qu'après la conclusion du Contrat entre le Client et le Prestataire.
- 2.4. Toutes les données de performance figurant dans le présent SLA se rapportent à la qualité de l'Application proposée au Client à la date d'entrée en vigueur, conformément au Contrat. Les perturbations dans la transmission des données du point de transfert vers le Client et/ou dans le système informatique du Client lui-même ne sont pas prises en compte.

3. Disponibilité

- 3.1. Le Prestataire met l'application à disposition au point de transfert pendant le Temps de fonctionnement du système et selon la Disponibilité indiquée ci-dessous :

Temps de fonctionnement du système	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
Disponibilité	95 %

- 3.2. Lors du calcul de la Disponibilité, les Pannes dont le Prestataire n'est pas responsable sont considérées comme du temps pendant lequel le système est disponible. Il s'agit notamment :
 - ww) de Pannes résultant de Travaux de maintenance planifiés ou non planifiés et de sauvegardes de données, tels que définis à l'article 6 ;
 - xx) de Pannes résultant de Travaux de maintenance et de sauvegardes de données convenus au préalable avec le Client ;
 - yy) de Pannes consécutives à des interruptions opérationnelles causées par un cas de force majeure ou d'autres événements inévitables échappant au contrôle du Prestataire, qui n'auraient pas pu être évités par des efforts raisonnables, qui n'auraient pas pu être prévus même en faisant preuve de la diligence nécessaire et qui rendent les obligations du Prestataire au titre du présent SLA considérablement plus difficiles ou totalement ou partiellement impossibles à remplir, telles que les grèves, exclusions, conditions météorologiques exceptionnelles, pannes de courant, interruptions opérationnelles ou de trafic et obstacles au transport, et qui libèrent le

Prestataire de ses obligations en vertu du présent SLA pendant la durée d'un tel événement ;

zz) de Pannes résultant de virus ou d'attaques de pirates informatiques, sauf si le Prestataire n'a pas pris les mesures de sécurité appropriées ;

aaa) de Pannes dues à des interruptions causées par le Client ;

bbb) de Pannes dues à l'installation de correctifs de sécurité nécessaires pour garantir et poursuivre le fonctionnement et qui doivent être installés immédiatement ;

ccc) de Pannes consécutives à des erreurs logicielles dans les applications du Client ou résultant d'erreurs dans le système et les logiciels liés au système causées par les applications ou les données de celui-ci ;

ddd) de Pannes dues à des interruptions chez des tiers dont le Prestataire n'est pas responsable.

3.3. Le Client s'engage à signaler au Prestataire toute limitation de la Disponibilité de l'Application conformément à l'article 5.

4. Support

4.1. Heures d'ouverture du support de première ligne

Jours ouvrables	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve
Heures de travail	-	8 h 30 - 17 h	8 h 30 - 17 h	8 h 30 - 17 h	8 h 30 - 17 h	8 h 30 - 17 h

4.2. Le support de première ligne inclut :

y) Une ligne d'assistance téléphonique pour recevoir et documenter les appels du Client ;

z) Un service d'assistance pour recevoir les notifications d'incidents du Client, hiérarchiser les notifications d'incidents en fonction de leur urgence, analyser et isoler les incidents et transférer un Incident vers le support de deuxième ligne s'il ne peut être résolu par le support de première ligne ;

aa) La coordination entre les supports de première et de deuxième ligne ;

bb) Un contrôle de la résolution de l'Incident et de la livraison au Client par le support de deuxième ligne.

4.3. Toutes les heures se basent sur l'heure d'Europe centrale (CET) ou l'heure d'été d'Europe centrale (CEST) en vigueur en Belgique.

5. Gestion des incidents

5.1. La Gestion des incidents comprend toutes les activités entre le Client et le Prestataire liées à la notification et à la gestion des Incidents jusqu'à leur résolution.

5.2. Priorité des incidents

m) Tous les Incidents au sein de l'Application se voient attribuer une priorité qui, à son tour, détermine le Temps de réaction visé.

Priorité des incidents	Description	Temps de réaction
1 Critique	On parle d'Incident de priorité 1 lorsque l'utilisation de l'Application ou de parties importantes de celle-ci est totalement impossible ou sérieusement limitée, par exemple en raison de dysfonctionnements, de résultats erronés ou de temps de réponse trop longs.	8 heures
2 Grave	On parle d'Incident de priorité 2 lorsque l'utilisation de l'Application n'est pas impossible ou sérieusement limitée, par exemple en raison de dysfonctionnements, de résultats erronés ou de temps de réponse, ou lorsque l'utilisation est entravée par des restrictions non négligeables.	16 heures
g) 3 h) Minime	i) Il s'agit d'un Incident de priorité 3 si l'utilisation de l'Application n'est pas immédiatement et/ou considérablement entravée, par exemple en raison de paramètres de base mal définis ou de l'absence de fonctions pratiques, mais non indispensables.	24 heures
j) 4 k) Négligeable	l) Il est question d'un Incident de priorité 4 lorsqu'il n'y a aucune restriction dans l'utilisation des fonctionnalités de l'Application : par exemple, petits défauts, questions ou demandes d'amélioration de la part du client.	Non applicable

- n) Le Prestataire classe tous les Incidents par ordre de priorité, en tenant compte des définitions figurant dans le tableau ci-dessus.

5.3. Processus

- kk) Le Client doit immédiatement signaler tout Incident au Prestataire.
- ll) Tous les incidents doivent être signalés via la ligne d'assistance téléphonique ou par e-mail. En cas d'Incident de priorité 1, le Client est également tenu de contacter la ligne d'assistance téléphonique du service de support de première ligne afin que des mesures soient prises immédiatement.
- mm) Lorsqu'il signale l'Incident, le Client doit fournir les informations suivantes :
- (36) Une description de l'Incident ;
 - (37) La fonction de l'Application qui ne fonctionne pas correctement ;
 - (38) La date et l'heure auxquelles l'Incident s'est produit ;
 - (39) La priorité de l'Incident ;
 - (40) Les mesures déjà prises par le Client pour remédier à l'Incident et le comportement résultant de celles-ci.
- nn) Lorsque le Client a fourni toutes les informations requises, le Prestataire lance le processus de résolution et le Client reçoit un premier retour d'information sur l'Incident conformément au Délai de réponse correspondant à la Priorité de l'Incident mentionnée au point **5.2**.
- oo) Le Prestataire informe le Client de la clôture de l'Incident.
- pp) Les Incidents sont traités pendant les jours et heures ouvrables définis au point 5.

6. Travaux de maintenance

- 6.1. Le Prestataire a le droit d'interrompre la mise à disposition de l'Application pour des travaux de maintenance planifiés.
- 6.2. Il planifiera les Travaux de maintenance de manière à perturber le moins possible l'utilisation de l'Application par le Client.
- 6.3. Le Prestataire utilise le schéma ci-dessous pour les Travaux de maintenance.

	Lundi au vendredi
Programme de maintenance	20 h CET - 6 h CET

- 6.4. Le Prestataire a également le droit d'effectuer des Travaux de maintenance imprévus sur l'Application pour une raison importante, par exemple si le fonctionnement de l'Application est compromis. Cela comprend notamment les modifications dites urgentes, par exemple l'installation de correctifs de sécurité nécessaires à la sécurisation et à la maintenance des activités et qui doivent être installés immédiatement.
- 6.5. Toutes les heures se basent sur l'heure d'Europe centrale (CET) ou l'heure d'été d'Europe centrale (CEST) en vigueur en Belgique.

7. Dispositions diverses

Les dispositions du Contrat s'appliquent à tous les autres égards.

Robert Bosch NV/SA

Bosch Fleet Solution

Annexe 3: Contrat d'utilisation des données

Les conditions générales suivantes s'appliquent aux données commerciales et opérationnelles fournies par le Client dans le cadre de Bosch Fleet Solution et régissent l'utilisation de ces données par le Prestataire sous une forme entièrement anonyme et non personnelle.

