Availability Description

1. Availability

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.2. Upgrade-cycle

Service Provider's upgrades of Platform will be carried out within the standard maintenance window listed below in a 4-week-cycle. Upgrades will be pre-announced and cannot be postponed by Customer.

2. Availability of external providers' services

Service Provider offers the following monthly availability with regard to use of services supplied by external providers:

(a) Tracking & Visibility Services: 97.5 %

(b) Map services within Tracking &Visibility Services: 97.5 %

(c) Maps and geolocation-based Services: 97.5 %

(d) Distance Calculation: 97.5 %

3. Calculation of availability, troubleshooting

(a) Service Provider measures availability in the following way: establishing a network connection to the different components of Platform via https from several points removed from Platform location (offices in Germany and Poland), documenting the result and the access times.

(b) The availability is calculated less the following standard maintenance window:

- Sundays between 18:00 and 22:00 (CET)

(c) An emergency maintenance window is a maintenance window initiated to resolve the non-availability.

(d) The term "event" is defined in line with the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Standards. Events are classified into 4 categories depending on level of their urgency; see table **Event Levels**.

(e) Level 1 event according to table **Event Levels** constitutes the non-availability. The non-availability of Platform is handled after its detection.

(f) The events from level 2 to 4 constitute the limited availability. The limited availability of Platform is handled within the support times of Platform.

Verfügbarkeits-beschreibung

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:

(a) Tracking & Visibility *Leistungen*: 97,5 %

(b) Kartendienste im Rahmen der Tracking & Visibility *Leistungen*: 97,5 %

(c) Karten und Geolokalisierung basierte *Leistungen*: 97,5 %

(d) Entfernungsberechnung: 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 (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 **Ereignisstufen**.

(e) Die Nichtverfügbarkeit ist bei einem Ereignis der Stufe 1 gemäß der Tabelle **Ereignisstufen** gegeben. 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.

Table 1: Event Levels

Event	Event description	Troubleshooting
Level 1	1. A critical module (e.g. Transport Assignment "best carrier", Transport Assignment "no-touch order", Time Slot Management, Rate Management, Billing) is not available and/or 2. data are lost.	A **level 1** event has the highest priority and requires immediate attention and resolution. Service Provider will work on such an event until a solution or workaround is found.
Level 2	1. A non-critical module (e.g. Transport Visibility, Reporting or Tendering) is not available, 2. a critical module is severely impaired, 3. a large number of Users are affected and/or 4. the response times of Platform are poor.	A **level 2** event requires immediate attention and resolution. Service Provider will work on such an event until a solution or workaround is found.
Level 3	1. A non-critical function (e.g. search function in Transporeon-Web) is not available or impaired and/or 2. a small number of Users are affected.	Service Provider will deal with a **level 3** event promptly and resolve the problem, in order to remedy the impairment of the use of Platform as quickly as possible.
Level 4	1. The event has no significant impact on the use of the Platform and/or 2. there is a workaround.	Service Provider will deal with a **level 4** event as soon as possible and resolve the problem within a reasonable period to be agreed with Customer.

(h) Availability is calculated as follows:
V = 1 - (NVH/GH)

Tabelle 1: Ereignisstufen

Ereignis	Beschreibung des Ereignisses	Problembehandlung
Stufe 1	1. Ein kritisches Modul (Transport-Beauftragung „best carrier", Transport-Beauftragung „no-touch order", Zeitfenster-Management, Rate Management, Billing) ist nicht verfügbar und/oder 2. 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	1. Ein nicht kritisches Modul (z.B. Sendungsverfolgung, Reporting oder Tendering) ist nicht verfügbar, 2. ein kritisches Modul ist stark beeinträchtigt, 3. eine große Anzahl von Nutzern ist betroffen und/oder 4. 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	1. Eine nicht kritische Funktion (z.B. Suchfunktion in Transporeon-Web) ist nicht verfügbar oder beeinträchtigt und/oder 2. eine kleine Anzahl von Nutzern ist betroffen.	Der *Service-Provider* wird ein Ereignis der **Stufe 3** zeitnah bearbeiten und das Problem lösen, um die Beeinträchtigung der Nutzung der Plattform so schnell wie möglich zu beseitigen.
Stufe 4	1. Das Ereignis hat keine signifikanten Beeinträchtigungen der Nutzung der Plattform zur Folge und/oder 2. es ist eine Umgehungsmöglichkeit vorhanden.	Der *Service-Provider* wird ein Ereignis der **Stufe 4** sobald wie möglich bearbeiten und das Problem binnen eines angemessenen Zeitraums lösen, der mit dem *Kunden* vereinbart wird.

