

Availability Description

Opis dostępności

1. Availability

1. Dostępność

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.1. Dostępności platformy

Miesięczna dostępność platformy wynosi 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. Cykl aktualizacji

Uaktualnienia platformy przez dostawcę usług zostaną przeprowadzone w ramach standardowego okna serwisowego wymienionego poniżej w 4-cyklu tygodniowym. Aktualizacje zostaną wcześniej ogłoszone i nie mogą zostać odroczone przez klienta.

2. Availability of external providers' services

2. Dostępność usług dostawców zewnętrznych

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

Dostawca usług oferuje następującą miesięczną dostępność w zakresie korzystania z usług świadczonych przez usługodawców zewnętrznych:

- (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) Usługi Tracking & Visibility: 97,5 %
- (b) Usługi map w usługach Tracking & Visibility: 97,5 %
- (c) Mapy i geolokalizacja w oparciu o usługi: 97,5 %
- (d) Obliczanie dystansu: 97,5 %

3. Calculation of availability, troubleshooting

3. Obliczanie dostępności, diagnostyka

- (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) Dostawca usług mierzy dostępność w następujący sposób: ustanowienie połączenia sieciowego z różnymi komponentami platformy za pomocą https z kilku punktów usuniętych z lokalizacji platformy (biura w Niemczech i w Polsce), dokumentując wynik i czas dostępu.
- (b) Od dostępności odejmuje się następujące standardowe okno konserwacji:
 - niedziele pomiędzy 18:00 a 22:00 (CET)
- (c) Awaryjne okno konserwacji to okno konserwacji ustanowione w celu usunięcia przyczyny niedostępności platformy.
- (d) Termin „zdarzenie” definiowany jest zgodnie ze standardami Biblioteki Infrastruktury Informatycznej (ITIL). Zdarzenia są podzielone na 4 kategorie, zależnie od stopnia pilności; zob. Tabela Stopnie Zdarzeń.
- (e) Według tabeli Stopnie Zdarzeń, zdarzenie poziomu 1 oznacza niedostępność. Problem niedostępności platformy jest rozwiązywany po jego wykryciu.
- (f) Zdarzenia od poziomu 2 do 4 oznaczają ograniczoną dostępność. Ograniczona dostępność platformy jest obsługiwana w ramach czasu pracy wsparcia technicznego platformy.

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

Tabela 1: Stopnie Zdarzeń

ZDARZENIE	OPIS ZDARZENIA	DIAGNOSTYKA
Poziom 1	<ol style="list-style-type: none"> Niedostępny jest któryś z kluczowych modułów (Zlecenie transportu „best carrier”, Zlecenie transportu „no-touch order”, Zarządzanie Oknami Czasowymi, Rate Management, Billing) utracone zostały dane. 	Zdarzenie poziomu 1 ma najwyższy priorytet, co oznacza, że wymaga natychmiastowego działania i rozwiązania. <i>Dostawca usług</i> będzie pracował nad takim zdarzeniem do momenty znalezienia rozwiązania lub obejścia.
Poziom 2	<ol style="list-style-type: none"> Moduł niemający priorytetowego znaczenia (np. Śledzenie Transportu, Raporty lub Przetarg) nie jest dostępny, kluczowy moduł nie działa prawidłowo, usterką dotknięta jest duża liczba Użytkowników i/lub czas reakcji Platformy jest słaby. 	Zdarzenie poziomu 2 wymaga natychmiastowego działania i rozwiązania. <i>Dostawca usług</i> będzie pracował nad takim zdarzeniem do momenty znalezienia rozwiązania lub obejścia.
Poziom 3	<ol style="list-style-type: none"> Któryś z modułów, które nie są kluczowe jest niedostępny lub uszkodzony (np. funkcja szukaj w Transporeon-Web) i/ lub usterką dotknięta jest niewielka liczba Użytkowników. 	<i>Dostawca usług</i> zajmie się zdarzeniem poziomu 3 i rozwiązaniem problemu, aby jak najszybciej usunąć ograniczenia w korzystaniu z Platformy.
Poziom 4	<ol style="list-style-type: none"> Zdarzenie to nie ma znaczącego wpływu na korzystanie z Platformy i/lub istnieje obejście problemu. 	<i>Dostawca usług</i> zajmie się zdarzeniem poziomu 4 jak najszybciej i rozwiąże problem w rozsądnym terminie uzgodnionym z klientem.

(h) Dostępność wyliczana jest w sposób następujący:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<p>Legend:</p> <p>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:</p> <p>V = Dostępność procentowo</p> <p>NVH = Całkowita ilość niedostępności (bez uwzględnienia dostępności ograniczonej) pomniejszona o standardowe okno konserwacji i okno konserwacji awaryjnej, co jest poza zakresem odpowiedzialności <i>dostawcy usług</i> zgodnie z 5.2. (Niezapewnienie dostępności <i>platformy</i>), mierzone w godzinach</p> <p>GH = Łączna wartość dostępności w okresie, którego dotyczy raport, mierzona w godzinach</p> <p>Wyczenie przykładowe:</p> <p>Moduł krytyczny nie działa w przypadku 1 godziny. Usterka następuje poza planowanym czasem konserwacji oraz poza nadprogramowym czasem konserwacji, niebędącym wynikiem okoliczności, za które nie jest odpowiedzialny <i>dostawca usług</i>. Okres, którego dotyczy raport wynosi 720 godzin. Wynik wyczenia dostępności będzie następujący:</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. Czas pracy wsparcia technicznego platformy

4.1. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon GmbH dla platformy Transporeon

Transporeon GmbH zapewnia wsparcie techniczne od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 stycznia, Wielki Piątek, Poniedziałek Wielkanocny, 1 maja oraz 25 i 26 grudnia.

