

Availability Description

Beschrijving van Beschikbaarheid

1. Availability

1. Beschikbaarheid

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.1. Beschikbaarheid van het *platform*

De maandelijkse beschikbaarheid van het *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.

1.2. Upgrade-cyclus

De upgrades van het *platform* door de *dienstverlener* worden binnen het hieronder vermelde standaard onderhoudsvenster uitgevoerd in een cyclus van 4 weken. Upgrades worden vooraf aangekondigd en kunnen niet worden uitgesteld door de *klant*.

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. Beschikbaarheid van diensten van externe providers

Dienstverlener biedt de volgende maandelijkse beschikbaarheid met betrekking tot het gebruik van diensten geleverd door externe providers:

- (a) Tracking & Visibility *diensten*: 97,5 %
- (b) Kaartdiensten binnen Tracking & Visibility *diensten*: 97,5 %
- (c) Kaarten en op geolocatie gebaseerde *diensten*: 97,5 %
- (d) Berekening van een afstand: 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. Berekening van beschikbaarheid, oplossen van problemen

- (a) *Dienstverlener* meet de beschikbaarheid op de volgende manier: het tot stand brengen van een netwerkverbinding met de verschillende onderdelen van het *platform* via https vanaf verschillende punten (kantoren in Duitsland en Polen) die verwijderd zijn van de locatie van het *platform*, waarbij het resultaat en de toegangstijden worden gedocumenteerd.
- (b) De beschikbaarheid wordt berekend minus het volgende standaard onderhoudsvenster:
 - zondagen tussen 18.00 en 22.00 (CET)
- (c) Een noodonderhoudsvenster is een onderhoudsvenster dat is gestart om de niet-beschikbaarheid op te lossen.
- (d) De term "gebeurtenis" wordt gedefinieerd volgens de standaardnormen van de Informatie Technologie Infrastructuur Bibliotheek (ITIL). Gebeurtenissen worden afhankelijk van de mate van urgentie in 4 categorieën verdeeld; zie tabel *Gebeurtenisniveaus*.
- (e) Niveau 1-gebeurtenis volgens de tabel *Gebeurtenisniveaus* vormt de niet-beschikbaarheid. Niet-beschikbaarheid van het *platform* wordt behandeld na detectie ervan.
- (f) De gebeurtenissen van niveau 2 tot 4 omvatten de beperkte beschikbaarheid. De beperkte beschikbaarheid van het *platform* wordt behandeld binnen de ondersteuningstijden van het *platform*.

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.

Tabel 1: Gebeurtenisniveaus

GEBEURTENIS	BESCHRIJVING VAN GEBEURTENIS	OPLOSSEN VAN PROBLEMEN
Niveau 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Een essentiële module (b.v. Transporttoewijzing “best carrier”, Transporttoewijzing “no-touch order”, Tijdenvenster Management, Rate Management, Billing) is niet beschikbaar en/of 2. gegevens zijn verloren gegaan. 	Een gebeurtenis van niveau 1 heeft de hoogste prioriteit en vereist directe aandacht en oplossing. <i>Dienstverlener</i> werkt aan een dergelijke gebeurtenis totdat een oplossing of workaround wordt gevonden.
Niveau 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Een niet-essentiële module (b.v. Transport Oplvolging, Rapportage of Tendering) is niet beschikbaar, 2. een essentiële module is ernstig aangetast, 3. een groot aantal Gebruikers wordt getroffen en/of 4. de reactietijden van het Platform zijn slecht. 	Een gebeurtenis van niveau 2 vereist directe aandacht en besluiten. <i>Dienstverlener</i> werkt aan een dergelijke gebeurtenis totdat een oplossing of workaround wordt gevonden.
Niveau 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Een niet-essentiële functie (bijv. zoekfunctie in Transporeon-Web) niet beschikbaar of aangetast en/of 2. een klein aantal Gebruikers wordt getroffen. 	<i>Dienstverlener</i> zal een niveau 3 gebeurtenis onmiddellijk behandelen en het probleem oplossen, teneinde de belemmering in het gebruik van het Platform zo snel mogelijk te verhelpen.
Niveau 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. De gebeurtenis heeft geen significante invloed op het gebruik van het Platform en/of 2. er is een workaround beschikbaar. 	<i>Dienstverlener</i> zal een niveau 4 gebeurtenis zo snel mogelijk behandelen en het probleem binnen een met de <i>klant</i> overeengekomen redelijk tijdsbestek oplossen.

