

A

Anleitung zur Abwicklung des Rahmenvertrags

1

Vertragsdokument öffnen



Antrag auf Abschluss eines Rahmenvertrages zur Nutzung von Mercedes PRO connect Dienstleistungen

2

Firmendaten und zeichnungsberechtigten Ansprechpartner des Kunden in **Rahmenvertragsdokumente** eintragen

Eigene Daten in vorgesehene Felder eintragen

Kundendaten in die vorgesehene Felder eintragen

3

Dokumente in **dreifacher** Ausführung ausdrucken
 1. **Antrag auf Abschluss eines Rahmenvertrags**
 +
 2. **Anhänge**

Rahmenvertragsdokumente:
Antrag auf Abschluss eines Rahmenvertrages

Anhänge: +

Auftragsdatenverarbeitung Vereinbarung über die Datennutzung Preisliste

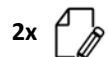
Rahmenvertragsdokumente
 3x ausdrucken



4

Zeichnungsberechtigter Ansprechpartner des **Kunden unterschreibt zweimal** den Antrag auf Abschluss eines **Rahmenvertrags auf dem Deckblatt**. Er übergibt **beide unterschriebenen Exemplare** zurück und erhält den dritten Ausdruck.

Unterschriften des Kunden auf Antrag einholen



B

Anleitung zu Abwicklungsdokumenten

1

Vertragsdokument öffnen



Formular zur Anlage des Enterprise Account für die Nutzung von Mercedes PRO connect Dienstleistungen

2

2.1 Vertragsergänzende Informationen in die vorgesehenen Felder **eintragen**

2.2 Angaben zu Flottenmanager

z.B. Steuer-Identifikationsnummer, E-Mail Adresse für vertragsbezogene Kommunikation, Service-Partner

Angaben zu Flottenmanager (mit oder ohne Administrationsrechten) in die vorgesehenen Felder **eintragen**

3

Vertragsdokument öffnen



Formular zur Anlage von Fahrzeugen im Enterprise Account für die Nutzung von Mercedes PRO connect Dienstleistungen

4

FINs der anzulegenden Fahrzeuge in die vorgesehenen Felder **eintragen**

FINs der anzulegenden Fahrzeuge in die vorgesehenen Felder **eintragen**

C

Versand

1

Senden Sie die beiden **unterschiedlichen Rahmenvertragsdokumente 1)** postalisch an die folgende Adresse: **MPRO Admin Office, Postfach 810220, 70519 Stuttgart**. Die **2) Abwicklungsdokumenten** senden Sie bitte per Email an das Administrative Office (**mpro_administrativeoffice.deu@daimler.com**).

1) **Rahmenvertragsdokumente:**
Antrag auf Abschluss eines Rahmenvertrages



2) **Abwicklungsdokumente:**



Antrag auf Abschluss eines Rahmenvertrages zur Nutzung von Mercedes PRO connect Dienstleistungen (Bedingungen für Mercedes PRO connect Dienstleistungen)

Mercedes PRO Connect Support
00800 37 77 77 77
eMail
mproconnect.deu@cac.mercedes-benz.com

zwischen

Daimler AG, Mercedesstraße 137, 70327 Stuttgart, nachfolgend „Provider“

Vertriebspartner

und

Zur ausschließlichen Verwendung gegenüber Unternehmern die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

Mitarbeiter Vertriebspartner

Kundendaten

Ansprechpartner Kunde

E-Mail Mitarbeiter Vertriebspartner

GSSN Nr.

Datum

Ich habe noch keinen Mercedes PRO connect Enterprise Account bei dem Provider und beantrage diesen hiermit

Der Provider behält sich vor, Sie bei bereits bestehendem Account zu kontaktieren.

Mercedes PRO connect

Zugang zu dem Fahrzeugmanagement-Tool zum Management einer Mercedes-Benz VAN Fahrzeugflotte und Nutzung von Mercedes PRO connect Diensten, gemäß beiliegenden Bedingungen für Mercedes PRO connect Dienstleistungen.

Ich/wir akzeptiere(n) die Bedingungen für Mercedes PRO connect Dienstleistungen sowie die Vereinbarung über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung des Providers

Bestätigung

Mir wurden die Bedingungen für Mercedes PRO connect Dienstleistungen sowie die Vereinbarung über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung ausgehändigt:

Datum, Unterschrift des Kunden

Datum, Unterschrift des Kunden

Name in Druckbuchstaben

Name in Druckbuchstaben

Durch Provider auszufüllen, danach Rückversand an den Kunden

Antragsbestätigung

Hiermit nehmen wir den Antrag auf Abschluss eines Rahmenvertrages zur Nutzung von Mercedes PRO connect Dienstleistungen (Bedingungen für Mercedes PRO connect Dienstleistungen) sowie die Vereinbarung über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung an.

Daimler AG

Datum, Unterschrift Mitarbeiter Daimler AG

Datum, Unterschrift Mitarbeiter Daimler AG

Name in Druckbuchstaben

Name in Druckbuchstaben

Antrag bitte postalisch an: **MPRO Admin Office, Postfach 8 10220, 705 19 Stuttgart** übermitteln.

Inhaltsübersicht

I.	Vertragsgegenstand, Zustandekommen und Änderungen des Rahmenvertrags und der Dienstaktivierungen	2
1.	Vertragsgegenstand	2
2.	Zustandekommen des Rahmenvertrags.....	3
3.	Zustandekommen einer Dienstaktivierung über einen Dienst.....	3
4.	Vertragsstruktur, Verhältnis zu Verträgen mit Dritten	3
5.	Änderungen dieser Bedingungen, der Dienstaktivierungen und der Mercedes PRO connect Dienstleistungen.....	4
II.	Allgemeine Regelungen für die Mercedes PRO connect Dienstleistungen	4
1.	Einführung	4
2.	Leistungsbeschreibungen und Dienstaktivierungsinhalte.....	4
3.	Leistungsvoraussetzungen, erforderliche Sonder- und IT-Ausstattung.....	5
4.	Mitwirkungspflichten des Kunden	5
5.	Leistungseinschränkungen	5
6.	Recht zur vorübergehenden Unterbrechung und Sperrung der Dienste, Mitteilungspflicht bei vertragswidriger Nutzung durch Dritte.....	6
7.	Verfügbarkeit der Mercedes PRO connect Dienstleistungen	6
8.	Preise, Zahlungsmethoden und Rechnungsstellung.....	8
9.	Vertraulichkeit.....	8
10.	Datenschutz	9
11.	Haftung.....	9
12.	Laufzeit und Kündigung des Rahmenvertrages und der Dienstaktivierungen	9
13.	Schlussbestimmungen	10
III.	Besondere Regelungen für das Mercedes PRO Fahrzeugmanagement-Tool und die Grundfunktionen	11
1.	Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool	12
2.	Grundfunktionen.....	12
IV.	Besondere Regelungen für die Dienste	14
1.	Allgemeines.....	14
2.	Abschluss von Dienstaktivierungen.....	14
3.	Produktbeschreibungen und Dienste-Nutzungsbedingungen.....	14
V.	Anlagen	14

I. Vertragsgegenstand, Zustandekommen und Änderungen des Rahmenvertrags und der Dienstaktivierungen

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Der Provider bietet ausschließlich Kunden, die gewerblich oder selbständig beruflich handeln, und welche bereits über einen Account („**Enterprise Account**“) verfügen, Zugang zu einem Flottenportal, das **Fahrzeugmanagement-Tool (FMT) von Mercedes PRO connect**, an. Über dieses Fahrzeugmanagement-Tool hat der Kunde die Möglichkeit, (i) kostenfrei bestimmte Grundfunktionen zum Management seiner Fahrzeugflotte („**Grundfunktionen**“) zu nutzen sowie (ii) aufgrund von jeweils gesonderten Verträgen (jeweils eine „**Dienste-Aktivierung**“) bestimmte Mercedes PRO connect-Dienste („**Dienste**“) zu dem dort genannten Entgelt in Anspruch zu nehmen. Das Angebot des Providers für das Fahrzeugmanagement-Tool, die Grundfunktionen, die Dienste und die Mercedes PRO Adapter App gemäß Ziffer 1.3 (b) werden nachfolgend gemeinsam auch als „**Mercedes PRO connect Dienstleistungen**“ bezeichnet.
- 1.2 Der Provider gewährt dem Kunden den Zugang zum Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool und die Nutzung der Grundfunktionen auf der Grundlage dieser Bedingungen. Ferner kann der Provider die jeweils vom Kunden separat beauftragten Dienste auf der Grundlage dieser Bedingungen und den in der jeweiligen Dienstaktivierung für den jeweiligen Dienst enthaltenen weiteren Bedingungen erbringen.
- 1.3 Gegenstand des zwischen Provider und Kunden abgeschlossenen Rahmenvertrags sind die Mercedes PRO connect Dienstleistungen, nämlich
 - (a) die Bereitstellung eines Zugangs zum Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool und die Ermöglichung der Nutzung der Grundfunktionen, und
 - (b) die Erbringung der Dienste durch den Provider einschließlich der Nutzung der Mercedes PRO Adapter App. Der Provider erbringt diese Dienste nur, sofern zwischen den Parteien eine Dienstaktivierung bzw. -aktivierungen über die Erbringung eines oder mehrerer Dienste und eine Vereinbarung über Auftragsdatenvereinbarung (**Anlage 1** Abschnitt II) gemäß Ziffer 1.4 abgeschlossen worden sind.
- 1.4 Die Mercedes PRO connect Dienstleistungen und insbesondere die Dienste umfassen auch die Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung fahrzeugspezifischer und personenbezogener Daten im für die Funktion der Mercedes PRO connect Dienstleistungen und der Dienste erforderlichen Umfang sowie den in der **Vereinbarung über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung (Anlage 1)** bezeichneten Umfang.
- 1.5 Voraussetzung für die Nutzung der Mercedes PRO connect Dienste ist neben einem kundeneigenen Smartphone zur Übertragung der Daten der Mercedes PRO Adapter, eine Hardware, die an die OBD-II Schnittstelle des jeweiligen Fahrzeugs angeschlossen wird und via Bluetooth mit dem kundeneigenen Smartphone verbunden ist, welches für die Datenübertragung zuständig ist. Erst nach Inbetriebnahme des Adapters können die gebuchten Dienste vollumfänglich genutzt werden. Die Übertragung der Dienste von und zu den Fahrzeugen erfolgt über Mobilfunk des jeweiligen SIM-Karten-Anbieters des Kundeneigenen Smartphones und

ist somit **nicht** Gegenstand der Leistungen des Providers. Die Kosten für die Datenübertragung trägt der Kunde im Rahmen der mit seinem Mobilfunkanbieter festgelegten Bedingungen.

