

# Description de la disponibilité

La description de la disponibilité s'applique à *plateforme* des *prestataires de services* suivants :

- Transporeon GmbH, Heidenheimer Straße 55/1, 89075 Ulm, Allemagne
- Transporeon Group Americas Inc., 500 Office Center Drive, Suite 400, Fort Washington, Pennsylvania 19034, États-Unis d'Amérique
- Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd., 3 Harbourfront Place, #13-02 HarbourFront Tower Two, Singapore 099254, Singapour
- ТОВ «Транспореон», 03022, Україна, місто Київ, вулиця Чучупаків Братів, будинок, 9 літера Б

ci-dessous collectivement ou individuellement, selon le contexte et la région, « *prestataire de services* ».

## 1. Disponibilité

### 1.1. Disponibilité de la plateforme

La disponibilité mensuelle de la *plateforme* est de 99 0 %.

### 1.2. Cycle de remise

Les *clients* recevront automatiquement toutes les mises à jour, y compris les nouvelles fonctionnalités, les améliorations et les corrections de bogues, sans frais supplémentaires.

## 2. Disponibilité des services des fournisseurs externes

Le *prestataire de services* assure la disponibilité mensuelle suivante concernant les services proposés par des fournisseurs externes :

- Services de cartes dans les Tracking & Visibility Services : 97 5 %

## 3. Calcul de la disponibilité de la plateforme, dépannage

- (a) La disponibilité est généralement calculée sur la base de la durée d'indisponibilité du module ou de la fonction sur une période convenue. Le *prestataire de services* mesure la disponibilité de la façon suivante : établissement d'une connexion réseau avec les différents composants de la *plateforme* via https à partir de plusieurs points éloignés du site de la *plateforme* (bureaux en Allemagne et Pologne), documentation du résultat et des temps d'accès.
- (b) La disponibilité est calculée en soustrayant la fenêtre de maintenance qui a généralement lieu le :
  - Dimanches entre 18:00 et 22:00 (CET) (cela varie en fonction du service utilisé. Veuillez consulter <https://transporeon.statuspage.io/> pour les données actuelles)
- (c) Une fenêtre de maintenance d'urgence est une fenêtre de maintenance ouverte pour résoudre la non-disponibilité.
- (d) La définition du terme « *événement* » est basée sur la norme Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Les événements sont divisés en 4 catégories en fonction du degré d'urgence, voir **Tableau 1: Niveaux d'événement**. Les *événements* sont des modifications d'état qui ont une importance pour la gestion d'un service informatique ou d'autres éléments de configuration. Par nature, ils sont perceptibles par de multiples clients.
- (e) Un *événement* de niveau 1 selon le **Tableau 1: Niveaux d'événement** constitue la non-disponibilité. La non-disponibilité de la *plateforme* est traitée après sa détection.
- (f) Les *événements* des niveaux 2 à 4 constituent une disponibilité limitée. La disponibilité limitée de la *plateforme* est traitée lors des horaires de support de la *plateforme* et ne déclenche pas le calcul de la disponibilité de la *plateforme*. Les demandes de support (par exemple <https://www.transporeon.com/en/support>) ne font partie d'aucun des *événements* susmentionnés, car elles ne représentent pas un(e) fonction/module technique de la *plateforme*.
- (g) Si le *client* signale un problème qui est qualifié initialement comme un *événement* mais qui après analyse s'oriente vers un problème lié à la propre infrastructure du *client* et/ou à des vendeurs de services tiers, le *prestataire de services* décline toute responsabilité. Le *prestataire de services* indiquera au *client* la cause principale perçue du côté du *prestataire de services*, mais il revient au *client* de prendre les mesures supplémentaires nécessaires pour atténuer et résoudre ce problème, seul ou conjointement avec les fournisseurs tiers du *client*.

