

# Descrizione della disponibilità

Questa Descrizione della disponibilità si applica per la *piattaforma* del seguente *fornitore del servizio*:

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

di seguito collettivamente o individualmente, come richiesto dal contesto e dalla regione, "*fornitore del servizio*"

## 1. Disponibilità

### 1.1. Disponibilità della piattaforma

La disponibilità mensile della *piattaforma* è del 99.0 %.

### 1.2. Ciclo di aggiornamento

I *clienti* riceveranno automaticamente tutti gli aggiornamenti, incluse nuove funzionalità, miglioramenti e correzioni di bug, senza costi aggiuntivi.

## 2. Disponibilità dei servizi offerti da fornitori esterni

Il *fornitore del servizio* offre la seguente disponibilità mensile per quanto riguarda l'utilizzo di servizi forniti da fornitori esterni:

- Servizi con mappa all'interno dei Tracking & Visibility Services: 97.5 %

## 3. Calcolo della disponibilità della piattaforma, risoluzione dei problemi

- La disponibilità è generalmente calcolata in base al tempo in cui il modulo o la funzione non sono stati disponibili per il periodo concordato. Il *fornitore del servizio* misura la disponibilità stabilendo un collegamento in rete con i diversi componenti della *piattaforma* tramite https da diversi punti rimossi dall'ubicazione della *piattaforma* (uffici in Germania e Polonia), documentando il risultato e gli orari di accesso.
- La disponibilità è calcolata al netto della finestra di manutenzione, che generalmente ha luogo:
  - Domenica tra le ore 18:00 e le ore 22:00 (CET) (varia a seconda del servizio utilizzato, consultare la pagina <https://transporeon.statuspage.io> per i dati aggiornati)
- Una finestra di manutenzione di emergenza è una finestra di manutenzione prevista per risolvere l'indisponibilità.
- Il termine "*evento*" è utilizzato conformemente alle definizioni standard di Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Gli *eventi* sono classificati in 4 categorie in funzione del grado di urgenza; vedere Tabella 1: Livelli degli eventi. Gli *eventi* sono variazioni di stato che hanno rilevanza per la gestione di servizi IT o elementi di configurazione. Per natura, sono visibili a più clienti.
- Evento* di livello 1 secondo la Tabella 1: Livelli degli eventi rappresenta l'indisponibilità. La mancata disponibilità della *piattaforma* viene gestita dopo il suo rilevamento.
- Gli *eventi* dal livello 2 al livello 4 rientrano nell'ambito della disponibilità limitata. La disponibilità limitata della *piattaforma* viene gestita entro gli orari di assistenza della *piattaforma* e non attiva il calcolo della disponibilità della *piattaforma*. Le richieste di assistenza (ad es. <https://www.transporeon.com/en/support>) non rientrano in nessuno degli *eventi* sopra citati, in quanto non rappresentano una funzione tecnica/un modulo della *piattaforma*.
- Se il *cliente* segnala un problema, qualificato inizialmente come *evento*, che in seguito all'analisi risulta essere correlato all'infrastruttura del *cliente* e/o di fornitori terzi, il *fornitore del servizio* non ha alcuna responsabilità. Il *fornitore del servizio* indicherà al *cliente* la causa rilevata dal lato del *fornitore del servizio*, tuttavia è responsabilità del *cliente*, in autonomia o in collaborazione con i rispettivi fornitori terzi del *cliente*, intraprendere ulteriori azioni per attenuare o risolvere il problema.