2. Zustandekommen des Rahmenvertrags

- 2.1 Der Rahmenvertrag kommt durch einen ordnungsgemäß ausgefüllten Antrag des Kunden auf Abschluss des Rahmenvertrags und eine Annahme dieses Antrags durch den Provider an den Kunden zustande.
- 2.2 Sofern der Antrag über ein vom Provider im Internet bereitgehaltenes Online-Bestellformular erfolgt, bestätigt der Provider den Zugang des Antrags unverzüglich auf elektronischem Weg (Bestellbestätigung). Die Bestellbestätigung ist noch nicht die Annahme des Angebots. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde vom Provider eine Bestätigung des Vertrags per E-Mail erhält (Antragsbestätigung).
- 2.3 Der Kunde ist an seinen Antrag auf Abschluss des Rahmenvertrags über die Erbringung von Mercedes PRO connect Dienstleistungen vier (4) Wochen ab Zugang des Antrags beim Provider gebunden.
- 2.4 Vertragssprache ist Deutsch.
- 2.5 Diese Bedingungen sind integraler Bestandteil des Antrags des Kunden auf Abschluss eines Rahmenvertrages.

3. Zustandekommen einer Dienstaktivierung über einen Dienst

- 3.1 Die Dienstaktivierungen für die jeweiligen Dienste können, sobald verfügbar, über das Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool geschlossen werden. Die Dienste werden mit Anlage des Fahrzeuges im Händlerportal, Zustimmung des Kunden zu den Dienste-Nutzungsbedingungen und Inbetriebnahme der App automatisch aktiviert. Ziff. I. 2.2 und I.2.3 gelten entsprechend.
- 3.2 Die Erbringung der durch eine Dienstaktivierung angeforderten Leistungen setzt voraus, dass zwischen Kunde und Provider ein wirksamer Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung gemäß **Anlage 1** besteht.

4. Vertragsstruktur, Verhältnis zu Verträgen mit Dritten

- 4.1 Die Bestimmungen des Rahmenvertrags und seiner Anlagen sind integraler Bestandteil jeder Dienstaktivierung. Die Bestimmungen des Rahmenvertrags gelten dementsprechend auch für die Dienstaktivierung und die Dienste, die mittels des Abschlusses von Dienstaktivierungen vereinbart werden.
- 4.2 Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Rahmenvertrag und einer Dienstaktivierung gehen die Bestimmungen der Dienstaktivierung vor.
- 4.3 Der Abschluss des Rahmenvertrags und der Dienstaktivierungen sind von dem Abschluss eines Kaufvertrags über ein Fahrzeug sowie eines Vertrages über die Mercedes PRO connect Dienstleistungen erforderliche Hardware unabhängige Geschäfte mit der Folge, dass z.B. eine etwaige Unwirksamkeit oder Leistungsstörung im Zusammenhang mit dem Erwerb des

Fahrzeugs keine Auswirkungen auf die Wirksamkeit und den Leistungsinhalt des Rahmenvertrages und der Dienstaktivierungen über die Mercedes PRO connect Dienstleistungen haben; jedoch kann der Kunde bei Rückabwicklung des Kaufvertrags für das Fahrzeug dieses von den Mercedes PRO connect Dienstleistungen vom Provider über das Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool abmelden lassen. Ein etwaiges Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung des Rahmenvertrags und jeder Dienstaktivierung über die Erbringung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen bleibt unberührt.

5. Änderungen dieser Bedingungen, der Dienstaktivierungen und der Mercedes PRO connect Dienstleistungen

- 5.1 Änderungen des Rahmenvertrages, dieser Bedingungen und der Dienstaktivierungen zu Lasten des Kunden werden dem Kunden in Textform (z.B. E-Mail) rechtzeitig, mindestens aber drei Monate vor deren Inkrafttreten, bekannt gegeben („**Änderungsmitteilung**“). Sie gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich Widerspruch erhebt. Auf diese Rechtsfolge eines unterlassenen Widerspruchs wird der Provider den Kunden bei der Bekanntgabe der Änderungen in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Für den Fall des Widerspruchs bleibt es bei den Bestimmungen des bestehenden Rahmenvertrags nebst diesen Bedingungen sowie der Dienstaktivierung(en).
- 5.2 Der Provider ist berechtigt, den Mercedes PRO connect Dienstleistungen einschließlich der Dienste neue Funktionen hinzuzufügen und einzelne Dienste oder Dienstebündel zu kündigen. Der Kunde wird hierüber durch eine Mitteilung über das Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool oder in Textform unterrichtet. Kommt es zu einer Änderung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen, die Funktionen beschränken oder sonstige Nachteile für den Kunden aufweisen, so ist die Änderungen nur zulässig, wenn entweder diese aufgrund geltenden Rechts erforderlich sind, oder diese für den Kunden unter Berücksichtigung der Interessen des Providers zumutbar ist und der Kunde im letzten Fall der Änderung nicht binnen sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht. Auf die Rechtsfolgen eines unterlassenen Widerspruchs wird der Provider den Kunden bei der Bekanntgabe der Änderung in der Änderungsmitteilung gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde rechtzeitig, so treten für ihn die Änderungen nicht ein.

II. Allgemeine Regelungen für die Mercedes PRO connect Dienstleistungen

1. Einführung

Die nachfolgenden allgemeinen Regelungen gelten für alle Mercedes PRO connect Dienstleistungen, d.h. sowohl für die Bereitstellung eines Zugangs zum Fahrzeugmanagement-Tool und die Ermöglichung der Nutzung der Grundfunktionen als auch für Erbringung der Dienste, einschließlich der Gestattung der Nutzung der Mercedes PRO Adapter App aufgrund des Rahmenvertrags und der zusätzlich abgeschlossenen Dienstaktivierungen.

2. Leistungsbeschreibungen und Dienstaktivierungsinhalte

- 2.1 Die Leistungsbeschreibung und zusätzlich geltende rechtliche Bestimmungen für die Grundfunktionen finden sich in Abschnitt III.

2.2 Die Leistungsbeschreibungen und die besonderen rechtlichen Regelungen für die einzelnen Dienste können im Fahrzeugmanagement-Tool eingesehen bzw. abgerufen werden.

2.3 Zu Änderungen der Mercedes PRO connect Dienstleistungen und deren rechtlichen Regelungen gilt Ziff. I. 5.

3. Leistungsvoraussetzungen, erforderliche Sonder- und IT-Ausstattung

3.1 Zur Nutzung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen ist eine Übertragung von Daten aus denjenigen Fahrzeugen des Kunden, für die der Kunde Dienste nutzen möchte, an den Provider notwendig.

3.2 Bei den von der Daimler AG hergestellten Fahrzeugen der Marke Mercedes-Benz erfolgt diese Datenübertragung über den Mercedes PRO Adapter i.V. mit dem kundeneigenen Smartphone. Dazu muss das Fahrzeug Mercedes PRO Adapter-fähig sein sowie der Kunde über den Händler einen Mercedes PRO Adapter beziehen; zudem muss das kundeneigene Smartphone über ausreichend Datenvolumen verfügen.

3.3 Der Kunde muss zudem über eine geeignete IT-Ausstattung (Rechner, Internetanschluss) entsprechend den vom Provider mitgeteilten Mindestanforderungen verfügen. Die Mindestanforderungen sind unter www.mercedes.pro/connect/adapter einsehbar. Wenn der Kunde E-Mails empfangen will, benötigt er zudem Endgeräte, die E-Mails empfangen können.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, das Abhandenkommen eines Fahrzeugs, des Mercedes PRO Adapters sowie Mängel der Dienste an den Support des Providers zu melden (Tel: 00 800 37 77 77 und E-Mail: mproconnect.deu@cac.mercedes-benz.com). Bei Rückgabe eines Fahrzeugs an den Verkäufer (Händler) oder den Leasinggeber sowie bei Herausnahme eines Fahrzeugs aus der Flotte (z.B. durch Verkauf des Fahrzeugs) hat der Kunde den Händler zu informieren, sodass dieser das Fahrzeug aus der Flotte entfernen kann. Der Provider haftet nicht für mangelhafte Mercedes PRO connect Dienstleistungen, soweit diese auf eine nicht vom Provider zu vertretene Beschädigung des Mercedes PRO Adapters, des Fahrzeugs oder des kundeneigenen Smartphones mit Sim-Karte beruhen (z.B. in Folge eines Unfalls).

4.2 Der Kunde sollte Beschädigungen des Fahrzeuges, die die Mercedes PRO connect Dienstleistungen beeinträchtigen könnten, dem Support des Providers melden.

5. Leistungseinschränkungen

5.1 Die Dienste und die unter Ziffer II. 3 aufgeführten Leistungsvoraussetzungen können mit Rücksicht auf den Stand der Technik Einschränkungen und Ungenauigkeiten unterliegen, die außerhalb des Einflussbereichs des Providers liegen. Dies betrifft insbesondere die Verfügbarkeit der von Dritten erbrachten Mobilfunkkommunikation, die Bluetooth-Verbindung über das kundeneigene Smartphone zum Mercedes PRO Adapter, des Internets sowie der von Dritten bereitgestellten Kommunikationshardware, die nicht zu den Mercedes PRO connect Dienstleistungen des Providers gehören. Z.B. ist dies bei den Diensten der Fall, wenn das Fahrzeug sich außerhalb des Empfangs- und Sendebereichs der vom jeweiligen Mobilfunknetzbetreiber be-

triebenen Funkstationen befindet. Auch können die Dienste durch atmosphärische Bedingungen, topographische Gegebenheiten oder durch Hindernisse (Brücken, Tunnel, Gebäude usw.) beeinträchtigt werden.