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

(h) De beschikbaarheid wordt als volgt berekend:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<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: $V = 1 - (1/720) = 99.86 \%$</p>	<p>Legende: V = Beschikbaarheid in procenten</p> <p>NVH = Totale hoeveelheid niet-beschikbaarheid (zonder beperkte beschikbaarheid) minus het geplande standaard onderhoudsvenster en tijdsvenster voor noodonderhoud, dat volgens 5.2. (Beschikbaarheid van het <i>platform</i> wordt niet bereikt) buiten de verantwoordelijkheid valt van de <i>dienstverlener</i>, gemeten in uren</p> <p>GH = Totale beschikbaarheid tijdens de verslagperiode, gemeten in uren</p> <p>Rekenvoorbeeld:</p> <p>Een kritieke module is gedurende 1 uur gestoord. Deze storing treedt op buiten het standaard onderhoudsvenster en niet tijdens een tijdsvenster voor noodonderhoud, wat buiten de verantwoordelijkheid van de <i>dienstverlener</i> valt. De rapportageperiode beslaat 720 uur. Dit leidt tot de volgende beschikbaarheid: $V = 1 - (1/720) = 99,86 \%$</p>
---	---

4. Support times of Platform

4. Ondersteuningstijden van het *platform*

4.1. Support times of Transporeon GmbH for Transporeon Platform

4.1. Ondersteuningstijden van Transporeon GmbH voor het *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.

Transporeon GmbH biedt ondersteuning maandag tot en met vrijdag van 07.30 tot 18.00 (CET). Op 24^{ste} en 31^{ste} december, wordt er ondersteuning geboden van 07.30 tot 12:00 's middags (CET). Er is geen ondersteuning als de 24^{ste} of 31^{ste} december op een zaterdag of zondag valt. Ook is er geen ondersteuning op de volgende Duitse feestdagen: 1 januari, Goede Vrijdag, Tweede Paasdag, 1 mei evenals 25 en 26 december.

4.2. Support times of Transporeon GmbH for Ticontract Platform

4.2. Ondersteuningstijden van Transporeon GmbH voor het *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.

Transporeon GmbH biedt ondersteuning maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 (CET). Op 24 en 31 december is er geen ondersteuning beschikbaar. Ook is er geen ondersteuning op de volgende Duitse feestdagen: 1 januari, 6 januari, Goede Vrijdag, Tweede Paasdag, 1 mei, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, 20 juni, 3 oktober, 1 november, 25 en 26 december.

4.3. Support times of Transporeon Group Americas Inc.

4.3. Ondersteuningstijden van 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. biedt ondersteuning maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 (EST). Op 24^{ste} en 31^{ste} december, wordt er ondersteuning geboden van 08:00 tot 12:00 's middags (EST). Er is geen ondersteuning als de 24^{ste} of 31^{ste} december op een zaterdag of zondag valt. Ook is er geen ondersteuning op de volgende Amerikaanse (VS) feestdagen: Nieuwjaarsdag, Martin Luther King Day, Presidents' Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving Day en de dag na Thanksgiving (vrijdag) en Eerste Kerstdag.

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. Ondersteuningstijden van Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. biedt ondersteuning maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:30 (SGT). Op 24^{ste} en 31^{ste} december, wordt er ondersteuning geboden van 08:30 tot 12:00 (SGT). Er is geen ondersteuning als de 24^{ste} of 31^{ste} december op een zaterdag of zondag valt. Ook is er geen ondersteuning op de volgende feestdagen in Singapore: 1 januari (Nieuwjaarsdag), Chinees Nieuwjaar, Goede Vrijdag, 1 mei (Dag van de Arbeid), Vesak Day, Hari Raya Puasa, 9 augustus (National Day), Hari Raya Haji, Deepavali en 25 december (Eerste Kerstdag).