1. Les données au sens du présent contrat incluent des informations entièrement anonymisées générées par l'utilisation de Bosch Fleet Solution par le Client ou générées automatiquement via des interfaces électroniques et stockées sur l'infrastructure fournie par le Prestataire pour l'utilisation de Bosch Fleet Solution.
2. En utilisant Bosch Fleet Solution, le Client fournit au Prestataire les données des catégories mentionnées à l'article 3 et lui accorde un droit gratuit, irrévocable et permanent d'utiliser ces données aux fins mentionnées à l'article 4.
3. **Catégories**
 - 3.1. **Données contractuelles** (contrats de leasing)
 - 3.1.1. Date de début et de fin
 - 3.1.2. Kilométrage
 - 3.1.3. ID du contrat
 - 3.1.4. Fabricant, modèle et type de véhicule
 - 3.1.5. Première mise en circulation
 - 3.2. **Conditions**
 - 3.2.1. Taux horaires
 - 3.2.2. Réductions
 - 3.2.3. Suppléments
 - 3.3. **Informations au sujet des travaux**
 - 3.3.1. Informations relatives au véhicule (fabricant, modèle, type, VIN)
 - 3.3.2. Type de service et/ou de réparation
 - 3.4. **Informations relatives aux coûts estimés**
 - 3.4.1. Informations sur les réparations et l'entretien
 - 3.4.2. Taux horaire
 - 3.4.3. Postes faisant l'objet d'un forfait

- 3.4.4. Heures de travail
- 3.4.5. Taux horaires
- 3.4.6. Pièces détachées
- 3.4.7. Prix (pièces, lubrifiants, prix fixes)
- 3.4.8. Réductions
- 3.4.9. Suppléments
- 3.4.10. Montant total
- 3.4.11. Information sur l'approbation/le refus

3.5. Informations relatives à la facturation

- 3.5.1. Date de la facture
- 3.5.2. Informations sur les réparations et l'entretien
- 3.5.3. Taux horaire
- 3.5.4. Postes faisant l'objet d'un forfait
- 3.5.5. Heures de travail
- 3.5.6. Taux horaires
- 3.5.7. Pièces détachées
- 3.5.8. Prix (pièces, lubrifiants, prix fixes)
- 3.5.9. Réductions
- 3.5.10. Suppléments
- 3.5.11. Montant total

3.6. Données commerciales

- 3.6.1. Montant total de l'estimation des coûts par entreprise
- 3.6.2. Montant total de l'estimation des coûts

4. Finalités d'utilisation

Le Prestataire utilise les données collectées aux fins suivantes :

- 4.1.** Rapports relatifs à la fonctionnalité
- 4.2.** Évaluations statistiques (par exemple, données relatives au chiffre d'affaires, nombre de transactions, ventilation des types de services/réparations, ventilation des marques et types de véhicules)

5. Modalités pour les catégories de données visées au point 3

Pour assurer le bon fonctionnement de l'Application, le Prestataire dispose d'un accès technique aux Données client, qui sont toutefois utilisées exclusivement dans leur intégralité dans la mesure où cela est nécessaire au bon fonctionnement de l'Application.



Bosch Fleet Solution Software as a Service (SaaS) Sopimus (FI)

Vahvistan tällä allekirjoituksella, että olen lukenut ja hyväksyn liitteenä olevat dokumentit niiden nykyisessä muodossa.

Liitteet:

- SaaS-sopimuksen yleiset ehdot (Terms and Conditions)
 - o Liite 1 SaaS-sopimukseen: Prosessikuvaus
 - o Liite 2 SaaS-sopimukseen: SLA (Service Level Agreement)
 - o Liite 3 SaaS-sopimukseen: Tietojen käyttöä koskeva sopimus

Bosch Fleet Solution

Yleiset ehdot ja Sopimusehdot

Nämä ehdot koskevat asiakkaan ohjelmistojen käyttöä Software as a Service (SaaS) -palveluna, jonka toimittaa Robert Bosch Oy Mobility Aftermarket -divisioona, Y-tunnus 0106432-1, Robert Huberin tie 16A, 01510 Vantaa, Suomi (jäljempänä: ”Toimittaja”). Asiakasta ja Toimittajaa kutsutaan jäljempänä yhdessä ”Osapuoliksi”.

Määritelmät

”Tili” tarkoittaa lupaa päästä käsiksi Toimittajalle kuuluviin pääsyrajoitettuihin ohjelmiin.

”Ohjelma” tarkoittaa kyseistä Bosch Fleet Solution -ohjelmistoa, jonka Toimittaja toimittaa sopimuksen mukaisesti.

1.3. ”Bosch-ID” tarkoittaa Robert Bosch GmbH:n toimittaman yhden kirjautumisen tunnistuspalvelun käyttäjätunnusta, joka antaa pääsyn Boschin konserniin kuuluvien eri itsenäisten digitaalisten palveluiden käyttöön ja johon asiakkaan sähköpostiosoite on pakollinen.

”Sopimus” tarkoittaa Toimittajan ja Asiakkaan välistä sopimusta Ohjelman toimittamisesta (esimerkiksi tarjous, tilauslomake tai verkkotilaus).

”Asiakastiedot” tarkoittavat kaikkia tietoja, kaikkia informaatioita, kaikkea sisältöä ja kaikkea materiaalia, jotka Asiakas luovuttaa tai Asiakkaan puolesta luovutetaan palvelun, tallennustilan ja/tai Tilin käytön yhteydessä, tai jotka Asiakas manuaalisesti tuottaa Ohjelman avulla. Asiakastiedot sisältävät myös pääsy- ja rekisteröintitiedot.

”Palvelukuvaus” tarkoittaa kyseisen Ohjelman teknisten ominaisuuksien kuvausta tarkemmin näiden ehtojen liitteessä 1.

”Palvelutason sopimus” tai ”SLA” ilmaisee Ohjelman laadulliset ominaisuudet saatavuuden ja ylläpidon suhteen, jotka Toimittaja toimittaa. SLA on näiden ehtojen liitteenä 2.

”Käyttötiedot” tarkoittavat kaikkia automaattisesti siirrettyjä konetietoja (anturitietoja tai muita konetietoja) tai automaattisesti luotuja järjestelmätietoja (esim. lokitiedostoja, tietoja Ohjelman käytöstä tai Ohjelman saatavuudesta) tarkemmin näiden ehtojen liitteessä 3.

Soveltamisala

Toimittaja toimittaa Ohjelman Asiakkaalle ainoastaan näiden ehtojen ja niissä viitattujen asiaankuuluvien liitteiden perusteella, jotka ovat osa Sopimusta.

Asiakkaan tai mahdollisten kolmansien osapuolten ehdot eivät ole voimassa, vaikka Toimittaja ei nimenomaisesti vastusta tällaisten ehtojen soveltamista. Toimittajan mahdollinen viittaus kirjeeseen, joka sisältää tai viittaa Asiakkaan tai mahdollisen kolmannen osapuolen liiketoimintaehtoihin, ei tarkoita tällaisten liiketoimintaehtojen soveltamisen hyväksymistä.

Yksittäiset Osapuolten välillä ajoittain solmitut sopimukset (mukaan lukien täydentävät sopimukset, lisäykset ja muutokset) ovat kaikissa tapauksissa etusijalla näihin ehtoihin nähden.

Kohde

Näiden ehtojen kohteena on Ohjelman toimittaminen, joka asetetaan Asiakkaan saataville etäkäytön kautta, tarvittava tallennustila sekä käyttöoikeuksien myöntäminen tai hankkiminen Toimittajan Ohjelmaan vastineeksi Osapuolten kesken sovitusta maksusta. Ohjelma on kuvattu tarkemmin Sopimuksessa tai siihen liittyvässä liitteessä (esim. Palvelukuvauksessa). Asiakas tunnustaa edelleen, ettei Toimittaja anna mitään takuuta Ohjelman käytön yhteydessä tehtyihin sopimuksiin nähden, mukaan lukien tällaisten sopimusten täyttäminen. Kaikki tällaiset sopimukset on tehtävä Asiakkaan ja toisen Ohjelman käyttäjän välillä. Rajapintaintegraation toteuttaminen Asiakkaan olemassa oleviin järjestelmiin on näiden ehtojen ulkopuolella ja vaatii erillisen kirjallisen sopimuksen Osapuolten välillä.

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita (mukaan lukien Toimittajan omat sidossuhteissa olevat yhtiöt) sopimuksen mukaisten palveluiden toimittamiseen.

Ohjelman ja tallennustilan toimitus

Toimittajan on asetettava Ohjelman kulloinkin voimassa oleva versio saataville käytettäväksi näiden ehtojen mukaisesti ja palvelininfrastruktuurilla, jonka Toimittaja tai sen alihankkijat toimittavat (jäljempänä "Palvelin") Sopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Asiakkaan pääsy Ohjelmaan on selainpohjainen Internetin kautta tai Toimittajan tarjoaman ohjelmarajapinnan kautta.

Toimittajan tulee antaa Asiakkaalle Ohjelman käyttämiseen tarvittavat käyttäjätiedot, ellei Bosch-ID:n rekisteröinti ole pakollista. Bosch-ID:n rekisteröinti on yksinomaan Asiakkaan vastuulla.

Jos tilin avaaminen on pakollista Ohjelman käyttöön, Toimittajan tulee antaa tili Asiakkaan käyttöön, kun Asiakas on hyväksynyt nämä ehdot. Tili on maksuton. Tiliä ja pääsy tietoja ei voi siirtää. Asiakas on vastuussa kaikista tilinsä yhteydessä tehdyistä toimituksista.

Asiakkaan on ilman aiheutonta viivytystä vaihdettava kaikki salasanat salasanoiksi, jotka vain Asiakas tuntee, ja pidettävä salasanat luottamuksellisina. Toimittaja ei ota vastuuta seurauksista käyttäjätunnusten väärinkäytön tapauksessa.

Toimittajan on tarjottava Asiakkaalle tallennustilaa ja Käyttötietoja Toimittajan Palvelimella siinä laajuudessa, kuin se on tarpeen Ohjelman aiottua käyttöä varten. Lisätietoja tallennustilan ja Asiakastietojen säilytyksen palvelujen laajuudesta löytyy Palvelukuvauksesta.

