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.

Tillgänglighetsbeskrivning

1. Tillgänglighet

1.1. Tillgänglighet till *plattform*

Månatlig tillgänglighet till *plattform* är 99,0 %.

1.2. Uppgraderingsperiod

Tjänsteleverantörens uppgradering av *plattformen* utförs från standardfönstret för underhåll under en 4-veckorsperiod. Uppgraderingarna meddelas i förväg och kan inte senareläggas av *kunden*.

2. Tillgänglighet till externa utförares tjänster

Tjänsteleverantören gör det möjligt att använda följande tjänster månatligen som tillhandahålls av externa utförare:

(a) Spårning & Synlighet-*tjänster*: 97,5 %

(b) Karttjänster inom Spårning & Synlighet-*tjänster*: 97,5 %

(c) Kart- och geolokaliseringbaserade *tjänster*: 97,5 %

(d) Avståndsberäkning: 97,5 %

3. Beräkning av tillgänglighet, felsökning

(a) *Tjänsteleverantören* mäter åtkomsten på följande sätt: genom att upprätta en nätverksanslutning till de olika komponenterna i *plattformen* via https från flera platser på avstånd från platsen för *plattformen* (kontor i Tyskland och Polen) och dokumentera resultatet och åtkomsttiderna.

(b) Tillgänglighet beräknas med avdrag för följande standardunderhållsfönster:

- söndagar mellan 18:00 och 22:00 (CET)

(c) Ett oförutsett underhållsfönster är ett underhållsfönster som initieras för att åtgärda åtkomstproblemet.

(d) Termen "händelse" definieras enligt-standarderna Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Händelser klassificeras i 4 kategorier efter hur brådskande de är, se tabellen **Händelsenivåer**.

(e) Åtkomstproblemet utgörs av en händelse på nivå 1 enligt tabellen **Händelsenivåer**. Åtkomstproblemet för *plattformen* åtgärdas efter att det upptäcks.

(f) Händelser från nivå 2 till 4 utgör en begränsad tillgänglighet. Den begränsade tillgängligheten av *plattformen* hanteras inom *plattformens* supporttider.

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)

Tabell 1: Händelsenivåer

Händelse	Händelsebeskrivning	Felsökning
Nivå 1	1. En kritisk modul (t.ex. Transporttilldelning "best carrier", Transporttilldelning "no-touch order", Tidsfönsterhantering, Tariffhantering, Fakturering) är inte tillgänglig och/eller 2. data har förlorats.	En händelse på **nivå 1** har högsta prioritet och kräver omedelbar tillsyn och reparation. *Tjänsteleverantören* åtgärdar en sådan händelse tills en lösning eller workaround har hittats.
Nivå 2	1. En icke-kritisk modul (t.ex. Transportsynlighet, Rapportering eller Offerering) är inte tillgänglig, 2. en kritisk modul är kraftigt nedsatt, 3. ett stort antal Användare påverkas och/ eller 4. svarstiderna på Plattformen är dåliga.	En händelse på **nivå 2** kräver omedelbar tillsyn och reparation. *Tjänsteleverantören* åtgärdar en sådan händelse tills en lösning eller workaround har hittats.
Nivå 3	1. En icke-kritisk funktion (t.ex. sökfunktion i Transporeon-Web) är nedsatt eller inte tillgänglig och/ eller 2. ett litet antal Användare påverkas.	*Tjänsteleverantören* kommer att hantera en händelse på **nivå 3** snabbt och åtgärda problemet, för att avhjälpa nedsättningen i användning av Plattformen så snart som möjligt.
Nivå 4	1. Händelsen har ingen betydande påverkan på användningen av Plattformen och/ eller så 2. har det tagits fram en workaround.	*Tjänsteleverantören* kommer att hantera en händelse på **nivå 4** så snart som möjligt och åtgärda problemet inom en rimlig tidsperiod som skall fastställas tillsammans med *kunden*.

(h) Tillgängligheten beräknas som följer:
V = 1 - (NVH/GH)

Legend:	**V**	=	Availability in percent	**Teckenförklaring:**	**V**	=	Tillgänglighet i procent
	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**	=	Total tid utan tillgänglighet (utan begränsad tillgänglighet) med avdrag för schemalagt tidsfönster för standardunderhåll och oförutsett underhållsfönster, vilket ligger utom *tjänsteleverantörens* ansvar enligt **5.2. (Underlåtenhet att uppfylla tillgängligheten till *plattformen*)**, i timmar
	GH	=	Total amount of availability during the reporting period, measured in hours		**GH**	=	Total tid tillgänglighet under rapporteringsperioden, i timmar
Example calculation:				**Exempelberäkning:**			
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: **V = 1 - (1/720) = 99.86 %**				Funktionen för en kritisk modul fallerar under 1 timme. Det här funktionsavbrottet inträffar utanför tidsfönstret för standardunderhåll och inte under ett oförutsett underhållsfönster vilket ligger bortom *tjänsteleverantörens* ansvar. Rapporteringsperioden omfattar 720 timmar. Detta resulterar i följande tillgänglighet: **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. Supporttider för *plattformen*

4.1. Supporttider för *Transporeon:s plattformen* genom Transporeon GmbH

Transporeon GmbH tillhandahåller support måndag till fredag från 07:30 till 18:00 (CET). Den 24 och 31 december ges support från 07:30 till 12:00 (CET). Ingen support om den 24 eller 31 december infaller en lördag eller söndag. Inte heller tillhandahålls någon support på följande tyska helgdagar: 1 januari, långfredagen, annandag påsk, 1 maj och 25 och 26 december.