Tabella 1: Livelli degli eventi

EVENTO	DESCRIZIONE DELL'EVENTO	RISOLUZIONE DEI PROBLEMI
<b>Livello 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un modulo critico non è disponibile (ad es. Transport Assignment "Best Carrier", Transport Assignment "Autonomous Procurement", Transport Assignment "No-Touch Order", Time Slot Management, Rate Management, Time Slot Management for Retailers) e/o</li> <li>i dati sono andati persi.</li> </ol>	Un evento di <b>Livello 1</b> ha la massima priorità e richiede immediata attenzione e risoluzione. Il <i>fornitore del servizio</i> lavorerà su un problema di questo tipo fino a quando non si trova una soluzione o una soluzione.
<b>Livello 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un modulo non critico non è disponibile (ad esempio, Reporting o Freight Procurement),</li> <li>un modulo chiave è fortemente compromesso,</li> <li>un gran numero di <i>utenti</i> è interessato e/o</li> <li>i tempi di risposta della <i>piattaforma</i> sono lenti.</li> </ol>	Un evento di <b>Livello 2</b> richiede immediata attenzione e risoluzione. Il <i>fornitore del servizio</i> lavorerà su un problema di questo tipo fino a quando non si trova una soluzione o una soluzione.
<b>Livello 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Una funzione non critica non è disponibile o compromessa (ad es. la funzione di ricerca in Transporeon-Web) e/o</li> <li>solo alcuni <i>utenti</i> sono interessati.</li> </ol>	
<b>Livello 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>L'evento non ha un impatto significativo sull'uso della <i>piattaforma</i> e/o</li> <li>vi è un rimedio alternativo.</li> </ol>	

\*Tutti i dati temporali indicati sono applicabili solo durante gli orari di assistenza specificati della rispettiva entità come *fornitore del servizio*, che è la vostra parte contrattuale, vedere 4 (Orari di assistenza di piattaforma).

Le disposizioni di cui sopra non si applicano se la causa dell'*evento* non è attribuibile al *fornitore del servizio*, tra cui anche i casi in cui il problema deriva dalla parte del *cliente*, come l'assenza di accesso a Internet, i malfunzionamenti dell'interfaccia nei sistemi interni del *cliente*, le interruzioni di rete, l'errata configurazione delle apparecchiature del *cliente*, le modifiche non autorizzate ai sistemi, i malfunzionamenti di software o hardware, le interruzioni di corrente, carenze nelle misure di sicurezza del *cliente*, o qualsiasi servizio, applicazione o infrastruttura di terzi su cui il *cliente* fa affidamento.

La disponibilità è calcolata come segue:

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

<b>Legenda:</b>	<b>V</b>	=	Disponibilità percentuale
	<b>NVH</b>	=	Importo totale di mancata disponibilità (senza disponibilità limitata) meno la finestra di manutenzione standard programmata e la finestra di manutenzione di emergenza, che è al di fuori della responsabilità del <i>fornitore del servizio</i> in base a 5.2 (Mancata garanzia di disponibilità della piattaforma) misurato in ore
	<b>GH</b>	=	Ammontare totale della disponibilità durante il periodo di riferimento misurato in ore

#### Esempio di calcolo:

Un modulo chiave è compromesso per 1 ora. Questo guasto si verifica al di fuori della finestra di manutenzione standard e della finestra di manutenzione di emergenza, che è al di fuori della responsabilità del *fornitore del servizio*. Il periodo di riferimento copre 720 ore. Ciò genera la seguente disponibilità:

$$V = 1 - (1/720) = 99.86 \%$$

## 4. Orari di assistenza di piattaforma

### 4.1. Orari di assistenza di Transporeon GmbH

Transporeon GmbH garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 (CET). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio e 25 e 26 dicembre.

#### 4.2. Orari di assistenza di Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00 (EST). Non viene fornita assistenza in occasione delle seguenti festività negli USA: Capodanno, Martin Luther King Day, Presidents' Day, Memorial Day, Independence Day, Festa del Lavoro, Thanksgiving Day e giorno dopo Thanksgiving (venerdì), vigilia di Natale e Natale.

#### 4.3. Orari di assistenza di Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30 (SGT). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 08:30 alle ore 12:00 (SGT). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Singapore: 1 gennaio (Capodanno), Capodanno Cinese, Venerdì Santo, 1 maggio (Festa del Lavoro), Vesak Day, Hari Raya Puasa, 9 agosto (National Day), Hari Raya Haji, Deepavali and 25 dicembre (Natale).

#### 4.4. Orari di assistenza di TOB «Транспореон»

TOB «Транспореон» garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 (CET). Il servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio e 25 e 26 dicembre.