Tableau 1: Niveaux d'événement

ÉVÉNEMENT	DESCRIPTION D'ÉVÉNEMENT	DÉPANNAGE
<b>Niveau 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un module critique n'est pas disponible (par exemple Transport Assignment "Best Carrier", Transport Assignment "Autonomous Procurement", Transport Assignment "No-Touch Order", Time Slot Management, Rate Management, Time Slot Management for Retailers) et/ou</li> <li>des données sont perdues.</li> </ol>	Un événement de <b>Niveau 1</b> a la priorité la plus élevée et demande une attention et une solution immédiate. Le <i>prestataire de services</i> s'occupera d'un tel événement jusqu'à ce qu'une solution ou une alternative soit trouvée.
<b>Niveau 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un module non-critique n'est pas disponible (par exemple Reporting ou Freight Procurement),</li> <li>le fonctionnement d'un module critique est fortement entravé,</li> <li>un grand nombre d'<i>utilisateurs</i> est affecté et / ou</li> <li>le temps de réponse de la <i>plateforme</i> est mauvais.</li> </ol>	Un événement de <b>Niveau 2</b> demande une attention et une solution immédiate. Le <i>prestataire de services</i> s'occupera d'un tel événement jusqu'à ce qu'une solution ou une alternative soit trouvée.
<b>Niveau 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un module non-critique n'est pas disponible ou est entravé (par exemple, la fonction de recherche dans Transporeon-Web) et/ou</li> <li>un faible nombre d'<i>utilisateurs</i> est affecté.</li> </ol>	
<b>Niveau 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>L'événement n'a pas d'impact significatif sur l'utilisation de la <i>plateforme</i> et/ou</li> <li>il existe une alternative.</li> </ol>	

\*Toutes les données temporelles indiquées ne sont applicables que pendant les périodes de support spécifiées par l'entité respective en qualité de *prestataire de services* qui est votre partie contractuelle. Voir 4 (Horaires d'assistance de la plateforme).

Les dispositions susmentionnées ne s'appliquent pas si la cause de l'événement n'est pas imputable au *prestataire de services*, y compris, mais sans s'y limiter, les cas où le problème provient du *client*, tels que le manque d'accès à Internet, les dysfonctionnements de l'interface dans les systèmes internes du *client*, les interruptions du réseau, la configuration incorrecte de l'équipement du *client*, les modifications non autorisées des systèmes, les dysfonctionnements logiciels ou matériels, les pannes de courant, les défaillances des mesures de sécurité du *client* ou de tout(e) service, application ou infrastructure de tiers sur lequel/laquelle s'appuie le *client*.

La disponibilité est calculée de la manière suivante :

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

<b>Légende :</b>	<b>V</b>	=	Disponibilité en pourcentage
	<b>NVH</b>	=	Durée totale de non-disponibilité (sans la disponibilité limitée) moins la fenêtre de maintenance standard programmée et la fenêtre de maintenance d'urgence ne relevant pas de la responsabilité du <i>prestataire de services</i> selon le 5.2 (Non-réalisation de la disponibilité de la plateforme), mesurée en heures
	<b>GH</b>	=	Durée totale de disponibilité pendant la période du rapport mesurée en heures

**Exemple de calcul :**

Un module critique cesse de fonctionner pendant 1 heure. Cette panne se produit hors de la fenêtre de maintenance standard et d'une fenêtre de maintenance d'urgence qui est hors de la responsabilité du *prestataire de services*. La période de rapport couvre 720 heures. Le résultat de disponibilité est le suivant :

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

## 4. Horaires d'assistance de la plateforme

### 4.1. Horaires d'assistance de Transporeon GmbH

Transporeon GmbH fournit une assistance du lundi au vendredi de 07:30 à 18:00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le service d'assistance est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucune assistance n'est fournie si les 24 et 31 décembre tombent sur un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : 1er janvier, vendredi saint, lundi de Pâques, 1er mai, ainsi que le 25 et le 26 décembre.

#### 4.2. Horaires d'assistance de Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. fournit une assistance du lundi au vendredi de 08:00 à 18:00 (EST). Il n'y a pas de service d'assistance les jours fériés suivants aux États-Unis : Jour de l'An, la Journée de Martin Luther King, la Journée du président, la Journée du souvenir, le Jour de l'Indépendance, la Fête du travail, le Jour d'action de grâce et le jour après (vendredi), la veille de Noël et le Jour de Noël.

#### 4.3. Horaires d'assistance de Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. fournit une assistance du lundi au vendredi de 08:30 à 17:30 (SGT). Le 24 et le 31 décembre, le service d'assistance est fourni de 08:30 à 12:00 (SGT). Aucune assistance n'est fournie si les 24 et 31 décembre tombent sur un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés suivants à Singapour : 1er janvier (Jour de l'An), Le Nouvel An chinois, vendredi saint, 1er mai (Fête du travail), La Journée du Vesak, Hari Raya Puasa, 9 août (journée nationale), Hari Raya Haji, Deepavali et 25 décembre (Jour de Noël).

#### 4.4. Horaires d'assistance de TOB « Транспореон »

TOB « Транспореон » fournit une assistance du lundi au vendredi de 07:30 à 18:00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le service d'assistance est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucune assistance n'est fournie si les 24 et 31 décembre tombent sur un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : 1er janvier, vendredi saint, lundi de Pâques, 1er mai, ainsi que le 25 et le 26 décembre.

