

# Descripción de la disponibilidad

Esta descripción de la disponibilidad aplica para la plataforma de los siguientes proveedores de servicios:

- Transporeon GmbH, Heidenheimer Straße 55/1 89075 Ulm, Alemania
- Grupo Transporeon Americas Inc., 500 Office Center Drive, Suite 400, Fort Washington, Pennsylvania 19034, EEUU
- 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 Moscú, Federación Rusa
- ТОВ «Транспореон», vul. Shovkovychna 42/44, 01024 Kiev, Ucrania

en lo sucesivo, de forma colectiva o individual, según lo que requiera el contexto, “proveedor de servicios”

## 1. Disponibilidad

### 1.1. Disponibilidad de la plataforma

La disponibilidad mensual de la plataforma es del 99,0%.

### 1.2. Ciclo de actualización

Las actualizaciones del proveedor de servicios en la plataforma se llevarán a cabo dentro de la ventana de mantenimiento estándar que se detalla a continuación en un ciclo de cuatro semanas. Las actualizaciones serán anunciadas previamente y no pueden ser pospuestas por el cliente.

## 2. Disponibilidad de servicios de proveedores externos

El proveedor de servicios ofrece la siguiente disponibilidad mensual con respecto al uso de los servicios suministrados por proveedores externos:

- Servicios de mapas dentro del Seguimiento y Visibilidad servicios: 97,5%
- Servicios basados en mapas y geolocalización: 97,5 %.

## 3. Cálculo de disponibilidad, localización de problemas

- (a) El proveedor de servicios mide la disponibilidad de la siguiente manera: estableciendo una conexión de red a los diferentes componentes de la plataforma a través de https desde varios puntos alejados de la ubicación de la plataforma (oficinas en Alemania y Polonia), documentando el resultado y los tiempos de acceso.
- (b) La disponibilidad se calcula conforme a la siguiente ventana de mantenimiento estándar:
  - Domingos entre las 18:00 y 22:00 (CET)
- (c) Una ventana de mantenimiento de emergencia es una ventana de mantenimiento iniciada para resolver la no disponibilidad.
- (d) El término “evento” se define según los estándares ITIL (Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información). Los eventos se clasifican en 4 categorías, según su grado de urgencia; véase **Tabla 1: Niveles de eventos**. Los eventos son cambios de estado que tienen importancia para la gestión de un servicio de TI u otros elementos de configuración. Por naturaleza, varios clientes pueden detectarlos.
- (e) El evento de nivel 1 de acuerdo con la **Tabla 1: Niveles de eventos** constituye la no disponibilidad. La no disponibilidad de la plataforma se gestiona después de su detección.
- (f) Los eventos del nivel 2 a 4 constituyen la disponibilidad limitada. La disponibilidad limitada de la plataforma se gestiona dentro del horario de soporte de la plataforma.
- (g) Si el cliente informa de un problema que, inicialmente, se ha clasificado como un evento, pero que tras el análisis apunta a ser un problema con la propia infraestructura del cliente o con servicios de por terceras partes, el proveedor de servicios no será responsable. El proveedor de servicios indicará al cliente cuál es la causa del problema que se ha detectado por parte del proveedor de servicios, pero es la responsabilidad del cliente tomar las medidas adicionales necesarias para mitigar y resolver el problema, ya sea por sí mismo o con otros proveedores del cliente.

