

# Availability Description

# Descripción de la disponibilidad

## 1. Availability

## 1. Disponibilidad

### 1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

### 1.1. Disponibilidad de la *plataforma*

La disponibilidad mensual de la *plataforma* es del 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. Ciclo de actualización

Las actualizaciones del *proveedor de servicios* en la *plataforma* se llevarán a cabo dentro de la ventana de mantenimiento estándar que se detalla a continuación en un 4-ciclo semanal. Las actualizaciones serán anunciadas previamente y no pueden ser pospuestas por el *cliente*.

## 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. Disponibilidad de servicios de proveedores externos

El *proveedor de servicios* ofrece la siguiente disponibilidad mensual con respecto al uso de los servicios suministrados por proveedores externos:

- (a) Seguimiento y Visibilidad *servicios*: 97,5 %
- (b) Servicios de mapas dentro del Seguimiento y Visibilidad *servicios*: 97,5 %
- (c) Mapas y geolocalización basados en *servicios*: 97,5 %
- (d) Cálculo de Distancia: 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. Cálculo de disponibilidad, localización de problemas

- (a) El *proveedor de servicios* mide la disponibilidad de la siguiente manera: estableciendo una conexión de red a los diferentes componentes de la *plataforma* a través de https desde varios puntos alejados de la ubicación de la *plataforma* (oficinas en Alemania y Polonia), documentando el resultado y los tiempos de acceso.
- (b) La disponibilidad se calcula conforme a la siguiente ventana de mantenimiento estándar:
  - Domingos entre las 18:00 y 22:00 (CET)
- (c) Una ventana de mantenimiento de emergencia es una ventana de mantenimiento iniciada para resolver la no disponibilidad.
- (d) El término "evento" se define según los estándares Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información (ITIL). Los eventos se clasifican en 4 categorías, según su grado de urgencia; véase tabla Niveles de eventos.
- (e) El evento de nivel 1 de acuerdo con la tabla Niveles de eventos constituye la no disponibilidad. La no disponibilidad de la *plataforma* se gestiona después de su detección.
- (f) Los eventos del nivel 2 a 4 constituyen la disponibilidad limitada. La disponibilidad limitada de la *plataforma* se gestiona dentro del horario de soporte de la *plataforma*.

Table 1: Event Levels

EVENT	EVENT DESCRIPTION	TROUBLESHOOTING
<b>Level 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. data are lost.</li> </ol>	A <b>level 1</b> 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.
<b>Level 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A non-critical module (e.g. Transport Visibility, Reporting or Tendering) is not available,</li> <li>2. a critical module is severely impaired,</li> <li>3. a large number of Users are affected and/or</li> <li>4. the response times of Platform are poor.</li> </ol>	A <b>level 2</b> event requires immediate attention and resolution. Service Provider will work on such an event until a solution or workaround is found.
<b>Level 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A non-critical function (e.g. search function in Transporeon-Web) is not available or impaired and/or</li> <li>2. a small number of Users are affected.</li> </ol>	Service Provider will deal with a <b>level 3</b> event promptly and resolve the problem, in order to remedy the impairment of the use of Platform as quickly as possible.
<b>Level 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The event has no significant impact on the use of the Platform and/or</li> <li>2. there is a workaround.</li> </ol>	Service Provider will deal with a <b>level 4</b> event as soon as possible and resolve the problem within a reasonable period to be agreed with Customer.

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

Tabla 1: Niveles de eventos

EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	LOCALIZACIÓN DE PROBLEMAS
<b>Nivel 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un módulo crítico (p. ej. Asignación de transporte “best carrier”, Asignación de transporte “no-touch order”, Planificación Horaria, Rate Management, Billing) no está disponible y/o</li> <li>2. los datos se han perdido.</li> </ol>	Un evento de <b>nivel 1</b> tiene la máxima prioridad y requiere atención y resolución inmediata. El <i>proveedor de servicios</i> trabajará sobre este evento hasta encontrar una solución o método alternativo.
<b>Nivel 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un módulo no crítico (p. ej. Seguimiento de Envío, Reporting o Licitación) no está disponible,</li> <li>2. la función de un módulo crítico se ve seriamente limitada,</li> <li>3. un gran número de Usuarios se ven afectados y/o</li> <li>4. los tiempos de respuesta de la Plataforma son pobres.</li> </ol>	Un evento de <b>nivel 2</b> requiere atención y resolución inmediata. El <i>proveedor de servicios</i> trabajará sobre este evento hasta encontrar una solución o método alternativo.
<b>Nivel 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una función no crítica (p. ej. función de búsqueda en Transporeon-Web) no está disponible o está limitada y/o</li> <li>2. un número reducido de Usuarios se ve afectado.</li> </ol>	El <i>proveedor de servicios</i> se ocupará de un <b>nivel 3</b> evento prontamente y resolverá el problema, con el fin de remediar el deterioro del uso de la Plataforma lo antes posible.
<b>Nivel 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El evento no tiene un impacto significativo en el uso de la Plataforma y/o</li> <li>2. hay una alternativa.</li> </ol>	El <i>proveedor de servicios</i> se ocupará de un <b>nivel 4</b> evento en cuanto sea posible y resolverá el problema dentro de un plazo razonable que se acordará con el <i>cliente</i> .

