

Verfügbarkeitsbeschreibung

Diese Verfügbarkeitsbeschreibung gilt für die *Plattform* der folgenden *Service-Provider*:

- Transporeon GmbH, Heidenheimer Straße 55/1, 89075 Ulm
- 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, Singapore 409051
- ООО «Транспореон», 1-й Kasachiy Pereulok 7, floor/office 4/1, 119017 Moscow, Russische Föderation
- ТОВ «Транспореон», vul. Shovkovychna 42/44, 01024 Kyiv, Ukraine

im Folgenden gemeinschaftlich oder je nach Kontext auch einzeln „Service-Provider“

1. Verfügbarkeit

1.1. Verfügbarkeit der Plattform

Die monatliche Verfügbarkeit der Plattform beträgt 99,0 %.

1.2. Upgrade-Zyklus

Die *Plattform*-Upgrades des *Service-Providers* werden über das untenstehende Standard-Wartungsfenster in einem 4-Wochen-Zyklus durchgeführt. Die Upgrades werden vorangekündigt und können von dem Kunden nicht verschoben werden.

2. Verfügbarkeit der Leistungen Dritter

Im Hinblick auf die Nutzung von Leistungen, die durch externe Dienstleister bereitgestellt werden, bietet der *Service-Provider* folgende monatliche Verfügbarkeit an:

- Kartendienste im Rahmen der Tracking & Visibility Leistungen: 97,5 %
- Karten und auf Gelokalisierung basierende Dienste: 97,5 %

3. Berechnung der Verfügbarkeit, Problembehandlung

- (a) Der *Service-Provider* misst die Verfügbarkeit wie folgt: Aufbau einer Netzwerkverbindung auf die unterschiedlichen Komponenten der Plattform über https von mehreren, dem Standort der *Plattform* entfernten Punkten (Büros in Deutschland und Polen), Protokollierung des Erfolgs und der Zugriffszeiten.
- (b) Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt abzüglich der folgenden Standard-Wartungsfenster:
 - sonntags zwischen 18:00 und 22:00 Uhr (CET)
- (c) Ein Notfall-Wartungsfenster ist ein Wartungsfenster, das zur Behebung der Nichtverfügbarkeit eingerichtet wird.
- (d) Der Begriff „Ereignis“ richtet sich nach den Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Standards. Die *Ereignisse* werden in 4 Kategorien nach der Stufe ihrer Dringlichkeit eingeteilt, siehe **Tabelle 1: Ereignisstufen**. *Ereignisse* sind Zustandsänderungen, die für die Verwaltung eines IT-Dienstes oder eines anderen Konfigurationselements von Bedeutung sind. Sie sind von Natur aus für mehrere Kunden erkennbar.
- (e) *Ereignis* der Stufe 1 entsprechend **Tabelle 1: Ereignisstufen** begründen die Nichtverfügbarkeit. Als Beginn der Nichtverfügbarkeit der Plattform gilt der Zeitpunkt, an dem die Nichtverfügbarkeit festgestellt wird.
- (f) Bei *Ereignissen* der Stufen 2 bis 4 liegt eine eingeschränkte Verfügbarkeit vor. Die eingeschränkte Verfügbarkeit der Plattform wird innerhalb der Supportzeiten der *Plattform* behandelt.
- (g) Wenn der *Kunde* ein Problem meldet, das zunächst als *Ereignis* eingestuft wird, das aber nach der Analyse auf ein Problem mit der eigenen Infrastruktur des *Kunden* und/oder mit Drittanbietern von Diensten hinweist, übernimmt der *Service-Provider* keine Haftung. Der *Service-Provider* wird den *Kunden* auf die vom *Service-Provider* wahrgenommene Grundursache hinweisen, aber es liegt in der Verantwortung des *Kunden*, zusätzliche Schritte zur Eindämmung und Lösung des Problems zu unternehmen, sei es allein oder mit den Drittanbietern des *Kunden*.

Tabelle 1: Ereignisstufen

EREIGNIS	BESCHREIBUNG DES EREIGNISSES	PROBLEMBEHANDLUNG
Stufe 1	<ol style="list-style-type: none"> Ein kritisches Modul (Transport Assignment „Best Carrier“, Transport Assignment „No-Touch Order“, Time Slot Management, Rate Management, Billing) ist nicht verfügbar und/oder es kam zu einem Datenverlust. 	Ein Ereignis der Stufe 1 hat höchste Priorität und bedarf der unmittelbaren Aufmerksamkeit und Lösung. Der Service-Provider wird solange daran arbeiten, bis eine Lösung oder eine Umgehungsmöglichkeit gefunden ist.
Stufe 2	<ol style="list-style-type: none"> Ein nicht kritisches Modul (z.B. Sendungsverfolgung, Reporting oder Tendering) ist nicht verfügbar, ein kritisches Modul ist stark beeinträchtigt, eine große Anzahl von Nutzern ist betroffen und/oder die Antwortzeiten der Plattform sind schlecht. 	Ein Ereignis der Stufe 2 bedarf der unmittelbaren Aufmerksamkeit und Lösung. Der Service-Provider wird solange daran arbeiten, bis eine Lösung oder eine Umgehungsmöglichkeit gefunden ist.
Stufe 3	<ol style="list-style-type: none"> Eine nicht kritische Funktion (z.B. Suchfunktion in Transporeon-Web) ist nicht verfügbar oder beeinträchtigt und/oder eine kleine Anzahl von Nutzern ist betroffen. 	
Stufe 4	<ol style="list-style-type: none"> Das Ereignis hat keine signifikanten Beeinträchtigungen der Nutzung der Plattform zur Folge und/oder es ist eine Umgehungsmöglichkeit vorhanden. 	