- 5.2 Hinsichtlich weiterer Beschränkungen der Verfügbarkeit der Mercedes PRO connect Dienstleistungen siehe Ziff. II. 7.
- 5.3 Nicht Gegenstand der Leistungen des Providers ist auch die Einhaltung von Archivierungsfristen, die der Kunde einhalten muss. Der Kunde hat selbst sicherzustellen, dass er seinen entsprechenden spezifischen rechtlichen Verpflichtungen nachkommt. Bei unsachgemäßer und nicht vertragsgemäßer Nutzung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen durch den Kunden und/oder dessen Nutzer besteht das Risiko, dass der Kunde bestimmte gesetzliche Anforderungen zur Datenarchivierung nicht erfüllen kann. Für hieraus resultierende Schäden des Kunden haftet der Provider nicht.

6. Recht zur vorübergehenden Unterbrechung und Sperrung der Dienste, Mitteilungspflicht bei vertragswidriger Nutzung durch Dritte

- 6.1 Der Provider kann die Mercedes PRO connect Dienstleistungen vorübergehend unterbrechen, wenn technische Fehler auftreten und deshalb Wartungsarbeiten erforderlich sind.
- 6.2 Für den Fall, dass der Kunde eine vertragswidrige Nutzung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen oder ein unerlaubtes Einwirken auf diese durch Dritte, etwa durch unautorisierte Fernzugriffe, feststellt, ist der Kunde verpflichtet, den Support des Providers hierüber unverzüglich in Textform an (Tel: 00 800 37 77 77 77 und E-Mail: mproconnect.deu@cac.mercedes-benz.com) zu informieren.
- 6.3 Der Provider ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Mercedes PRO connect Dienstleistungen ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung), wenn der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 250 € (*Betrag bitte in landesspezifische Währung umrechnen*) in Verzug ist oder eine eventuell geleistete Sicherheit verbraucht ist. Von diesem Recht wird der Provider jedoch frühestens zwei (2) Wochen, nachdem der Provider dem Kunden die Sperrung angekündigt hat, Gebrauch machen. Weiterhin ist der Provider ohne Einhaltung der vorgenannten zwei (2) Wochenfrist zur ganz oder teilweisen Sperrung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen ohne Ankündigung berechtigt, wenn
- (a) der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Rahmenvertrags oder eines Dienstaktivierung gegeben hat, oder
 - (b) durch Rückwirken seiner genutzten Endeinrichtungen eine Schädigung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.

7. Verfügbarkeit der Mercedes PRO connect Dienstleistungen

- 7.1 Die Mercedes PRO connect Dienstleistungen stehen dem Kunden in den Betriebszeiten zur Verfügung. Die Betriebszeiten sind an vierundzwanzig (24) Stunden eines Tages an sieben (7) Tagen in der Woche mit Ausnahme von Wartungsfenstern. In Wartungsfenstern kann der Zugriff auf die Mercedes PRO connect Dienstleistungen eingeschränkt oder nicht verfügbar sein. Wartungsfenster sind in jeder Kalenderwoche:

- Donnerstag 01:00 Uhr bis Donnerstag 05:00 Uhr und
 - Samstag 20:00 Uhr bis Sonntag 08:00 Uhr.
- 7.2 Alle Zeitangaben beziehen sich auf die Mitteleuropäische Zeit (MEZ) beziehungsweise Mitteleuropäische Sommerzeit (MESZ). Der Provider kann diese Wartungszeitfenster aufgrund betrieblicher Notwendigkeiten oder in sonstigen Ausnahmefällen verschieben. Dies wird dem Kunden möglichst frühzeitig über die vorhandenen Kommunikationskanäle bekannt gegeben. Als Wartungsfenster können von dem Provider zusätzlich die Weihnachts-, Oster- und Pfingstfeiertage sowie Silvester/Neujahr genutzt werden. Dies wird dem Kunden ebenfalls möglichst frühzeitig über die vorhandenen Kommunikationskanäle bekannt gegeben.
- 7.3 Während eines Wartungsfensters kann es zu einer vorübergehenden Leistungsreduzierung oder Einstellung der Nutzungsmöglichkeit der Mercedes PRO connect Dienstleistungen einschließlich des Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tools kommen. Dies ist kein Mangel und berechtigt den Kunden nicht zur Geltendmachung von hierauf beruhenden Ansprüchen.
- 7.4 Der Provider gewährleistet eine Erreichbarkeit des Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tools von 97,5 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind die Wartungsfenster und Zeiten, in denen der Server auf Grund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich des Providers liegen, über das Internet nicht erreichbar ist (vgl. hierzu auch Ziffer II. 5.1 und die folgenden Regelungen).
- 7.5 Sofern im Rahmen der Mercedes PRO connect Dienstleistungen von Dritten Kommunikationsdienstleistung erbracht werden (z.B. durch Mobile Network Operators), können diese Einschränkungen bei der Verfügbarkeit (z.B. Beschränkung auf bestimmte Länder) unterliegen. Dies kann dazu führen, dass die Verfügbarkeit der Mercedes PRO connect Dienstleistungen entsprechend beschränkt ist. Welche Mercedes PRO connect Dienstleistungen des Providers regionalen Einschränkungen unterliegen, ist auf www.mercedes.pro/connect/adapter veröffentlicht.
- 7.6 Auch die Nutzung des Internets kann (z.B. Netzüberlastung) eingeschränkt sein. Störungen können sich aus Gründen höherer Gewalt einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie auf Grund technischer und sonstiger Maßnahmen (z.B. Reparatur, Wartung, Software-Updates, Erweiterungen), die an den Anlagen des Providers oder der vor- und nachgeschalteten Dienstleister und Netzbetreiber, die für eine ordnungsgemäße oder verbesserte Telematik- und Kommunikations-Dienstleistung erforderlich sind, ergeben. Dies gilt auch für kurzfristige Kapazitätsengpässe aus Belastungsspitzen der Mercedes PRO connect Dienstleistungen, der Mobil- und Festnetze sowie des Internets.
- 7.7 Der telefonische Support sowie E-Mail Support erfolgt, sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, über das Mercedes-Benz Customer Assistance Center zwischen 08:00 und 20:00 Uhr MEZ bzw. MESZ werktags von Montag bis Freitag. Das Mercedes-Benz Customer Assistance Center ist erreichbar per E-Mail: mproconnect.deu@cac.mercedes-benz.com und Telefon: 00 800 37 77 77 77.

8. Preise, Zahlungsmethoden und Rechnungsstellung

- 8.1 Die Nutzung des Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tools ist kostenfrei.
- 8.2 Für jeden (kostenpflichtigen) Dienst ist ein zu Beginn eines jeden Jahres eine einmalige Jahresgebühr („**Jahresgebühr**“) und für die Inanspruchnahme des (kostenpflichtigen) Dienstes zusätzlich eine monatliche Nutzungsgebühr („**Nutzungsgebühr**“) zu zahlen. Die Höhe der Jahresgebühr, der Nutzungsgebühr und der Einrichtungsgebühr ergibt sich aus der Preisliste für die Dienste. Die aktuelle Preisliste ist diesem Rahmenvertrag als Anlage beigefügt.
- 8.3 Sofern eine Jahresgebühr erhoben wird, ist diese einmal im Jahr zu Beginn des Jahres zu zahlen. Bei unterjähriger Kündigung erfolgt keine anteilige oder vollständige Rückerstattung der Jahresgebühr.
- 8.4 Der Provider kann dem Kunden in Bezug auf die Nutzungsgebühr zwei Zahlungsmodelle anbieten:
- (a) Zahlungsmodell „pay per use“: Die Nutzungsgebühr wird pro angemeldetem Fahrzeug (siehe Ziffer III.1.2) und Dienst abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt monatlich.
 - (b) Zahlungsmodell „pre-paid“: Die Abrechnung erfolgt für eine zu vereinbarende vordefinierte Leistungsperiode im Voraus.
- 8.5 Alle Gebühren und Entgelte verstehen sich ausschließlich Umsatzsteuer, welche der Provider mit dem zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung jeweils gültigen gesetzlichen Satz gesondert berechnet.
- 8.6 Rückerstattungsansprüche gegen den Provider bspw. wegen Über- oder Doppelzahlungen werden gutgeschrieben und mit einer der nächsten fälligen Forderungen verrechnet. Ist absehbar, dass der Provider keine fälligen Forderungen mehr gegen den Kunden haben wird, wird der Betrag an den Kunden ausgezahlt.
- 8.7 Sollte als Zahlungsmethode das SEPA-Lastschriftverfahren vereinbart worden sein und eine Rückbuchung durch den Kunden erfolgen, sodass der Provider mit dem Betrag rückbelastet wird, so ist der Kunde verpflichtet, dem Provider den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen, wenn der Kunde die Rückbuchung zu vertreten hat.
- 8.8 Bei unterjähriger Kündigung des Rahmenvertrags durch den Kunden erfolgt keine anteilige Rückerstattung der Jahresgebühr, es sei denn, die Kündigung ist durch den Provider zu vertreten.