Toimittaja säilyttää ja varmuuskopioi Asiakkaan tiedot säännöllisesti koko Sopimuksen voimassaoloajan. Asiakas on yksin vastuussa asiakkaan voimassaolevien kauppa- ja verolakien mukaisista säilytysajoista.

Ohjelman ja Asiakastietojen tekninen saatavuus

Toimittaja vastaa Ohjelman ja Asiakastietojen saattamisesta saataville Internet-solmukohdissa Toimittajan datakeskuksessa SLA:ssa sovitun mukaisesti. Vuosittaisen saatavuuden on oltava SLA:n määräysten mukainen.

Mikäli Ohjelma ei ole saatavilla seuraavista syistä: (i) suunnitellut huoltotyöt (esim. päivitysten ja parannusten yhteydessä), (ii) muut suunnitellut käyttökatkokset, (iii) suunnittelemattomat tarvittavat huoltotyöt tai muut huoltotyöt, joista Toimittaja ei ole vastuussa, mukaan lukien toimintahäiriöt Asiakkaan tietoliikenneyhteyden (viestintäosat Toimittajan datakeskuksen ulkopuolella) toimituksessa, käytössä ja tukemisessa, erityisesti Asiakkaan Internet-yhteyden virheiden vuoksi, Ohjelmaa pidetään saatavilla olleena näinä aikoina saatavuuden laskennassa.

Toimittaja on vastuussa vain palvelukuvauksessa esitettyjen ohjelmaominaisuuksien toimittamisesta, jos niihin liittyvät järjestelmävaatimukset, jotka ovat Asiakkaan vastuulla, täyttyvät. Asiakas on yksin vastuussa siitä, että järjestelmävaatimukset täyttyvät. Kohtaa 15 sovelletaan myös järjestelmävaatimusten muutoksiin ja Toimittajan teknisen järjestelmän muutoksiin.

Toimittaja on yksin vastuussa siitä, että Toimittajan järjestelmät, mukaan lukien Internet-solmupisteet Toimittajan datakeskuksessa, toimivat oikein.

Tuki

Toimittaja toimittaa Ensimmäisen tason tukea ("FLS") Asiakkaalle tukikeskuksen kautta kaikille Ohjelman toimitukseen liittyville tapahtumille. Pääsy tukeen sovitaan SLA:ssa. Toimittajan on osana FLS:ää luotava jokaiselle tapahtumalle tukipyyntö ja annettava sille vastaava virhekatteoria SLA:n mukaisesti.

Viat, joita ei voida korjata FLS:n kautta, on ohjattava Toimittajan Toisen tason tukeen ("SLS"), jos sellainen on saatavilla, väliaikaisen ratkaisun löytämiseksi. SLS aktivoidaan FLS:n kautta, jotta varmistetaan sovittujen vastausaikojen noudattaminen SLA:ssa.

Virheen ilmoittajalle tulee tiedottaa säännöllisesti virheen tilasta ja siihen liittyvästä korjauksesta, kunnes ratkaisu on toteutettu ja tapahtuma on korjattu. Jos Toimittajan luoma tukipyyntö osoittaa, että tapahtuma johtuu Asiakkaan palvelusta tai toiminnasta kohdan 13 mukaisesti tai muusta syystä, josta Toimittaja ei ole vastuussa, tukipyyntö tulee välittää Asiakkaalle. Asiakas on tällöin itse vastuussa ongelman ratkaisemisesta.

Jos virhe rajoittaa Ohjelman käyttöä, kunnes virhe on korjattu, Toimittaja ei ole vastuussa siitä aiheutuvista seurauksista, eikä Asiakas ole vapautettu sovitus korvauksen maksamisesta.

Toimittaja toimittaa ja toteuttaa Ohjelman päivitykset ja siihen liittyvän tuen sovitus Ohjelman huoltomääräysten mukaisesti SLA:ssa.

Muita Toimittajan toimitettavia palveluita

Toimittaja on velvollinen toimittamaan Asiakkaalle Sopimuksen voimassaoloaikana Ohjelmadokumentaation ajantasaisen version sähköisessä muodossa.

Erillinen kirjallinen sopimus vaaditaan, jos Toimittajan on toimitettava lisäpalveluita, mukaan lukien erityisesti integraatiopalvelut (Asiakkaan järjestelmiin ja/tai laitoksiin/teknisiin yksiköihin liittyen) ja konsultointipalvelut. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia Toimittajaa toimittamaan tällaisia palveluita.

Käyttöoikeudet

Toimittaja myöntää Asiakkaalle ei-yksinoikeudellisen, ei-alilisensoitavan ja ei-siirrettävän oikeuden käyttää Ohjelman ominaisuuksia Ohjelman aiottuun käyttöön sopimuksen koko voimassaoloajan palvelumäärityksen ja dokumentaation mukaisesti. Asiakkaalla on tässä yhteydessä oikeus

tehdä tili ja ohjelma saataville kolmansille osapuolille, jotka käyttävät ohjelmaa yksinomaan asiakkaan puolesta ja asiakasta varten,

säilyttää ja tulostaa dokumentaatio edellyttäen, että olemassa olevat tekijänoikeusilmoitukset säilytetään, ja tulostaa sopimus niin monta kappaletta kuin on tarpeen sopimuksen tarkoituksen täyttämiseksi.

Avoimen lähdekoodin ohjelmistokomponenttien, jotka sisältyvät Toimittajan Ohjelmaan, on ilmentävä palvelukuvauksesta tai itse Ohjelmasta, jos tämä on vaadittua sovellettavien avoimen lähdekoodin ohjelmiston oikeudellisten ehtojen mukaisesti.

Toimittaja toimittaa ohjelman SaaS-ratkaisuna (Software as a Service) etäkäytön kautta. Asiakas ei saa tallentaa ohjelmaa omaan pysyvään tallennustilaansa, eikä Asiakkaalla ole oikeutta käyttää tai asettaa ohjelmaa saataville datakeskusympäristössä.

Mikäli Toimittaja asettaa Sopimuksen voimassaoloaikana saataville Ohjelman uusia versioita, päivityksiä, laajennuksia, mukautuksia tai parannuksia tai tekee muita Ohjelmaan liittyviä muutoksia, kohdan 8 määräykset soveltuvat myös näihin uusiin versioihin, päivityksiin, laajennuksiin, mukautuksiin tai parannuksiin, vaikka Asiakas olisi tilannut ja maksanut ne erikseen.

Asiakkaalla ei ole oikeuksia, joita ei nimenomaisesti myönnetä Asiakkaalle näiden ehtojen mukaisesti. Asiakkaalla ei ole erityisesti oikeutta:

käyttää Ohjelmaa ja/tai Tiliä näiden ehtojen sovitun käyttöalueen ulkopuolella tai antaa kolmansille osapuolille lupaa käyttää Ohjelmaa tai Tiliä

kohdan 8.1a) mukaisesti asettaa Ohjelma ja/tai Tili saataville kolmansille osapuolille tai kopioida Ohjelmaa ja/tai Tiliä tai asettaa Ohjelma tai Tili saataville rajoitetun ajan käyttöön tai vuokrata tai lainata Ohjelmaa tai Tiliä.

Asiakas on velvollinen varmistamaan, että näiden ehtojen määräyksiä noudatetaan.

Mikäli Asiakas laiminlyö kohdan 8 määräyksiä, Toimittajalla on oikeus Asiakkaalle toimitetun kirjallisen ilmoituksen jälkeen estää Asiakkaan pääsy Ohjelmaan, jos rikkomus on korjattavissa tällaisella estämisellä. Estäminen poistetaan heti, kun estämisen syy ei enää päde. Jos Asiakas jatkuvasti tai toistuvasti laiminlyö kohdan 8 määräyksiä Toimittajan kirjallisesta varoituksesta huolimatta, Toimittajalla on oikeus irtisanoa sopimussuhde ilman perusteltua syytä, ellei Asiakasta voida pitää vastuussa laiminlyönneistä. Tämä ei vaikuta Toimittajan oikeuteen vaatia vahingonkorvausta.

Toimittaja on Käyttötietojen yksinomainen omistaja, ja sillä on oikeus käyttää ja hyödyntää niitä anonymisoidussa muodossa mihin tahansa tarkoitukseen sovellettavan lain ja tietojen käyttöä koskevan sopimuksen liitteen mukaisesti. Asiakas takaa, ettei se ole tehnyt kolmansien osapuolten kanssa sopimuksia, jotka estävät tätä käyttöä.

Immateriaalioikeudet

Lukuun ottamatta Asiakastietoja, kaikki Ohjelman sisältö, mukaan lukien teksti, grafiikka, logot, painikekuvakkeet, kuvat ja äänileikkeet, kuuluvat Toimittajalle tai sen lisenssinhaltijoille ja ovat tekijänoikeuden tai muiden immateriaalioikeuksien suojaamia.