#### 4.5. Procédure de réponse

- (a) Si un *événement* est général, affectant ainsi plusieurs clients, ceci est reconnu par le *prestataire de services* et une notification est transmise via la page d'état [transporeon.statuspage.io](https://transporeon.statuspage.io).
- (b) Il revient au *client* de souscrire à cette page afin de recevoir automatiquement ce type d'informations. Ces informations sont fournies en temps réel et sont considérées comme une première réponse.
- (c) Si un *événement* est reconnu et rapporté par le *client* :
  - (i) La première réponse provient du *prestataire de services* et peut être formulée tel que décrit ci-dessous :
    - Une réponse par téléphone
    - Une réponse écrite, confirmant réception de la demande et son traitement, indiquant au *client* la personne responsable en charge de cette tâche et la façon dont il est possible d'y contribuer.
  - (ii) La première réponse, par téléphone ou par voie écrite, est applicable durant les horaires d'ouverture pour les régions spécifiées à 4 (Horaires d'assistance de la plateforme). Cette réponse sera fournie immédiatement après création de la demande, dans un délai d'une heure maximum. Si la demande est soumise en dehors des horaires d'ouverture de la région dans laquelle elle est émise et qu'elle doit être résolue, elle sera traitée en priorité le jour ouvré suivant.

### 5. Informations sur la disponibilité de plateforme

- (a) Le *prestataire de services* envoie au *client* un rapport sur la disponibilité de la *plateforme* pendant le mois calendaire précédent en réponse à une demande.
- (b) S'il est expressément convenu par des *parties* dans tout Énoncé des travaux, le *prestataire de services* fournira au *client* un rapport de disponibilité étendu qui contient la disponibilité de la *plateforme* pour le mois civil précédent, tout incident de niveau 1 ou 2 survenu selon le Tableau 1: Niveaux d'événement ci-dessus.

#### 5.1. Obligations de coopération du client

- (a) En ce qui concerne la fourniture de *services*, le *prestataire de services* dépend du fait que le *client* remplisse ses obligations en matière de coopération.
- (b) Le *client* avisera le *prestataire de services* immédiatement en cas de non-disponibilité, en fournissant tous les détails dont le *prestataire de services* a besoin pour reproduire l'erreur, identifier et rectifier les causes de la non-disponibilité.
- (c) Tout avis de non-disponibilité sera sujet à une vérification préalable par le *client* pour déterminer si la non-disponibilité est due à une erreur de la part du *client* (par exemple, indisponibilité de la connexion à Internet, etc.).
- (d) Si tel n'est pas le cas ou si le cas se produit pendant la période spécifiée, le *prestataire de services* est totalement ou partiellement libéré de son obligation d'assistance, jusqu'à ce que le *client* ait remplis ses obligations.
- (e) Le *prestataire de services* se réserve le droit de recourir à un recours légal supplémentaire.

## 5.2. Non-réalisation de la disponibilité de la plateforme

- (a) Si le *prestataire de services* ne parvient pas à assurer la disponibilité d'une *plateforme* selon 1.1 (Disponibilité de la plateforme), le *client* reçoit une réduction du prix correspondant, payé pour le *service* affecté. Le *prestataire de services* calculera le montant de la réduction à la demande du *client* et le communiquera au *client*. Aucun crédit n'est applicable en cas de demandes non liées de niveau 1 et 2 ou de demandes opérationnelles quotidiennes. Le *client* est conscient que le *prestataire de services* recommande l'utilisation du portail d'assistance afin de formuler une demande et que les demandes par e-mail ne sont pas prioritaires.
- (b) La réponse aux *événements* est transmise via la page de statut de Transporeon consultable sur : <https://transporeon.statuspage.io/>. Le *client* doit souscrire à cette page d'état afin de recevoir des notifications en temps réel et des mises à jour concernant l'identification, l'analyse, l'atténuation et la résolution des *événements*.
- (c) Toute autre revendication, en particulier le remboursement, existe uniquement dans les limites définies dans la clause « Responsabilité » de l'accord principal.
- (d) Si les causes de non-disponibilité ne relèvent pas de la responsabilité du *prestataire de services*, le *prestataire de services* n'est plus soumis à son obligation de résultat. En particulier, le *prestataire de services* n'est pas responsable des restrictions de disponibilité dues aux pannes de courant ou aux interruptions de réseau qui échappent à l'influence et au contrôle du *prestataire de services*, aux pannes dues à une force majeure ou aux pannes causées par le *client*.