

Availability Description

Description de la disponibilité

1. Availability

1. Disponibilité

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.1. Disponibilité de la *plateforme*

La disponibilité mensuelle de la *plateforme* est de 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. Cycle de remise

Les actualisations de la *plateforme* du *prestataire de services* seront détenues dans la fenêtre d'entretien standard en bas dans un 4 cycle de semaines. Des actualisations sont préétablies et ne peuvent pas être retardées par le *client*.

2. Availability of external providers' services

2. Disponibilité des services des fournisseurs externes

Service Provider offers the following monthly availability with regard to use of services supplied by external providers:

Le *prestataire de services* assure la disponibilité mensuelle suivante concernant les services proposés par des fournisseurs externes :

- (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 %

- (a) Suivi & Visibilité *services* : 97,5 %
- (b) Service de cartes dans Suivi & Visibilité *services* : 97,5 %
- (c) *Services* basés sur des cartes et géolocalisation : 97,5 %
- (d) Calcul des distances : 97,5 %

3. Calculation of availability, troubleshooting

3. Calcul de la disponibilité, dépannage

- (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.

- (a) Le *prestataire de services* mesure la disponibilité de la façon suivante : établissement d'une connexion réseau avec les différents composants de la *plateforme* via https à partir de plusieurs points éloignés du site de la *plateforme* (bureaux en Allemagne et Pologne), documentation du résultat et des temps d'accès.
- (b) La disponibilité est calculée en soustrayant la fenêtre de maintenance standard suivante :
 - dimanches entre 18:00 et 22:00 (CET)
- (c) Une fenêtre de maintenance d'urgence est une fenêtre de maintenance ouverte pour résoudre la non-disponibilité.
- (d) La définition du terme « événement » est basée sur la norme Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Les événements sont divisés en 4 catégories en fonction du degré d'urgence, voir le tableau Niveaux d'événement.
- (e) Un événement de niveau 1 selon le tableau Niveaux d'événement constitue la non-disponibilité. La non-disponibilité de la *plateforme* est traitée après sa détection.
- (f) Les événements des niveaux 2 à 4 constituent une disponibilité limitée. La disponibilité limitée de la *plateforme* est traitée lors des horaires de support de la *plateforme*.

Table 1: Event Levels

EVENT	EVENT DESCRIPTION	TROUBLESHOOTING
Level 1	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.

Tableau 1: Niveaux d'événement

ÉVÉNEMENT	DESCRIPTION D'ÉVÉNEMENT	DÉPANNAGE
Niveau 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un module critique (Attribution de Transport « best carrier », Attribution de Transport « no-touch order » ou Gestion des Créneaux Horaires, Rate Management, Billing) n'est pas disponible et/ou 2. des données sont perdues. 	Un événement de Niveau 1 a la priorité la plus élevée et demande une attention et une solution immédiate. Le <i>prestataire de services</i> s'occupera d'un tel événement jusqu'à ce qu'une solution ou une alternative soit trouvée.
Niveau 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un module non-critique (par exemple « Suivi des Expéditions », « Reporting » ou « Tendering ») n'est pas disponible, 2. le fonctionnement d'un module critique est fortement entravé, 3. un grand nombre d'utilisateurs est affecté et / ou 4. le temps de réponse de la <i>plateforme</i> est mauvais. 	Un événement de Niveau 2 demande une attention et une solution immédiate. Le <i>prestataire de services</i> s'occupera d'un tel événement jusqu'à ce qu'une solution ou une alternative soit trouvée.
Niveau 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un module non-critique (par exemple, la fonction de recherche dans Transporeon-Web) n'est pas disponible ou est entravée et / ou 2. un faible nombre d'utilisateurs est affecté. 	Le <i>prestataire de services</i> traitera un événement de Niveau 3 rapidement et résoudra le problème afin de rétablir le fonctionnement correct de l'utilisation de la <i>plateforme</i> aussi rapidement que possible.
Niveau 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'événement n'a pas d'impact significatif sur l'utilisation de la <i>plateforme</i> et/ou 2. il existe une alternative. 	Le <i>prestataire de services</i> traitera un événement de Niveau 4 dès que possible et résoudra le problème dans une période raisonnable devant être accordée avec le <i>client</i> .

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

- (h) La disponibilité est calculée de la manière suivante :
 $V = 1 - (NVH/GH)$

Legend: **V** = Availability in percent

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

GH = Total amount of availability during the reporting period, measured in hours

Example calculation:

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:

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

Légende : **V** = Disponibilité en pourcentage

NVH = Durée totale de non-disponibilité (sans la disponibilité limitée) moins la fenêtre de maintenance standard programmée et la fenêtre de maintenance d'urgence ne relevant pas de la responsabilité du *prestataire de services* selon le 5.2. (Non-réalisation de la disponibilité de la *plateforme*), mesurée en heures

GH = Durée totale de disponibilité pendant la période du rapport mesurée en heures

Exemple de calcul :

Un module critique cesse de fonctionner pendant 1 heure. Cette panne se produit hors de la fenêtre de maintenance standard et d'une fenêtre de maintenance d'urgence qui est hors de la responsabilité du *prestataire de services*. La période de rapport couvre 720 heures. Le résultat de disponibilité est le suivant :

$$V = 1 - (1/720) = 99,86 \%$$

4. Support times of Platform

4. Horaires d'assistance de la *plateforme*

4.1. Support times of Transporeon GmbH for Transporeon Platform

4.1. Horaire d'assistance de Transporeon GmbH pour la *plateforme Transporeon*

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.

