

# Availability Description

# Descrizione della disponibilità

## 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. Disponibilità

### 1.1. Disponibilità della *piattaforma*

La disponibilità mensile della *piattaforma* è del 99,0 %.

### 1.2. Upgrade-cycle

Gli aggiornamenti della *piattaforma* del *fornitore del servizio* verranno eseguite come da finestra di manutenzione standard elencata sotto in un 4 ciclo di una settimana. Gli aggiornamenti verranno comunicati con anticipo e non potranno essere posticipati dal *cliente*.

## 2. Disponibilità dei servizi offerti da fornitori esterni

Il *fornitore del servizio* offre la seguente disponibilità mensile per quanto riguarda l'utilizzo di servizi forniti da fornitori esterni:

- (a) I *servizi* di Tracciabilità e Monitoraggio 97,5 %
- (b) Servizi con mappa all'interno dei *servizi* di Tracciabilità e Monitoraggio: 97,5 %
- (c) *Servizi* di mappe e geo localizzazione: 97,5 %
- (d) Calcolo della distanza: 97,5 %

## 3. Calcolo della disponibilità, risoluzione dei problemi

- (a) Il *fornitore del servizio* misura la disponibilità stabilendo un collegamento in rete con i diversi componenti della *piattaforma* tramite https da diversi punti rimossi dall'ubicazione della *piattaforma* (uffici in Germania e Polonia), documentando il risultato e gli orari di accesso.
- (b) La disponibilità è calcolata al netto della seguente finestra di manutenzione standard:
  - domenica tra le ore 18:00 e le ore 22:00 (CET)
- (c) Una finestra di manutenzione di emergenza è una finestra di manutenzione prevista per risolvere l'indisponibilità.
- (d) Il termine "evento" è utilizzato conformemente alle definizioni standard di Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Gli eventi sono classificati in 4 categorie in funzione del grado di urgenza; vedere la tabella Livelli degli eventi.
- (e) L'evento di livello 1 secondo la tabella Livelli degli eventi rappresenta l'indisponibilità. La mancata disponibilità della *piattaforma* viene gestita dopo il suo rilevamento.
- (f) Gli eventi dal livello 2 al livello 4 rientrano nell'ambito della disponibilità limitata. La disponibilità limitata della *piattaforma* viene gestita entro gli orari di assistenza della *piattaforma*.

Table 1: Event Levels

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

Tabella 1: Livelli degli eventi

EVENTO	DESCRIZIONE DELL'EVENTO	RISOLUZIONE DEI PROBLEMI
<b>Livello 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un modulo critico (ad es. Assegnazione Trasporti “best carrier”, Assegnazione Trasporti “no-touch order”, Gestione degli slot temporali, Rate Management, Fatturazione) non è disponibile e/o</li> <li>i dati sono andati persi.</li> </ol>	Un evento di <b>livello 1</b> ha la massima priorità e richiede immediata attenzione e risoluzione. Il <i>fornitore del servizio</i> lavorerà su un evento di questo tipo fino a quando non si trova una soluzione.
<b>Livello 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Non è disponibile un modulo non critico (ad esempio, Monitoraggio dei Trasporti, Reporting o Tendering),</li> <li>un modulo chiave è fortemente compromesso,</li> <li>un gran numero di Utenti è interessato e/o</li> <li>i tempi di risposta della Piattaforma sono lenti.</li> </ol>	Un evento di <b>Livello 2</b> richiede l'immediata attenzione e risoluzione. Il <i>fornitore del servizio</i> lavorerà su un evento di questo tipo fino a quando non si trova una soluzione.
<b>Livello 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Una funzione non critica (ad es. la funzione di ricerca in Transporeon-Web) non è disponibile o compromessa e/o</li> <li>solo alcuni Utenti sono interessati.</li> </ol>	Il <i>fornitore del servizio</i> si occuperà dell'evento di <b>livello 3</b> al fine di porre rimedio il più rapidamente possibile alla compromissione dell'uso della Piattaforma.
<b>Livello 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>L'evento non ha un impatto significativo sull'uso della Piattaforma e/o</li> <li>vi è un rimedio alternativo.</li> </ol>	Il <i>fornitore del servizio</i> si occuperà dell'evento di <b>livello 4</b> quanto prima e risolverà il problema entro un termine ragionevole da concordare con il <i>cliente</i> .

(h) La disponibilità è calcolata come segue:  
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<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>Legenda:</b> <b>V</b> = Disponibilità percentuale</p> <p><b>NVH</b> = Importo totale di mancata disponibilità (senza disponibilità limitata) meno la finestra di manutenzione standard programmata e la finestra di manutenzione di emergenza, che è al di fuori della responsabilità del <i>fornitore del servizio</i> in base a 5.2. (Mancata garanzia di disponibilità della <i>piattaforma</i>) misurato in ore</p> <p><b>GH</b> = Ammontare totale della disponibilità durante il periodo di riferimento misurato in ore</p> <p><b>Esempio di calcolo:</b></p> <p>Un modulo chiave è compromesso per 1 ora. Questo guasto si verifica al di fuori della finestra di manutenzione standard e della finestra di manutenzione di emergenza, che è al di fuori della responsabilità del <i>fornitore del servizio</i>. Il periodo di riferimento copre 720 ore. Ciò genera la seguente disponibilità:</p> <p><b>V = 1 - (1/720) = 99,86 %</b></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 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.

