

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.

Opis Raspoloživosti

1. Raspoloživost

1.1. Raspoloživost platforme

Mjesečna raspoloživost platforme je 99,0 %.

1.2. Ciklus ažuriranja

Ažuriranje platforme pružatelja usluga izvest će se po standardnom ciklusu održavanja od 4 tjedana. Ažuriranja će biti unaprijed najavljena i ne mogu biti odgođene od strane kupca.

2. Raspoloživost usluga vanjskih pružatelja

Pružatelj usluga nudi sljedeću mjesečnu raspoloživost s obzirom na korištenje usluga koje pružaju vanjski pružatelji:

- (a) Usluge Praćenje & Vidljivost: 97,5 %
- (b) Kartografske usluge za usluge Praćenje & Vidljivost: 97,5 %
- (c) Usluge na temelju kartografije i geolokacije: 97,5 %
- (d) Izračun udaljenosti: 97,5 %

3. Izračun raspoloživosti, rješavanje problema

- (a) Pružatelj usluga mjeri raspoloživost na sljedeći način: uspostavljanjem mrežne veze s različitim komponentama platforme preko sigurne veze iz različitih točaka odvojenih od lokacija platforme (uredi u Njemačkoj i Poljskoj), dokumentiranjem rezultata i vremena pristupa.
- (b) Raspoloživost se izračunava uz oduzimanje sljedećeg standardnog vremena održavanja:
 - nedjeljom između 18:00 i 22:00 (CET)
- (c) Vrijeme održavanja u hitnim slučajevima je vrijeme održavanja koje se pokrene kako bi se riješila neraspoločivost.
- (d) Termin „događaj“ definira se u kontekstu normi-a knjižnice za infrastrukturu informacijske tehnologije (ITIL). Događaji se svrstavaju u 4 kategorije ovisno o stupnju hitnosti, pogledajte tablicu Razine događaja.
- (e) Događaj razine 1 u skladu s tablicom Razine događaja smatra se neraspoločivosti. Neraspoločivost platforme rješava se nakon otkrivanja neraspoločivosti.
- (f) Događaji od razine 2 do 4 smatraju se ograničenom raspoloživosti. Ograničena raspoloživost platforme rješava se unutar vremena pružanja podrške za platformu.

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:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

Tablica 1: Razine događaja

DOGAĐAJ	OPIS DOGAĐAJA	RJEŠAVANJE PROBLEMA
Razina 1	<ol style="list-style-type: none"> Kritični modul (npr. Dodjeljivanje transporta „best carrier“, Dodjeljivanje transporta „no-touch order“, Upravljanje vremenskim prozorima, Rate Management, Billing) nije dostupan i/ili podaci su izgubljeni. 	Događaj razine 1 ima najviši prioritet i zahtijeva trenutačnu pozornost i rješenje. <i>Pružatelj usluga</i> ređit će na ovom događaju dok se ne pronađe rješenje.
Razina 2	<ol style="list-style-type: none"> Nekritični modul (npr. Vidljivost transporta, Izveštavanje ili Javno nadmetanje) nije dostupan, kritični modul ozbiljno je narušen, pogođen je veliki broj Korisnika i/ili vrijeme odziva Platforme je slabo. 	Događaj razine 2 zahtijeva trenutačnu pozornost i rješenje. <i>Pružatelj usluga</i> ređit će na ovom događaju dok se ne pronađe rješenje.
Razina 3	<ol style="list-style-type: none"> Nekritična funkcija (npr. funkcija pretraživanja u aplikaciji Transporeon-Web) nije dostupna ili je narušena i/ili pogođen je mali broj Korisnika. 	<i>Pružatelj usluga</i> će hitno raditi na događaju razine 3 i riješiti problem kako bi se ispravilo ograničenje upotrebe Platforme što je brže moguće.
Razina 4	<ol style="list-style-type: none"> Događaj značajnog utjecaja na upotrebu Platforme i/ili postoji zaobilazno rješenje. 	<i>Pružatelj usluga</i> će raditi na događaju razine 4 što je prije moguće i riješiti problem unutar razumnog razdoblja na koji će pristati <i>kupac</i> .

(h) Raspoloživost se izračunava na sljedeći način:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<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 = Raspoloživost u postocima</p> <p>NVH = Ukupna količina neraspoloživosti (bez ograničene raspoloživosti) uz oduzimanje zakazanoga standardnog vremena održavanja i vremena održavanja u hitnim slučajevima koje je izvan odgovornosti <i>pružatelja usluga</i> u skladu s 5.2. (Nemogućnost postizanja raspoloživosti <i>platforme</i>), izmjerena u satima</p> <p>GH = Ukupna količina raspoloživosti tijekom vremena izvještavanja izmjerena u satima</p> <p>Primjer izračuna:</p> <p>Kritični modul nedostupan je 1 sat. Ova nedostupnost dogodi se izvan standardnog vremena održavanja i nije tijekom vremena održavanja u hitnom slučaju, koje je izvan odgovornosti <i>pružatelja usluga</i>. Vrijeme izvještavanja pokriva 720 sati. Ovo vodi do sljedeće raspoloživosti:</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. Vrijeme pružanja podrške za *platformu*

4.1. Vrijeme pružanja podrške Transporeon GmbH za *Transporeon platformu*

Transporeon GmbH pruža podršku od ponedjeljka do petka od 07:30 do 18:00 (CET). Dana 24. i 31. prosinca podrška se pruža od 07:30 do 12:00 (CET). Nema podrške ako 24. ili 31. prosinca padaju na subotu ili nedjelju. Također nema podrške na sljedeće njemačke praznike i blagdane: 1. siječnja, Veliki petak, Uskršnji ponedjeljak, 1. svibnja i 25. i 26. prosinca.