Asiakastiedot

Asiakas myöntää täten Sopimuksen tarkoituksen mukaisesti Toimittajalle oikeuden käyttää Ohjelman tallennustilaan tallennettuja Asiakastietoja, erityisesti kopioida Asiakastietoja (esim. varmuuskopioinnin yhteydessä), muokata niitä ja asettaa Asiakastiedot saataville niihin pääsemiseksi.

Asiakas takaa, että

Asiakkaalla ja/tai Asiakkaan lisenssinhaltijoilla on kaikki oikeudet, jotka ovat tarpeen Asiakkaan tietojen oikeuksien myöntämiseksi näiden ehtojen mukaisesti

Asiakastiedot eivät riko näitä ehtoja tai sovellettavia lakeja eivätkä loukkaa kolmansien osapuolten immateriaalioikeuksia.

Asiakas vastaa Asiakastietojen turvallisuudesta. Ellei Sopimuksessa toisin sovita, Asiakas on velvollinen varmuuskopioimaan Asiakastietonsa säännöllisesti. Asiakkaan on varmistettava, että Asiakastiedot varmuuskopioidaan, jotta ne voidaan milloin tahansa palauttaa.

Toimittajalla on oikeus välittömästi estää Asiakkaan pääsy Ohjelman ja tallennustilan käyttöön, jos on perusteltu epäily siitä, että tallennetut Asiakastiedot ovat laittomia ja/tai loukkaavat kolmansien osapuolten oikeuksia. Perusteltu epäily laittomuudesta ja/tai oikeuksien loukkaamisesta sisältää erityisesti tuomioistuinten, viranomaisten ja/tai muiden kolmansien osapuolten Toimittajalle tästä aiheutuvat tiedustelut. Toimittaja on tämän jälkeen velvollinen ilmoittamaan Asiakkaalle estämisestä ja siihen liittyvästä syystä. Estäminen poistetaan heti, kun epäily on kumottu.

Virheiden korvausvaatimukset

Toimittajan tulee korjata Asiakkaan Ohjelmassa ja siihen liittyvässä dokumentaatiossa ilmoittamat viat SLA:ssa esitettyjen vastausaikojen puitteissa. Jos SLA:ssa ei ole määritelty tarkkoja vastausaikoja, sovelletaan kohtuullisia vastausaikoja. Sama koskee muita Ohjelman käytön häiriöitä, jotka voidaan lukea Toimittajan vastuulle. Mahdolliset korvausvaatimukset perustuen puutteelliseen suoritukseen, jotka voidaan lukea Toimittajan vastuulle, ovat näiden ehtojen kohdan 17 määräysten alaisia.

Asiakkaan oikeus irtisanoa sopimus sillä perusteella, että hänellä ei ole pääsyä käyttää Ohjelmaa sopimuksen mukaisesti, suljetaan pois, ellei katsota, että Ohjelmaa ei ole ollut mahdollista käyttää sopimuksen mukaisesti. Vähintään kaksi yritystä vaaditaan arvioimaan, epäonnistuuko sopimuksen mukainen käyttö.

Jos Ohjelma toimitetaan maksutta, Toimittaja ei ole vastuussa merkittävistä virheistä ja/tai puutteista, ellei Toimittaja ole vilpillisesti salannut kyseistä merkittävää virhettä ja/tai puutetta.

Hinta, verot ja maksut, hinnanmuutokset

Hinta ilmenee Sopimuksesta tai siihen liittyvästä liitteestä (esim. hinnasto).

Kaikki hinnat ovat Euroina (EUR) plus arvonlisävero tai muut vastaavat verot ja maksut, jotka peritään sovellettavan lain mukaisesti kyseisellä lainkäyttöalueella.

Ellei toisin ole sovittu, kaikki Boschin laskujen koko summa on maksettava Boschin ilmoittamalle pankkitilille 30 päivän kuluessa laskun vastaanottamisesta ja eräpäivästä.

Muut palvelut, jotka eivät sisälly Sopimuksessa sovittuun hintaan, Toimittajan on toimitettava kulutetun ajan ja materiaalien perusteella Toimittajan yleisesti voimassa olevien listahintojen mukaisesti tilauksen tekohetkellä.

Jokainen Osapuoli vastaa sovellettavan lain mukaisesti kaikkien verojen ja muiden maksujen (sekä mahdollisten sakkorangaistusten, korkojen ja muiden lisämaksujen) tunnistamisesta ja maksamisesta, jotka kyseiselle Osapuolelle saattavat määräytyä Sopimuksen mukaisten transaktioiden ja maksujen yhteydessä.

Kaikkien asiakkaan Toimittajalle Sopimuksen mukaisesti suorittamien maksujen on oltava ilman minkäänlaisia vähennyksiä tai pidätyksiä, joita laki saattaisi vaatia. Jos maksuun sovelletaan vähennyksiä tai pidätyksiä (mukaan lukien, mutta rajoittumatta,

rajat ylittävä lähdevero), Asiakkaan on maksettava tällaiset tarvittavat lisäsummat siten, että Toimittajalle maksettu nettosumma vastaa Sopimuksessa sovittua summaa. Toimittajan on toimitettava Asiakkaan kohtuudella pyytämät verolomakkeet, jotta Asiakkaalla on mahdollisuus vähentää tai välttää verojen ja muiden maksujen maksamista Sopimuksen mukaisten maksujen yhteydessä.

Toimittajalla on oikeus 12 kuukauden kuluttua Sopimuksen solmimisesta korottaa Sopimuksessa sovittua hintaa kolmen kuukauden kirjallisella ennakoilmoituksella kuukauden loppuun mennessä. Hinnankorotus ei kuitenkaan saa ylittää Toimittajan yleisesti voimassa olevia listahintoja vastaaville palveluille ilmoitushetkellä. Lisäkorotukset ovat sallittuja vasta 12 kuukauden kuluttua edellisestä hinnankorotuksesta. Hintamuutosten tapauksessa Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimussuhde kuuden viikon kuluessa hintamuutoksen voimaantulopäivästä, edellyttäen, että hinnankorotus on yli 10 % verrattuna aiemmin voimassa olleisiin hintoihin.

Asiakkaan vastuut ja velvollisuudet

Asiakkaan on täytettävä kaikki ne velvoitteet, jotka Asiakkaalta vaaditaan sopimussuhteen osana. Asiakas on erityisesti velvollinen:

- muuttamaan kaikki Toimittajan myöntämät salasanat salasanoiksi, jotka ovat vain Asiakkaan tiedossa, pitämään myönnettyt käyttö- ja pääsyoikeudet luottamuksellisina ja suojaamaan ne luvattomalta kolmannen osapuolen pääsylvä eikä luovuttamaan niitä luvattomille käyttäjille. Tiedot on suojattava asianmukaisilla ja tehokkailla toimenpiteillä. Jos Asiakas epäilee, että luvattomat henkilöt ovat saaneet tiedon pääsytiedoista ja/tai salasanoista, Asiakkaan on ilmoitettava siitä viipymättä Toimittajalle.
- toteuttaa palvelukuvauksessa esitetyt järjestelmävaatimukset
- noudattaa kohdassa 8 esitettyjä käyttöoikeusrajoituksia/velvoitteita ja tehokkaasti vastustaa mahdollisia rikkomuksia estääkseen tulevat rikkomukset
- hankkia tarvittava suostumus asianomaisilta henkilöiltä, jos henkilötietoja kerätään, käsitellään tai käytetään Ohjelmassa ja kyseinen keräys, käsittely tai käyttö ei ole muiden lakimääräysten tai sääntöjen alaista
- varmistaa, että kaikki Toimittajalle lähetetyt tiedot ovat viruksettomia ja muita haitallisia ohjelmistoja sisältämättömiä, ja toteuttaa asiaankuuluvat virustorjuntaohjelmat käytöstä riippuen, ja
- ilmoittaa Toimittajalle välittömästi (ja viimeistään seuraavana työpäivänä) sähköpostitse kaikista havaituista puutteista sopimusperusteisissa palveluissa.

Asiakkaalla ei ole oikeutta:

- päästä käsiksi Ohjelman ei-julkisiin alueisiin tai teknisiin järjestelmiin, joihin Ohjelma perustuu

- käyttää tiedonkeruu- tai tiedonhakuohjelmia, algoritmeja tai menetelmiä hakuja suorittaakseen, päästäkseen käsiksi, hankkiakseen, kopioidakseen tai seuratakseen Ohjelmaa dokumentoitujen API-rajapintojen ulkopuolella
- tahallisesti välittää Asiakastietoja, jotka sisältävät viruksia, matoja, troijalaisia hevosia tai muita infektoituneita tai haitallisia komponentteja tai jotka muuten häiritsevät Ohjelman oikeaa toimintaa
- purkaa, purkaa takaisin, rekonstruoida tai muuten yrittää johtaa Ohjelman lähdekoodia, mitä tahansa käytettyjä ohjelmistoja tai suojattuja algoritmeja, ellei sovellettava laki sitä nimenomaisesti salli
- testata, skannata tai tutkia Ohjelmaa haavoittuvuuksien varalta, tai
- tahallisesti käyttää laitteita, ohjelmistoja tai rutiineja, joilla on häiritsevä vaikutus Ohjelman sovelluksiin, toiminnallisuuteen tai käytettävyyteen, tai tahallisesti tuhota muita tietoja, järjestelmiä tai viestintää, aiheuttaa liiallista kuormitusta tai muuten aiheuttaa haitallisia häiriöitä tai vilpillisesti hankkia tietoja.