#### 4.5. Procedura di risposta

- (a) Se un *evento* ha carattere generale e interessa più clienti, viene riconosciuto dal *fornitore del servizio* e viene inviata una notifica tramite la pagina di stato [transporeon.statuspage.io](http://transporeon.statuspage.io).
- (b) È responsabilità del *cliente* iscriversi a questa pagina per ricevere automaticamente tali informazioni, che vengono trasmesse in tempo reale e sono considerate una prima risposta.
- (c) Se un *evento* viene riconosciuto e segnalato dal *cliente*:
  - (i) La prima risposta proviene dal *fornitore del servizio* e può essere fornita mediante:
    - Risposta telefonica,
    - Risposta scritta, in cui si conferma il ricevimento e la presa in carico della richiesta, si indica al *cliente* il responsabile del disbrigo e come può contribuire alla soluzione.
  - (ii) La prima risposta, trasmessa telefonicamente o per iscritto, è disponibile negli orari di assistenza indicati per le regioni specifiche nella 4 (**Orari di assistenza di piattaforma**) e viene fornita immediatamente dopo la creazione della richiesta, e al più tardi entro un'ora. Se la richiesta viene presentata al di fuori dell'orario indicato per la regione in cui ha luogo e deve essere risolta, sarà gestita in via prioritaria il giorno lavorativo successivo.

### 5. Informazioni sulla disponibilità della piattaforma

- (a) Il *fornitore del servizio* invierà al *cliente* un rapporto sulla disponibilità della *piattaforma* per il mese solare precedente su richiesta.
- (b) Se espressamente concordato dalle *parti* nella Descrizione dei lavori, il *fornitore del servizio* metterà a disposizione del *cliente* un rapporto di disponibilità esteso, che includa la disponibilità della *piattaforma* per il mese solare precedente, gli eventi di Livello 1 e 2 secondo la Tabella 1: Livelli degli eventi di cui sopra:

#### 5.1. Obblighi di collaborazione in capo al cliente

- (a) Per quanto riguarda la fornitura dei *servizi*, il *fornitore del servizio* dipende dall'adempimento degli obblighi di collaborazione da parte del *cliente*.
- (b) Il *cliente* contatterà immediatamente il *fornitore del servizio* in caso di mancata disponibilità, fornendo tutti i dettagli di cui il *fornitore del servizio* ha bisogno per riprodurre l'errore e per identificare e correggere le cause della mancata disponibilità.
- (c) Ogni notifica di mancata disponibilità sarà oggetto di verifica preliminare da parte del *cliente* per stabilire se la mancata disponibilità sia da addebitare al *cliente* (ad esempio assenza di connessione a Internet, ecc.).
- (d) Se ciò non accade affatto o entro il termine specificato, il *fornitore del servizio* è esonerato in tutto o in parte dal suo obbligo di prestazione, fino a che il *cliente* non abbia adempiuto ai suoi obblighi.
- (e) Il *fornitore del servizio* si riserva il diritto cercare ulteriore ricorso legale.

#### 5.2. Mancata garanzia di disponibilità della piattaforma

- (a) Se il *fornitore del servizio* non riesce a raggiungere la disponibilità della *piattaforma* in base a 1.1 (**Disponibilità della piattaforma**), il *cliente* ha diritto ad una corrispondente riduzione proporzionale della tariffa pagata per i *servizi* interessati. Il *fornitore del servizio* calcolerà l'importo ridotto su richiesta del *cliente* e lo comunicherà al *cliente*. Non è applicabile alcun credito in caso di richieste di Livello 1 e 2 non pertinenti o richieste operative su base giornaliera. Il *cliente* è consapevole che il *fornitore del servizio* raccomanda l'utilizzo del portale di assistenza per la formulazione delle richieste e che le richieste via e-mail non hanno la priorità.

- (b) La risposta agli *eventi* viene trasmessa tramite la pagina di stato Transporeon all'indirizzo <https://transporeon.statuspage.io>. Il *cliente* deve iscriversi a questa pagina per ricevere notifiche in tempo reale e aggiornamenti in merito all'identificazione, analisi, mitigazione e risoluzione dell'*evento*.
- (c) Eventuali ulteriori richieste, in particolare di risarcimento, sussistono solo nella misura in cui ciò è previsto dalla clausola "Responsabilità" del contratto principale.
- (d) Se le cause della mancata disponibilità sono al di fuori della responsabilità del *fornitore del servizio*, il *fornitore del servizio* è esonerato dal suo obbligo di prestazione. In particolare, il *fornitore del servizio* non è responsabile di limitazioni di disponibilità dovute a interruzioni di corrente o di rete al di fuori dell'influenza e controllo del *fornitore del servizio*, interruzioni dovute a cause di forza maggiore o interruzioni causate dal *cliente*.