

Availability Description

Описание на достъпността

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.

1. Достъпност

1.1. Достъпност на платформата

Месечната достъпност на платформата е 99,0 %.

1.2. Цикъл на модернизации

Модернизациите на платформата чрез доставчик на услугите ще се извършва в рамките на стандартния прозорец на поддръжка по-долу в 4-седмичен цикъл. Модернизациите ще бъдат предварително обявени и не могат да бъдат отложени от клиента.

2. Наличност на услуги от външни доставчици

Доставчик на услуга предлага следната месечна достъпност по отношение на използването на услуги, предоставяни от външни доставчици:

- (a) Услугите на Проследяване и видимост: 97,5 %
- (b) Услугите въз основа на картите в рамките на услуги за видимост: 97,5 %
- (c) Услугите въз основа с картите и геолокация: 97,5 %
- (d) Изчисляване на разстояние: 97,5 %

3. Изчисляване на достъпност, отстраняване на неизправности

- (a) Доставчик на услуги измерва достъпността по следния начин: установяване на мрежова връзка с различните компоненти на платформа чрез https от няколко точки, премахнати от локализацията на платформата (офиси в Германия и Полша), документиране на резултата и времето на достъп.
- (b) Достъпността се изчислява като се извади следния стандартен прозорец за поддръжка:
 - неделя между 18:00 и 22:00 (CET)
- (c) Прозорец за аварийна поддръжка е прозорец за поддръжка, иницииран за разрешаване на недостъпността.
- (d) Терминът „събитие“ се дефинира съгласно стандартите на Библиотека на инфраструктурата на информационните технологии (ITIL) Събитията се класифицират в 4 категории в зависимост от нивото на тяхната спешност; вижте таблица Нива на събития.
- (e) Събитие от ниво 1, съгласно с таблица Нива на събития представлява недостъпността. Недостъпността на платформата се разрешава след нейното откриване.
- (f) Събитията от ниво 2 до 4 представляват ограничената достъпност. Ограничената достъпност на платформата се разрешава в рамките на часовете за поддръжка на платформата.

Table 1: Event Levels

EVENT	EVENT DESCRIPTION	TROUBLESHOOTING
Level 1	<ol style="list-style-type: none"> 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 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	<ol style="list-style-type: none"> A non-critical module (e.g. Transport Visibility, Reporting or Tendering) is not available, a critical module is severely impaired, a large number of Users are affected and/or 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	<ol style="list-style-type: none"> A non-critical function (e.g. search function in Transporeon-Web) is not available or impaired and/or 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	<ol style="list-style-type: none"> The event has no significant impact on the use of the Platform and/or 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.

Таблица 1: Нива на събития

СЪБИТИЕ	ОПИСАНИЕ НА СЪБИТИЕТО	ОТСТРАНЯВАНЕ НА НЕИЗПРАВНОСТТА
Ниво 1	<ol style="list-style-type: none"> Не е достъпен критичен модул (Възлагане на превоз „best carrier“, Възлагане на превоз „no-touch order“ или Управление на времеви слотове, Rate Management, Billing) и/или данните са изгубени. 	Събитие от ниво 1 е с най-висок приоритет и изисква незабавно внимание и разрешаване. <i>Доставчик на услуга</i> ще работи върху такова събитие докато разрешение или временно решение е намерено.
Ниво 2	<ol style="list-style-type: none"> Не е достъпен модул, който е необходим (напр. Проследяване на превози, Докладване или Изготвяне на оферти), сериозно повреден критичен модул, засегнати са голям брой Потребители и/или времето за отговор на Платформата е забавено. 	Събитие от ниво 2 изисква незабавно внимание и разрешаване. <i>Доставчик на услуга</i> ще работи върху такова събитие докато разрешение или временно решение е намерено.
Ниво 3	<ol style="list-style-type: none"> Не е достъпна или е нарушена функция, която не е необходима (напр. функция търсене в Transporeon-Web) и/или засегнати са малко на брой Потребители. 	<i>Доставчик на услуга</i> ще работи по събитие от ниво 3 бързо и ще разреши проблема, за да отстрани отстраненото използване на съответната Платформа във възможно най-кратък срок.
Ниво 4	<ol style="list-style-type: none"> Събитието не оказва значително влияние върху използването на Платформа и/или има временно решение. 	<i>Доставчик на услуга</i> ще работи по събитие от ниво 4 във възможно най-кратък срок и ще разреши проблема в рамките на разумен срок, договорен с <i>клиента</i> .