Tabla 1: Niveles de eventos

EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	LOCALIZACIÓN DE PROBLEMAS
<b>Nivel 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un módulo crítico (p. ej. Transport Assignment “Best Carrier”, Transport Assignment “No-Touch Order”, Time Slot Management, Rate Management, Billing) no está disponible y/o</li> <li>los datos se han perdido.</li> </ol>	Un evento de <b>nivel 1</b> tiene la máxima prioridad y requiere atención y resolución inmediata. El proveedor de servicios trabajará sobre este evento hasta encontrar una solución o método alternativo.
<b>Nivel 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un módulo no crítico (p. ej. Seguimiento de Envío, Reporting o Licitación) no está disponible,</li> <li>la función de un módulo crítico se ve seriamente limitada,</li> <li>un gran número de usuarios se ven afectados y/o</li> <li>los tiempos de respuesta de la plataforma son pobres.</li> </ol>	Un evento de <b>nivel 2</b> requiere atención y resolución inmediata. El proveedor de servicios trabajará sobre este evento hasta encontrar una solución o método alternativo.
<b>Nivel 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Una función no crítica (p. ej. función de búsqueda en Transporeon-Web) no está disponible o está limitada y/o</li> <li>un número reducido de usuarios se ve afectado.</li> </ol>	
<b>Nivel 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El evento no tiene un impacto significativo en el uso de la plataforma y/o</li> <li>hay una alternativa.</li> </ol>	

(h) La disponibilidad se calcula de la siguiente manera:

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

**Leyenda:** V = Disponibilidad en porcentaje

**NVH** = Cantidad total de no disponibilidad (sin disponibilidad limitada) menos la ventana de mantenimiento estándar programada y la ventana de mantenimiento de emergencia, que está más allá de la responsabilidad del proveedor de servicios según la cláusula 5.3 (Imposibilidad de conseguir la disponibilidad de la plataforma) medido en horas

**GH** = Cantidad total de la disponibilidad durante el período del informe, medido en horas

#### Cálculo de ejemplo:

Un módulo crítico falla durante 1 hora. Esta falla ocurre fuera de la ventana de mantenimiento estándar y no durante una ventana de mantenimiento de emergencia, que está más allá de la responsabilidad del proveedor de servicios. El período del informe abarca 720 horas. Esto resulta en la siguiente disponibilidad:

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

## 4. Horario de soporte de Transporeon

### 4.1. Horario de soporte de Transporeon GmbH

Transporeon GmbH facilita soporte de lunes a viernes desde las 07:30 hasta las 18:00 horas (CET). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 07:30 hasta las 12:00 horas del mediodía (CET). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Alemania: 1 de enero, Viernes Santo, Lunes de Pascua, 1 de mayo así como el 25 y 26 de diciembre.

### 4.2. Horario de soporte del Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. facilita soporte de lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 18:00 horas (EST). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 08:00 hasta las 12:00 horas del medio día (EST). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en EEUU: Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día después de Acción de Gracias (viernes) y Navidad.

#### 4.3. Horario de soporte del Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. facilita soporte de lunes a viernes desde las 08:30 hasta las 17:30 horas (SGT). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 08:30 hasta las 12:00 horas del medio día (SGT). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Singapur: 1 de enero (Año Nuevo), Año Nuevo chino, Viernes Santo, 1 de mayo (Día del trabajo), Día de Vesak, Hari Raya Puasa, 9 de agosto (Día Nacional), Hari Raya Haji, Deepavali y 25 de diciembre (Navidad).

#### 4.4. Horario de soporte de ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» facilita soporte de lunes a viernes desde las 07:30 hasta las 18:00 horas (CET). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 07:30 hasta las 12:00 horas del mediodía (CET). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Alemania: 1 de enero, Viernes Santo, Lunes de Pascua, 1 de mayo así como el 25 y 26 de diciembre.

#### 4.5. Horario de soporte de ТОВ «Транспореон»

ТОВ «Транспореон» facilita soporte de lunes a viernes desde las 07:30 hasta las 18:00 horas (CET). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 07:30 hasta las 12:00 horas del mediodía (CET). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Alemania: 1 de enero, Viernes Santo, Lunes de Pascua, 1 de mayo así como el 25 y 26 de diciembre.

#### 4.6. Procedimiento de respuesta

- (a) Si el evento es general y afecta a más clientes, el proveedor de servicios lo reconocerá y se enviará una notificación a través de la página de estado [transporeon.statuspage.io](https://transporeon.statuspage.io).
- (b) Es responsabilidad del cliente suscribirse a esta página para recibir dicha información de forma automática. Esta información se facilita en tiempo real y se considera una primera respuesta.
- (c) Si el cliente es quien reconoce e informa del evento:

La primera respuesta procede del proveedor de servicios y puede ser de la siguiente manera:

- Una respuesta telefónica.
- Una respuesta escrita, en la que se confirma la recepción de la solicitud y que estamos trabajando en ella. Se indicará al cliente en dicha respuesta quién es la persona responsable de la tarea y cómo pueden ayudar.

