

# Opis dostępności

Ten opis dostępności ma zastosowanie w przypadku *platformy* następującego *dostawcy usług*:

- Transporeon GmbH, Heidenheimer Straße 55/1, 89075 Ulm, Niemcy
- Transporeon Group Americas Inc., 500 Office Center Drive, Suite 400, Fort Washington, Pennsylvania 19034, Stany Zjednoczone
- 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

łącznie lub indywidualnie, w zależności od kontekstu i regionu, dalej zwany „*dostawcą usług*”

## 1. Dostępność

### 1.1. Dostępności platformy

Miesięczna dostępność *platformy* wynosi 99 0 %.

### 1.2. Cykl aktualizacji

*Klienci* będą automatycznie otrzymywać wszystkie aktualizacje, w tym nowe funkcje, ulepszenia i poprawki błędów, bez dodatkowych opłat.

## 2. Dostępność usług dostawców zewnętrznych

*Dostawca usług* oferuje następującą miesięczną dostępność w zakresie korzystania z usług świadczonych przez usługodawców zewnętrznych:

- Usługi map w Tracking & Visibility Services: 97 5 %

## 3. Obliczanie dostępności platformy, diagnostyka

- Dostępność jest zasadniczo obliczana na podstawie czasu trwania niedostępności modułu lub funkcji w uzgodnionym okresie. *Dostawca usług* mierzy dostępność w następujący sposób: ustanowienie połączenia sieciowego z różnymi komponentami *platformy* za pomocą https z kilku punktów usuniętych z lokalizacji *platformy* (biura w Niemczech i w Polsce), dokumentując wynik i czas dostępu.
- Od dostępności odejmuje się okno konserwacji, które zazwyczaj jest wyznaczone na:
  - Niedziele pomiędzy 18:00 a 22:00 (CET) (zależy ono od używanej usługi; bieżące informacje są publikowane na stronie <https://transporeon.statuspage.io/>)
- Awaryjne okno konserwacji to okno konserwacji ustanowione w celu usunięcia przyczyny niedostępności platformy.
- Termin „*zdarzenie*” definiowany jest zgodnie ze standardami Biblioteki Infrastruktury Informatycznej (ITIL). Zdarzenia są podzielone na 4 kategorie, zależnie od stopnia pilności; zob. **Tabela 1: Stopnie Zdarzeń**. *Zdarzenia* to zmiany stanu, które mają istotne znaczenie podczas zarządzania usługą IT lub innym elementem konfiguracji. Z natury są one zauważalne przez wielu klientów.
- Zdarzenie* poziomu 1 według **Tabela 1: Stopnie Zdarzeń** oznacza niedostępność. Problem niedostępności *platformy* jest rozwiązywany po jego wykryciu.
- Zdarzenia* od poziomu 2 do 4 oznaczają ograniczoną dostępność. Ograniczona dostępność *platformy* jest obsługiwana w ramach czasu pracy wsparcia technicznego *platformy* i nie wywołuje obliczenia dostępności *platformy*. Prośby o wsparcie (np. <https://www.transporeon.com/en/support>) nie należą do żadnego z wyżej wymienionych *zdarzeń*, ponieważ nie stanowią technicznie funkcji ani modułu *platformy*.
- Jeśli *klient* zgłosi problem, początkowo sklasyfikowany jako *zdarzenie*, ale po przeprowadzeniu analizy wskaże problem z własną infrastrukturą *klienta* i/lub innych dostawców usług, *dostawca usług* nie ponosi odpowiedzialności. *Dostawca usług* wskaże *klientowi* rozpoznaną pierwotną przyczynę problemu po stronie *dostawcy usług*, ale odpowiedzialność za podjęcie dodatkowych kroków w celu złagodzenia i rozwiązania problemu leży po stronie *klienta*, samodzielnie lub we współpracy z innymi dostawcami *klienta*.

Tabela 1: Stopnie Zdarzeń

ZDARZENIE	OPIS ZDARZENIA	DIAGNOSTYKA
<b>Poziom 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Niedostępny jest jeden z kluczowych modułów (np. Transport Assignment "Best Carrier", Transport Assignment "Autonomous Procurement", Transport Assignment "No-Touch Order", Time Slot Management, Rate Management, Time Slot Management for Retailers) i/lub</li> <li>utraczone zostały dane.</li> </ol>	Zdarzenie <b>poziomu 1</b> ma najwyższy priorytet, co oznacza, że wymaga natychmiastowego działania i rozwiązania. <i>Dostawca usług</i> będzie pracował nad takim zdarzeniem do momenty znalezienia rozwiązania lub obejścia.
<b>Poziom 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Moduł niemający priorytetowego znaczenia nie jest dostępny (np. Raporty lub Freight Procurement),</li> <li>kluczowy moduł nie działa prawidłowo,</li> <li>usterką dotknięta jest duża liczba <i>użytkowników</i> i/lub</li> <li>czas reakcji <i>platformy</i> jest słaby.</li> </ol>	Zdarzenie <b>poziomu 2</b> wymaga natychmiastowego działania i rozwiązania. <i>Dostawca usług</i> będzie pracował nad takim zdarzeniem do momenty znalezienia rozwiązania lub obejścia.
<b>Poziom 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Któryś z modułów, które nie są kluczowe jest niedostępny lub uszkodzony (np. funkcja szukaj w Transporeon-Web) i/lub</li> <li>usterką dotknięta jest niewielka liczba <i>użytkowników</i>.</li> </ol>	
<b>Poziom 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Zdarzenie to nie ma znaczącego wpływu na korzystanie z <i>platformy</i> i/lub</li> <li>istnieje obejście problemu.</li> </ol>	