4.2. Supporttider för *Ticontract:s plattformen* genom Transporeon GmbH

Transporeon GmbH tillhandahåller support måndag till fredag från 08:00 till 18:00 (CET). Support är inte tillgänglig den 24 och 31 december. Inte heller tillhandahålls någon support på följande tyska helgdagar: 1 januari, 6 januari, långfredagen, annandag påsk, 1 maj, Kristi himmelsfärdsdag, annandag pingst, 20 juni, 3 oktober, 1 november, 25 och 26 december.

4.3. Supporttider av Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. tillhandahåller support måndag till fredag från 08:00 till 18:00 (EST). Den 24 och 31 december ges support från 08:00 till 12:00 (EST). Ingen support om den 24 eller 31 december infaller en lördag eller söndag. Inte heller tillhandahålls någon support på följande helgdagar i USA: Nyårsdagen, Martin Luther King-dagen, presidentens dag, Memorial Day, USA:s självständighetsdag, Labor Day, tacksägelsedagen, dagen efter tacksägelsedagen (fredag) och juldagen.

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. Supporttider av Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. tillhandahåller support måndag till fredag från 08:30 till 17:30 (SGT). Den 24 och 31 december ges support från 08:30 till 12:00 (SGT). Ingen support om den 24 eller 31 december infaller en lördag eller söndag. Inte heller tillhandahålls någon support på följande helgdagar i Singapore: 1 januari (nyårsdagen), det kinesiska nyåret, långfredagen, 1 maj (arbetarrörelsens dag), Vesak, Hari Raya Puasa, 9 augusti (nationaldagen), Hari Raya Haji, Deepavali och 25 december (juldagen).

4.5. Supporttider av ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» tillhandahåller support måndag till fredag från 07:30 till 18:00 (CET). Den 24 och 31 december ges support från 07:30 till 12:00 (CET). Ingen support om den 24 eller 31 december infaller en lördag eller söndag. Inte heller tillhandahålls någon support den 1 januari och 1 maj.

4.6. Supporttider av TOV «Transporeon»

TOV "Transporeon" tillhandahåller support måndag till fredag från 07:30 till 18:00 (CET). Den 24 och 31 december ges support från 07:30 till 12:00 (CET). Ingen support om den 24 eller 31 december infaller en lördag eller söndag. Inte heller tillhandahålls någon support på följande tyska helgdagar: 1 januari, långfredagen, annandag påsk, 1 maj och 25 och 26 december.

5. Information om *plattformens* tillgänglighet

Kunden får på begäran en standardrapport om *plattformens* tillgänglighet gällande föregående kalendermånad.

5.1. Skyldigheter vid *kund*

(a) Vad gäller tillhandahållandet av *tjänster* är *tjänsteleverantören* beroende av att *kunden* fullgör sina samarbetsförpliktelser.

(b) *Kunden* meddelar *tjänsteleverantören* omedelbart i händelse av åtkomstproblem och tillhandahåller alla uppgifter som *tjänsteleverantören* behöver för att reproducera felet samt identifiera och rätta till orsakerna till åtkomstproblemet.

(c) Alla meddelanden om åtkomstproblem ska först kontrolleras av *kunden* för att upptäcka om felet beror på *kunden* själv (t.ex. avsaknad av internetuppkoppling).

(d) Om detta inte sker eller inte sker inom den specifika tidsperioden friskrivs *tjänsteleverantören* fullständigt eller delvis från sina prestationsskyldigheter tills det att *kunden* har uppfyllt sina skyldigheter.

(e) *Tjänsteleverantören* förbehåller sig rätten att begära ytterligare rättslig prövning.

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.

6. Binding version

In case of contradictions between the English and the translated version the English language version shall prevail.

5.2. Underlåtenhet att uppfylla tillgängligheten till *plattformen*

(a) Om *tjänsteleverantören* underlåter att uppfylla tillgängligheten till *plattformen* enligt **1.1. (Tillgänglighet till *plattform*)**, har *kunden* exklusiv rätt till en motsvarande proportionell minskning av den betalda avgiften för de *tjänster* som påverkats. *Tjänsteleverantören* kommer att beräkna minskningen på *kundens* begäran och kommunicera detta till *kunden*.

(b) Alla övriga anspråk, speciellt gällande ersättning, existerar endast i enlighet med vad som överenskommits i avsnittet för ansvarsskyldighet i det ingångna avtalet rörande bruk av *plattformen*.

(c) Om orsakerna till åtkomstproblemet ligger utanför *tjänsteleverantörens* ansvar friskrivs *tjänsteleverantören* från sina prestationsskyldigheter, såvida inte *tjänsteleverantören* har utfäst en garanti. *Tjänsteleverantören* är inte ansvarig för begränsningar i åtkomsten som beror på, i synnerhet, strömavbrott eller nätverksproblem som *tjänsteleverantören* inte kan påverka eller kontrollera, avbrott på grund av force majeure eller avbrott som orsakats av *kunden*.

6. Bindande version

Vid inkonsekvenser mellan den engelska och den översatta versionen är det den engelska versionen som är giltig.