(h) Availability is calculated as follows:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

(h) Достъпността се изчислява по следния начин:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<p>Legend: V = Availability in percent</p> <p>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 <i>platform</i>), measured in hours</p> <p>GH = Total amount of availability during the reporting period, measured in hours</p> <p>Example calculation:</p> <p>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:</p> <p>$V = 1 - (1/720) = 99.86 \%$</p>	<p>Легенда: V = Достъпност в проценти</p> <p>NVH = Обща недостъпност (без ограничената достъпност) минус планиран стандартен прозорец за поддръжка и прозорец за аварийна поддръжка, за който <i>доставчик на услуга</i> не носи отговорност съгласно 5.2. (Недостигане на достъпност на <i>платформа</i>), измерена в часове</p> <p>GH = Обща достъпност по време на отчетния период, измерена в часове</p> <p>Примерно изчисление:</p> <p>Критичен модул не работи в продължение на 1 час. Тази неизправност е настъпила извън стандартния прозорец за поддръжка и не по време на аварийен прозорец за поддръжка, за който <i>доставчик на услуга</i> не носи отговорност. Отчетният период обхваща 720 часа. Така е получена следната достъпност:</p> <p>$V = 1 - (1/720) = 99,86 \%$</p>
---	--

4. Support times of Platform

4. Часове за поддръжка в платформата

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.

4.1. Часове за поддръжка на Transporeon GmbH за платформата Transporeon

Transporeon GmbH предоставя от понеделник до петък от 07:30 до 18:00 (CET). На 24ти и 31ви декември, поддръжка се предоставя от 07:30 до 12:00 на обяд (CET). Не се предоставя поддръжка, ако 24ти или 31ви декември се пада в събота или неделя. Не се предлага поддръжка и по време на следните официални празници в Германия: 1ви януари, Велики петък, понеделник след Великден, 1ви май и 25ти и 26ти декември.

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.

4.2. Часове за поддръжка на Transporeon GmbH за платформата Ticontract

Transporeon GmbH предоставя от понеделник до петък от 08:00 до 18:00 (CET). На 24^{ти} и 31^{ви} декември поддръжката е недостъпна. Не се предлага поддръжка и по време на следните официални празници в Германия: 1^{ви} януари, 6^{ти} януари, Разпети петък, понеделник след Великден, 1^{ви} май, Възнесение Господне, понеделник след Петдесетница, 20^{ти} юни, 3^{ти} октомври, 1^{ви} ноември, 25^{ти} и 26^{ти} декември.

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

4.3. Часове за поддръжка в Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. предоставя от понеделник до петък от 08:00 до 18:00 (EST). На 24ти и 31ви декември, поддръжка се предоставя от 08:00 до 12:00 на обяд (EST). Не се предоставя поддръжка, ако 24ти или 31ви декември се пада в събота или неделя. Не се предлага поддръжка и по време на

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.

следните официални празници в САЩ: Нова година, Денят на Мартин Лутър Кинг, Денят на Президента, Денят на загиналите във войните, Денят на независимостта, Денят на труда, Денят на благодарността и денят след Деня на благодарността (Петък) и Коледа.

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).