\*Wszystkie deklarowane czasy obowiązują tylko w określonych czasach pracy wsparcia technicznego podmiotu wskazanego jako *dostawca usług*, który jest stroną umowy, patrz 4 (Czas pracy wsparcia technicznego platformy).

Powyższe postanowienia nie mają zastosowania, jeśli przyczyna *zdarzenia* nie jest zawiniona przez *dostawcę usług*, w tym m.in. w sytuacjach, w których problem powstał po stronie *klienta*, jak brak dostępu do Internetu, wadliwe działanie interfejsów w wewnętrznych systemach *klienta*, zakłócenia w działaniu sieci, błędna konfiguracja sprzętu *klienta*, nieautoryzowane modyfikacje systemów, wadliwe działanie oprogramowania lub sprzętu, przerwy w dostawie energii elektrycznej, niezadziałanie środków bezpieczeństwa *klienta* lub awarie w dowolnych usługach, aplikacjach lub elementach infrastruktury zewnętrznych podmiotów, z których korzysta *klient*.

Dostępność wyliczana jest w sposób następujący:

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

<b>Legenda:</b>	<b>V</b>	=	Dostępność procentowo
	<b>NVH</b>	=	Całkowita ilość niedostępności (bez uwzględnienia dostępności ograniczonej) pomniejszona o standardowe okno konserwacji i okno konserwacji awaryjnej, co jest poza zakresem odpowiedzialności <i>dostawcy usług</i> zgodnie z 5.2 (Niezapewnienie dostępności platformy), mierzone w godzinach
	<b>GH</b>	=	Łączna wartość dostępności w okresie, którego dotyczy raport, mierzona w godzinach

#### Wyliczenie przykładowe:

Moduł krytyczny nie działa w przypadku 1 godziny. Usterka następuje poza planowanym czasem konserwacji oraz poza nadprogramowym czasem konserwacji, niebędącym wynikiem okoliczności, za które nie jest odpowiedzialny *dostawca usług*. Okres, którego dotyczy raport wynosi 720 godzin. Wynik wyliczenia dostępności będzie następujący:

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

## 4. Czas pracy wsparcia technicznego platformy

### 4.1. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon GmbH

Transporeon GmbH zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 stycznia, Wielki Piątek, Poniedziałek Wielkanocny, 1 maja oraz 25 i 26 grudnia.

#### 4.2. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 08:00 do 18:00 (EST). Dział wsparcia jest nieczynny w następujące święta w USA: Nowy Rok, Urodziny Martina Luthera Kinga, Dzień Prezydenta, Dzień Pamięci, Dzień Niepodległości, Święto Pracy, Dzień Dziękczynienia, Dzień po Dziękczynieniu (piątek), Wigilia Bożego Narodzenia i Boże Narodzenie.

#### 4.3. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 08:30 do 17:30 (SGT). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 08:30 do 12:00 (SGT). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Wsparcie techniczne nie jest również dostępne w następujące święta państwowe w Singapurze: 1 Stycznia (Nowy Rok), Chiński Nowy Rok, Wielki Piątek, 1 Maja (Święto Pracy), Wesak, Koniec Ramadanu, 9 Sierpnia (Rocznica Proklamowania Niepodległości), Muzułmański Nowy Rok, Diwali oraz 25 Grudnia (Boże Narodzenie).

#### 4.4. Czas pracy wsparcia technicznego TOB «Транспореон»

TOB «Транспореон» zapewnia wsparcie w dniach pon.-pt. od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 stycznia, Wielki Piątek, Poniedziałek Wielkanocny, 1 maja oraz 25 i 26 grudnia.

