

Availability Description

Popis dostupnosti

1. Availability

1. Dostupnost

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.1. Dostupnost *platformy*

Měsíční dostupnost každé *platformy* je 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.

1.2. Cyklus inovace

Inovace *platformy* dělané *poskytovatelem služby* bude vykonaná v rámci intervalu standardní údržby uvedeného níže v 4-týdenním cyklu. Inovace budou předem ohlášeny a nelze je odložit *zákazníkem*.

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 %

2. Dostupnost služeb externích poskytovatelů

Poskytovatel služby nabízí následující dostupnost za měsíc s ohledem na využití služeb externích poskytovatelů:

- (a) *Služby Sledování & Viditelnost*: 97,5 %
- (b) *Mapové služby* v rámci *služeb Sledování & Viditelnosti*: 97,5 %
- (c) *Mapy a služby založené na geolokaci*: 97,5 %
- (d) *Výpočet vzdálenosti*: 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.

3. Výpočet vzdálenosti, odstraňování problémů

- (a) *Poskytovatel služby* měří dostupnost následujícím způsobem: vytvoří síťové připojení k různým komponentám *platformy* protokolem https z několika bodů vzdálených od pracoviště *platformy* (kanceláře v Německu a Polsku), přičemž dokumentuje výsledek a čas přístupu.
- (b) Do výpočtu není zahrnut následující interval standardní údržby:
 - každou neděli mezi 18:00 a 22:00 (CET)
- (c) Interval nouzové údržby je interval údržby iniciovaný k řešení nedostupnosti.
- (d) Výraz „událost“ je definován v souladu s normami Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Události jsou klasifikovány do 4 kategorií podle stupně naléhavosti; viz tabulka Úrovně událostí.
- (e) Událost úrovně 1 podle tabulky Úrovně událostí znamená nedostupnost. Nedostupnost *platformy* je zpracována po jejich detekci.
- (f) Události úrovně 2 až 4 znamenají omezenou dostupnost. Omezená dostupnost *platformy* je řešena v době podpory *platformy*.

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.

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

Tabulka 1: Úrovně událostí

UDÁLOST	POPIS UDÁLOSTI	ODSTRAŇOVÁNÍ PROBLÉMŮ
Úroveň 1	<ol style="list-style-type: none"> Kritický modul (Přidělování přeprav „best carrier“, Přidělování přeprav „no-touch order“, Správa Časových Oken, Řízení sazb, Fakturace) není k dispozici a/ nebo data jsou ztracena. 	Údálost úroveň 1 má nejvyšší prioritu a vyžaduje okamžitou pozornost a řešení. <i>Poskytovatel služby</i> bude na takové události pracovat, dokud nenalezne řešení nebo obejití chyby.
Úroveň 2	<ol style="list-style-type: none"> Nekritický modul (např. Sledování zásilek, Hlášení nebo Nabídkové Řízení) není k dispozici, kritický modul je vážně narušen, je ovlivněn velký počet Uživatelů a/nebo reakční doby Platformy jsou špatné. 	Údálost úroveň 2 vyžaduje okamžitou pozornost a vyřešení. <i>Poskytovatel služby</i> bude na takové události pracovat, dokud nenalezne řešení nebo obejití chyby.
Úroveň 3	<ol style="list-style-type: none"> Nekritická funkce (např. funkce vyhledávání v Transporeon-Web) není k dispozici nebo je narušena a/nebo je ovlivněn malý počet Uživatelů. 	<i>Poskytovatel služby</i> se bude událostí úroveň 3 bezodkladně zabývat a řešit problém, aby co nejdříve napravila nedostatek používání Platformy.
Úroveň 4	<ol style="list-style-type: none"> Údálost nemá žádný významný dopad na použití Platformy a/nebo existuje obejití. 	<i>Poskytovatel služby</i> se bude událostí úroveň 4 zabývat co nejdříve a problém vyřeší v rozumné době, po dohodě se <i>zákazníkem</i> .

(h) Dostupnost se počítá následovně:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<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>Legenda: V = Dostupnost v procentech</p> <p>NVH = Celkové množství nedostupnosti (bez omezené dostupnosti) minus plánovaný interval standardní údržby a interval nouzové údržby, za který <i>poskytovatel služby</i> nenese odpovědnost podle 5.2. (Nedosažení dohodnuté dostupnosti <i>platformy</i>), měřeno v hodinách</p> <p>GH = Celková výše dostupnosti během období hlášení měřená v hodinách</p> <p>Příklad výpočtu:</p> <p>Kritický modul selhává po dobu 1 hodiny. K tomuto selhání dochází mimo interval standardní údržby a ne během intervalu nouzové údržby, za který <i>poskytovatel služby</i> nenese odpovědnost. Období hlášení je 720 hodin. Výsledkem je následující dostupnost:</p> <p>V = 1 - (1/720) = 99,86 %</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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. Doby podpory platformy

4.1. Doby podpory společnosti Transporeon GmbH pro platformu Transporeon

Transporeon GmbH poskytuje podporu od pondělí do pátku od 07:30 do 18:00 (CET). Dne 24. a 31. prosince je podpora poskytována od 07:30 do 12:00 poledne (CET). Podpora není poskytována, pokud 24. nebo 31. prosinec připadnou na sobotu či neděli. Podpora také není poskytována v následujících německých veřejných svátcích: 1. ledna, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1. května jakož i 25. a 26. prosince.