(h) La disponibilidad se calcula de la siguiente manera:  
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<p><b>Legend:</b> <b>V</b> = Availability in percent</p> <p><b>NVH</b> = 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><b>GH</b> = Total amount of availability during the reporting period, measured in hours</p> <p><b>Example calculation:</b></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><b>V = 1 - (1/720) = 99.86 %</b></p>	<p><b>Leyenda:</b> <b>V</b> = Disponibilidad en porcentaje</p> <p><b>NVH</b> = Cantidad total de no disponibilidad (sin disponibilidad limitada) menos la ventana de mantenimiento estándar programada y la ventana de mantenimiento de emergencia, que está más allá de la responsabilidad del <i>Proveedor De Servicios</i> según 5.2. (Imposibilidad de conseguir la disponibilidad de la <i>plataforma</i>), medido en horas</p> <p><b>GH</b> = Cantidad total de la disponibilidad durante el período del informe, medido en horas</p> <p><b>Cálculo de ejemplo:</b></p> <p>Un módulo crítico falla durante 1 hora. Esta falla ocurre fuera de la ventana de mantenimiento estándar y no durante una ventana de mantenimiento de emergencia, que está más allá de la responsabilidad del <i>Proveedor De Servicios</i>. El período del informe abarca 720 horas. Esto resulta en la siguiente disponibilidad:</p> <p><b>V = 1 - (1/720) = 99,86 %</b></p>
--	--

## 4. Support times of Platform

## 4. Horario de soporte de la plataforma

### 4.1. Support times of Transporeon GmbH for Transporeon Platform

### 4.1. Horario de soporte de Transporeon GmbH para la plataforma Transporeon

Transporeon GmbH provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24<sup>th</sup> and 31<sup>st</sup> December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24<sup>th</sup> or 31<sup>st</sup> December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following German public holidays: 1<sup>st</sup> January, Good Friday, Easter Monday, 1<sup>st</sup> May, as well as 25<sup>th</sup> and 26<sup>th</sup> December.

Transporeon GmbH ofrece soporte de lunes a viernes de 07:30 a 18:00 (CET). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 07:30 hasta las 12:00 del mediodía (CET). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Alemania: 1 de enero, Viernes Santo, Lunes de Pascua, 1 de mayo así como el 25 y 26 de diciembre.

### 4.2. Support times of Transporeon GmbH for Ticontract Platform

### 4.2. Horario de soporte de Transporeon GmbH para la plataforma Ticontract

Transporeon GmbH provides support Mondays to Fridays from 08:00 to 18:00 (CET). On 24<sup>th</sup> and 31<sup>st</sup> December, support is not available. Nor is there any support on the following German public holidays: 1<sup>st</sup> January, 6<sup>th</sup> January, Good Friday, Easter Monday, 1<sup>st</sup> May, Ascension Day, Whit-Monday, 20<sup>th</sup> June, 3<sup>rd</sup> October, 1<sup>st</sup> November, 25<sup>th</sup> and 26<sup>th</sup> December.

Transporeon GmbH ofrece soporte de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 (CET). El 24 y el 31 de diciembre, no se ofrece soporte. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Alemania: 1 de enero, 6 de enero, Viernes Santo, Lunes de Pascua, 1 de mayo, Día de la Ascensión, lunes de Pentecostés, 20 de junio, 3 de octubre, 1 de noviembre, 25 y 26 de diciembre.

### 4.3. Support times of Transporeon Group Americas Inc.

### 4.3. Horario de soporte del Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. provides support Mondays to Fridays from 08:00 to 18:00 (EST). On 24<sup>th</sup> and 31<sup>st</sup> December, support is provided from 08:00 AM to 12:00 Noon (EST). There is no support if the 24<sup>th</sup> or 31<sup>st</sup> 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.

Transporeon Group Americas Inc. ofrece soporte de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 (EST). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 08:00 hasta las 12:00 del mediodía (EST). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en EEUU: Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día después de Acción de Gracias (viernes) y Navidad.