9. Vertraulichkeit

Der Provider wird alle technischen und wirtschaftlichen Informationen, die ihm während der Laufzeit des Rahmenvertrags und einer Dienstaktivierung im Zusammenhang mit diesen Verträgen zugänglich werden, vertraulich behandeln. Diese Daten werden Dritten nur durch den Provider zugänglich gemacht, wenn es für die Vertragserfüllung (z.B. durch Unterauftragnehmer) erforderlich ist oder es zwischen den Parteien, etwa durch die **Anlage 1** (Vereinbarung über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung) vereinbart wurde. Nicht als vertrauliche Informationen im Sinne dieser Ziffer II.9 gelten Informationen und Unterlagen,

- (a) die allgemein bekannt sind oder ohne Verstoß gegen die in diesem Rahmenvertrag enthaltenen Verpflichtungen allgemein bekannt werden,
- (b) die der Provider nachweislich im Rahmen eigener Arbeiten erstellt oder gewonnen hat,
- (c) die der Provider nachweislich rechtmäßig von Dritten erhalten hat oder
- (d) die aufgrund gerichtlicher oder behördlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

10. Datenschutz

Die datenschutzrechtlichen Regelungen, einschließlich des Vertrags über eine Auftragsdatenverarbeitung ergeben sich aus der Vereinbarung über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung (**Anlage 1**).

11. Haftung

- 11.1 Hat der Provider aufgrund gesetzlicher Bestimmungen für einen Schaden aufzukommen, der leicht fahrlässig verursacht wurde, so haftet der Provider nur bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Rahmenvertrags oder der jeweiligen Dienstaktivierung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
- 11.2 Die Haftung ist bei Fahrlässigkeit auf den bei Vertragsschluss jeweils vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt.
- 11.3 Soweit der Schaden durch eine vom Kunden für den betreffenden Schadenfall abgeschlossene Versicherung (ausgenommen Summenversicherung) gedeckt ist, haftet der Provider nur für etwaige damit verbundene Nachteile des Kunden, z.B. höhere Versicherungsprämien oder Zinsnachteile bis zur Schadensregulierung durch die Versicherung.
- 11.4 Schadenersatzansprüche gegenüber dem Provider verjähren, soweit sie nicht auf einem vorsätzlichen Verhalten beruhen, nach einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Schluss des Jahres zu laufen, in dem der Kunde von dem Schaden und den ihm zugrunde liegenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Jedoch verjähren vorgenannte Forderungen des Kunden gegenüber dem Provider ohne Rücksicht auf diese Kenntnis spätestens drei (3) Jahre nach dem schädigenden Ereignis.
- 11.5 Die gesetzliche Haftung für die Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit sowie bei der Verletzung einer Garantie und für Ansprüche aus dem ProdHaftG bleibt von den Ziff. II. 11.1 bis II. 11.4 unberührt.
- 11.6 Soweit die Haftung des Providers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Providers.
- 11.7 Der Provider haftet nicht für Leistungen von Drittanbietern, die nicht zu den Leistungen der Mercedes PRO connect Dienste gehören (z.B. der Mobilfunk Anbieter).

12. Laufzeit und Kündigung des Rahmenvertrages und der Dienstaktivierungen

- 12.1 Der Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Partei mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen auf das Monatsende gekündigt werden.

- 12.2 Sofern nicht etwas anderes im Rahmenvertrag oder einer Dienstaktivierung bestimmt ist, kann jede Partei eine Dienstaktivierung mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen auf das Monatsende kündigen.
- 12.3 Im Falle des Zahlungsmodells „pre-paid“, entspricht die Laufzeit der Dienstaktivierung der Laufzeit der für die Zahlung vordefinierten Leistungsperiode.
- 12.4 Mit dem Wirksamwerden der Kündigung des Rahmenvertrags enden auch die Dienstaktivierungen mit dem Zahlungsmodell „pay per use“. Mit Wirksamwerden der Kündigung des Rahmenvertrages wird zugleich der Vertrag über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung gemäß **Anlage 1** gekündigt. Ab dem Wirksamwerden der Kündigung kann der Kunde die Mercedes PRO connect Dienstleistungen nicht mehr nutzen. Sofern der Kunde nach Wirksamwerden der Kündigung eine Anmeldung eines zuvor abgemeldeten Fahrzeugs wünscht, ist dazu ein Neuabschluss des Rahmenvertrages erforderlich. Die Übernahme des Altdatenbestandes ist dabei nicht möglich.
- 12.5 Die Kündigung einer Dienstaktivierung hat keinen Einfluss auf das Bestehen des Rahmenvertrages. Die Kündigung einer Dienstaktivierung führt dazu, dass der Kunde die Dienste nicht mehr nutzen kann, die Gegenstand der jeweiligen Dienstaktivierung sind.
- 12.6 Der Kunde kann den Händler jederzeit beauftragen, Fahrzeuge zu deaktivieren (abmelden) oder zu aktivieren (anmelden). Die Verpflichtungen des Kunden in Bezug auf den Rahmenvertrag und die geschlossenen Dienstaktivierungen bleiben jedoch mit Ausnahme der Höhe der entstehenden Nutzungsgebühren unberührt.
- 12.7 Das Recht jeder Partei den Rahmenvertrag und/oder Dienstaktivierungen aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.
- 12.8 Meldet der Kunde die oder das letzte Fahrzeug(e) für einen Dienst ab, so gilt dieser Dienst ab dem folgenden Monatsende als gekündigt. Ein Dienstebündel kann nur in Summe gekündigt werden.
- 12.9 Rahmenverträge und alle Dienstaktivierungen können in Textform (E-Mail: mercedes-pro_connect_de@daimler.com) gekündigt werden.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1 Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen nebst ihrer Anlagen oder einer Dienstaktivierung ganz oder teilweise ungültig oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit des Rahmenvertrags oder Dienstaktivierung im Übrigen unberührt.

Anstelle der ungültigen oder undurchführbaren Vertragsbestimmung sollen die Parteien eine Regelung vereinbaren, die den wirtschaftlichen Zielen der Parteien, wie sie zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsschlusses bestanden, so nahe wie möglich kommt. Maßgebend ist, was die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Undurchführbarkeit oder Ungültigkeit der Vertragsbestimmung erkannt hätten. Das Gleiche gilt im Falle des Bestehens einer Vertragslücke.

- 13.2 Der Rahmenvertrag sowie die jeweils abgeschlossenen Dienstaktivierungen enthalten sämtliche Absprachen der Parteien in Bezug auf den jeweiligen Vertragsgegenstand. Nebenabreden wurden nicht getroffen.

- 13.3 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn auf deren Geltung verwiesen wird und des Providers diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 13.4 Gegen Ansprüche des Providers kann der Kunde nur dann aufrechnen, wenn die Gegenforderung des Kunden unbestritten ist oder ein rechtskräftiger Titel vorliegt; ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und nur geltend machen, soweit es auf Ansprüchen des Kunden aus dem Rahmenvertrag oder einer Dienstaktivierung beruht.
- 13.5 Einwendungen gegen die Höhe der Rechnungen hat der Kunde innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich gegenüber dem Provider anzuzeigen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt der Rechnungsbetrag als genehmigt. Der Provider wird den Kunden auf den Rechnungen gesondert auf diese Folge hinweisen.
- 13.6 Der Provider ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von sechs (6) Wochen seine Rechte und Pflichten aus dem Rahmenvertrag und/oder einer Dienstaktivierung ganz oder teilweise auf ein anderes Unternehmen, das ein mit der Daimler AG nach § 15 ff AktG verbundenes Unternehmen ist, zu übertragen. In diesem Fall ist der Kunde jedoch dazu berechtigt, das Vertragsverhältnis innerhalb eines (1) Monats nach Zugang der schriftlichen Änderungsmitteilung zum Zeitpunkt der beabsichtigten Vertragsübernahme durch das an Stelle des Providers in den betroffenen Vertrag eintretende Unternehmen zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Provider den Kunden in der schriftlichen Ankündigung ausdrücklich hinweisen.
- 13.7 Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus dem Rahmenvertrag oder einer Dienstaktivierung nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Providers auf Dritte übertragen.
- 13.8 Der Rahmenvertrag und die Dienstaktivierungen und alle Ansprüche aus und im Zusammenhang mit diesem Rahmenvertrag und den Dienstaktivierungen, einschließlich außervertraglicher Ansprüche, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- 13.9 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder im Zusammenhang mit dem Rahmenvertrag oder einer Dienstaktivierung ist Stuttgart, wenn der Kunde Kaufmann ist. Der Provider kann den Kunden auch an seinem Sitz verklagen. Vorstehendes gilt auch, wenn der Kunden keinen Gerichtsstand im Inland hat.

III. Besondere Regelungen für das Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool und die Grundfunktionen

Die nachfolgenden Regelungen gelten ausschließlich für die Nutzung des Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tools und der Grundfunktionen

1. Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool

1.1 Allgemeine Grundfunktionen

Zu den Grundfunktionalitäten gehört eine Filter-Funktion die es dem Kunden ermöglicht, Listenansichten im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool nach bestimmten Kriterien zu filtern. Näheres ergibt sich aus der Nutzerführung im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool.

1.2 Zulassung von Nutzern

Zutritt zu den Informationen des Kunden und seiner Flotte im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool hat immer nur der Kunde und diejenigen Nutzer, denen er den Zutritt zum und die Nutzung des Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool erlaubt hat.

Die einzelnen Schritte zur Zulassung, einschließlich der Sicherheitsmerkmale wie z.B. die Erstellung von Passwörtern, ergeben sich aus dem Benutzerhandbuch, welches in der jeweils geltenden Fassung auf dem Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool abrufbar ist.