Tietosuoja

Osapuolten tulee noudattaa tietosuojalainsäädännön sovellettavia määräyksiä ja varmistaa, että heidän työntekijänsä ovat velvollisia noudattamaan vastaavia velvoitteita sopimussuhteen voimassaoloajan, elleivät työntekijät jo kuulu yleisten tietosuojavelvoitteiden piiriin.

Mikäli Asiakas käsittelee henkilötietoja, Asiakas takaa, että hänellä on oikeus käsitellä kyseisiä henkilötietoja sovellettavien tietosuojasäännösten mukaisesti. Laiminlyönnin tapauksessa Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kolmannen osapuolen mahdolliset vaateet.

Toimittaja saa käsitellä Asiakastietoja vain siinä laajuudessa, kuin se on tarpeen Sopimuksen täyttämiseksi. Asiakas hyväksyy, että Asiakastietoja käsitellään tässä laajuudessa.

Jos Toimittajan käsiteltäviksi tarkoitetut asiakastiedot muodostavat henkilötietoja, on tehtävä tietojenkäsittelysopimus. Toimittajan on noudatettava tietojenkäsittelysopimuksen sovellettavia lakisääteisiä vaatimuksia sekä asiakkaan ohjeita (esim. poisto- ja estovelvoitteet). Henkilötietojen käsittelyssä Osapuolten on tehtävä tietojenkäsittelysopimus, jossa määritellään tietojenkäsittelyn yksityiskohdat.

Kohdissa 14.1–14.4 olevat velvoitteet ovat voimassa niin kauan kuin Toimittajalla on pääsy vaikuttaa Asiakastietoihin, myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

Sopimuksen muutokset

Toimittaja pidättää oikeuden tehdä muutoksia maksutta toimitettaviin ohjelmiin, tarjota uusia ohjelmia maksutta ja lopettaa ohjelmien maksuttoman toimittamisen. Toimittaja on

tässä suhteessa velvollinen ottamaan asianmukaisesti huomioon Asiakkaan oikeutetut edut.

Toimittaja pidättää oikeuden milloin tahansa mukauttaa näitä ehtoja, SLA:ta ja maksettuja Ohjelmia muuttuviin teknisiin tai oikeudellisiin ehtoihin ja puitteisiin, mukaan lukien uudet kehitykset ja tekniset jatkokehitykset. Kaikki tällaiset mahdolliset muutokset koskevat myös olemassa olevia sopimussuhteita.

Jos muutos aiheuttaa rajoituksia aiemmin luotujen tietojen käyttöön tai muita ei ainoastaan vähäpätöisiä haittoja (esim. kustannuksia muutoksesta johtuen), Asiakkaalle on ilmoitettava muutoksesta sähköpostitse viimeistään 30 kalenteripäivää ennen muutoksen suunniteltua voimaantulopäivää. Jos Asiakas ei vastusta 30 päivän kuluessa tällaisen ilmoituksen vastaanottamisesta tai jatkaa Ohjelman käyttöä vastustusajan päätyttyä, muutosten katsotaan sovitun ja olevan voimassa vastustusajan päättymisestä alkaen. Vastustuksen tapauksessa sopimussuhde jatkuu aiemmin voimassa olleilla ehdoilla. Jos Asiakas vastustaa, Toimittajalla on oikeus irtisanoa sopimussuhde yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Asiakkaalle on ilmoitettava oikeudesta vastustaa ja siihen liittyvistä seurauksista muutosta koskevassa ilmoituksessa.

Luottamuksellisuus

Osapuolten on pidettävä luottamuksellisina kaikki luottamuksellisena käsiteltävät tiedot, jotka on hankittu tämän sopimussuhteen puitteissa, ja niitä saa käyttää kolmansiin osapuoliin nähden vain toisen Osapuolen ennakkokirjallisella suostumuksella, riippumatta tarkoituksesta. Luottamuksellisena käsiteltäviin tietoihin kuuluvat tiedot, jotka tiedon välittävä Osapuoli on nimenomaisesti merkinnyt luottamuksellisiksi, sekä tiedot, joiden luottamuksellisuus johtuu olosuhteista, joissa tiedot on hankittu.

Kohdan 16.1 mukaiset velvoitteet eivät koske tietoja, joiden osalta vastaanottava Osapuoli voi osoittaa, että

- vastaanottava Osapuoli oli tietoinen tiedoista, tai tiedot olivat yleisesti saatavilla ennen vastaanottopäivää tai kolmas osapuoli välitti ne laillisesti ja ilman salassapitovelvoitetta vastaanottopäivän jälkeen tai
- tiedot olivat jo julkisesti tunnettuja tai yleisesti saatavilla ennen vastaanottopäivää tai
- tiedot tulivat julkisesti tunnetuiksi tai yleisesti saataville vastaanottopäivän jälkeen, ilman että tämä olisi vastaanottavan Osapuolen vastuulla, tai
- tiedon luovuttanut Osapuoli on luopunut oikeudestaan luottamuksellisuuteen ja laatinut siitä kirjallisen lausunnon vastaanottavalle Osapuolelle.

Osapuolet saavat antaa julkisia lausuntoja yhteistyöstään vain molemminpuolisen sopimuksen jälkeen. Asiakas ei saa esiintyä Toimittajan edustajana tai kaupallisena kumppanina. Asiakas ei saa ilman Toimittajan ennakkosuostumusta käyttää tietoja suunnitelluista tai olemassa olevista sopimussuhteista viitteinä tai markkinointitarkoituksiin.

Kohtaan 16.1 sisältyvät velvoitteet ovat voimassa toistaiseksi sopimuksen päättymisen jälkeen, kunnes kohdan 16.2 mukainen dokumentoitu poikkeus löytyy.

Vastuu

Toimittaja on lain mukaan vahingonkorvausvelvollinen tahallisen tai törkeän huolimattomuuden tapauksessa, tuotevastuulain säännösten mukaisesti,

Toimittajan tarjoaman takuun puitteissa, ja

henkilövahingon tai toiseen henkilöön kohdistuvien vahingollisten tekojen tapauksessa.

Aineellisten ja taloudellisten vahinkojen osalta, jotka johtuvat huolimattomuudesta, Toimittaja ja sen puolesta velvoitteita hoitavat henkilöt ovat vastuussa vain olennaisen sopimusvelvoitteen rikkomisen tapauksessa, kuitenkin siten, että määrä rajoittuu sopimuksen solmimishetkellä ennakoitavissa oleviin ja sopimustyyppille tyypillisiin vahinkoihin. Olennaiset sopimusvelvoitteet ovat velvoitteita, joiden täyttäminen on sopimukselle luonteenomaista ja joita Asiakas voi vedota (jäljempänä "Olennainen velvoite").

Jos olennainen velvoite rikotaan todennetusti ja kohdasta 17.1 riippumatta, Toimittajan kokonaisvastuu vahingollisista tapahtumista, jotka saattavat ilmetä samana sopimusvuotena, rajoitetaan seuraavasti:

Vahingonkorvauksen enimmäismäärä sopimusvuodessa on 100 % siitä summasta, jonka Asiakas on maksanut vahingonkorjausvuotena, kuitenkin enintään 100 000 euroa.

Jos vastuun enimmäismäärää ei saavuteta tietyssä sopimusvuotena, tämä ei lisää vastuun enimmäismäärää seuraavana sopimusvuotena. Sopimusvuosi tarkoittaa edellä mainitun suhteen ensimmäistä kahdentoista kuukauden jaksoa toimituspäivästä sopimuksen mukaisesti ja jokaista seuraavaa kahdentoista kuukauden jaksoa.

Sopimuksen solmimisen yhteydessä jo olemassa olevien virheiden objektiivinen vastuu ("vastuu ilman syyllisyyttä") suljetaan pois.

Toimittaja ei kohdan 17.1 mukaisesti ole vastuussa Asiakkaan tietojen menetyksestä, jos vahinko johtuu Asiakkaan tietojen varmuuskopioinnin laiminlyönnistä kohdan 10.3 mukaisesti, jonka tarkoituksena on varmistaa, että kadonneet Asiakkaan tiedot voidaan palauttaa kohtuullisin ponnisteluin.

Edellä mainitut vastuunrajoitukset koskevat myös tapauksia, joissa laiminlyönti voidaan lukea henkilön syyksi, joka hoitaa velvoitteita Toimittajan puolesta, sekä Provide-yhtiön työntekijöiden, edustajien ja yrityksen elinten henkilökohtaista vastuuta.

Mikäli Ohjelma toimitetaan maksutta, Toimittaja ei ota mitään vahingonkorvausvastuuta Ohjelman käytöstä johtuvista vahingoista, paitsi törkeän huolimattomuuden ja/tai tahallisuuden tapauksissa. Tuotevastuulain mukainen vahingonkorvausvastuu ei ole poissuljettu.