4.2. Vrijeme pružanja podrške Transporeon GmbH za *Ticontract platformu*

Transporeon GmbH pruža podršku od ponedjeljka do petka od 08:00 do 18:00 (CET). Nema podrške 24. i 31. prosinca. Također nema podrške na sljedeće njemačke praznike i blagdane: 1. siječnja, 6. siječnja, Veliki petak, Uskršnji ponedjeljak, 1. svibnja, Spasovo, Duhovski ponedjeljak, 20. lipnja, 3. listopada, 1. studenoga te 25. i 26. prosinca.

4.3. Vrijeme pružanja podrške Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. pruža podršku od ponedjeljka do petka od 08:00 do 18:00 (EST). Dana 24. i 31. prosinca podrška se pruža od 08:00 do 12:00 (EST). Nema podrške ako 24. ili 31. prosinca padaju na subotu ili nedjelju. Također nema podrške na sljedeće američke praznike i blagdane: Nova godina, Dan Martina Luthera Kinga, Dan predsjednika, Dan sjećanja, Dan nezavisnosti, Dan rada, Dan zahvalnosti i dan poslije (Petak) i Božić.

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. Vrijeme pružanja podrške Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. pruža podršku od ponedjeljka do petka od 08:30 do 17:30 (SGT). Dana 24. i 31. prosinca podrška se pruža od 08:30 do 12:00 (SGT). Nema podrške ako 24. ili 31. prosinca padaju na subotu ili nedjelju. Također nema podrške na sljedeće singapurske praznike i blagdane: 1. siječnja (Nova godina), Kineska nova godina, Veliki petak, 1. svibnja (Dan rada), Vesak, Hari Raya Puasa, 9. kolovoza (Nacionalni praznik), Hari Raya Haji, Deepavali i 25. prosinca (Božić).

4.5. Vrijeme pružanja podrške OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» pruža podršku od ponedjeljka do petka od 07:30 do 18:00 (CET). Dana 24. i 31. prosinca podrška se pruža od 07:30 do 12:00 (CET). Nema podrške ako 24. ili 31. prosinca padaju na subotu ili nedjelju. Također nema podrške 1. siječnja i 1. svibnja.

4.6. Vrijeme pružanja podrške TOV «Transporeon»

TOV «Transporeon» pruža podršku od ponedjeljka do petka od 07:30 do 18:00 (CET). Dana 24. i 31. prosinca podrška se pruža od 07:30 do 12:00 (CET). Nema podrške ako 24. ili 31. prosinca padaju na subotu ili nedjelju. Također nema podrške na sljedeće njemačke praznike i blagdane: 1. siječnja, Veliki petak, Uskršnji ponedjeljak, 1. svibnja i 25. i 26. prosinca.

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. Informacije o raspoloživosti platforme

Kupac na zahtjev prima standardni izvještaj o raspoloživosti platforme za prethodni kalendarski mjesec.

5.1. Obaveze suradnje kupca

- U vezi s pružanjem usluga, pružatelj usluga ovisi o ispunjavanju obaveza suradnje pojedinih kupaca.
- Kupac* će odmah obavijestiti pružatelja usluga u slučaju neraspoločivosti te će navesti sve detalje koje pružatelj usluga treba kako bi reproducirao pogrešku i prepoznao te ispravi uzroke neraspoločivosti.
- Svaka obavijest o neraspoločivosti podliježe prethodnoj provjeri koju vrši *kupac* kako bi se provjerilo radi li se o pogrešci koju je napravio *kupac* u vezi s neraspoločivosti (npr. nema internetske veze itd.).
- Ako se to uopće ne dogodi ili se ne dogodi unutar propisanoga razdoblja, pružatelj usluga oslobođen je u potpunosti ili djelomično od svoje obaveze za rad sve dok *kupac* ne ispuni svoje obaveze.
- Pružatelj usluga zadržava pravo traženja daljnjeg pravnog rješenja.

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. Nemogućnost postizanja raspoloživosti platforme

- (a) Ako pružatelj usluga ne postigne raspoloživosti platforme u skladu s 1.1. (Raspoloživost platforme) klauzulom, kupac ima pravo na odgovarajuće razmjerno smanjenje plaćene cijena za pogođene usluge. Pružatelj usluga će izračunati smanjeni iznos na zahtjev kupca i javiti kupcu ovaj iznos.
- (b) Sva daljnja potraživanja, osobito za naknadu, postoje samo u mjeri u kojoj je to dogovoreno u odjeljku o odgovornosti sklopljenog ugovora o upotrebi platforme.
- (c) Ako su uzroci nerasploživosti izvan odgovornosti pružatelja usluga, pružatelj usluga oslobođen je od svoje obaveze za rad, osim ako pružatelj usluga nije dao jamstvo izvršenja obveze. Pružatelj usluga posebice nije odgovoran za ograničenja raspoloživosti zbog nestanka struke ili prekida rada mreže izvan utjecaja i kontrole pružatelja usluga, prekida rada zbog više sile ili prekida koji je uzrokovao kupac.

6. Obvezujuća verzija

U slučaju neusuglašenosti između engleske i prevedene verzije prevladat će verzija na engleskom jeziku.