2. **Grundfunktionen**

2.1 Grundfunktion Fahrzeugmanagement

- (a) Zur Verwaltung der Fahrzeuge über das Fahrzeugmanagement-Tool muss der Kunde die Fahrzeuge im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool anmelden, d.h. die Fahrzeuge müssen im dem Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool angelegt werden. Dies erfolgt, indem der Kunde einen Antrag über seinen Enterprise Account oder bei dem betreuenden Mercedes-Benz Vertriebspartner oder die Mitarbeiter des Providers unter Angabe der Fahrgestellnummer des Fahrzeugs stellt („Verknüpfungsantrag“).
- (b) Nach Erhalt des Verknüpfungsantrags wird dieser geprüft und der Provider oder ein Mercedes-Benz Vertriebspartner verknüpft die Fahrzeuge mit dem Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool („Verknüpfung“). Dies hat zur Folge, dass das Fahrzeug nach Freigabe mit dem gewerblichen Kunden verknüpft wird und in der Listenansicht im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool erscheint. Gleichzeitig werden statische Fahrzeuginformationen wie z.B. Modell, Motor, Getriebeart an Hand der Fahrgestellnummer automatisch ins Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool geladen und sind dort für den Kunden einsehbar.
- (c) Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit manuelle Informationen wie z.B. Kennzeichen, Vertragsbeginn und -ende eines Leasingvertrags, vertraglich vereinbarte Laufleistung, Vertragsnummer und den nächsten TÜV Termin hinzuzufügen.
- (d) Um eine große Anzahl an Fahrzeugen zu verwalten, können Fahrzeuge in Gruppen gegliedert werden. Je nach gebuchtem Dienst können verschiedene Aktionen dann auf Fahrzeuggruppen angewendet werden. So können beispielsweise Benachrichtigungskonzepte und Auswertungen/Analysen auf Basis der Gruppen im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool eingerichtet werden.
- (e) Die fahrzeugbezogene Datenübertragung erfolgt erst nach Inbetriebnahme des Mercedes PRO Adapters mit der Mercedes PRO Adapter App. Eine Übertragung der GPS Position erfolgt darüber hinaus nur, sofern dies zur Erbringung der abgeschlossenen Dienste erforderlich ist.
- (f) Für alle angelegten Fahrzeuge, werden die gleichen Leistungen erbracht, sofern nichts anderes vereinbart wurde und sofern die Fahrzeuge aufgrund ihrer Baureihenspezifika dieselben Leistungen zulassen.

- (g) Will der Kunde ein verknüpftes Fahrzeug abmelden, so kann er dies tun, indem er den Händler darüber informiert und dieser das Fahrzeug aus der Flotte entfernt.

2.2 Grundfunktionen Fahrer-Management

- (a) Durch Eingabe der E-Mail Adressen von Personen können diese durch den Nutzer im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool als Fahrer angelegt werden. Dies ist erforderlich, damit Fahrer des Kunden die Mercedes PRO Adapter App nutzen können, ohne die keine Datenübertragung funktioniert. Schließt der Fahrer den Registrierungsvorgang durch Bestätigung einer automatisch versendeten Registrierungs-E-Mail ab, wird dem Fahrer über dessen von dem Kunden mitgeteilten E-Mail-Adresse ein eigener privater Benutzer-Account zugeordnet, womit der Fahrer auch die Angebote der „Mercedes me Welt“ nutzen kann, sofern er privat ein Fahrzeug unter Mercedes me fährt.
- (b) Der Kunde kann Fahrer und/oder Fahrzeuge in Gruppen im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool zusammenfassen, um Leistungen für alle Gruppenmitglieder zu erhalten.
- (c) Der Kunde muss beachten, dass für die Funktion des „Fahrer-Managements“ die Einwilligung der betroffenen Fahrer erforderlich ist. Der Kunde hat selbst dafür zu sorgen, dass der jeweilige Fahrer eine wirksame Einwilligung erteilt und wird diese bei Anforderung durch den Provider vorlegen.
- (d) Der Kunde hat im Fahrermanagement die Möglichkeit, weitere Daten zum Fahrer einzutragen.

2.3 Grundfunktion Fahrer-Fahrzeug-Anzeige

Im Fahrzeugmanagement-Tool wird zu jedem Fahrzeug der letzte bekannte Fahrer bzw. der aktuelle Fahrer angezeigt. Diese Information wird über den Adapter und das Smartphone übermittelt.

2.4 Grundfunktion Dashboard & Widget

- (a) Als Startseite des Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tools nach dem Log-In steht dem Kunden ein aus bestehenden Widgets frei konfigurierbares Dashboard zur Verfügung. Die hierzu verfügbaren Widgets hängen von den gebuchten Diensten ab und bilden unterschiedliche Auswertungen von Daten aus den Diensten ab (z.B. Karten-Widget oder Widgets über die durchschnittliche Laufleistung der Flotte oder bestimmte Fahrzeuggruppen).
- (b) Die Anordnung der Widgets im Dashboard ist frei wählbar und die einzelnen Widgets können inhaltlich konfiguriert werden, d.h. das gleiche Widget kann mehrfach für unterschiedliche Flottenteile dargestellt werden.

2.5 Grundfunktion Notification

Im Rahmen der Grundfunktion Notifications erhält der Kunde Benachrichtigungen in das Fahrzeugmanagement-Tool. So erhält der Flottenmanager beispielsweise Benachrichtigungen bei Geofence-Verletzungen oder neuen Wartungsangeboten.

2.6 Grundfunktion Mercedes PRO Adapter App

Die Mercedes PRO Adapter App wurde speziell für den Fahrer entwickelt. Über die App behält der Fahrer wichtige Kennzahlen des Fahrzeuges, wie beispielsweise Kilometerstand, Tankfüllstand und Wartungsinformationen immer im Blick und kann auf weitere Funktionen, wie das Digitale Fahrtenbuch, die Flottenkommunikation oder den Fahrzeugstandort zurückgreifen.

IV. Besondere Regelungen für die Dienste

1. Allgemeines

Der Kunde kann über Anträge auf Dienstaktivierung Dienste in Anspruch nehmen, die zusätzlichen besonderen Regelungen unterliegen.

Derzeit sind dies die folgenden Dienste, die nur als Bündel erhältlich sind:

- Fahrzeugstatus
- Fahrzeuglogistik
- Flottenkommunikation
- Wartungsmanagement
- Digitales Fahrtenbuch

Der Provider behält sich vor, jederzeit weitere Dienste einzuführen. Für diese gilt Ziff. IV. 3 unten.

2. Abschluss von Dienstaktivierungen

Die einzelnen Schritte beim Abschluss von Diensten über Dienstaktivierungen sind unter www.mercedes.pro/connect/adapter näher erläutert.

3. Produktbeschreibungen und Dienste-Nutzungsbedingungen

Die für die jeweiligen Dienste geltenden Dienste-Nutzungsbedingungen und die ausführliche Beschreibung der Dienste (Produktbeschreibungen) sind im Mercedes PRO connect Fahrzeugmanagement-Tool abrufbar.

V. Anlagen

Anlage 1 **Vereinbarung über die Datennutzung und die Auftragsdatenverarbeitung**

Anlage 2 **Preisliste der Mercedes PRO connect Dienstleistungen**

I. Vereinbarung über die Datennutzung

zwischen

Daimler AG, Mercedesstraße 137, 70327 Stuttgart

- Daimler oder Provider genannt -

und

dem **Kunden**

- Kunde genannt -

1. Grundsätze

- 1.1. Der Provider wird alle personenbezogenen Daten, die ihm während der Laufzeit des Rahmenvertrags und einer Dienste-Aktivierung im Zusammenhang mit diesen Verträgen und den Mercedes PRO connect Dienstleistungen zugänglich werden, vertraulich behandeln. Diese Daten werden Dritten durch den Provider nur zugänglich gemacht, wenn es für die Vertragserfüllung (z.B. durch Unterauftragnehmer) erforderlich ist oder es zwischen den Parteien gemäß dieser Vereinbarung oder auf anderem Weg verbindlich vereinbart wurde oder der Kunde in sonstiger Weise zugestimmt hat.
- 1.2. Der Provider behält sich vor, die gewonnenen Daten zu Zwecken der Weiterentwicklung von Provider und Daimler AG („Daimler“) Systemen nach deren Anonymisierung zu verwenden.
- 1.3. Sofern der Provider personenbezogene Daten der Nutzer der Fahrzeuge, der Nutzer und/oder Dritter im Rahmen der Mercedes PRO connect Dienstleistungen erhebt, speichert, verarbeitet oder nutzt, erfolgt dies im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung im Auftrag des Kunden auf Grundlage des Abschnitts 2 dieser Anlage 1. Im Übrigen erfolgt eine Verarbeitung für eigene Zwecke des Providers oder von Dritten nur in dem Umfang, in dem der Kunde gemäß diesem Abschnitt I zugestimmt hat.

2. Datenschutzkonformität, erforderliche Zustimmungen oder Einwilligungen von Personen im Einflussbereich des Kunden

- 2.1. Einige der Dienste erfordern die Einwilligung von Personen im Einflussbereich des Kunden, z.B. des Fahrers von Kraftfahrzeugen des Kunden. Sofern dies nach der Einschätzung von dem Provider erforderlich ist, weist der Provider hierauf in den einzelnen Produktbeschreibungen hin. Der Kunde hat aber selbst dafür zu sorgen, dass die erforderlichen Einwilligungen und Zustimmungen während der Laufzeit der entsprechenden Dienste vorliegen und wird sie auf Anforderung des Providers zur Einsicht vorlegen.
- 2.2. Der Kunde wird auch im Übrigen eigenverantwortlich dafür Sorge tragen, dass die Anwendung der Dienste innerhalb seines Betriebs unter Beachtung der für ihn geltenden datenschutzrechtlichen und arbeitsrechtlichen Bestimmungen zulässig ist und entsprechend den geltenden Bestimmungen erfolgt.

- 2.3. Der Kunde wird den Provider, Daimler und die mit Daimler i.S. des § 15 AktG verbundenen Unternehmen sowie die in dieser Vereinbarung zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten Berechtigten, von etwaigen Ansprüchen Dritter, welche aufgrund fehlender Einwilligungen oder Zustimmungen oder widerrechtlicher Anwendung und Nutzung der Dienste durch den Kunden geltend gemacht werden, freihalten.