Kesto ja päätyminen

Ellei toisin ole sovittu, sopimus tehdään toistaiseksi ja tulee voimaan molempien osapuolten allekirjoituksella.

Ellei toisin ole sovittu, kumpikin osapuoli voi milloin tahansa irtisanoa sopimussuhteen kuuden kuukauden kirjallisella irtisanomisajalla kalenterikuukauden loppuun. Sopimussuhteen irtisanominen sisältää samalla tilin ja kaikkien asiakkaan liikekumppaneille annettujen käyttäjätunnusten irtisanomisen seuraavalla mahdollisella päivämäärällä. Näiden ehtojen irtisanominen ei vaikuta Bosch-ID:tä koskevaan sopimussuhteeseen.

Osapuolten oikeus perusteltuun irtisanomiseen ilman irtisanomisaikaa ei vaikuta asiaan. Perustelluksi katsotaan, jos

Asiakas laiminlyö kahden peräkkäisen kuukauden ajan koko määrän tai merkittävän osan siitä maksamatta jättämisen kohdan 12 mukaisesti, tai jos Asiakas laiminlyö yli kahden kuukauden ajan määrän, joka vastaa kahta kuukautta ennen irtisanomisilmoituksen antamista. Jos Toimittaja irtisanoa sopimuksen Asiakkaan syyn vuoksi, Toimittajalla on oikeus välittömästi vaatia kertasumman maksamista, joka vastaa 50 % jäljellä olevista kuukausittaisista perusmaksuista normaalin sopimuskauden päättymiseen asti. Asiakkaalla on oikeus osoittaa, että aiheutuneet vahingot ovat pienempiä, ja Toimittajalla on oikeus osoittaa, että aiheutuneet vahingot ovat suurempia. Sopimuksen päättyessä kaikki Asiakkaan oikeudet ja rekisteröinnit sopimuksen mukaisesti päättyvät myös automaattisesti, lukuun ottamatta Bosch-ID:hen liittyviä oikeuksia. Bosch-ID:hen liittyvän oikeuden tulee olla Bosch-ID:hen sovellettavien ehtojen mukainen.

Velvoitteet sopimuksen päättymisen yhteydessä ja sen jälkeen

Toimittaja poistaa Asiakkaan tiedot kaikista Toimittajan järjestelmistä yhden kuukauden kuluttua sopimuksen päättymisestä, ellei muuta lakisääteistä säilytysaikaa ole. Asiakas on velvollinen viemään ja tallentamaan Asiakkaan tiedot omalla vastuullaan hyvissä ajoin ennen Sopimuksen päättymistä tai edellä mainitun ajanjakson päättymistä. Toimittaja auttaa Asiakasta tässä Asiakkaan pyynnöstä ja erikseen sovitusta maksusta.

Sopimuksen irtisanomisen tapauksessa Toimittaja auttaa Asiakasta parhaansa mukaan siirtymään toiseen palveluntarjoajaan, Asiakkaan pyynnöstä ja maksua vastaan. Yksityiskohdat sovitaan Osapuolten välillä erillisessä siirtosopimuksessa.

Vientivalvonta

Asiakas on tietoinen siitä, että Ohjelman käyttöön saattaa soveltaa tuonti-/vientirajoituksia. Tämä voi ilmetä erityisesti hyväksyntävaatimuksina, tai Ohjelman ja siihen liittyvien teknologioiden käyttö voi olla rajoitettu ulkomailla.

Asiakkaan tulee noudattaa kaikkia sovellettavia kansallisia ja kansainvälisiä tuonti-/vientivalvontasäännöksiä sekä kaikkia muita asiaankuuluvia säännöksiä.

Toimittajan sopimuksen täyttäminen edellyttää, ettei ole kansallisia tai kansainvälisiä tuonti-/vientisäännöksiä tai muita lakimääräyksiä, jotka estävät sopimuksen täyttämisen.

Viivästykset, jotka johtuvat vientiselvityksistä tai hyväksymismenettelyistä, ohittavat määräajat ja toimituspäivämäärät. Jos tarvittavia hyväksyntöjä ei myönnetä tai jos toimitusta ja palvelua ei voida hyväksyä, sopimusta pidetään siltä osin kuin se koskee kyseisiä osia, tekemättömänä.

Toimittajalla on oikeus irtisanoa sopimus ilman irtisanomisaikaa, jos tällainen irtisanominen on välttämätön Toimittajan noudattaessa sovellettavia kansallisia tai kansainvälisiä lakisääteisiä vaatimuksia. Irtisanomisen tapauksessa Asiakas ei voi vaatia vahingonkorvausta tai vedota muihin oikeuksiin irtisanomisen seurauksena.

Ohjelmaa ei saa käyttää sotilaallisiin tai ydinenergiatekniikkaan liittyviin tarkoituksiin.

Muuta

Osapuolten välinen sopimussuhde on Suomen lainsäädännön alainen. Yhdistyneiden kansakuntien kansainvälistä tavarakauppaa koskevia sopimuksia (CISG-yleissopimus) koskevan yleissopimuksen soveltaminen suljetaan pois.

Nämä ehdot ovat etusijalla Sopimuksen ja siihen liittyvien liitteiden määräysten suhteen, ellei Sopimuksessa nimenomaisesti poiketa näistä ehdoista. Jos Sopimuksen ja siihen liittyvien liitteiden välillä on ristiriita, Sopimuksen määräykset ovat etusijalla liitteiden määräyksiin nähden (lukuun ottamatta näitä ehtoja).

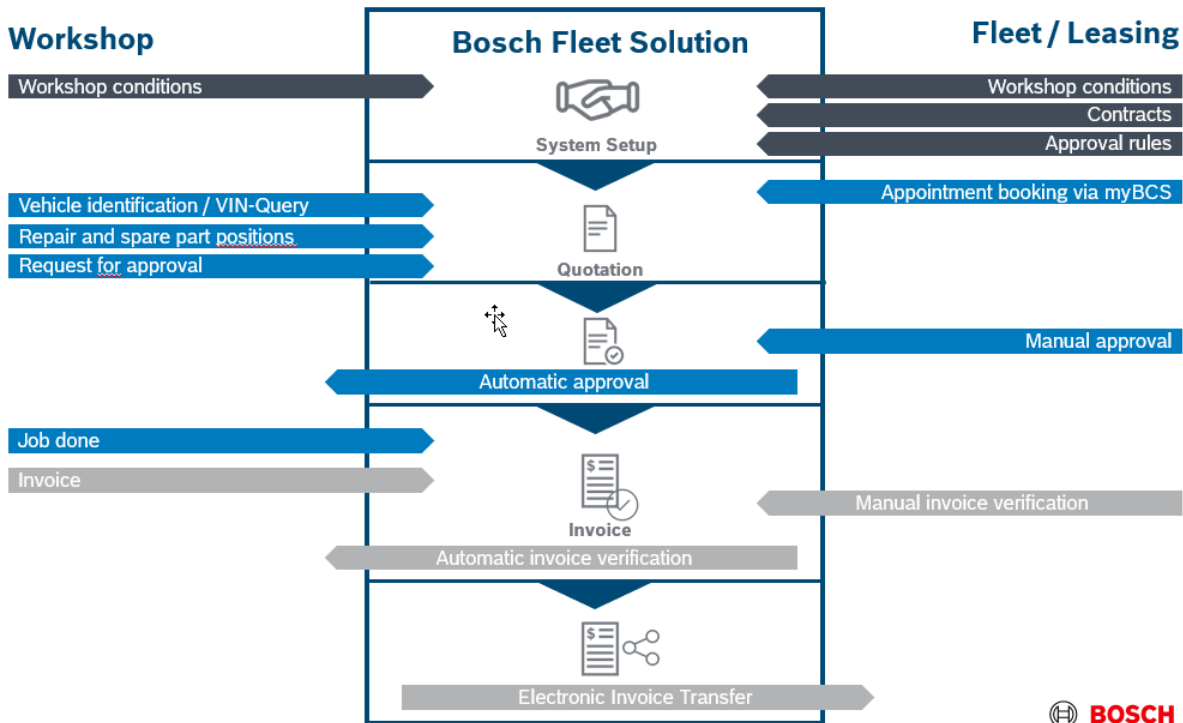
Oikeudellisesti merkitykselliset ilmoitukset ja tiedotteet, jotka Asiakkaan on toimitettava Toimittajalle Sopimuksen tekemisen jälkeen (esim. määräaikojen asettaminen, puutteiden ilmoittaminen ja purkamis- tai hinnanalennusilmoitus), on tehtävä tekstimuodossa ollakseen päteviä.

Mikäli yksi tai useampi näiden ehtojen määräys on tai tulee pätemättömäksi, tämä ei vaikuta muiden määräysten pätevyteen.

Suomen tuomioistuimilla on yksinomainen toimivalta, Helsingin käräjäoikeuden ollessa ensimmäinen oikeusaste.

