

Descrizione disponibilità

Questa Descrizione della disponibilità si applica per la *piattaforma* del seguente fornitore del servizio:

- Transporeon GmbH, Heidenheimer Straße 55/1 89075 Ulm Germania
- 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 Mosca, Federazione Russa
- ТОВ «Транспореон», vul. Shovkovychna 42/44, 01024 Kiev, Ucraina

collettivamente o individualmente, come richiede il contesto, di seguito "fornitore del servizio"

1. Disponibilità

1.1. Disponibilità della piattaforma

La disponibilità mensile della piattaforma è del 99,0%.

1.2. Upgrade-cycle

Gli aggiornamenti della *piattaforma* del *fornitore del servizio* verranno effettuati come da finestra di manutenzione standard elencata di seguito in un ciclo di 4 settimane. Gli aggiornamenti verranno comunicati con anticipo e non potranno essere posticipati dal cliente.

2. Disponibilità dei servizi offerti da fornitori esterni

Il fornitore del servizio offre la seguente disponibilità mensile per quanto riguarda l'utilizzo di servizi forniti da fornitori esterni:

- Servizi con mappa all'interno dei servizi di Tracciabilità e Monitoraggio: 97,5%
- Servizi di mappe e geolocalizzazione: 97,5%.

3. Calcolo della disponibilità, risoluzione dei problemi

- (a) Il fornitore del servizio misura la disponibilità stabilendo un collegamento in rete con i diversi componenti della piattaforma tramite https da diversi punti rimossi dall'ubicazione della piattaforma (uffici in Germania e Polonia), documentando il risultato e gli orari di accesso.
- (b) La disponibilità è calcolata al netto della seguente finestra di manutenzione standard:
 - domenica tra le ore 18:00 e le ore 22:00 (CET)
- (c) Una finestra di manutenzione di emergenza è una finestra di manutenzione prevista per risolvere l'indisponibilità.
- (d) Il termine "evento" è utilizzato conformemente alle definizioni standard di ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Gli *eventi* sono classificati in 4 categorie in funzione del grado di urgenza; vedere la **Tabella 1: Livelli degli eventi**. Gli *eventi* sono variazioni di stato che hanno rilevanza per la gestione di servizi IT o elementi di configurazione. Per natura, sono percepibili da più clienti.
- (e) *Evento* di livello 1 secondo la **Tabella 1: Livelli degli eventi** rappresenta l'indisponibilità. La mancata disponibilità della piattaforma viene gestita dopo il suo rilevamento.
- (f) Gli *eventi* dal livello 2 al livello 4 rientrano nell'ambito della disponibilità limitata. La disponibilità limitata della piattaforma viene gestita entro gli orari di assistenza della piattaforma.
- (g) Se il *cliente* segnala un problema, qualificato inizialmente come *evento*, che in seguito all'analisi risulta essere correlato all'infrastruttura del *cliente* e/o di fornitori terzi, il *fornitore del servizio* non ha alcuna responsabilità. Il *fornitore del servizio* indicherà al *cliente* la causa rilevata dal lato del *fornitore del servizio*, tuttavia è responsabilità del *cliente*, in autonomia o in collaborazione con i rispettivi fornitori terzi, intraprendere ulteriori azioni per attenuare o risolvere il problema.

Tabella 1: Livelli degli eventi

EVENTO	DESCRIZIONE DELL'EVENTO	RISOLUZIONE DEI PROBLEMI
Livello 1	<ol style="list-style-type: none"> Un modulo critico (ad es. Transport Assignment "Best Carrier", Transport Assignment "No-Touch Order", Time Slot Management, Rate Management, Billing) non è disponibile e/o i dati sono andati persi. 	Un evento di Livello 1 ha la massima priorità e richiede immediata attenzione e risoluzione. Il fornitore del servizio lavorerà su un problema di questo tipo fino a quando non si trova una soluzione o una soluzione.
Livello 2	<ol style="list-style-type: none"> Non è disponibile un modulo non critico (ad esempio, Monitoraggio dei Trasporti, Reporting o Tendering), un modulo chiave è fortemente compromesso, un gran numero di utenti è interessato e/o i tempi di risposta della piattaforma sono lenti. 	Un evento di Livello 2 richiede immediata attenzione e risoluzione. Il fornitore del servizio lavorerà su un problema di questo tipo fino a quando non si trova una soluzione o una soluzione.
Livello 3	<ol style="list-style-type: none"> Una funzione non critica (ad es. la funzione di ricerca in Transporeon-Web) non è disponibile o compromessa e/o solo alcuni utenti sono interessati. 	
Livello 4	<ol style="list-style-type: none"> Il problema non ha un impatto significativo sull'uso della piattaforma e/o vi è un rimedio alternativo. 	

(h) La disponibilità è calcolata come segue:

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

Legenda: V. = Disponibilità percentuale

NVH = Ammontare totale di indisponibilità (senza disponibilità limitata) meno la finestra di manutenzione standard programmata e la finestra di manutenzione di emergenza, che è al di fuori della responsabilità del *fornitore del servizio* in base alla clausola 5.3 (Mancata garanzia di disponibilità della piattaforma), misurato in ore

GH = Ammontare totale della disponibilità durante il periodo di riferimento misurato in ore

Esempio di calcolo:

Un modulo chiave è compromesso per 1 ora. Questo guasto si verifica al di fuori della finestra di manutenzione standard e della finestra di manutenzione di emergenza, che è al di fuori della responsabilità del fornitore del servizio. Il periodo di riferimento copre 720 ore. Ciò genera la seguente disponibilità:

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

4. Orari di assistenza della piattaforma

4.1. Orari di assistenza di Transporeon GmbH

Transporeon GmbH garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 (CET). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio e 25 e 26 dicembre.