3. Nutzungsberechtigung an Daten

- 3.1. In Ergänzung zum Rahmenvertrag vereinbaren die Parteien, dass der Provider an den im Auftrag des Kunden zum Zwecke der Durchführung des Rahmenvertrages und der einzelnen Dienste erhobenen und verarbeiteten Daten des Kunden, dessen Nutzer und dessen Fahrer (nachfolgend „**Daten**“) unentgeltliche Nutzungsrechte in dem nachfolgend beschriebenen Umfang erhält. Die Nutzungsrechte gelten für den Provider, Daimler sowie für mit Daimler i.S. des § 15 AktG verbundenen Unternehmen, welche in die Betreuung des Kunden oder die Erbringung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen involviert sind; und – insoweit beschränkt auf die Laufzeit des Rahmenvertrages – für die den Kunden betreuenden Mercedes-Benz Vertriebs- und Servicepartner (nachfolgend zusammen „**Nutzungsberechtigte**“).
- 3.2. Die Nutzungsberechtigung für personenbezogene Daten ist auf die Laufzeit des Rahmenvertrages beschränkt; im Übrigen besteht die Nutzungsberechtigung nach Ende der Laufzeit fort. Gesetzliche Aufbewahrungsfristen bleiben unberührt.

4. Besondere Nutzung von personenbezogenen Daten für eigene Zwecke

- 4.1. Daimler und mit Daimler i.S. des § 15 AktG verbundene Unternehmen arbeiten beständig daran, ihre Produkte weiter zu entwickeln, deren Qualität zu verbessern und sie den Kundenbedürfnissen anzupassen. Für diese Zwecke möchten Daimler und mit Daimler i.S. des § 15 AktG verbundene Unternehmen Informationen über den technischen Zustand einzelner Komponenten des Fahrzeugs sowie der Nutzung bestimmter Komponenten aus dem Fahrzeug an Daimler übertragen und auswerten. Dabei handelt es sich um Nutzungsstatistiken bestimmter Bauteile, z.B. die Gesamtleistung des Fahrzeugs sowie anonymisierte Daten zur Nutzung der Erbringung der Mercedes PRO connect Dienstleistungen erst ermöglicht. Zur Bewertung der anonymisierten Nutzungsdaten wird zur Feststellung der zugehörigen Region und des zugehörigen Straßentyps regelmäßig die Geoposition des Fahrzeugs, welche über das Mobiltelefon ermittelt wird, an Daimler übertragen und daraus ermittelt, in welcher Region die Nutzung stattgefunden hat und ob sich das Fahrzeug innerhalb geschlossener Ortschaften, auf einer Landstraße oder auf einer Autobahn befunden hat.
- 4.2. Die Daten werden regelmäßig oder im Fehlerfall aus dem Fahrzeug übertragen, sofern eine Bluetooth-Verbindung zwischen Mercedes PRO Adapter und dem durch den Kunden eingebrachten Mobiltelefon besteht.
- 4.3. Die Speicherung und Nutzung der Daten erfolgt auf Basis des jeweiligen Fahrzeugs anhand der Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) und nicht nutzer- oder kundenbasiert.
- 4.4. Über die genannten Qualitäts- und Entwicklungszwecke hinaus können die Daten durch Daimler auch für die allgemeine Produktbeobachtung oder für die Klärung von technischen Sachverhalten im Einzelfall herangezogen werden.
- 4.5. **Der Kunde stimmt einer anonymisierten Verarbeitung einschließlich Übermittlung an Dritte seiner Daten in nicht-rückverfolgbarer Form durch Provider und Daimler zu.**

- 4.6. **Der Kunde stimmt zu, dass der Provider, Daimler und mit Daimler i.S. des § 15 AktG verbundene Unternehmen die vorstehenden Datenkategorien zu den beschriebenen Zwecken erheben, verarbeiten und nutzen darf. Die Zustimmung erfolgt freiwillig und die Zustimmung oder Nichtzustimmung hat keinen Einfluss auf die Erbringung der übrigen Mercedes PRO connect Dienstleistungen.** Der Kunde kann die Zustimmung jederzeit über den entsprechenden Menüpunkt im Fahrzeugmanagement-Tool widerrufen. Es werden dann keine weiteren Daten für die o.g. Zwecke aus dem Fahrzeug übertragen, gespeichert und verwendet.
- 4.7. Es wird darauf hingewiesen, dass der nachfolgende Absatz lediglich der Information dient. Die Zustimmung/Nichtzustimmung zu 4.7.1 (Inbound Analytics) und/oder die Zustimmung/Nichtzustimmung zu 4.7.2 (Outbound Analytics) erfolgt über das Fahrzeugmanagement-Tool durch die dort vertretungsberechtigten Flottenmanager.

Der Kunde stimmt ferner der Nutzung der Daten durch den Provider, Daimler und mit der Daimler AG i.S. des § 15 AktG verbundene Unternehmen zu folgenden Zwecken zu:

- 4.7.1. Inbound Analytics: Zur Verbesserung der Servicequalität sowie Dienstfunktionen und -inhalte (kontinuierlicher Produktverbesserungsprozess) erlaubt der Kunde eine anonymisierte Nutzung (d.h. Verarbeitung, Analyse, Aufbereitung und Speicherung) der dynamischen und statischen Fahrzeugdaten sowie der Nutzungsdaten von Portalen und Apps. Es erfolgt eine Anonymisierung durch Reduktion des Identifizierungsmerkmals FIN auf die ersten 11 Ziffern, wodurch keine Zuordnung zu einzelnen Fahrern über die FIN mehr möglich ist.
- 4.7.2. Outbound Analytics: Zur optimalen Betreuung und kundenspezifischen Produkt-, Fuhrpark- und Prozessberatung sowie -optimierung stimmt der Kunde einer Nutzung seiner dynamischen und statischen Fahrzeugdaten sowie Nutzungsdaten von Portalen und Apps als auch seiner Stammdaten zu.

II. Vertrag über eine Auftragsdatenvereinbarung

zwischen

Daimler AG, Mercedesstraße 137, 70327 Stuttgart

- Daimler oder Provider genannt -

und

dem **Kunden**

- Kunde genannt -

1. Gegenstand der Vereinbarung

- 1.1. Der Gegenstand dieser Vereinbarung ergibt sich aus dem Rahmenvertrag zur Nutzung von Mercedes PRO connect Dienstleistungen („Rahmenvertrag“) und den jeweils abgeschlossenen Nutzungsbedingungen über bestimmte Mercedes PRO connect Dienste („Dienste-Nutzungsbedingungen“).
- 1.2. Soweit sich aus dieser Vereinbarung nichts anderes ergibt, gelten die Definitionen des Rahmenvertrages.
- 1.3. Der Provider verarbeitet für die Erbringung der jeweils per Nutzungsbedingen vereinbarten Mercedes PRO connect Dienstleistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (Auftraggeber). Für die Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die datenschutzrechtlichen und gegebenenfalls betriebsverfassungsrechtlichen Voraussetzungen zwischen dem Kunden und den Betroffenen (s. Ziff. 1.5) für das jeweilige Erheben, Verarbeiten und Nutzen personenbezogener Daten vorliegen. Wenn und soweit erforderlich, wird der Kunde die Einwilligung der Betroffenen einholen und dem Provider auf Anfrage nachweisen. Der Kunde hat darüber hinaus auch sicherzustellen, dass neben etwaigen lokal geltenden datenschutzrechtlichen Meldepflichten auch sämtliche arbeitsrechtlichen Pflichten, inklusive etwaiger Informationspflichten gegenüber den eigenen Mitarbeitern oder sonstige Pflichten, eingehalten werden.
- 1.4. Art der personenbezogenen Daten: Daten der Mitarbeiter des Auftraggebers sowie die Fahrerdaten; und Beifahrerdaten; die im Einzelnen betroffenen Daten ergeben sich aus den Dienste-Nutzungsbedingungen.
- 1.5. Kreis der Betroffenen: Mitarbeiter des Auftraggebers, Fahrer und Beifahrer der Flottenfahrzeuge.

2. Dauer der Vereinbarung

- 2.1. Der Auftrag beginnt mit Inkrafttreten des Rahmenvertrages und endet mit der Beendigung des Rahmenvertrages.
- 2.2. Der Kunde kann den Auftrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Providers gegen die Bestimmungen dieser Vereinbarung vorliegt, der Provider

eine Weisung des Kunden nicht ausführen kann oder will, oder der Provider vertragswidrig die Prüfrechte des Kunden verweigert. Im Falle der Kündigung dieser Vereinbarung können jedoch die Mercedes PRO connect Dienstleistungen nicht mehr erbracht werden.