(h) Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

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

Legende: V = Verfügbarkeit in Prozent

NVH = Anzahl der gesamten Nichtverfügbarkeitszeit (ohne eingeschränkte Verfügbarkeit) abzüglich der in Anspruch genommenen Standard-Wartungsfenster und Notfall-Wartungsfenster, die vom Service-Provider gemäß Ziffer 5.3 (Unterschreitung der Verfügbarkeit der Plattform) nicht zu vertreten sind, gemessen in Stunden

GH = Gesamtzahl von Verfügbarkeit während des Berichtszeitraumes, gemessen in Stunden

Beispielrechnung:

Ein kritisches Modul fällt 1 Stunde aus. Dieser Ausfall erfolgt außerhalb der Standard-Wartungsfenster sowie nicht während eines Notfall-Wartungsfensters, welches nicht vom Service-Provider zu vertreten ist. Der Berichtszeitraum beträgt 720 Stunden. Hieraus ergibt sich folgende Verfügbarkeit:

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

4. Supportzeiten der Plattform

4.1. Supportzeiten der Transporeon GmbH

Die Supportzeiten von Transporeon GmbH sind montags bis freitags von 07:30 bis 18:00 Uhr (CET). Am 24. und 31. Dezember erfolgt der Support von 07:30 bis 12:00 Uhr (CET). Sollte der 24. oder 31. Dezember auf einen Samstag oder Sonntag fallen, erfolgt kein Support. Ferner entfällt der Support an folgenden deutschlandweiten Feiertagen: 1. Januar, Karfreitag, Ostermontag, 1. Mai, sowie am 25. und 26. Dezember.

4.2. Supportzeiten der Transporeon Group Americas Inc.

Die Supportzeiten von Transporeon Group Americas Inc. sind montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr (EST). Am 24. und 31. Dezember erfolgt der Support von 08:00 bis 12:00 Uhr mittags (EST). Sollte der 24. oder 31. Dezember auf einen Samstag oder Sonntag fallen, erfolgt kein Support. Ferner entfällt der Support an folgenden Feiertagen in den USA: New Year's Day (Neujahrstag), Martin Luther King Day, Presidents' Day, Memorial Day (Gedenktag), Independence Day (Unabhängigkeitstag), Labor Day (Tag der Arbeit), Thanksgiving Day (Erntedankfest) und der Tag nach dem Thanksgiving Day (Freitag) und Christmas Day (Weihnachten).

4.3. Supportzeiten der Transporeon Group Asia Pacific Pte Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. bietet montags bis freitags von 08:30 bis 17:30 Uhr (SGT) Support. Am 24. und 31. Dezember erfolgt der Support von 08:30 bis 12:00 Uhr (SGT). Sollte der 24. oder 31. Dezember auf einen Samstag oder Sonntag fallen, erfolgt kein Support. Ferner entfällt der Support an folgenden Feiertagen in Singapur: 1. Januar (Neujahrstag), Chinesisches Neujahrsfest, Karfreitag, 1. Mai (Tag der Arbeit), Vesak day, Hari Raya Puasa, 9. August (Nationalfeiertag), Hari Raya Haji, Deepavali und 25. Dezember (Weihnachten).

4.4. Supportzeiten der ООО «Транспореон»

Die Supportzeiten von ООО «Транспореон» sind montags bis freitags von 07:30 bis 18:00 Uhr (CET). Am 24. und 31. Dezember erfolgt der Support von 07:30 bis 12:00 Uhr (CET). Sollte der 24. oder 31. Dezember auf einen Samstag oder Sonntag fallen, erfolgt kein Support. Ferner entfällt der Support an folgenden deutschlandweiten Feiertagen: 1. Januar, Karfreitag, Ostermontag, 1. Mai, sowie am 25. und 26. Dezember.

4.5. Supportzeiten von ТОВ «Транспореон»

Die Supportzeiten von ТОВ «Транспореон» sind montags bis freitags von 07:30 bis 18:00 Uhr (CET). Am 24. und 31. Dezember erfolgt der Support von 07:30 bis 12:00 Uhr (CET). Sollte der 24. oder 31. Dezember auf einen Samstag oder Sonntag fallen, erfolgt kein Support. Ferner entfällt der Support an folgenden deutschlandweiten Feiertagen: 1. Januar, Karfreitag, Ostermontag, 1. Mai, sowie am 25. und 26. Dezember.