4.2. Doby podpory společnosti Transporeon GmbH pro platformu Ticontract

Transporeon GmbH poskytuje podporu od pondělí do pátku od 08:00 do 18:00 (CET). Dne 24. a 31. prosince není poskytována podpora. Podpora také není poskytována v následujících německých veřejných svátcích: 1. ledna, 6. ledna, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1. května, Nanebevstoupení Páně, Svatodušní pondělí, 20. června, 3. října, 1. listopadu, 25. a 26. prosince.

4.3. Doby podpory společnosti Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. poskytuje podporu od pondělí do pátku od 08:00 do 18:00 (EST). Dne 24. a 31. prosince je podpora poskytována od 08:00 do 12:00 poledne (EST). Podpora není poskytována, pokud 24. nebo 31. prosinec připadnou na sobotu či neděli. Podpora také není poskytována v následujících veřejných svátcích v USA: Nový rok, Den Martina Luthera Kinga, Den prezidentů, Den obětí války, Den nezávislosti, Svátek práce, Den díkůvzdání a den po díkůvzdání (pátek) a Vánoce.

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 OOO «Транспореон»

OOO «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.

4.4. Doby podpory společnosti Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. poskytuje podporu od pondělí do pátku od 08:30 do 17:30 (SGT). Dne 24. a 31. prosince je podpora poskytována od 08:30 do 12:00 (SGT). Podpora není poskytována, pokud 24. nebo 31. prosinec připadne na sobotu či neděli. Podpora také není poskytována v následujících singapurských veřejných svátcích: 1. ledna (Nový rok), čínský Nový rok, Velký pátek, 1. května (Svátek práce), Vesak, Hari Raya Pausa, 9. srpna (Státní svátek), Hari Raya Hari, Deepavali a 25. prosince (Vánoce).

4.5. Doby podpory společnosti OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» poskytuje podporu od pondělí do pátku od 07:30 do 18:00 (CET). Dne 24. a 31. prosince je podpora poskytována od 07:30 do 12:00 poledne (CET). Podpora není poskytována, pokud 24. nebo 31. prosinec připadne na sobotu či neděli. Podpora také není poskytována 1. ledna a 1. května.

4.6. Doby podpory společnosti TOV «Transporeon»

TOV “Transporeon” poskytuje podporu od pondělí do pátku od 07:30 do 18:00 (CET). Dne 24. a 31. prosince je podpora poskytována od 07:30 do 12:00 poledne (CET). Podpora není poskytována, pokud 24. nebo 31. prosinec připadne na sobotu či neděli. Podpora také není poskytována v následujících německých veřejných svátcích: 1. ledna, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1. května jakož i 25. a 26. prosince.

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

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

5.2. Failure to achieve the availability of Platform

- 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

5. Informace o dostupnosti platformy

Na vyzádnání *zákazník* obdrží standardní sestavu o dostupnosti *platformy* za předcházející kalendářní měsíc.

5.1. Povinnosti *zákazníka* poskytnout součinnost

- Při poskytování *služeb* je *poskytovatel služby* závislý na tom, zda *zákazník* bude plnit své povinnosti týkající se součinnosti.
- Zákazník* upozorní *poskytovatele služby* okamžitě na událost nedostupnosti, přičemž sdělí všechny podrobnosti, které *poskytovatel služby* potřebuje k reprodukování chyby a k identifikaci a nápravě příčin nedostupnosti.
- Každé oznámení o nedostupnosti musí být nejprve ověřeno *zákazníkem*, zda nedostupnost není způsobena chybou na straně *zákazníka* (např. dostupnost internetového připojení atd.).
- Jestliže k tomu nedojde vůbec nebo nedojde do stanovené doby, *poskytovatel služby* bude zcela nebo zčásti zproštěna závazku plnění, dokud *zákazník* své povinnosti nesplní.
- Poskytovatel služby* si vyhrazuje právo vyhledat další nápravu právní cestou.

5.2. Nedosažení dohodnuté dostupnosti platformy

- Jestliže *poskytovatel služby* nedosáhne provést dostupnosti *platformy* podle klauzule 1.1. (Dostupnost *platformy*), *zákazník* je oprávněn k odpovídající poměrně snížení

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.

zaplaceného poplatku za ovlivněné *služby*. *Poskytovatel služby* vypočte sníženou částku na základě požadavku *zákazníka* a sdělí ji *zákazníkovi*.

- (b) Jakékoliv další nároky, zejména o náhradu, existují pouze v rozsahu stanoveném v části ručení uzavřené smlouvy ohledně používání *platformy*.
- (c) Jestliže jsou příčiny nedostupnosti mimo odpovědnost *poskytovatele služby*, bude *poskytovatel služby* zproštěn plnění svého závazku, pokud na takové případy neposkytuje *poskytovatel služby* záruku. *Poskytovatel služby* není zvláště zodpovědný za omezení dostupnosti v důsledku výpadku napájení, výpadků sítě mimo vliv a kontrolu *poskytovatele služby* a výpadků z důvodu vyšší moci nebo výpadků způsobených *zákazníkem*.

6. Binding version

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

6. Závazná verze

V případě rozporů mezi anglickou a přeloženou verzí bude mít přednost verze v anglickém jazyce.