3. Pflichten des Providers, Weisungen

- 3.1. Bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden ist der Provider verpflichtet, ausschließlich den Weisungen des Kunden zu folgen. Die dem Kunden zustehenden Weisungsrechte in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten sind durch diese Vereinbarung konkretisiert.
- 3.2. Bei darüber hinaus gehenden Weisungen des Kunden in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten („Einzelweisungen“), behält sich Provider vor, diese auf ihre Erforderlichkeit, technische Umsetzbarkeit und Angemessenheit zu prüfen. Sofern die Weisung nicht zur Einhaltung zwingender datenschutzrechtlicher Anforderungen erforderlich ist, kann der Provider diese zurückweisen. Durch Einzelweisungen, welche nicht zwingend datenschutzrechtlich erforderlich sind, oder die bei Abschluss dieser Vereinbarung noch nicht erforderlich waren, entstehende Kosten werden vom Kunden getragen, es sei denn, die Kosten ergeben sich aus der Art und Weise wie der Provider die Dienstleistungen gestaltet hat. Weisungen sind schriftlich oder per E-Mail (in Textform) zu erteilen. Der Provider ist berechtigt, die Durchführung einer nur mündlichen Weisung solange auszusetzen, bis sie nach unverzüglicher Aufforderung durch den Kunden per E-Mail oder in Schriftform bestätigt oder geändert wird.
- 3.3. Der Provider wird den Kunden darauf hinweisen, wenn er der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen Datenschutzvorschriften verstößt. Eine Prüfpflicht seitens Provider besteht jedoch nicht. Der Provider ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Kunden per E-Mail oder in Schriftform bestätigt oder geändert wird.
- 3.4. Der Provider verpflichtet sich, alle Informationen und Unterlagen, die ihr im Rahmen dieser Vereinbarung zugänglich gemacht werden oder vom Kunden erhält, vertraulich zu behandeln und nur berechtigten Personen zugänglich zu machen. Die Vertraulichkeitsverpflichtung hinsichtlich von Informationen, die der Provider während der Laufzeit dieser Vereinbarung zugänglich gemacht werden, dauert bis fünf Jahre nach Ende der Laufzeit fort. Der Provider wird seine mit der Verarbeitung und Nutzung von Daten des Kunden befassten Mitarbeiter im Datenschutz schulen und auf das Datengeheimnis verpflichten. Sofern nicht etwas anderes vereinbart ist bleiben Weitergehende gesetzliche Verschwiegenheitspflichten unberührt, es sei denn, aus den Leistungsbeschreibungen ergibt sich, dass die Weitergabe bestimmter Daten, Informationen und/oder Unterlagen an Dritte zur Erfüllung der jeweiligen Mercedes PRO connect Dienstleistungen erforderlich ist.
- 3.5. Der Provider hat sofern nach lokalem Recht ein Datenschutzbeauftragter zu bestellen ist, diesen auch bestellt und teilt dem Kunden dessen Kontaktdaten auf Anfrage mit.
- 3.6. Der Provider schützt alle Informationen und Daten des Kunden durch die in der **Anhang 1** dargestellten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen gegen unbeabsichtigte oder unbefugte Zerstörung, Veränderung, Weitergabe, den Verlust von Daten und den Zugriff unbefugter Dritter.
- 3.7. Der Provider wird regelmäßig Kontrollen der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten vornehmen. Zur Durchführung der Auftragskontrolle wird sie auf Anforderung des Kunden diesem einen zusammengefassten Prüfbericht dieser Kontrollen binnen angemessener Zeit zur Verfügung stellen sowie erforderliche Auskünfte über die Umsetzung ihrer Verpflichtungen erteilen. Sofern die Prüfung der zur Verfügung gestellten Dokumente zur Erfüllung

einer gesetzlichen Kontrollpflicht nicht ausreicht, kann der Kunde nach Anmeldung und zu den üblichen Geschäftszeiten die Einhaltung der vereinbarten und gesetzlich erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie die ordnungsmäßige Datenverarbeitung vor Ort bei dem Provider prüfen und die Vorlage der zur Kontrolle erforderlichen Dokumente verlangen. Die Kontrolle kann von dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten oder von sonstigen zuvor benannten Vertretern des Kunden durchgeführt werden, die zur Vertraulichkeit verpflichtet werden. Nicht durchgeführt werden kann eine Prüfung durch Vertreter, die im Wettbewerb zur dem Provider oder Daimler stehen. Der Datenschutzbeauftragte des Providers ist nach Möglichkeit hinzuzuziehen.

- 3.8. Der Provider hat den Kunden bei Verdacht auf eine Datenschutzverletzungen (insbesondere unrechtmäßige Weiterleitung von Daten des Kunden an Dritte oder unrechtmäßige Kenntnisnahme durch Dritte), Sicherheitsverletzungen und andere Manipulationen des Verarbeitungsablaufs unverzüglich zu informieren, sofern potenziell Daten des Kunden betroffen sind. Er wirkt bei der Aufklärung mit. Dasselbe gilt bei dem Verlust von verarbeiteten personenbezogenen Daten, Datenträgern mit solchen Daten, Fällen in denen eine gesetzliche Meldepflicht vorgeschrieben ist sowie im Fall von Kontrollhandlungen und Maßnahmen von Datenschutzaufsichtsbehörden.
- 3.9. Sollten die Daten des Kunden bei dem Provider für Pfändung, Beschlagnahme, Ermittlungsverfahren oder einen sonstigen behördlichen Zugriff, für ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder für sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter verwendet werden, so hat der Provider den Kunden darüber unverzüglich zu informieren, sofern dem Provider dies erlaubt ist. Der Provider wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Verfügungsgewalt über die vertragsgegenständlichen Daten beim Kunden liegt.
- 3.10. Die Verarbeitung und Nutzung der Daten findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Soweit außerhalb dieses Gebietes personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet werden sollten, wird der Provider dafür Sorge tragen, dass die Übermittlung der Daten in Übereinstimmung mit den anwendbaren europäischen Regeln geschieht.
- 3.11. Nach Beendigung des Leistungsverhältnisses hat der Provider dem Kunden alle überlassenen Datenträger sowie auf Verlangen alle zur Speicherung bei ihr verwendeten Medien (gegen Vergütung) und alle Daten herauszugeben. Verlangt der Kunde die Herausgabe der Daten gemäß diesem Abschnitt, muss der Kunde bereits bei der Kündigung gegenüber dem Provider die Herausgabe anzeigen. Ansonsten sind die Daten nach den Weisungen des Kunden sicher zu löschen oder zu vernichten. Löschung und Vernichtung werden vom Provider protokolliert. Ein Zurückbehaltungsrecht an den personenbezogenen Daten steht dem Provider nicht zu.
- 3.12. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Provider nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden erteilen, es sei denn, es handelt sich um eine sofort vollziehbare Anordnung oder behördliche oder richterliche Weisung. In einem solchen Fall wird der Provider den Kunden unverzüglich nachträglich informieren, es sei denn, dem Provider ist dies verboten.

4. Unterauftragnehmer

- 4.1. Für die Erbringung der Leistung kann der Provider die Daten auch an Unterauftragnehmer weitergeben. Die vertraglichen Vereinbarungen werden durch den Provider so gestaltet, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen Kunde und dem Provider entsprechen. Der Kunde erhält auf schriftliche Anforderung von dem Provider Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Unterauftrag-

nehmers, erforderlichenfalls auch durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen. Eine Auflistung der Unterauftragnehmer findet sich in **Anhang 2** zu diesem Vertrag. Eine Auflistung der Unterauftragnehmer findet sich ebenfalls abrufbar auf der Website des Providers. Über Änderungen dieser Unterauftragnehmerverhältnisse wird der Kunde rechtzeitig in Textform unterrichtet. Durch diese Änderungen der Unterauftragnehmerverhältnisse wird das bisherige Datenschutzniveau nicht unterschritten. Erklärt der Kunde innerhalb von drei Wochen nach der Unterrichtung in Textform, dass er mit der geplanten Änderung nicht einverstanden ist, werden die Vertragsparteien gemeinsam nach einer einvernehmlichen Lösung suchen. Eine Ablehnung des Unterauftragnehmers durch den Kunden ist nur mit einem wichtigen berechtigten Interesse an dem Ausschluss des gewählten Unterauftragnehmers von der Datenverarbeitung möglich. Gesellschaften des Daimler-Konzerns, welche dem gleichen Datenschutzniveau wie der Provider unterworfen sind oder werden, können grundsätzlich nicht abgelehnt werden.

- 4.2. Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, welche der Provider als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählen z.B. Telekommunikationsleistungen, Wartung und Benutzerservice, Reinigungskräfte, Prüfer oder die Entsorgung von Datenträgern.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1. Der Kunde ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen insbesondere Wahrung und Erfüllung der gesetzlichen Betroffenenrechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung zuständig, der Provider wird ihn dabei unterstützen. Bei der Bearbeitung von Auskunftersuchen betroffener Personen wird der Kunde auf schriftliche Anforderung und gegen Kostenübernahme von dem Provider bei der Zusammenstellung der erforderlichen Informationen unterstützt. Soweit ein Betroffener sich unmittelbar an den Provider zwecks Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung seiner Daten wenden sollte, wird sie dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.
- 5.2. Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Providers vertraulich zu behandeln.

III. Sonstige Bestimmungen für diese Anlage

Die Bestimmungen der Ziff. 12.8 und 12.9. des Rahmenvertrages gelten für das anwendbare Recht und den Gerichtsstand. Das anwendbare örtliche Datenschutzrecht bestimmt sich jedoch nach den gesetzlichen Regelungen.

Anhang 1 Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen

Datensicherungsmaßnahmen

Ziel der Technischen und Organisatorischen Maßnahmen

Die vorliegenden technischen und organisatorischen Maßnahmen beschreiben die Maßnahmen zum Schutz der von der Provider im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungen verarbeiteten personenbezogenen Daten.

Der Provider alle Informationen und Daten des Kunden durch die nachfolgend dargestellten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen wirksam gegen unbeabsichtigte oder unbefugte Zerstörung, Veränderung, Weitergabe, den Verlust und den Zugriff unbefugter Dritter. Insbesondere ergreift der Provider angemessene Sicherheitsmaßnahmen, um die Mandantenfähigkeit der Anwendung sicherzustellen.

Geltungsbereich der Technischen und Organisatorischen Maßnahmen

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen gelten für alle mit den Auftraggebern und dem Provider im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungen erhobenen personenbezogenen Daten.

1. Zutrittskontrolle

Der Provider verhindert den physischen Zutritt unbefugter Personen zu Datenverarbeitungssystemen, mit denen personenbezogenen Daten verarbeitet oder genutzt werden. Die Datenverarbeitungssysteme befinden sich in einem gesicherten Rechenzentrum der Provider und dem europäischen Rechenzentrum der Amazon Web Services (AWS). Nur autorisierte Personen haben Zutritt zu diesem Bereich. Die Rechenzentren werden abhängig vom Schutzbedarf gegen unerlaubten Zutritt gesichert. Eine Kameraüberwachung sichert einen lückenlosen Nachweis darüber. Zudem regeln Ausweisleser, Personenschleusen/Vereinzelungsanlagen den Zugang zu den Rechenzentrumsräumen.

2. Zugangskontrolle

Um zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können, hat die Provider die nachfolgend dargestellten Vorkehrungen getroffen:

Benutzeridentifikation

Durch Identifikation werden rechtmäßige Benutzer erkannt und von unrechtmäßigen Benutzern unterschieden. Mitarbeiter der Provider weisen sich über Passwörter aus. Jeder Benutzer verfügt über eine personalisierte Benutzerkennung (User-ID) und ein Passwort gemäß der Passworrichtlinie. Benutzerkonten werden dabei so eingerichtet, dass die Identität des Benutzers zu jedem Zeitpunkt sichergestellt ist. Benutzeranfragen beim User Help Desk zu Passwortänderungen werden nur dann erfüllt, wenn auch die Identität des Benutzers überprüft werden kann. Der Zugriff auf die Passwortverwaltung ist auf Administratoren begrenzt. Die Vergabe von Administrationsberechtigungen folgt dabei dem „Need-to-know-Prinzip“.