(h) Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:
V = 1 - (NVH/GH)

Legend:	**V** = Availability in percent	**Legende:**	**V** = Verfügbarkeit in Prozent
	NVH = Total amount of non-availability (without limited availability) less the scheduled standard maintenance window and emergency maintenance window, which is beyond the responsibility of Service Provider according to **5.2. (Failure to achieve the availability of *platform*)**, measured in hours		**NVH** = Anzahl der gesamten Nichtverfügbarkeitszeit (ohne eingeschränkte Verfügbarkeit) abzüglich der in Anspruch genommenen Standard-Wartungsfenster und Notfall-Wartungsfenster, die vom *Service-Provider* gemäß **5.2. (Unterschreitung der Verfügbarkeit der *Plattform*)** nicht zu vertreten sind, gemessen in Stunden
	GH = Total amount of availability during the reporting period, measured in hours		**GH** = Gesamtzahl von Verfügbarkeit während des Berichtszeitraumes, gemessen in Stunden
Example calculation:		**Beispielrechnung:**	
A critical module fails for 1 hour. This failure occurs outside the standard maintenance window and not during an emergency maintenance window, which is beyond the responsibility of Service Provider. The reporting period covers 720 hours. This results in the following availability:		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 %		**V = 1 - (1/720) = 99,86 %**	

4. Support times of Platform

4.1. Support times of Transporeon GmbH for Transporeon Platform

Transporeon GmbH provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24th or 31st December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following German public holidays: 1st January, Good Friday, Easter Monday, 1st May, as well as 25th and 26th December.

4.2. Support times of Transporeon GmbH for Ticontract Platform

Transporeon GmbH provides support Mondays to Fridays from 08:00 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is not available. Nor is there any support on the following German public holidays: 1st January, 6th January, Good Friday, Easter Monday, 1st May, Ascension Day, Whit-Monday, 20th June, 3rd October, 1st November, 25th and 26th December.

4.3. Support times of Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. provides support Mondays to Fridays from 08:00 to 18:00 (EST). On 24th and 31st December, support is provided from 08:00 AM to 12:00 Noon (EST). There is no support if the 24th or 31st December falls on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following holidays in the USA: New Year's Day, Martin Luther King Day, Presidents' Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving Day and Day after Thanksgiving (Friday) and Christmas Day.

4. Supportzeiten der *Plattform*

4.1. Supportzeiten der Transporeon GmbH für die *Transporeon-Plattform*

Die Supportzeiten von Transporeon GmbH sind montags bis freitags von 07:30 bis 18:00 (CET). Am 24.und 31. Dezember erfolgt der Support von 07:30 bis 12:00 mittags (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 GmbH für die *Ticontract-Plattform*

Die Supportzeiten von Transporeon GmbH sind montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 (CET). Am 24. und 31. Dezember erfolgt kein Support. Ferner entfällt der Support an folgenden deutschlandweiten Feiertagen: 1. Januar, 6. Januar, Karfreitag, Ostermontag, 1. Mai, Christi Himmelfahrt, Pfingstmontag, 20. Juni, 3. Oktober, 1. November, 25. und 26. Dezember.

4.3. Supportzeiten der Transporeon Group Americas Inc.

Die Supportzeiten von Transporeon Group Americas Inc. sind montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 (EST). Am 24. und 31. Dezember erfolgt der Support von 08:00 bis 12:00 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).