4.5. Ondersteuningstijden van OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» biedt ondersteuning maandag tot en met vrijdag van 07:30 tot 18:00 (CET). Op 24^{ste} en 31^{ste} december, wordt er ondersteuning geboden van 07:30 tot 12:00 's middags (CET). Er is geen ondersteuning als de 24^{ste} of 31^{ste} december op een zaterdag of zondag valt. Ook is er geen ondersteuning op 1^{ste} januari en 1^{ste} mei.

4.6. Ondersteuningstijden van TOV “Transporeon”

TOV “Transporeon” biedt ondersteuning maandag tot en met vrijdag van 07.30 tot 18.00 (CET). Op 24^{ste} en 31^{ste} december, wordt er ondersteuning geboden van 07.30 tot 12:00 's middags (CET). Er is geen ondersteuning als de 24^{ste} of 31^{ste} december op een zaterdag of zondag valt. Ook is er geen ondersteuning op de volgende Duitse feestdagen: 1 januari, Goede Vrijdag, Tweede Paasdag, 1 mei evenals 25 en 26 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.

5. Informatie over de beschikbaarheid van het platform

De *klant* ontvangt op verzoek een standaardrapport over de beschikbaarheid van het *platform* over de vorige kalendermaand.

5.1. Samenwerkingsverplichtingen van de *klant*

- Met betrekking tot het verlenen van *diensten* is *dienstverlener* afhankelijk van het nakomen van de samenwerkingsverplichtingen van de *klant*.
- Klant* brengt *dienstverlener* onverwijld op de hoogte in geval van niet-beschikbaarheid en verstrekt alle gegevens die *dienstverlener* nodig heeft om de fout te reproduceren en om de oorzaken van niet-beschikbaarheid te identificeren en te corrigeren.
- Alle informatie omtrent de niet-beschikbaarheid wordt eerst door de *klant* geverifieerd zodat wordt uitgesloten of de niet-beschikbaarheid veroorzaakt wordt door een fout van de *klant* (bijv. ontbrekende internetverbinding enz.).
- Indien dit in het geheel niet of niet binnen de gestelde termijn gebeurt, wordt *dienstverlener* geheel of gedeeltelijk ontheven van zijn prestatieverplichting, totdat de *klant* aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
- Dienstverlener* behoudt zich het recht voor verdere gerechtelijke stappen te ondernemen.

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. Beschikbaarheid van het *platform* wordt niet bereikt

- (a) Indien *dienstverlener* er niet in slaagt om de beschikbaarheid van het *platform* te bereiken volgens 1.1. (Beschikbaarheid van het *platform*), heeft *klant* recht op een overeenkomstige pro-rata vermindering van de betaalde vergoeding voor de betreffende *diensten*. *Dienstverlener* berekent op verzoek van de *klant* het verlaagde bedrag en deelt dit mee aan de *klant*.
- (b) Eventuele verdere aanspraken, met name op schadevergoeding, bestaan slechts in de mate zoals overeengekomen in het gedeelte over aansprakelijkheid van de gesloten overeenkomst voor gebruik van het *platform*.
- (c) Indien de oorzaken van niet-beschikbaarheid buiten de verantwoordelijkheid van de *dienstverlener* liggen, wordt de *dienstverlener* ontheven van zijn prestatieverplichting, tenzij de *dienstverlener* een garantie heeft gegeven. In het bijzonder is de *dienstverlener* niet verantwoordelijk voor beperkingen in de beschikbaarheid als gevolg van stroomuitval of netwerkstoringen buiten de invloed en controle van de *dienstverlener*, storingen als gevolg van overmacht of storingen veroorzaakt door de *klant*.

6. Binding version

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

6. Bindende Versie

Bij verschillen tussen de Engelse en de vertaalde versie, prevaleert de Engelse versie.