Bosch Fleet Solution

Liite 1: Prosessikuvaus



Bosch Fleet Solution on digitaalinen alusta varauksille, hyväksynnöille ja viestinnälle, joka on kehitetty yhdistämään korjaamoja ajoneuvokalusto-/leasing-asiakkaisiin reaaliajassa ja jota käytetään kaikenlaisten SMR-tehtävien (huolto, ylläpito ja korjaus) suorittamiseen tietyssä ajoneuvossa.

Ajoneuvokaluston käyttäjän on ladattava kaikki asiaankuuluvat leasing-sopimukset ajoneuvon tiedoilla ja niihin liittyvillä leasing-tiedoilla, jotta prosessi voidaan määrittää. On mahdollista hankkia lisätoiminto, joka helpottaa ajoneuvojen tunnistamista VIN-kyselyjen avulla ja niiden rekisteröimistä järjestelmään.

Ajoneuvokaluston käyttäjä voi eri hyväksyntäsääntöjen avulla hallita ja valvoa hyväksyntöjä tai tarkistaa laskuja. Esimerkkejä: Toleranssit, prosentit ja manuaaliset hyväksynät voidaan määrittää tarpeen mukaan.

Molemmilla osapuolilla on pääsy sovittuihin korjaamoehdointeihin, jotka koskevat muun muassa tunti hintoja, nestemäisten aineiden hintoja ja kiinteitä hintoja, mikä yksinkertaistaa hyväksymisprosessia.

Kaluston ylläpitäjä tai ajoneuvon kuljettaja voi varata aikoja valitsemaansa korjaamoon haluttuna päivänä ja kellonaikana käyttäen digitaalista varaustyökalua myBCS, joka on osa Bosch Fleet Solutionia.

Korjaamolle saapuvat ajoneuvot tunnistetaan rekisterikilven tai sopimusnumeron avulla. Korjaamo valitsee suoritettavan työn, mukaan lukien korjaukset ja käytettävät varaosat, ja laatii sitten tarjouksen, joka asiakkaan on hyväksyttävä.

Hyväksyntä suoritetaan automaattisesti järjestelmässä, jos tarjouksen sisältö vastaa sovittuja ehtoja ja ajoneuvon valmistajan määrittämiä ja jos yllä olevia sääntöjä on noudatettu. Muussa tapauksessa Bosch Fleet Solutionissa luodaan pyyntö, jonka kaluston operaattori on käsiteltävä manuaalisesti.

Bosch Fleet Solutionissa on myös erityinen raportointitoiminto ajoneuvokaluston asiakkaille. Tämä toiminto mahdollistaa standardiraporttien laatimisen nykyisen ja edellisen kuukauden tiedoista. Premium Power BI -raportointitoimintoja voi hankkia erikseen tarpeen mukaan.

Bosch Fleet Solution

Liite 2: SLA (palvelutasosopimus)

Tämä palvelutason sopimus sisältää ehdot palvelutasoihin ja huoltotöiden suorittamiseen, tukeen pääsyyn, tapahtumien hallintaan, palveluarviointeihin ja Bosch Fleet Solutionin ("järjestelmä") raportointiin liittyen.

1. Määritelmät

1.1. Sopimus tarkoittaa asiakkaan ja Toimittajan välistä sopimusta Järjestelmän käytöstä (esim. tilauslomakkeen muodossa).

1.2. Käytettävyyys tarkoittaa, että Asiakas voi suorittaa ja käyttää järjestelmän olennaisia toimintoja Sopimuksessa määritellyssä luovutuspisteessä.

1.3. Katkosaika tarkoittaa kokonaistuntimäärää, jona Järjestelmän olennaiset toiminnot Sopimuksessa määritellyllä tavalla eivät ole Asiakkaan käytettävissä sovitun järjestelmän käyttöajan aikana Toimittajan vastuulla olevien ongelmien vuoksi.

1.4. Tapaus tarkoittaa mitä tahansa Järjestelmän heikkenemistä, mukaan lukien käyttökatkos, virhe tai laadun heikkeneminen.

1.5. Tapauksenhallinta tarkoittaa tapauksen käsittelyä.

1.6. Tapauksen prioriteetti tarkoittaa tapauksen vakavuusastetta.

1.7. Vasteaika tarkoittaa asiakkaan ilmoittaman tapauksen ratkaisutyön aloittamisen määräaika.

1.8. Huoltotyö tarkoittaa kaikkia huoltotoimenpiteitä, jotka ovat tarpeen Järjestelmän toiminnassa pitämiseksi, Järjestelmän virheiden poistamiseksi ja/tai toimintoja, jotka ovat tarpeen ominaisuuksien parantamiseksi, laajentamiseksi tai uudistamiseksi, jotta Järjestelmää voidaan käyttää Sopimuksen mukaisesti.

1.9. SLA tarkoittaa tätä palvelutason sopimusta.

1.10. Järjestelmän käyttöaika tarkoittaa aikaa, jolloin järjestelmän tulee olla käyttövalmiina.

2. Yleiset määräykset

2.1. Tämä SLA sisältää yksityiskohtaisia tietoja Järjestelmän ja siihen liittyvien palvelujen saatavuudesta.

2.2. Tämä SLA koskee yksinomaan ohjelmia, jotka asetetaan asiakkaan tuottavaan käyttöön, eikä ilmaisia, ei-tuottavaan käyttöön tarkoitettuja versioita ja/tai Järjestelmän kokeiluversioita, integrointia tai testijärjestelmiä.

2.3. Tämä SLA on voimassa vain Sopimuksen yhteydessä ja tulee voimaan vasta, kun Asiakas ja Toimittaja ovat allekirjoittaneet Sopimuksen.

2.4. Kaikki tämän SLA:n suorituskykytiedot liittyvät ohjelman laatuun, joka tarjotaan Asiakkaalle luovutuspisteessä Sopimuksen mukaisesti. Huonontumiset, jotka ilmenevät luovutuspisteen ja Asiakkaan välillä tai suoraan Asiakkaan IT-järjestelmässä, eivät ole huomioituja.

3. Saatavuus

3.1. Toimittaja toimittaa Järjestelmän luovutuspisteessä järjestelmän käyttöaikana alla määritetyllä saatavuudella:

Järjestelmän käyttöaika 24/7

Saatavuus 95 %

3.2. Saatavuutta laskettaessa Toimittajan vastuulla oleva seisokkiaika sisällytetään käytettävissä olevaan aikaan. Tämä koskee erityisesti:

a) Seisokkiaika, joka johtuu suunnitelluista tai suunnittelemattomista huoltotöistä ja tietojen varmuuskopiointista kohdassa 6 määritellyllä tavalla

b) Seisokkiaika, joka johtuu huoltotöistä ja tietojen varmuuskopiointista, jotka on sovittu Asiakkaan kanssa etukäteen

c) Seisokkiaika, joka johtuu ylivoimaisesta esteestä tai muista Toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevista välittämättömistä tapahtumista, joita ei olisi voitu kohtuullisin toimenpitein estää, joita ei olisi voitu ennakoida edes asianmukaista huolellisuutta noudattaen ja jotka tekevät Toimittajan velvoitteet tämän SLA:n mukaisesti merkittävästi vaikeammiksi tai kokonaan tai osittain mahdottomiksi, mukaan lukien lakot, työsulut, epätavalliset sääolosuhteet, sähkökatkokset, käyttö- tai liikennehäiriöt ja kuljetusesteet, ja jotka vapauttavat Toimittajan velvoitteistaan tämän SLA:n mukaisesti niin kauan kuin tapahtuma on voimassa

d) Seisokkiaika, joka johtuu virus- tai hakkerihyökkäyksistä, ellei Toimittaja ole ryhtynyt asianmukaisiin suoja-toimenpiteisiin

e) Asiakkaan aiheuttamista keskeytyksistä johtuva seisokkiaika

f) Turvallisuuskorjausten asentamiseen liittyvä seisokkiaika, jotka ovat välttämättömiä toiminnan varmistamiseksi ja ylläpitämiseksi ja jotka vaativat välitöntä käyttöönottoa

g) Ohjelmistovirheistä johtuva seisokkiaika asiakkaan ohjelmissa tai järjestelmän ja järjestelmään liittyvän ohjelmiston virheistä, jotka johtuvat asiakkaan ohjelmista tai tiedoista

h) Kolmannen osapuolen aiheuttamista keskeytyksistä johtuva seisokkiaika, joista Toimittaja ei ole vastuussa.

3.3. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan kaikista Ohjelman käytettävyyden heikentymisestä Toimittajalle kohdan 5 mukaisesti.

4. Tuki

4.1. Ensimmäisen tason tuen käyttöajat

Työpäivät	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La
Käyttöajat	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-15:00	-

4.2. Ensimmäisen tason tuki sisältää:

a) Palvelupuhelin, joka vastaanottaa ja dokumentoi Asiakkaan puhelut

b) Palvelupiste, joka vastaanottaa Asiakkaan tapahtumaraportteja, priorisoi tapahtumaraportteja tapahtuman vakavuuden mukaan, analysoi ja eristää tapahtuman ja välittää tapahtuman toisen tason tukeen, jos tapahtumaa ei voida ratkaista ensimmäisen tason tuella

c) Ensimmäisen tason tuen ja toisen tason tuen koordinaointi

d) Tapahtuman ratkaisun tarkistus ja toimitus Asiakkaalle toisen tason tuen kautta.

