

Opis dostępności

Ten opis dostępności ma zastosowanie w przypadku *platformy* następujących *dostawców usług*:

- Transporeon GmbH, Heidenheimer Straße 55/1 89075 Ulm, Niemcy
- 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, Singapur 409051
- ООО «Транспореон», 1-й Kasachiy Pereulok 7, floor/office 4/1, 119017 Moscow, Federacja Rosyjska
- ТОВ «Транспореон», vul. Shovkovychna 42/44, 01024 Kijów, Ukraina

łącznie lub indywidualnie, w zależności od kontekstu, dalej zwany „dostawcą usług”

1. Dostępność

1.1. Dostępności platformy

Miesięczna dostępność platformy wynosi 99,0 %.

1.2. Cykl aktualizacji

Uaktualnienia *platformy* przez *dostawców usług* zostaną przeprowadzone w ramach standardowego okna serwisowego wymienionego poniżej w cyklu 4-tygodniowym. Aktualizacje zostaną wcześniej ogłoszone i nie mogą zostać odroczone przez klienta.

2. Dostępność usług dostawców zewnętrznych

Dostawca usług oferuje następującą miesięczną dostępność w zakresie korzystania z usług świadczonych przez usługodawców zewnętrznych:

- Usługi map w usługach Tracking & Visibility: 97,5 %
- Mapy i geolokalizacja w oparciu o usługi: 97,5%.

3. Obliczanie dostępności, diagnostyka

- (a) Dostawca usług mierzy dostępność w następujący sposób: ustanowienie połączenia sieciowego z różnymi komponentami platformy za pomocą https z kilku punktów usuniętych z lokalizacji platformy (biura w Niemczech i w Polsce), dokumentując wynik i czas dostępu.
- (b) Od dostępności odejmuje się następujące standardowe okno konserwacji:
- niedziele między 18:00 a 22:00 (CET)
- (c) Awaryjne okno konserwacji to okno konserwacji ustanowione w celu usunięcia przyczyny niedostępności platformy.
- (d) Termin „zdarzenie” zdefiniowano zgodnie ze standardami ITIL (Biblioteki Infrastruktury Informatycznej). *Zdarzenia* podzielono na 4 kategorie, zależnie od stopnia pilności, zob. **Tabela 1: Poziomy zdarzeń**. *Zdarzenia* to zmiany stanu, które mają istotne znaczenie podczas zarządzania usługą IT lub innym elementem konfiguracji. Z natury są one zauważalne przez wielu klientów.
- (e) *Zdarzenie* poziomu 1 według **Tabeli 1: Poziomy zdarzeń** oznacza niedostępność. Problem niedostępności platformy jest rozwiązywany po jego wykryciu.
- (f) *Zdarzenia* od poziomu 2 do 4 oznaczają ograniczoną dostępność. Ograniczona dostępności platformy jest obsługiwana w ramach czasu pracy wsparcia technicznego platformy.
- (g) Jeśli *klient* zgłosi problem, początkowo sklasyfikowany jako *zdarzenie*, ale po przeprowadzeniu analizy wskaże problem z własną infrastrukturą *klienta* i/lub innych dostawców usług, *dostawca usług* nie ponosi odpowiedzialności. *Dostawca usług* wskaże *klientowi* rozpoznaną pierwotną przyczynę problemu po stronie *dostawcy usług*, ale odpowiedzialność za podjęcie dodatkowych kroków w celu zdiagnozowania i rozwiązania problemu leży po stronie *klienta*, samodzielnie lub we współpracy z innymi dostawcami *klienta*.

Tabela 1: Stopnie Zdarzeń

ZDARZENIE	OPIS ZDARZENIA	DIAGNOSTYKA
Poziom 1	1. Niedostępny jest jeden z kluczowych modułów (np. Transport Assignment „Best Carrier”, Transport	Zdarzenie poziomu 1 ma najwyższy priorytet, co oznacza, że wymaga natychmiastowego działania