4.6. Reaktionsverfahren

- (a) Wenn das *Ereignis* allgemeiner Natur ist und mehrere Kunden betrifft, wird es vom *Service-Provider* erkannt und es wird eine Benachrichtigung über die Statusseite transporeon.statuspage.io übermittelt.
- (b) Es liegt in der Verantwortung des *Kunden*, diese Seite zu abonnieren, um solche Informationen automatisch zu erhalten. Diese Informationen werden in Echtzeit bereitgestellt und gelten als erste Reaktion.
- (c) Wenn das *Ereignis* erkannt und vom *Kunden* gemeldet wird:
Die erste Reaktion kommt vom *Service-Provider* und kann wie unten beschrieben formuliert werden:
 - Telefonische Reaktion
 - Eine schriftliche Antwort, in der wir den Eingang der Anfrage bestätigen und sie bearbeiten und dem *Kunden* mitteilen, welche Person für die Bearbeitung der Aufgabe zuständig ist und wie er zur Aufgabe beitragen kann.

Die erste Reaktion, ob telefonisch oder schriftlich, erfolgt während der in **Abschnitt 4 (Supportzeiten der Plattform)** genannten Geschäftszeiten. Eine solche Reaktion erfolgt unmittelbar nach Erstellung der Anfrage, spätestens innerhalb einer Stunde. Wenn die Anfrage außerhalb der Öffnungszeiten der Region eingeht, in der sie gestellt wird, und einer Lösung bedarf, wird sie am nächsten Arbeitstag vorrangig bearbeitet.

5. Auskünfte zur Verfügbarkeit der Plattform

- (a) Auf Anfrage erhält der Kunde vom *Service-Provider* einen Standardbericht über die Verfügbarkeit der Plattform im vorherigen Kalendermonat.
- (b) Wenn zwischen beiden *Parteien* in jeglichem Statement of Work ausdrücklich vereinbart, wird der *Service-Provider* dem *Kunden* einen erweiterten Bericht, der die Verfügbarkeit der *Plattform* des vorherigen Kalendermonats, jegliche aufgetretene Stufe 1 und 2 Ereignisse gemäß der obenstehenden Tabelle 1: Ereignisstufen oben sowie die Lösungszeiten.

5.2. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (a) Bei der Erbringung von Leistungen ist der *Service-Provider* davon abhängig, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten fristgemäß erfüllt.
- (b) Im Falle der Nichtverfügbarkeit informiert der *Kunde* den *Service-Provider* unverzüglich unter Angabe aller notwendigen Informationen, die der *Service-Provider* benötigt, um den Fehler zu reproduzieren und die Ursachen der Nichtverfügbarkeit zu identifizieren und zu beheben.
- (c) Der Anzeige der Nichtverfügbarkeit geht eine Prüfung durch den Kunden auf eigenes Verschulden des *Kunden* der Nichtverfügbarkeit voraus (z.B. nicht vorhandene Internetverbindung).
- (d) Geschieht dies nicht oder nicht fristgemäß, ist der *Service-Provider* von seiner Leistungspflicht ganz oder teilweise befreit, bis der Kunde seine Verpflichtungen erfüllt hat.
- (e) Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche bleibt dem *Service-Provider* vorbehalten.

5.3. Unterschreitung der Verfügbarkeit der Plattform

- (a) Sollte der *Service-Provider* die Verfügbarkeit der *Plattform* gemäß Ziffer 1.1 (**Verfügbarkeit der Plattform**) nicht erreichen, hat der *Kunde* Anspruch auf entsprechende anteilige Reduzierung der bezahlten Gebühr für die betroffenen *Leistungen*. Der *Service-Provider* wird den reduzierten Betrag auf Anforderung des Kunden berechnen und dem Kunden mitteilen. Bei nicht zusammenhängenden

Anfragen der Stufen 1 und 2 sowie bei Anfragen aus dem Tagesgeschäft wird keine Gutschrift gewährt. Dem *Kunden* ist bekannt, dass der *Service-Provider* die Nutzung des Supportportals zur Formulierung einer Anfrage empfiehlt und dass E-Mail-Anfragen keine Priorität haben.

- (b) Die Reaktion auf Ereignisse wird über die Transporeon-Statusseite übermittelt. Um Echtzeit-Benachrichtigungen und -Updates bezüglich Identifizierung, Analyse, Eindämmung und Lösung von *Ereignissen* zu erhalten, muss der *Kunde* die Statusseite abonnieren.
- (c) Weitere Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz, bestehen nur in dem Umfang, der in der Klausel „Haftung“ des Master Service Agreement festgelegt ist.
- (d) Wenn die Nichtverfügbarkeit auf Ursachen zurückzuführen ist, die der *Service-Provider* nicht zu vertreten hat, ist der *Service-Provider* von seiner Leistungspflicht befreit, soweit der *Service-Provider* keine Garantie übernommen hat. Im Besonderen ist der *Service-Provider* nicht verantwortlich für Einschränkungen der Verfügbarkeit aufgrund von Strom- oder Netzwerkausfällen jenseits des Einflusses und der Kontrolle des *Service-Providers*, Ausfällen aufgrund höherer Gewalt oder Ausfällen verursacht durch den *Kunden*.