4.3. Kaikki kellonajat on ilmoitettu Keski-Euroopan aikaa (CET) tai Keski-Euroopan kesäaikaa (CEST) Saksalle.

5. Tapahtumien hallinta

5.1. Tapahtumien hallinta kattaa kaikki Asiakkaan ja Toimittajan väliset toiminnot tapahtuman ilmoittamiseen ja käsittelyyn asti, kunnes se on ratkaistu.

5.2. Tapauksen prioriteetti

a) Kaikille ohjelmassa oleville tapauksille annetaan tapausprioriteetti, joka ilmaisee suunnitellun vastausajan.

Tapauksen prioriteetti	Kuvaus	Vastausaika
1 Kriittinen	Prioriteetin 1 tapaus on tapaus, jossa Asiakas on täysin estetty käyttämästä Ohjelmaa, tai jossa käyttö on voimakkaasti rajoitettu, esim. toimintahäiriöiden, virheellisten työtulosten tai vastausaikojen vuoksi.	8 tuntia
2 Olennainen	Prioriteetin 2 tapaus on tapaus, jossa Asiakas ei ole täysin estetty käyttämästä Ohjelmaa, tai jossa käyttö ei ole voimakkaasti rajoitettu, esim. toimintahäiriöiden, virheellisten työtulosten tai vastausaikojen vuoksi, mutta jossa Ohjelman käyttö on rajoitettu, vaikka rajoitus ei ole merkittävä.	16 tuntia
3 Vähäpätöinen	Prioriteetin 3 tapaus on tapaus, jossa Ohjelman käyttö ei ole suoraan ja/tai merkittävästi heikentynyt, esim. epäasianmukaisesti konfiguroitujen asetusten tai tiettyjen "nice-to-have" -ominaisuuksien käyttämättömyyden vuoksi.	24 tuntia
4 Merkityksetön	Prioriteetin 4 tapaus on tapaus, joka ei aiheuta rajoituksia Ohjelman toimintojen käyttöön, esim. pienet virheet, kysymykset tai parannuspyynnöt Asiakkaan puolelta.	+24 tuntia

b) Toimittaja tekee lopullisen priorisoinnin kaikille tapauksille ottaen huomioon yllä olevassa taulukossa esitetyt määritelmät.

5.3. Prosessi

a) Asiakkaan on ilmoitettava Toimittajalle viipymättä kaikista mahdollisista tapauksista.

b) Kaikki tapaukset tulee ilmoittaa puhelimitse tai sähköpostitse. Prioriteetin 1 tapausten yhteydessä Asiakas on myös velvollinen ottamaan yhteyttä First Level Supportin palvelupuhelimeen välittömän toiminnan varmistamiseksi.

c) Asiakkaan on varmistettava, että tapauksen raportointi sisältää seuraavat pakolliset tiedot:

(1) Tapauksen kuvaus

(2) Vaikuttaneet ohjelman toiminnot

(3) Tapauksen päivämäärä ja kellonaika

(4) Tapauksen prioriteetti

(5) Toimet, jotka Asiakas on jo toteuttanut tapauksen korjaamiseksi, ja kyseisten toimien tulokset, jotka Asiakas on toteuttanut tapauksen korjaamiseksi.

d) Kun asiakas on antanut kaikki pakolliset tiedot, ratkaiseminen alkaa ja asiakas saa ensimmäisen palautteen lähetetystä tapausraportista kohdan 5.2 priorisoitujen tapausten vastausaikojen mukaisesti.

e) Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle, kun tapaus on ratkaistu.

f) Tapauksia käsitellään päivinä ja kellonaikoina, jotka ilmenevät kohdasta 5.

6. Huoltotyöt

6.1. Toimittajalla on oikeus keskeyttää Järjestelmän toimittaminen huoltotöiden yhteydessä.

6.2. Toimittajan on suunniteltava huoltotyöt siten, että ne häiritsevät Järjestelmän käyttöä mahdollisimman vähän ja että Asiakkaan pääsy Järjestelmän käyttöön vaikuttaa mahdollisimman vähän.

6.3. Toimittaja suorittaa huoltotyöt alla mainittuina aikoina.

	Maanantai - Perjantai
Huoltoaika	20:00-06:00 (CET)

6.4. Toimittajalla on myös oikeus suorittaa suunnittelemattomia huoltotöitä Järjestelmään, jos Työ on tärkeää, esim. jos Järjestelmän käyttömahdollisuus on vaarassa. Tämä sisältää erityisesti niin kutsutut hätämuutokset, esim. turvallisuuskorjausten käyttöönoton, jotka ovat välttämättömiä toiminnan varmistamiseksi ja ylläpitämiseksi ja jotka vaativat välitöntä käyttöönottoa.

6.5. Kaikki ajat on ilmoitettu Keski-Euroopan aikaa (CET) tai Keski-Euroopan kesäaikaa (CEST) Saksalle.

7. Muuta

Sopimuksen määräykset ovat voimassa kaikissa muissa suhteissa.

Robert Bosch Oy

Bosch Fleet Solution

Liite 3: Tietojen käyttöä koskeva sopimus

Seuraavat ehdot koskevat asiakkaan liiketoiminta- ja operatiivisten tietojen luovuttamista Bosch Fleet Solutionin yhteydessä ja Toimittajan oikeutta käyttää tietoja täysin anonymisoidussa, ei-henkilökohtaisessa muodossa.

1. Tässä sopimuksessa tiedot tarkoittavat täysin anonymisoituja tietoja, jotka syntyvät Asiakkaan käyttäessä Bosch Fleet Solutionia, tai jotka syntyvät automaattisesti elektronisten rajapintojen kautta ja tallennetaan Toimittajan tarjoamaan infrastruktuuriin Bosch Fleet Solutionin käytön yhteydessä.

2. Asiakas luovuttaa Bosch Fleet Solutionin käytön yhteydessä tietoja Toimittajalle kohdassa 3 mainittujen luokkien mukaisesti ja myöntää Toimittajalle maksuttoman, peruuttamattoman ja pysyvän oikeuden käyttää näitä tietoja kohdassa 4.

3. Kategoriat

3.1. Sopimustiedot (leasing-sopimukset)

- 3.1.1. Alku- ja loppupäivämäärä
- 3.1.2. Kokonaiskilometrimäärä
- 3.1.3. Sopimus-ID
- 3.1.4. Ajoneuvon valmistaja, malli, tyyppi,
- 3.1.5. Ensimmäisen rekisteröinnin päivämäärä

3.2. Ehdot

- 3.2.1. Tuntihinnat
- 3.2.2. Alennukset
- 3.2.3. Lisämaksut

3.3. Työtiedot

- 3.3.1. Ajoneuvon tiedot (valmistaja, malli, tyyppi)
- 3.3.2. Huollon/korjauksen tyyppi

3.4. Hintatarjoustiedot

- 3.4.1. RMI-tiedot
- 3.4.2. Työpositiot
- 3.4.3. Kiinteähintaiset positiot
- 3.4.4. Työaika
- 3.4.5. Tuntihinnat
- 3.4.6. Varaosat
- 3.4.7. Hinnat (osat, voiteluaineet, kiinteät hinnat)
- 3.4.8. Alennukset

- 3.4.9. Lisämaksut
- 3.4.10. Kokonaissumma
- 3.4.11. Tiedot hyväksynnästä/hylkäämisestä
- 3.5. Laskutustiedot**
 - 3.5.1. Laskun päivämäärä
 - 3.5.2. RMI-tiedot
 - 3.5.3. Työpositiot
 - 3.5.4. Kiinteähintaiset positiot
 - 3.5.5. Työaika
 - 3.5.6. Tuntihinnat
 - 3.5.7. Varaosat
 - 3.5.8. Hinnat (osat, voiteluaineet, kiinteät hinnat)
 - 3.5.9. Alennukset
 - 3.5.10. Lisämaksut
 - 3.5.11. Kokonaissumma
- 3.6. Yritystiedot**
 - 3.6.1. Kokonaishinta-arvio yritystä kohti
 - 3.6.2. Kokonaishinta-arvio

4. Käytön tarkoitus

Toimittaja käyttää kerättyjä tietoja seuraaviin tarkoituksiin:

- 4.1.** Raportointitoimintojen tarjoaminen
- 4.2.** Tilastolliset arviot (esim. liikevaihtotiedot, tapahtumien määrä, palvelun/korjaustyyppien jakautuminen, ajoneuvomerkkien ja -tyyppien jakautuminen)

5. Kohdassa 3 mainittujen tietokategorioiden tarkempi määrittely

Toimittajalla on Ohjelman käytön yhteydessä tekninen pääsy Asiakkaan tietoihin. Asiakkaan tietoja käytetään kuitenkin kokonaisuudessaan vain siinä määrin kuin se on tarpeen Ohjelman toiminnan kannalta.