### 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 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.

### 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 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.

## 4. Orari di assistenza della *piattaforma*

### 4.1. Orari di assistenza di Transporeon GmbH per la *piattaforma Transporeon*

Transporeon GmbH garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 mezzogiorno (CET). Il Servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio e 25 e 26 dicembre.

### 4.2. Orari di assistenza di Transporeon GmbH per la *piattaforma Ticontract*

Transporeon GmbH garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00 (CET). Il 24 e 31 dicembre, l'assistenza non è disponibile. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, 6 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio, Ascensione, Lunedì di Pentecoste, 20 giugno, 3 ottobre, 1 novembre, 25 e 26 dicembre.

### 4.3. Orari di assistenza di Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00 (EST). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 08:00 alle ore 12:00 mezzogiorno (EST). Il Servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche negli USA: Capodanno, Martin Luther King Day, Presidents' Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving Day e Day after Thanksgiving (venerdì) e Natale.

#### 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.

#### 4.4. Orari di assistenza di Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30 (SGT). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 08:30 alle ore 12:00 (SGT). Il Servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Singapore: 1 gennaio (Capodanno), Capodanno Cinese, Venerdì Santo, 1 maggio (Festa del Lavoro), Vesak Day, Hari Raya Puasa, 9 agosto (National Day), Hari Raya Haji, Deepavali and 25 dicembre (Natale).

#### 4.5. Orari di assistenza di OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 mezzogiorno (CET). Il Servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza il 1 gennaio e 1 maggio.

#### 4.6. Orari del supporto di TOV “Transporeon”

TOV “Transporeon” garantisce assistenza dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 (CET). Nei giorni del 24 e 31 dicembre l'assistenza è garantita dalle 07:30 alle ore 12:00 mezzogiorno (CET). Il Servizio di assistenza non è previsto qualora il 24 o il 31 dicembre cadano di sabato o di domenica. Allo stesso modo non si garantisce assistenza in occasione delle seguenti festività pubbliche in Germania: 1 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio e 25 e 26 dicembre.

### 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. Informazioni sulla disponibilità della piattaforma

Su richiesta, il *cliente* può ricevere un rapporto standard sulla disponibilità della *piattaforma* per il mese solare precedente.

#### 5.1. Obblighi di collaborazione in capo al *cliente*

- Per quanto riguarda la fornitura dei *servizi*, il *fornitore del servizio* dipende dall'adempimento degli obblighi di cooperazione da parte del *cliente*.
- Il *cliente* contatterà immediatamente il *fornitore del servizio* in caso di mancata disponibilità, fornendo tutti i dettagli di cui il *fornitore del servizio* ha bisogno per riprodurre l'errore e per identificare e correggere le cause della mancata disponibilità.
- Ogni notifica di mancata disponibilità sarà oggetto di verifica preliminare da parte del *cliente* per stabilire se la mancata disponibilità sia da addebitare al *cliente* (ad esempio disponibilità di connessione a Internet, ecc.).
- Se ciò non accade affatto o entro il termine specificato, il *fornitore del servizio* è esonerato in tutto o in parte dal suo obbligo di prestazione, fino a che il *cliente* non abbia adempiuto ai suoi obblighi.
- Il *fornitore del servizio* si riserva il diritto cercare ulteriore ricorso legale.

**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. Mancata garanzia di disponibilità della piattaforma**

- (a) Se il *fornitore del servizio* non riesce a raggiungere la disponibilità della *piattaforma* in base a 1.1. (Disponibilità della *piattaforma*), il *cliente* ha diritto ad una corrispondente riduzione proporzionale della tariffa pagata per i *servizi* interessati. Il *fornitore del servizio* calcolerà l'importo ridotto su richiesta del *cliente* e lo comunicherà al *cliente*.
- (b) Eventuali ulteriori rivendicazioni, in particolare di indennizzo, sussistono solo nella misura concordata nella sezione della responsabilità del contratto stipulato per l'utilizzo della *piattaforma*.
- (c) Se le cause della mancata disponibilità sono al di fuori della responsabilità del *fornitore del servizio*, il *fornitore del servizio* è esonerato dal suo obbligo di prestazione, a meno che lo stesso *fornitore del servizio* non abbia fornito una garanzia. In particolare, il *fornitore del servizio* non è responsabile di limitazioni di disponibilità dovute a interruzioni di corrente o interruzioni di rete al di fuori dell'influenza e controllo del *fornitore del servizio*, interruzioni dovute a cause di forza maggiore o interruzioni causate dal *cliente*.

**6. Binding version**

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

**6. Versione Valida**

In caso di contraddizioni tra la versione in lingua inglese e la versione tradotta, prevarrà la versione in lingua inglese.