4.2. Orari di assistenza di Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00 (EST). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 08:00 alle ore 12:00 mezzogiorno (EST). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche negli USA: Capodanno, Martin Luther King Day, Presidents' Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving Day e Day after Thanksgiving (venerdì) e Natale.

4.3. Orari di assistenza di Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30 (SGT). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 08:30 alle 12:00 (SGT). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Singapore: 1 gennaio (Capodanno), Capodanno Cinese, Venerdì Santo, 1 maggio (Festa del Lavoro), Vesak Day, Hari Raya Puasa, 9 agosto (National Day), Hari Raya Haji, Deepavali and 25 dicembre (Natale).

4.4. Orari di assistenza di ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 (CET). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio e 25 e 26 dicembre.

4.5. Orari di assistenza di ТОВ «Транспореон»

ТОВ «Транспореон» garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 (CET). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio e 25 e 26 dicembre.

4.6. Procedura di risposta

- (a) Se ha carattere generale e interessa più clienti, l'evento viene riconosciuto dal *fornitore del servizio* e viene inviata una notifica tramite la pagina di stato transporeon.statuspage.io.
- (b) È responsabilità del *cliente* iscriversi a questa pagina per ricevere automaticamente tali informazioni, che vengono trasmesse in tempo reale e sono considerate una prima risposta.
- (c) Se l'evento viene riconosciuto e segnalato dal *cliente*:
La prima risposta proviene dal *fornitore del servizio* e può essere fornita mediante:
 - risposta telefonica,
 - risposta scritta, in cui si conferma il ricevimento e la presa in carico della richiesta, si indica al *cliente* il responsabile del disbrigo e come può contribuire alla soluzione.

La prima risposta, trasmessa telefonicamente o per iscritto, è disponibile negli orari indicati per le regioni specifiche nella sezione 4 (Orari di assistenza della piattaforma) e viene fornita immediatamente dopo la creazione della richiesta, e al più tardi entro un'ora. Se la richiesta viene presentata al di fuori dell'orario indicato per la regione in cui ha luogo e deve essere risolta, sarà gestita in via prioritaria il giorno lavorativo successivo.

5. Informazioni sulla disponibilità della piattaforma

- (a) Il *fornitore del servizio* invierà al *cliente* un rapporto sulla disponibilità della *piattaforma* per il mese solare precedente su richiesta giustificata.
- (b) Se espressamente concordato dalle parti nella descrizione dei lavori, il *fornitore del servizio* metterà a disposizione del *cliente* un rapporto di disponibilità esteso, che includa la disponibilità della *piattaforma* per il mese solare precedente, gli eventi di Livello 1 e 2 secondo la Tabella 1: Livelli degli eventi di cui sopra e i tempi di risoluzione.

5.2. Obblighi di collaborazione in capo al cliente

- (a) Per quanto riguarda la fornitura dei servizi, il fornitore del servizio dipende dall'adempimento degli obblighi di cooperazione da parte del cliente.
- (b) Il *cliente* contatterà immediatamente il *fornitore del servizio* in caso di mancata disponibilità, fornendo tutti i dettagli di cui il *fornitore del servizio* ha bisogno per riprodurre l'errore e per identificare e correggere le cause della mancata disponibilità.
- (c) Ogni notifica di mancata disponibilità sarà oggetto di verifica preliminare da parte del cliente per stabilire se la mancata disponibilità sia da addebitare al cliente (ad esempio disponibilità di connessione a Internet, ecc.).
- (d) Se ciò non accade affatto o entro il termine specificato, il fornitore del servizio è esonerato in tutto o in parte dal suo obbligo di prestazione, fino a che il cliente non abbia adempiuto ai suoi obblighi.
- (e) Il fornitore del servizio si riserva il diritto cercare ulteriore ricorso legale.

5.3. Mancata garanzia di disponibilità della piattaforma

- (a) Se il *fornitore del servizio* non riesce a raggiungere la disponibilità della *piattaforma* in base alla clausola 1.1 (**Disponibilità della piattaforma**), il *cliente* ha diritto ad una corrispondente riduzione proporzionale della tariffa pagata per i servizi interessati. Il fornitore del servizio calcolerà l'importo ridotto su richiesta del cliente e lo comunicherà al cliente. Non è applicabile alcun credito in caso di richieste di Livello 1 e 2 non pertinenti o richieste operative su base giornaliera. Il *cliente* è consapevole che il *fornitore del servizio* raccomanda l'utilizzo del portale di assistenza per la formulazione delle richieste e che le richieste via e-mail non hanno la priorità.
- (b) La risposta agli *eventi* viene trasmessa tramite la pagina di stato Transporeon. Il *cliente* deve iscriversi a questa pagina per ricevere notifiche in tempo reale e aggiornamenti in merito all'identificazione, analisi, mitigazione e risoluzione dell'*evento*.
- (c) Eventuali ulteriori rivendicazioni, in particolare di indennizzo, sussistono solo nella misura in cui ciò è previsto dalla clausola "Responsabilità" dell' Accordo quadro dei servizi.
- (d) Se le cause della mancata disponibilità sono al di fuori della responsabilità del *fornitore del servizio*, il *fornitore del servizio* è esonerato dal suo obbligo di prestazione, a meno che lo stesso *fornitore del servizio* non abbia fornito una garanzia. In particolare, il *fornitore del servizio* non è responsabile di limitazioni di disponibilità dovute a interruzioni di corrente o di rete al di fuori dell'influenza e controllo del *fornitore del servizio*, interruzioni dovute a cause di forza maggiore o interruzioni causate dal *cliente*.