Benutzerauthentifizierung

Der Authentifizierungsprozess stellt sicher, dass der Benutzer derjenige ist, der er zu sein vorgibt. Es wird die Identität verifiziert, um im Anschluss z. B. den Zugang zu IT-Systemen oder Gebäuden zu ermöglichen. Bei der Anmeldung mit einem korrekten Passwort authentifiziert sich der

Benutzer. Sofern dem authentifizierten Benutzer der Zugang gewährt wird, ist der Benutzer autorisiert.

Besonders schützenswerte administrative Zugänge werden durch eine starke Authentifizierung mit mehreren Faktoren (Wissen und Besitz) geschützt. Strikte Vorgaben zur Passwortqualität sind definiert und technisch in den datenverarbeitenden Systemen umgesetzt. Alle Zugriffe werden protokolliert und bei der Eingabe von falschen Zugangsinformationen erfolgt eine automatische Sperrung von Benutzern.

3. Zugriffskontrolle

Der Provider gewährleistet, dass die zur Benutzung von datenverarbeitenden Systemen autorisierten Personen, ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können. Es wird sichergestellt, dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.

Der Provider hat bezüglich der Zugriffskontrolle die nachfolgend dargestellten Vorkehrungen getroffen:

Verschlüsselung

Die von dem Provider im Rahmen des Produktes Mercedes PRO connect verarbeiteten Daten werden nach dem Standard AES256 bzw. für den Transport zwischen Teilsystemen mit einem gleichwertigen Standard verschlüsselt. Zugriffe aus dem Internet erfolgen ausschließlich über transportverschlüsselte Verbindungen mit TLS. Die außerhalb des Produktes Mercedes PRO connect verarbeiteten Daten werden nach den Vorgaben des Daimler Information Security Compendiums geschützt.

Benutzerautorisierung

Das Ziel der Benutzerautorisierung ist die Sicherstellung von Zugriffsberechtigungen auf IT-Systeme, Netzwerke und Zugänge zu Gebäuden. Dabei gilt das „Need-to-know-Prinzip“ für die Vergabe von Berechtigungen. Die Vergabe von Sonderrechten im Rahmen von zusätzlich zur Grundberechtigung vergebenen Privilegien, bedarf einer schriftlichen Begründung und muss einem klar definierbaren, geschäftlichen Zweck dienen.

Die Einrichtung von Benutzerkonten, die Berechtigungserweiterung und -einschränkung für ein bestehendes Benutzerkonto, die Benutzerdeaktivierung und die Zugangsgewährung zu Gebäuden des Providers, erfolgen ausschließlich antragsbasiert auf Grundlage eines workflowbasierten User Management Systems.

Eine Log-Funktion für alle relevanten IT-Systeme und Netzwerke stellt sicher, dass sicherheitsbezogene Änderungen an der IT-Umgebung (z. B. Benutzerstammsatzänderungen) und Informationen hinsichtlich der Transparenz (z. B. erfolglose Anmeldeversuche) und Nachvollziehbarkeit (z. B. erfolglose Transaktionsstarts) überwacht werden.

4. Weitergabekontrolle

Der Provider gewährleistet, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung, während ihres Transports und ihrer Speicherung auf Datenträgern nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann,

an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.

Im Falle einer Datenübertragung werden die Daten verschlüsselt mithilfe von kryptographischen Verfahren übermittelt, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

Die E-Mail-Kommunikation der Mitarbeiter des Unternehmens erfolgt verschlüsselt, wenn personenbezogene Daten weitergegeben werden. Alle E-Mail-Vorgänge werden von einem kombinierten Spam- und Virenschutzsystem überwacht.

5. Eingabekontrolle

Der Provider gewährleistet, dass es möglich ist, nachträglich zu prüfen und festzustellen, ob und durch wen personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, geändert oder entfernt worden sind.

Die Protokolleinträge umfassen die User-ID, einen Zeitstempel und die Angabe der durchgeführten Aktivität. Die Logdaten können vom jeweiligen Nutzer nicht modifiziert werden. Die Logdaten können, soweit dies für eine Missbrauchsverfolgung erforderlich ist, ausgewertet werden.

6. Auftragskontrolle

Der Provider gewährleistet, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend der Weisungen des Arbeitgebers verarbeitet werden können.

Mit Dienstleistern des Providers wurde ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (ADV) geschlossen, in dem der Provider seine Dienstleister zur Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen verpflichtet hat.

7. Verfügbarkeitskontrolle

Der Provider gewährleistet, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind.

Die relevanten Systeme der Provider werden in Daimler-eigenen Rechenzentren und europäischen Rechenzentrum der AWS gehostet. Die Rechenzentren erfüllen alle Sicherheits- und Verfügbarkeitsanforderungen, die nach dem Standard ISO/IEC 27001:2013 an ein modernes Rechenzentrum gestellt werden:

Alle Server sind über voneinander unabhängige Standorte verteilt, so dass der Ausfall eines Standorts keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit der Dienste hat. Der Betrieb des Rechenzentrums und kritische Systeme werden rund um die Uhr überwacht, um auf alle Notfälle reagieren zu können:

- *Stromausfall*: Bei einem Stromausfall wird der Strom automatisch durch Batterie-USV und Dieselgeneratoren überbrückt. Das Rechenzentrum ist redundant an das Stromnetz angebunden
- *Feuer*: Das Rechenzentrum ist aufgeteilt in zwei Brandzonen. Im Falle des Ausfalls einer Zone durch einen Brand, wird der Betrieb in der nicht betroffenen Zone erweitert, um die entfallene Zone temporär zu ersetzen. Die Sensoren des Rechenzentrums sind direkt mit der Feuerwehr verbunden. Sollten alle Datenbestände in beiden Brandzonen zerstört werden, wird auf extern gelagerte Datensicherungs-Bänder zurückgegriffen
- *Wasser*: Sollte ein extremer Wassereinbruch den Betrieb unmöglich machen, kann er in einem anderen Standort fortgesetzt werden

Sollten einzelne Systeme, die für die Produktion relevant sind, ausfallen, werden diese schnellstmöglich in Stand gesetzt oder ersetzt. Der Betreiber verfügt über eine Anzahl an Ersatzsystemen oder hat mit Zulieferern spezielle Liefervereinbarungen getroffen.

Die Wirksamkeit der Verfügbarkeits-, sowie Backup- und Wiederherstellungsmaßnahmen wird durch regelmäßige Notfallübungen geprüft und dokumentiert.

8. Trennungskontrolle

Der Provider gewährleistet, dass die zu verschiedenen Zwecken gesammelten Daten, getrennt verarbeitet werden. Die Verarbeitung von zu unterschiedlichen Zwecken erhobenen Daten erfolgt auf getrennten Entwicklungs-, Test- und Produktivsystemen. Innerhalb der datenverarbeitenden Systeme erfolgt eine logische Trennung der Daten (Telematikdaten, personenbezogene Daten). Die Systeme der Provider sind mandantenfähig, da alle Daten mit einem eindeutigen Auftraggeber-Schlüssel gekennzeichnet sind.

9. Organisatorische Sicherheitskriterien

Der Provider gewährleistet den Schutz personenbezogener Daten durch die folgenden unternehmensinternen Regelungen und Maßnahmen:

- Schriftlich fixierte Regelungen der Verantwortlichkeiten für Datenschutz
- Schriftlich fixierte Regelungen der Verantwortlichkeiten für Informationssicherheit
- Existenz eines angemessenen Informationssicherheitsmanagements
- Existenz eines angemessenen Incident Managements
- Durchführung einer Informationsklassifizierung
- Regelmäßige Aufklärung und Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte
- Verschwiegenheitsklausel, die für alle Mitarbeiter verpflichtend ist, und die das Unternehmen über die Beschäftigung hinaus schützt

Der Provider führt regelmäßige Kontrollen der technischen und organisatorischen Maßnahmen durch. Bei Verstößen gegen diese Datenschutzbestimmungen oder Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten wird die Provider den Auftraggebern unverzüglich informieren.

Anhang 2 Unterauftragnehmer

Volvo Information Technology AB (Wireless Car)

Assar Gabrielssons väg
405 08 Göteborg
Sweden

T-Systems International GmbH

Fasanenweg 5
70771 Leinfelden-Echterdingen
Deutschland

Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V.e

Gelissendomein 5
6229 - Maastricht
Niederlande

Amazon Web Services, Inc.

Das Hosting erfolgt ausschließlich in der europäischen Domäne von Amazon Web Services.

410 Terry Avenue North
Seattle, WA 98109-5210
USA

Anlage 2 zum Rahmenvertrag für Mercedes PRO connect Dienstleistungen

Preisliste für die Mercedes PRO connect Dienstleistungen*

Gültig ab 30. Juni 2017

Mercedes PRO connect: Preise für die Dienste des Mercedes PRO Adapters			
	Einrichtungsge- bühr EUR	Nutzungsgebühr pro Monat pro Fahrzeug EUR	Jahresgebühr pro Account EUR
Mercedes PRO connect Adapter Basis-Dienstepaket: Bestehend aus: <i>Fahrzeugstatus</i> <i>Fahrzeuglogistik</i> <i>Flottenkommunikation</i> <i>Wartungsmanagement</i> <i>Digitales Fahrtenbuch</i>	0,-	0,-	-
Fahrzeug-Management-Tool Verwaltung und Betrieb des Enter- prise- und der Flottenmanager-Ac- counts	0,-	-	0,-

*Preise ohne Mehrwertsteuer

Provider: Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland, Mühlenstraße 30, 10243 Berlin