ZDARZENIE	OPIS ZDARZENIA	DIAGNOSTYKA
	Assignment „No-Touch Order”, Time Slot Management, Rate Management, Billing) i/lub 2. utracone zostały dane.	i rozwiązania. Dostawca usług będzie pracował nad takim zdarzeniem do momenty znalezienia rozwiązania lub obejścia.
Poziom 2	1. Moduł niemający priorytetowego znaczenia (np. Śledzenie Transportu, Raporty lub Przetarg) nie jest dostępny, 2. kluczowy moduł nie działa prawidłowo, 3. usterką dotknięta jest duża liczba użytkowników i/lub 4. czas reakcji platformy jest słaby.	Zdarzenie poziomu 2 wymaga natychmiastowego działania i rozwiązania. Dostawca usług będzie pracował nad takim zdarzeniem do momenty znalezienia rozwiązania lub obejścia.
Poziom 3	1. Któryś z modułów, które nie są kluczowe jest niedostępny lub uszkodzony (np. funkcja szukaj w Transporeon-Web) i/lub 2. usterką dotknięta jest niewielka liczba użytkowników.	
Poziom 4	1. Zdarzenie to nie ma znaczącego wpływu na korzystanie z platformy i/lub 2. istnieje obejście problemu.	

(h) Dostępność wyliczana jest w sposób następujący:

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

Legenda: V = Dostępność procentowo

NVH = Całkowita ilość niedostępności (bez uwzględnienia dostępności ograniczonej) pomniejszona o standardowe okno konserwacji i okno konserwacji awaryjnej, co jest poza zakresem odpowiedzialności *dostawcy usług* zgodnie z klauzulą 5.3 (**Niezapewnienie dostępności platformy**), mierzone w godzinach

GH = łączna wartość dostępności w okresie, którego dotyczy raport, mierzona w godzinach

Wyliczenie przykładowe:

Moduł główny nie działa przez 1 godzinę. Usterka następuje poza planowanym czasem konserwacji oraz poza nadprogramowym czasem konserwacji, niebędącym wynikiem okoliczności, za które nie jest odpowiedzialny dostawca usług. Okres, którego dotyczy raport wynosi 720 godzin. Wynik wyliczenia dostępności będzie następujący:

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

4. Czas pracy wsparcia technicznego platformy

4.1. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon GmbH

Transporeon GmbH zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 stycznia, Wielki Piątek, Poniedziałek Wielkanocny, 1 maja oraz 25 i 26 grudnia.

4.2. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 08:00 do 18:00 (EST). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 08:00 do 12:00 (EST). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące święta w USA: Nowy Rok, Urodziny Martina Luthera Kinga, Dzień Prezydenta, Dzień Pamięci, Dzień Niepodległości, Święto Pracy, Dzień Dziękczynienia, Dzień po Dziękczynieniu (piątek) i Boże Narodzenie.

4.3. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 08:30 do 17:30 (SGT). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 08:30 do 12:00 (SGT). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Wsparcie techniczne nie jest również dostępne w następujące święta państwowe w Singapurze: 1 Stycznia (Nowy Rok), Chiński Nowy Rok, Wielki Piątek, 1 Maja (Święto Pracy), Wesak, Koniec Ramadanu, 9 Sierpnia (Rocznica Proklamowania Niepodległości), Muzułmański Nowy Rok, Diwali oraz 25 Grudnia (Boże Narodzenie).

4.4. Czas pracy wsparcia technicznego ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 stycznia, Wielki Piątek, Poniedziałek Wielkanocny, 1 maja oraz 25 i 26 grudnia.

4.5. Godziny pracy działu wsparcia ТОВ «Транспореон»

ТОВ «Транспореон» zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 stycznia, Wielki Piątek, Poniedziałek Wielkanocny, 1 maja oraz 25 i 26 grudnia.

4.6. Procedura reakcji

- (a) Jeśli *zdarzenie* ma charakter ogólny i dotyczy większej liczby klientów, jest uznawane przez *dostawcę usług*, a następnie za pośrednictwem strony statusu `transporeon.statuspage.io` jest wysyłane powiadomienie.
- (b) Obowiązkiem *klienta* jest zasubskrybowanie tej strony w celu automatycznego otrzymywania takich informacji. Informacje tego typu są dostarczane w czasie rzeczywistym i są uważane za pierwszą reakcję.
- (c) Jeśli *zdarzenie* zostanie rozpoznane i zgłoszone przez *klienta*:
Pierwsza reakcja pochodzi od *dostawcy usług* i może być zrealizowana w sposób opisany poniżej:
 - Odpowiedź telefoniczna
 - Pisemna odpowiedź z potwierdzeniem przyjęcia żądania i informacją, że pracujemy nad rozwiązaniem problemu. Informuje ona *klienta*, kto jest odpowiedzialny za to zadanie oraz w jaki sposób mogą przyczynić się do jego realizacji.

