

Description de la disponibilité

Cette description de la disponibilité s'applique à la *Plateforme des Prestataires de services* suivants :

- Transporeon GmbH, Heidenheimer Straße 55/1 89075 Ulm, Allemagne
- Transporeon Group Americas Inc., 500 Office Center Drive, Suite 400, Fort Washington, Pennsylvania 19034, USA
- Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd., 60, 60 Paya Lebar Rd, #10-18 Paya Lebar Square, Singapour 409051
- ООО « Транспореон », 1-й Kasachiy Pereulok 7, étage/bureau 4/1, 119017 Moscou, Fédération de Russie
- ТОВ « Транспореон », vul. Shovkovychna 42/44, 01024 Kiev, Ukraine

appelé par la suite collectivement ou individuellement, selon le contexte, « prestataire de services ».

1. Disponibilité

1.1. Disponibilité de la Plateforme

La disponibilité mensuelle de la plateforme est de 99,0 %.

1.2. Cycle de remise

Les actualisations de la *Plateforme du Prestataire de services* seront réalisées dans la fenêtre de maintenance standard indiquée ci-dessous dans un cycle de 4 semaines. Des actualisations sont préétablies et ne peuvent pas être retardées par le client.

2. Disponibilité des services des fournisseurs externes

Le prestataire de services assure la disponibilité mensuelle suivante concernant les services proposés par des fournisseurs externes :

- Services de cartes dans les services Tracking & Visibility : 97,5 %
- Services basés sur des cartes et la géolocalisation : 97,5 %.

3. Calcul de la disponibilité, dépannage

- (a) Le prestataire de services mesure la disponibilité de la façon suivante : établissement d'une connexion réseau avec les différents composants de la plateforme via https à partir de plusieurs points éloignés du site de la plateforme (bureaux en Allemagne et Pologne), documentation du résultat et des temps d'accès.
- (b) La disponibilité est calculée en soustrayant la fenêtre de maintenance standard suivante :
 - dimanches entre 18:00 et 22:00 (CET)
- (c) Une fenêtre de maintenance d'urgence est une fenêtre de maintenance ouverte pour résoudre la non-disponibilité.
- (d) La définition du terme « Événement » est basée sur la norme ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Les *Événements* sont divisés en 4 catégories en fonction du degré d'urgence, voir le **Tableau 1 : Niveaux d'événement**. Les *Événements* sont des modifications d'état qui ont une importance pour la gestion d'un service informatique ou d'autres éléments de configuration. Par nature, ils sont perceptibles par de multiples clients.
- (e) Un *Événement* de niveau 1 selon le **Tableau 1 : Niveaux d'événement** constitue la non-disponibilité. La non-disponibilité de la plateforme est traitée après sa détection.
- (f) Les *Événements* des niveaux 2 à 4 constituent une disponibilité limitée. La disponibilité limitée de la plateforme est traitée lors des horaires de support de la plateforme.
- (g) Si le *Client* signale un problème qui est qualifié initialement comme un *Événement* mais qui après analyse s'oriente vers un problème lié à la propre infrastructure du *Client* et/ou à des vendeurs de services tiers, le *Prestataire de services* décline toute responsabilité. Le *Prestataire de services* indiquera au *Client* la cause principale perçue du côté du *Prestataire de services*, mais il revient au *Client* de prendre les mesures supplémentaires nécessaires pour atténuer et résoudre ce problème, seul ou conjointement avec les fournisseurs tiers du *Client*.