Transporeon GmbH fournit une assistance du lundi au vendredi, de 07:30 à 18:00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : 1er janvier, vendredi saint, lundi de Pâques, 1er mai, ainsi que le 25 et le 26 décembre.

4.2. Support times of Transporeon GmbH for Ticontract Platform

4.2. Horaire d'assistance de Transporeon GmbH pour la *plateforme Ticontract*

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.

Transporeon GmbH fournit une assistance du lundi au vendredi, de 08:00 à 18:00 (CET). Le 24 et 31 décembre, l'assistance est également fermée. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : le 1^{er} janvier, le 6 janvier, le vendredi saint, le lundi de Pâques, le 1^{er} mai, le jour de l'Ascension, le lundi de Pentecôte, le 20 juin, le 3 octobre, le 1 novembre, les 25 et 26 décembre.

4.3. Support times of Transporeon Group Americas Inc.

4.3. Horaire de support de 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.

Transporeon Group Americas Inc. fournit une assistance du lundi au vendredi, de 08:00 à 18:00 (EST). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 08:00 à 12:00 (EST). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés suivants aux États-Unis : Jour de l'An, la Journée de Martin Luther King, la Journée du président, la Journée du souvenir, le Jour de l'Indépendance, la Fête du travail, le Jour d'action de grâce et le jour après (vendredi) et le Jour de Noël.

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.

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. Horaire de support de Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. fournit une assistance du lundi au vendredi, de 08:30 à 17:30 (SGT). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 08:30 à 12:00 (SGT). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés suivants à Singapour : 1er janvier (Jour de l'An), Le Nouvel An chinois, vendredi saint, 1er mai (Fête du travail), La Journée du Vesak, Hari Raya Puasa, 9 août (journée nationale), Hari Raya Haji, Deepavali et 25 décembre (Jour de Noël).

4.5. Horaire de support de OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» fournit une assistance du lundi au vendredi, de 07:30 à 18:00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé le 1er janvier et le 1er mai.

4.6. Horaire de support de TOV “Transporeon”

TOV “Transporeon” fournit une assistance du lundi au vendredi, de 07:30 à 18:00 (CET). Le 24 et le 31 décembre, le support est fourni de 07:30 à 12:00 (CET). Aucun support n'est fourni si le 24 ou le 31 décembre sont un samedi ou un dimanche. Le service d'assistance est également fermé lors des jours fériés allemands suivants : 1er janvier, vendredi saint, lundi de Paques, 1er mai, ainsi que le 25 et le 26 décembre.

5. Informations sur la disponibilité de *plateforme*

Sur demande, le *client* reçoit un rapport standard sur la disponibilité de la *plateforme* pour le mois civil précédent.

5.1. Obligations de coopération du *client*

- En ce qui concerne la fourniture de *services*, le *prestataire de services* dépend du fait que le *client* remplisse ses obligations en matière de coopération.
- Le *client* avisera le *prestataire de services* immédiatement en cas de non-disponibilité, en fournissant tous les détails dont le *prestataire de services* a besoin pour reproduire l'erreur, identifier et rectifier les causes de la non-disponibilité.
- Tout avis de non-disponibilité sera sujet à une vérification préalable par le *client* pour déterminer si la non-disponibilité est due à une erreur de la part du *client* (par exemple, indisponibilité de la connexion à Internet, etc.).
- Si tel n'est pas le cas ou si le cas se produit pendant la période spécifiée, le *prestataire de services* est totalement ou partiellement libéré de son obligation d'assistance, jusqu'à ce que le *client* ait rempli ses obligations.
- Le *prestataire de services* se réserve le droit de recourir à un recours légal supplémentaire.

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. Non-réalisation de la disponibilité de la plateforme

- (a) Si le *prestataire de services* ne parvient pas à assurer la disponibilité d'une *plateforme* selon 1.1. (Disponibilité de la *plateforme*), le *client* reçoit une réduction du prix correspondant, payé pour le *service* affecté. Le *prestataire de services* calculera le montant de la réduction à la demande du *client* et le communiquera au *client*.
- (b) Toute autre revendication, en particulier le remboursement, existe uniquement dans la mesure où elle a été convenue dans la section de la responsabilité de l'accord conclu pour l'utilisation de la *plateforme*.
- (c) Si les causes de non-disponibilité ne relèvent pas de la responsabilité du *prestataire de services*, le *prestataire de services* est déchargé de son obligation de performance, sauf si le *prestataire de services* a mis en place une garantie. En particulier, le *prestataire de services* n'est pas responsable des restrictions de disponibilité dues aux pannes de courant ou aux interruptions de réseau qui échappent à l'influence et au contrôle de ce *prestataire de services*, aux pannes dues à une force majeure ou aux pannes causées par le *client*.

6. Binding version

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

6. Version légale

En cas de contradictions entre la version anglaise et la version traduite, la version anglaise prévaudra.