Pierwsza reakcja, telefoniczna lub na piśmie, jest udzielana w godzinach pracy określonych dla poszczególnych regionów w sekcji 4 (Czas pracy wsparcia technicznego platformy). Taka reakcja zostanie wykonana niezwłocznie po utworzeniu żądania, najpóźniej w ciągu jednej godziny. Jeśli żądanie złożono poza godzinami pracy regionu, w którym je złożono i które zajmie się jego rozwiązaniem, zostanie ono rozpatrzone priorytetowo w następnym dniu roboczym.

5. Informacje na temat dostępności platformy

- (a) Dostawca usług prześle klientowi raport o dostępności platformy za poprzedni miesiąc kalendarzowy na żądanie.
- (b) Jeśli zostanie to wyraźnie uzgodnione przez *strony* w dowolnym zestawieniu *prac*, *dostawca usług* udostępni *klientowi* rozszerzony raport dostępności, który zawiera informacje o dostępności *platformy* za poprzedni miesiąc kalendarzowy, wszystkie incydenty na poziomie 1 i 2, zgodnie z powyższą Tabelą 1: Poziomy zdarzeń, a także czas ich rozwiązania.

5.2. Obowiązki klienta w zakresie współpracy

- (a) Świadczenie usług, przez dostawcę usług jest zależne od wypełniania przez klienta swoich obowiązków w zakresie współpracy.
- (b) W przypadku wystąpienia *zdarzenia* niedostępności *klient* niezwłocznie powiadomi *dostawcę usług*, podając wszystkie dane, których *dostawca usług* potrzebuje, aby odtworzyć błąd oraz zidentyfikować i naprawić przyczyny niedostępności.
- (c) Przed przekazaniem powiadomienia o niedostępności klient powinien zweryfikować, czy brak dostępności nie powstał po stronie klienta (np. z powodu niedostępności połączenia internetowego itp.).
- (d) Jeżeli nie nastąpi to w ogóle lub w określonym terminie, dostawca usług jest zwolniony w całości lub w części z obowiązku wykonania usługi, aż do momentu, gdy klient wypełni swoje zobowiązania.
- (e) Dostawca usług zastrzega sobie prawo do dochodzenia dalszych odszkodowań w związku z takim opóźnieniem.

5.3. Niezapewnienie dostępności platformy

- (a) Jeżeli *dostawca usług* nie zapewni dostępności platformy zgodnie z klauzulą 1.1 (Dostępności platformy), *klient* ma prawo do odpowiedniego proporcjonalnego obniżenia uiszczanej opłaty za odpowiednie usługi. Dostawca usług obliczy obniżoną kwotę na żądanie klienta i poinformuje o tym klienta. Zwrot kosztów nie jest stosowany w przypadku żądań poziomu 1 i 2 lub codziennych żądań operacyjnych. *Klient* przyjmuje do wiadomości, że *dostawca usług* zaleca korzystanie z portalu wsparcia technicznego w celu sformułowania żądania oraz że żądania e-mail nie są priorytetowe.
- (b) Odpowiedź na *zdarzenia* jest przesyłana za pośrednictwem strony statusu Transporeon. *Klient* musi zasubskrybować stronę statusu, aby otrzymywać powiadomienia i aktualizacje w czasie rzeczywistym na temat identyfikacji, analizy, złagodzenia i rozwiązania *zdarzenia*.
- (c) Dalsze roszczenia, w szczególności o odszkodowanie, istnieją tylko w zakresie przewidzianym w klauzuli "Odpowiedzialność" Umowy Głównej o Świadczenie Usług.

- (d) Jeżeli przyczyny niedostępności są poza zakresem odpowiedzialności *dostawcy usług*, *dostawca usług* jest zwolniony z obowiązku świadczenia usługi, chyba że *dostawca usług* udzielił takiej gwarancji. W szczególności *dostawca usług* nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia dostępności wynikające z braku zasilania lub awarii sieci, na które *dostawca usług* nie ma wpływu i nad którymi nie ma kontroli, awarii spowodowanych siłą wyższą lub przestojami spowodowanymi przez *klienta*.