Tableau 1 : Niveaux d'événement

ÉVÉNEMENT	DESCRIPTION D'ÉVÉNEMENT	DÉPANNAGE
Niveau 1	<ol style="list-style-type: none"> Un module critique (par exemple Transport Assignment « Best Carrier », Transport Assignment « No-Touch Order » ou Time Slot Management, Rate Management, Billing) n'est pas disponible et/ou des données sont perdues. 	Un événement de Niveau 1 a la priorité la plus élevée et demande une attention et une solution immédiate. Le prestataire de services s'occupera d'un tel événement jusqu'à ce qu'une solution ou une alternative soit trouvée.
Niveau 2	<ol style="list-style-type: none"> Un module non-critique (par exemple « Suivi des Expéditions », « Reporting » ou « Tending ») n'est pas disponible, le fonctionnement d'un module critique est fortement entravé, un grand nombre d'utilisateurs est affecté et / ou le temps de réponse de la plateforme est mauvais. 	Un événement de Niveau 2 demande une attention et une solution immédiate. Le prestataire de services s'occupera d'un tel événement jusqu'à ce qu'une solution ou une alternative soit trouvée.
Niveau 3	<ol style="list-style-type: none"> Un module non-critique (par exemple, la fonction de recherche dans Transporeon-Web) n'est pas disponible ou est entravée et / ou un faible nombre d'utilisateurs est affecté. 	
Niveau 4	<ol style="list-style-type: none"> L'événement n'a pas d'impact significatif sur l'utilisation de la plateforme et/ou il existe une alternative. 	

(h) La disponibilité est calculée de la manière suivante :

$$V = 1 - (NVH/GH)$$

Légende : V = Disponibilité en pourcentage

NVH = Durée totale de non-disponibilité (sans la disponibilité limitée) moins la fenêtre de maintenance standard programmée et la fenêtre de maintenance d'urgence ne relevant pas de la responsabilité du Prestataire de services selon la clause 5.3 (Non-réalisation de la disponibilité de la Plateforme), mesurée en heures

3., mesurée en heures = =Durée totale de disponibilité pendant la période du rapport mesurée en heures

Exemple de calcul :

Un module critique cesse de fonctionner pendant 1 heure. Cette panne se produit hors de la fenêtre de maintenance standard et d'une fenêtre de maintenance d'urgence qui est hors de la responsabilité du prestataire de services. La période de rapport couvre 720 heures. Le résultat de disponibilité est le suivant :

$$V = 1 - (1/720) = 99,86 \%$$

4. Horaires d'assistance de la plateforme

4.1. Horaire de support de Transporeon GmbH

Transporeon GmbH fournit une assistance du lundi au vendredi de 07h30 à 18h00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucune assistance n'est fournie si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : 1^{er} janvier, vendredi saint, lundi de Paques, 1^{er} mai, ainsi que le 25 et le 26 décembre.

4.2. Horaire de support de Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. fournit un support du lundi au vendredi de 08:00 à 18:00 (EST). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 08:00 à 12:00 midi (EST). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés suivants aux États-Unis : Jour de l'An, la Journée de Martin Luther King, la Journée du président, la Journée du souvenir, le Jour de l'Indépendance, la Fête du travail, le Jour d'action de grâce et le jour après (vendredi) et le Jour de Noël.

4.3. Horaires du service d'assistance de Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. fournit une assistance du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30 (SGT). Le 24 et le 31 décembre, l'assistance est fournie de 08h30 à 12h00 (SGT). Aucune assistance n'est fournie si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés suivants à Singapour : 1^{er} janvier (Jour de l'An), Le Nouvel An chinois, vendredi saint, 1^{er} mai (Fête du travail), La Journée du Vesak, Hari Raya Puasa, 9 août (journée nationale), Hari Raya Haji, Deepavali et 25 décembre (Jour de Noël).

4.4. Horaire de support de ООО «Транспореон»

ООО « Транспореон » fournit une assistance du lundi au vendredi de 07h30 à 18h00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : 1^{er} janvier, vendredi saint, lundi de Paques, 1^{er} mai, ainsi que le 25 et le 26 décembre.

4.5. Horaires du service d'assistance de ТОВ « Транспореон »

ТОВ « Транспореон » fournit une assistance du lundi au vendredi de 07h30 à 18h00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : 1^{er} janvier, vendredi saint, lundi de Paques, 1^{er} mai, ainsi que le 25 et le 26 décembre.

