

# 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
- Transporeon Group Americas Inc., 500 Office Center Drive, Suite 400, Fort Washington, Pennsylvania 19034, EEUU
- Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd., 3 Harbourfront Place, #13-02 HarbourFront Tower Two, Singapore 099254, Singapur
- ТОВ «Транспореон», 03022, Україна, місто Київ, вулиця Чучупаків Братів, будинок, 9 літера Б

en adelante, de forma colectiva o individual, según lo que requiera el contexto y la región, "*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

Los *clientes* recibirán automáticamente todas las actualizaciones, incluidas nuevas funcionalidades, mejoras y correcciones de fallos sin gastos adicionales.

## 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 Tracking & Visibility Services: 97,5 %

## 3. Cálculo de disponibilidad de la plataforma, localización de problemas

- (a) La disponibilidad suele calcularse en función del tiempo que el módulo o la función no estuvo disponible dentro del periodo acordado. 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 ventana de mantenimiento, que normalmente tiene lugar:
  - Domingos entre las 18:00 y 22:00 (CET) (varía en función del servicio usado; puede verificar los datos actuales en <https://transporeon.statuspage.io/>).
- (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 Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información (ITIL). Los *eventos* se clasifican en 4 categorías, según su grado de urgencia; véase 3. (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 3. (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* y no activa el cálculo de la disponibilidad de la *plataforma*. Las solicitudes de asistencia (por ejemplo a través de <https://www.transporeon.com/en/support>) no pertenecen a ninguno de los *eventos* indicados anteriormente, ya que no representan una función técnica o módulo 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 “Autonomous Procurement”, 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 <b>evento de nivel 1</b> tiene la máxima prioridad y requiere atención y resolución inmediata. El <i>proveedor de servicios</i> 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. Time Slot Management for Retailers, Reporting o Freight Procurement) no está disponible,</li> <li>la función de un módulo crítico se ve seriamente limitada,</li> <li>un gran número de <i>usuarios</i> se ven afectados y/o</li> <li>los tiempos de respuesta de la <i>plataforma</i> son pobres.</li> </ol>	Un evento de <b>nivel 2</b> requiere atención y resolución inmediata. El <i>proveedor de servicios</i> 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 <i>usuarios</i> 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 <i>plataforma</i> y/o</li> <li>hay una alternativa.</li> </ol>	

\*Todos los datos sobre horarios indicados se aplican únicamente durante los horarios de soporte especificados de cada entidad como *proveedor de servicios*, que es su parte contratante; consulte 4. (Horario de soporte de la plataforma).

Las disposiciones anteriores no serán de aplicación si la causa del *evento* no puede imputarse al *proveedor de servicios*, entre los que se incluyen, aunque no de forma limitada, los casos en los que el problema surge en la parte del *cliente*, como la falta de acceso a internet, errores de funcionamiento de la interfaz de los sistemas internos del *cliente*, interrupciones de red, una configuración incorrecta de los equipos del *cliente*, modificaciones no autorizadas de los sistemas, errores de funcionamiento de software y hardware, cortes en el suministro eléctrico, fallos en las medidas de seguridad del *cliente* o cualquier servicio, aplicación o infraestructura de terceras partes de los que dependa el *cliente*.

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

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

<b>Leyenda:</b>	<b>V</b>	=	Disponibilidad en porcentaje
	<b>NVH</b>	=	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 <i>Proveedor De Servicios</i> según 5.2. (Imposibilidad de conseguir la disponibilidad de la plataforma) medido en horas
	<b>GH</b>	=	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 la plataforma

### 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). No se facilita soporte en los siguientes días festivos en EE. UU.: 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), Nochebuena 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 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 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 TOB «Транспореон»

TOB «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. Procedimiento de respuesta

- (a) Si un *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 un *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 de soporte indicado para cada región en 4. (**Horario de soporte de la plataforma**). 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 3. (Niveles de eventos) que figura más arriba.

### 5.1. 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 indisponibilidad, proporcionando todos los detalles que el *proveedor de servicios* necesite para reproducir el error e identificar y rectificar las causas de la indisponibilidad.
- (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.

## 5.2. 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 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 (<https://transporeon.statuspage.io/>). 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” del acuerdo principal.
- (d) Si las causas de indisponibilidad están fuera de la responsabilidad del *proveedor de servicios*, el *proveedor de servicios* queda liberado de su obligación de rendimiento. 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*.