#### 4.5. Procedura reakcji

- (a) Jeśli *zdarzenie* ma charakter ogólny i dotyczy większej liczby klientów, jest uznawane przez *dostawcę usług*, a następnie za pośrednictwem strony statusu [transporeon.statuspage.io](https://transporeon.statuspage.io) jest wysyłane powiadomienie.
- (b) Obowiązkiem *klienta* jest zasubskrybowanie tej strony w celu automatycznego otrzymywania takich informacji. Informacje tego typu są dostarczane w czasie rzeczywistym i są uważane za pierwszą reakcję.
- (c) Jeśli *zdarzenie* zostanie rozpoznane i zgłoszone przez *klienta*:
  - (i) Pierwsza reakcja pochodzi od *dostawcy usług* i może być zrealizowana w sposób opisany poniżej:
    - Odpowiedź telefoniczna
    - Pisemna odpowiedź z potwierdzeniem przyjęcia żądania i informacją, że pracujemy nad rozwiązaniem problemu. Informuje ona *klienta*, kto jest odpowiedzialny za to zadanie oraz w jaki sposób mogą przyczynić się do jego realizacji.
  - (ii) Pierwsza reakcja, telefoniczna lub na piśmie, jest udzielana w czasie pracy wsparcia technicznego określonego dla poszczególnych regionów w sekcji 4 (Czas pracy wsparcia technicznego platformy). Taka reakcja zostanie wykonana niezwłocznie po utworzeniu żądania, najpóźniej w ciągu jednej godziny. Jeśli żądanie złożono poza godzinami pracy regionu, w którym je złożono i które zajmie się jego rozwiązaniem, zostanie ono rozpatrzone priorytetowo w następnym dniu roboczym.

### 5. Informacje na temat dostępności platformy

- (a) *Dostawca usług* prześle *klientowi* raport o dostępności *platformy* za poprzedni miesiąc kalendarzowy na żądanie.
- (b) Jeśli zostanie to wyraźnie uzgodnione przez *strony* w dowolnym zestawieniu prac, *dostawca usług* udostępni *klientowi* rozszerzony raport dostępności, który zawiera informacje o dostępności *platformy* za poprzedni miesiąc kalendarzowy, wszystkie incydenty na poziomie 1 i 2, zgodnie z powyższą Tabelą 1: Stopnie Zdarzeń.

#### 5.1. Obowiązki klienta w zakresie współpracy

- (a) Świadczenie *usług*, przez *dostawcę usług* jest zależne od wypełniania przez *klienta* swoich obowiązków w zakresie współpracy.
- (b) W przypadku wystąpienia niedostępności *klient* niezwłocznie powiadomi *dostawcę usług*, podając wszystkie dane, których *dostawca usług* potrzebuje, aby odtworzyć błąd oraz zidentyfikować i naprawić przyczyny niedostępności.
- (c) Przed przekazaniem powiadomienia o niedostępności *klient* powinien zweryfikować, czy brak dostępności nie powstał po stronie *klienta* (np. z powodu niedostępności połączenia internetowego itp.).
- (d) Jeżeli nie nastąpi to w ogóle lub w określonym terminie, *dostawca usług* jest zwolniony w całości lub w części z obowiązku wykonania usługi, aż do momentu, gdy *klient* wypełni swoje obowiązki.
- (e) *Dostawca usług* zastrzega sobie prawo do dochodzenia dalszych odszkodowań w związku z takim opóźnieniem.

#### 5.2. Niezapewnienie dostępności platformy

- (a) Jeżeli *dostawca usług* nie zapewni dostępności *platformy* zgodnie z 1.1 (Dostępności platformy), *klient* ma prawo do odpowiedniego proporcjonalnego obniżenia uiszczanej opłaty za odpowiednie *usługi*. *Dostawca usług* obliczy obniżoną kwotę na żądanie *klienta* i poinformuje o tym *klienta*. Zwrot kosztów nie jest stosowany w przypadku żądań poziomu 1 i 2 lub codziennych żądań operacyjnych. *Klient* przyjmuje do wiadomości, że *dostawca usług* zaleca korzystanie z portalu wsparcia technicznego w celu sformułowania żądania oraz że żądania e-mail nie są priorytetowe.

- (b) Odpowiedź na *zdarzenia* jest przesyłana za pośrednictwem strony statusu Transporeon <https://transporeon.statuspage.io>. *Klient* musi zasubskrybować stronę statusu, aby otrzymywać powiadomienia i aktualizacje w czasie rzeczywistym na temat identyfikacji, analizy, złagodzenia i rozwiązania *zdarzenia*.
- (c) Dalsze roszczenia, w szczególności o odszkodowanie, istnieją tylko w zakresie przewidzianym w klauzuli "Odpowiedzialność" umowy podstawowej.
- (d) Jeżeli przyczyny niedostępności są poza zakresem odpowiedzialności *dostawcy usług*, *dostawca usług* jest zwolniony z obowiązku świadczenia usługi. W szczególności *dostawca usług* nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia dostępności wynikające z braku zasilania lub awarii sieci, na które *dostawca usług* nie ma wpływu i nad którymi nie ma kontroli, awarii spowodowanych siłą wyższą lub przestojami spowodowanymi przez *klienta*.