4.6. Procédure de réponse

- Si l'*Événement* est général, affectant ainsi plusieurs clients, ceci est reconnu par le *Prestataire de services* et une notification est transmise via la page d'état transporeon.statuspage.io.
- Il revient au *Client* de souscrire à cette page afin de recevoir automatiquement ce type d'informations. Ces informations sont fournies en temps réel et sont considérées comme une première réponse.
- Si l'*Événement* est reconnu et rapporté par le *Client* :
La première réponse provient du *Prestataire de services* et peut être formulée tel que décrit ci-dessous :
 - Une réponse par téléphone
 - Une réponse écrite, confirmant réception de la demande et son traitement, indiquant au *Client* la personne responsable en charge de cette tâche et la façon dont il est possible d'y contribuer.

La première réponse, par téléphone ou par voie écrite, est applicable durant les horaires d'ouverture pour les régions spécifiées à la section 4 (*Horaires d'assistance de la plateforme*). Cette réponse sera fournie immédiatement après création de la demande, dans un délai d'une heure maximum. Si la demande est soumise en dehors des horaires d'ouverture de la région dans laquelle elle est émise et qu'elle doit être résolue, elle sera traitée en priorité le jour ouvré suivant.

5. Informations sur la disponibilité de la Plateforme

- Le *Prestataire de services* envoie au *Client* un rapport sur la disponibilité de la *Plateforme* pendant le mois calendaire précédent en réponse à une demande.
- S'il est expressément convenu par des *Parties* dans tout Énoncé des travaux, le *Prestataire de services* fournira au *Client* un rapport de disponibilité étendu qui contient la disponibilité de la *Plateforme* pour le mois civil précédent, tout incident de niveau 1 ou 2 survenu selon le Tableau 1 : Niveaux d'événement ci-dessus, ainsi que les temps de résolution.

5.2. Obligations de coopération du client

- En ce qui concerne la fourniture de services, le prestataire de services dépend du fait que le client remplisse ses obligations en matière de coopération.
- Le *Client* doit aviser le *Prestataire de services* immédiatement en cas d'*Événement* de non-disponibilité, en fournissant tous les détails dont le *Prestataire de services* a besoin pour reproduire l'erreur et identifier et rectifier les causes de la non-disponibilité.
- Tout avis de non-disponibilité sera sujet à une vérification préalable par le client pour déterminer si la non-disponibilité est due à une erreur de la part du client (par exemple, indisponibilité de la connexion à Internet, etc.).

- (d) Si tel n'est pas le cas ou si le cas se produit pendant la période spécifiée, le prestataire de services est totalement ou partiellement libéré de son obligation d'assistance, jusqu'à ce que le client ait rempli ses obligations.
- (e) Le prestataire de services se réserve le droit de recourir à un recours légal supplémentaire.

5.3. Non-réalisation de la disponibilité de la plateforme

- (a) Si le *Prestataire de services* ne parvient pas à assurer la disponibilité de la *Plateforme* selon la clause 1.1 (**Disponibilité de la Plateforme**), le *Client* peut bénéficier d'une réduction du prix correspondant payé pour les Services affectés. Le prestataire de services calculera le montant de la réduction à la demande du client et le communiquera au client. Aucun crédit n'est applicable en cas de demandes non liées de niveau 1 et 2 ou de demandes opérationnelles quotidiennes. Le *Client* est conscient que le *Prestataire de services* recommande l'utilisation du portail d'assistance afin de formuler une demande et que les demandes par e-mail ne sont pas prioritaires.
- (b) La réponse aux *Événements* est transmise via la page d'état de Transporeon. Le *Client* doit souscrire à cette page d'état afin de recevoir des notifications en temps réel et des mises à jour concernant l'identification, l'analyse, l'atténuation et la résolution des *Événements*.
- (c) Toute autre revendication, en particulier le remboursement, existe uniquement dans les limites définies dans la clause « responsabilité » de l'Accord-Cadre de Services.
- (d) Si les causes de non-disponibilité ne relèvent pas de la responsabilité du *Prestataire de services*, le *Prestataire de services* n'est plus soumis à son obligation de résultat, sauf si le *Prestataire de services* ne se soit porté garant. En particulier, le *Prestataire de services* n'est pas responsable des restrictions de disponibilité dues aux pannes de courant ou aux interruptions de réseau qui échappent à l'influence et au contrôle du *Prestataire de services*, aux pannes dues à une force majeure ou aux pannes causées par le *Client*.