#### 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 24<sup>th</sup> and 31<sup>st</sup> December, support is provided from 08:30 to 12:00 (SGT). There is no support if the 24<sup>th</sup> or 31<sup>st</sup> December falls on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following Singapore public holidays: 1<sup>st</sup> January (New Year's Day), Chinese New Year, Good Friday, 1<sup>st</sup> May (Labor Day), Vesak Day, Hari Raya Puasa, 9<sup>th</sup> August (National Day), Hari Raya Haji, Deepavali and 25<sup>th</sup> 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 24<sup>th</sup> and 31<sup>st</sup> December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24<sup>th</sup> or 31<sup>st</sup> December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on 1<sup>st</sup> January and 1<sup>st</sup> May.

#### 4.6. Support times of TOV “Transporeon”

TOV “Transporeon” provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24<sup>th</sup> and 31<sup>st</sup> December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24<sup>th</sup> or 31<sup>st</sup> December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following German public holidays: 1<sup>st</sup> January, Good Friday, Easter Monday, 1<sup>st</sup> May, as well as 25<sup>th</sup> and 26<sup>th</sup> 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

- 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.

#### 4.4. Horario de soporte del Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. ofrece soporte de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 (SGT). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 08:30 hasta las 12:00 del mediodía (SGT). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Singapur: 1 de enero (Año Nuevo), Año Nuevo chino, Viernes Santo, 1 de mayo (Día del trabajo), Día de Vesak, Hari Raya Puasa, 9 de agosto (Día Nacional), Hari Raya Haji, Deepavali y 25 de diciembre (Navidad).

#### 4.5. Horario de soporte de OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» ofrece soporte de lunes a viernes de 07:30 a 18:00 (CET). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 07:30 hasta las 12:00 del mediodía (CET). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte el 1 de enero y el 1 de mayo.

#### 4.6. Horario de soporte de TOV “Transporeon”

TOV “Transporeon” ofrece soporte de lunes a viernes de 07:30 a 18:00 (CET). El 24 y el 31 de diciembre, el soporte se facilita desde las 07:30 hasta las 12:00 del mediodía (CET). No se facilita soporte el 24 ni el 31 de diciembre si caen en sábado o en domingo. Tampoco se facilita soporte en los siguientes días festivos en Alemania: 1 de enero, Viernes Santo, Lunes de Pascua, 1 de mayo así como el 25 y 26 de diciembre.

### 5. Información sobre la disponibilidad de plataforma

Si lo demanda, el *cliente* recibe un informe sobre la disponibilidad de la *plataforma* para el mes natural anterior previa solicitud.

#### 5.1. Obligaciones de cooperación del *cliente*

- En lo que respecta a la prestación de *servicios*, el *proveedor de servicios* depende del *cliente* en lo que se refiere a la cooperación de sus obligaciones.
- El *cliente* notificará inmediatamente al *proveedor de servicios* en caso de indisponibilidad, proporcionando todos los detalles que el *proveedor de servicios* necesite para reproducir el error e identificar y rectificar las causas de la indisponibilidad.
- Cualquier notificación de no disponibilidad estará sujeta a la verificación previa por parte del *cliente* de si existe un fallo por parte del *cliente* que ocasione la no disponibilidad (p. ej. la ausencia de la conexión de Internet, etc.).
- En caso de que esto no ocurra en absoluto o no ocurra en el plazo especificado, el *proveedor de servicios* quedará liberado total o parcialmente de su obligación de prestación, hasta que el *cliente* haya cumplido con sus obligaciones.
- El *proveedor de servicios* se reserva el derecho de buscar otros recursos legales.

**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.

**5.2. Imposibilidad de conseguir la disponibilidad de la plataforma**

- (a) Si el *proveedor de servicios* no logra alcanzar la disponibilidad de la *plataforma* de acuerdo con 1.1. (Disponibilidad de la *plataforma*), el *cliente* tiene derecho exclusivo a una reducción proporcional correspondiente en la tasa pagada por los *servicios* afectados. El *proveedor de servicios* calculará la cantidad reducida a petición del *cliente* y se lo comunicará al *cliente*.
- (b) Cualquier otro derecho, en especial de compensación, solo se dará en la medida acordada en la sección de responsabilidad del acuerdo celebrado para el uso de la *plataforma*.
- (c) Si las causas de indisponibilidad están fuera de la responsabilidad del *proveedor de servicios*, el *proveedor de servicios* queda liberado de su obligación de rendimiento, a menos que el *proveedor de servicios* haya realizado una garantía. En particular, el *proveedor de servicios* no se hace responsable de las restricciones de disponibilidad debidas a cortes de energía eléctrica o a cortes en la red que escapen a la influencia y control del *proveedor de servicios*, a interrupciones debidas a causas de fuerza mayor o a interrupciones causadas por el *cliente*.

**6. Binding version**

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

**6. Versión vinculante**

Si se producen contradicciones entre la versión en inglés y la traducida, prevalecerá la redactada en inglés.