4.4. Часове за поддръжка в Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. предоставя от понеделник до петък от 08:30 до 17:30 (SGT). На 24ти и 31ви декември, поддръжка се предоставя от 08:30 до 12:00 (SGT). Не се предоставя поддръжка, ако 24ти или 31ви декември се пада в събота или неделя. Не се предлага поддръжка и по време на следните официални празници в Сингапур: 1ви януари, Китайска Нова година, Разпети Петък, 1ви май, Весак, Рамазан байрам, 9ти август - национален празник, Курбан байрам, Дивали и 25ти Декември (Коледа).

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.

4.5. Часове за поддръжка в ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» предоставя от понеделник до петък от 07:30 до 18:00 (CET). На 24ти и 31ви декември, поддръжка се предоставя от 07:30 до 12:00 на обяд (CET). Не се предоставя поддръжка, ако 24ти или 31ви декември се пада в събота или неделя. Не се предлага поддръжка на 1ви януари и 1ви май.

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.

4.6. Часове за поддръжка на TOV "Transporeon"

TOV "Transporeon" предоставя от понеделник до петък от 07:30 до 18:00 (CET). На 24ти и 31ви декември, поддръжка се предоставя от 07:30 до 12:00 на обяд (CET). Не се предоставя поддръжка, ако 24ти или 31ви декември се пада в събота или неделя. Не се предлага поддръжка и по време на следните официални празници в Германия: 1ви януари, Велики петък, понеделник след Великден, 1ви май и 25ти и 26ти декември.

5. Information on availability of Platform

Upon request, Customer receives a standard report on the availability of Platform for the previous calendar month.

5. Информация за достъпността на платформи

При заявка *клиентът* получава стандартен доклад за достъпността на *платформата* за предишния календарен месец.

5.1. Customer cooperation obligations

- With regard to providing Services, Service Provider is dependent on Customer fulfilling its cooperation obligations.
- 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.
- 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.).
- 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.

5.1. Задължения за съдействие на клиента

- По отношение на предоставянето на *услуги, доставчик на услуга* зависи от изпълнението на задълженията за съдействие от страна на *клиента*.
- Клиент* уведомява *доставчик на услуга* незабавно в случай на недостъпност, като предоставя цялата информация, необходима за *доставчик на услуга*, за да възпроизведе грешката и за да идентифицира и отстрани причините за недостъпността.
- Всяко уведомление за недостъпност ще е предмет на предварителна проверка от *клиент* дали има проблем в частта на *клиент*, който да причинява недостъпността (напр. липсваща връзка с интернет и т.н.).
- Ако това не се случи изобщо или в указания срок, *доставчик на услуга* е изцяло или частично освободен от задължението си за изпълнение докато *клиент* изпълни своите задължения.

- (e) Service Provider reserves the right to seek further legal recourse.

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.

- (e) *Доставчик на услуга* си запазва право да потърси допълнителна правна защита.

5.2. Недостигане на достъпност на *платформа*

- (a) Ако *доставчик на услуга* не получи достъп към *платформата* съответно с 1.1. (Достъпност на *платформата*), *клиентът* има право на пропорционално намаление на заплащаното възнаграждение за съответни *услуги*. *Доставчик на услуга* ще изчисли намалената сума по искане на *клиент* и ще я съобщи на *клиент*.
- (b) Всякакви допълнителни претенции, особено за обезщетение, съществуват само до степен, според договореното в раздела за отговорност на сключеното споразумение за използване на *платформата*.
- (c) Ако причините за недостъпност са извън отговорността на *доставчика на услуги*, *доставчикът на услуги* се освобождава от своето задължение за изпълнение, освен ако *доставчикът на услуги* не е дал гаранция. По-конкретно, *доставчикът на услуги* не носи отговорност за ограничения на достъпността поради прекъсвания на електрозахранването или прекъсвания на мрежата извън влиянието и контрола на *доставчика на услуги*, прекъсвания поради форсмажорни обстоятелства или прекъсвания, причинени от *клиента*.

6. Обвързваща версия

В случай на противоречия между английската и преведената версия, приоритет има версията на английски език.