La primera respuesta, ya sea telefónica o escrita, será aplicable durante el horario laboral indicado para cada región en la sección 4 (Horario de soporte de Transporeon). Se facilitará esta respuesta inmediatamente después de crear la solicitud, en un plazo máximo de una hora. Si la solicitud se realiza fuera del horario laboral de la región en la que se hace y es necesario que se resuelva, se tratará como prioritaria el siguiente día laborable.

## 5. Información sobre disponibilidad de la plataforma

- (a) El proveedor de servicios enviará al cliente un informe sobre la disponibilidad de la plataforma para el mes natural anterior previa solicitud.
- (b) Si las partes acuerdan expresamente cualquier plan de trabajo, el proveedor de servicios proporcionará al cliente un informe extendido que contenga la disponibilidad de la plataforma para el mes natural anterior, cualquier incidente de nivel 1 y 2 de acuerdo con la **Tabla 1: Niveles de eventos** que se han incluido anteriormente, así como los tiempos de resolución.

#### 5.2. Obligaciones de cooperación del cliente

- (a) En lo que respecta a la prestación de servicios, el proveedor de servicios depende del cliente en lo que se refiere a la cooperación de sus obligaciones.
- (b) El cliente notificará inmediatamente al proveedor de servicios en caso de que se produzca un evento de no disponibilidad, proporcionando todos los detalles que el proveedor de servicios necesite para reproducir el error e identificar y rectificar las causas de la no disponibilidad.
- (c) Cualquier notificación de no disponibilidad estará sujeta a la verificación previa por parte del cliente de si existe un fallo por parte del cliente que ocasione la no disponibilidad (p. ej. la ausencia de la conexión de Internet, etc.).
- (d) En caso de que esto no ocurra en absoluto o no ocurra en el plazo especificado, el proveedor de servicios quedará liberado total o parcialmente de su obligación de prestación, hasta que el cliente haya cumplido con sus obligaciones.
- (e) El proveedor de servicios se reserva el derecho de buscar otros recursos legales.

**5.3. Imposibilidad de conseguir la disponibilidad de la plataforma**

- (a) Si el proveedor de servicios no logra alcanzar la disponibilidad de la plataforma de acuerdo con la cláusula 1.1 (**Disponibilidad de la plataforma**), el cliente tiene derecho exclusivo a una reducción proporcional correspondiente en la tasa pagada por los servicios afectados. El proveedor de servicios calculará la cantidad reducida a petición del cliente y se lo comunicará al cliente. No se aplicará ningún crédito en caso de solicitudes de nivel 1 y 2 no relacionadas o de solicitudes operativas del día a día. El cliente sabe que el proveedor de servicios recomienda usar el portal de asistencia para formular una solicitud y que las solicitudes realizadas por correo electrónico no son prioritarias.
- (b) La respuesta a los eventos se envía a través de la página de estado de Transporeon. Es necesario que el cliente se suscriba a la página de estado para recibir las notificaciones y las actualizaciones sobre la identificación, el análisis, la mitigación y la resolución del evento en tiempo real.
- (c) Cualquier otro derecho, en especial de compensación, solo se dará en la medida estipulada en la cláusula "Responsabilidad" de este Acuerdo maestro de servicios.
- (d) Si las causas de la no disponibilidad están fuera de la responsabilidad del proveedor de servicios, el proveedor de servicios queda liberado de su obligación de rendimiento, a menos que el proveedor de servicios haya realizado una garantía. En particular, el proveedor de servicios no se hace responsable de las restricciones de disponibilidad debidas a cortes de energía eléctrica o a cortes en la red que escapen a la influencia y control del proveedor de servicios, a interrupciones debidas a causas de fuerza mayor o a interrupciones causadas por el cliente.