4.4. Support times of Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. provides support Mondays to Fridays from 08:30 to 17:30 (SGT). On 24th and 31st December, support is provided from 08:30 to 12:00 (SGT). There is no support if the 24th or 31st December falls on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following Singapore public holidays: 1st January (New Year's Day), Chinese New Year, Good Friday, 1st May (Labor Day), Vesak Day, Hari Raya Puasa, 9th August (National Day), Hari Raya Haji, Deepavali and 25th December (Christmas Day).

4.5. Support times of ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24th or 31st December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on 1st January and 1st May.

4.6. Support times of TOV "Transporeon"

TOV "Transporeon" provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24th or 31st December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following German public holidays: 1st January, Good Friday, Easter Monday, 1st May, as well as 25th and 26th December.

5. Information on availability of Platform

Upon request, Customer receives a standard report on the availability of Platform for the previous calendar month.

5.1. Customer cooperation obligations

(a) With regard to providing Services, Service Provider is dependent on Customer fulfilling its cooperation obligations.

(b) Customer shall notify Service Provider immediately in the event of non-availability, providing all the details that Service Provider needs to reproduce the error and to identify and rectify the causes of the non-availability.

(c) Any notification of the non-availability will be subject to prior verification by Customer of whether there is fault on the part of Customer for the non-availability (e.g. missing Internet connection etc.).

(d) If this does not happen at all or not within the specified period, Service Provider is released wholly or partially from its performance obligation, until Customer has fulfilled its obligations.

(e) Service Provider reserves the right to seek further legal recourse.

4.4. Supportzeiten der Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Die Supportzeiten von Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. sind montags bis freitags von 08:30 bis 17:30 (SGT). Am 24. und 31. Dezember erfolgt der Support von 08:30 bis 12:00 (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. May (Tag der Arbeit), Vesak day, Hari Raya Puasa, 9. August (Nationalfeiertag), Hari Raya Haji, Deepavali und 25. Dezember (Weihnachten).

4.5. Supportzeiten der ООО «Транспореон»

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

4.6. Supportzeiten der TOV „Transporeon"

Die Supportzeiten von TOV "Transporeon" sind montags bis freitags von 07:30 bis 18:00 (CET). Am 24.und 31. Dezember erfolgt der Support von 07:30 bis 12:00 mittags (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.

5. Auskünfte zur Verfügbarkeit der *Plattform*

Auf Anfrage erhält der *Kunde* einen Standardbericht über die Verfügbarkeit der *Plattform* im vorherigen Kalendermonat.

5.1. 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.

5.2. Failure to achieve the availability of Platform

(a) If Service Provider fails to achieve the availability of Platform according to **1.1. (Availability of Platform)**, Customer is entitled to a corresponding pro-rata reduction in the paid fee for the affected Services. Service Provider will calculate the reduced amount at Customer's request and communicate this to Customer.

(b) Any further claims, especially to compensation, only exist to the extent as agreed in the liability section of the concluded agreement for usage of Platform.

(c) If the causes of non-availability are beyond Service Provider's responsibility, Service Provider is released from its performance obligation, unless Service Provider has made a guarantee. In particular, Service Provider is not responsible for restrictions in availability due to power blackouts or network outages beyond Service Provider's influence and control, outages due to force majeure or outages caused by Customer.

In case of contradictions between the English and the German version, the English version shall prevail. Notwithstanding the foregoing, the German version shall prevail if Customer is located in Germany.

5.2. Unterschreitung der Verfügbarkeit der *Plattform*

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

(b) Weitere Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz, bestehen nur in dem Umfang, wie sie in der Haftungsklausel des abgeschlossenen Vertrags für die *Plattform*-Nutzung vereinbart sind.

(c) 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-Provider*, Ausfällen aufgrund höherer Gewalt oder Ausfällen verursacht durch den *Kunden*.

Im Falle von Widersprüchen zwischen der englischen und der deutschen Fassung hat die englische Fassung Vorrang. Ungeachtet der vorstehenden Regelung hat die deutsche Fassung dann Vorrang, wenn der *Kunde* seinen Sitz in Deutschland hat.