4.2. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon GmbH dla platformy Ticontract

Transporeon GmbH służy pomocą od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 18:00 (CET). 24 i 31 grudnia wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 i 6 stycznia, w Wielki Piątek, poniedziałek wielkanocny, 1 maja, w Dzień Wniebowstąpienia, w drugi dzień Zielonych Świąt, 20 czerwca, 3 października, 1 listopada oraz 25 i 26 grudnia.

4.3. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. służy pomocą od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 18:00 (EST). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 08:00 do 12:00 (EST). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące święta w USA: Nowy Rok, Urodziny Martina Luthera Kinga, Dzień Prezydenta, Dzień Pamięci, Dzień Niepodległości, Święto Pracy, Dzień Dziękczynienia, Dzień po Dziękczynieniu (piątek) i Boże Narodzenie.

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. Czas pracy wsparcia technicznego Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. zapewnia wsparcie techniczne od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:30 do 17:30 (SGT). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 08:30 do 12:00 (SGT). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Wsparcie techniczne nie jest również dostępne w następujące święta państwowe w Singapurze: 1 Stycznia (Nowy Rok), Chiński Nowy Rok, Wielki Piątek, 1 Maja (Święto Pracy), Wesak, Koniec Ramadanu, 9 Sierpnia (Rocznica Proklamowania Niepodległości), Muzułmański Nowy Rok, Diwali oraz 25 Grudnia (Boże Narodzenie).

4.5. Czas pracy wsparcia technicznego OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» zapewnia wsparcie techniczne od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Wsparcie techniczne jest niedostępne również 1 Stycznia oraz 1 Maja.

4.6. Czas pracy wsparcia technicznego TOV "Transporeon"

TOV "Transporeon" zapewnia wsparcie techniczne od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:30 do 18:00 (CET). W dniach 24 i 31 grudnia, wsparcie dostępne jest od 07:30 do 12:00 (CET). Jeśli dni 24 i 31 grudnia wypadają w sobotę lub niedzielę, wsparcie techniczne jest niedostępne. Ponadto dział wsparcia jest nieczynny w następujące niemieckie święta: 1 stycznia, Wielki Piątek, Poniedziałek Wielkanocny, 1 maja oraz 25 i 26 grudnia.

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. Informacje na temat dostępności platformy

Na żądanie, *klent* otrzyma raport o dostępności *platformy* za poprzedni miesiąc kalendarzowy.

5.1. Obowiązki *klenta* w zakresie współpracy

- Świadczenie *usług*, przez *dostawcę usług* jest zależne od wypełniania przez *klenta* swoich obowiązków w zakresie współpracy.
- W przypadku wystąpienia niedostępności *klent* niezwłocznie powiadomi *dostawcę usług*, podając wszystkie dane, których *dostawca usług* potrzebuje, aby odtworzyć błąd oraz zidentyfikować i naprawić przyczyny niedostępności.
- Przed przekazaniem powiadomienia o niedostępności *klent* powinien zweryfikować, czy brak dostępności nie powstał po stronie *klenta* (np. z powodu niedostępności połączenia internetowego itp.).
- Jeżeli nie nastąpi to w ogóle lub w określonym terminie, *dostawca usług* jest zwolniony w całości lub w części z obowiązku wykonania usługi, aż do momentu, gdy *klent* wypełni swoje zobowiązania.
- Dostawca usług* zastrzega sobie prawo do dochodzenia dalszych odszkodowań w związku z takim opóźnieniem.

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. Niezapewnienie dostępności platformy

- (a) Jeżeli *dostawca usług* nie zapewni dostępności *platformy* zgodnie z 1.1. (Dostępności *platformy*), *klient* ma prawo do odpowiedniego proporcjonalnego obniżenia uiszczanej opłaty za odpowiednie *usługi*. *Dostawca usług* obliczy obniżoną kwotę na żądanie *klienta* i poinformuje o tym *klienta*.
- (b) Dalsze roszczenia, w szczególności o odszkodowanie, istnieją tylko w zakresie przewidzianym w sekcji dotyczącej odpowiedzialności w zawartej umowie dotyczącej korzystania z *platformy*.
- (c) Jeżeli przyczyny niedostępności są poza zakresem odpowiedzialności *dostawcy usług*, *dostawca usług* jest zwolniony z obowiązku świadczenia usługi, chyba że *dostawca usług* udzielił takiej gwarancji. W szczególności *dostawca usług* nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia w dostępności wynikające z braku zasilania lub awarii sieci, na które *dostawca usług* nie ma wpływu i nad którymi nie ma kontroli, awarii spowodowanych siłą wyższą lub przestojami spowodowanymi przez *klienta*.

6. Binding version

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

6. Wersja obowiązująca

W wypadku sprzeczności między wersją angielską a tłumaczeniem, decydująca będzie wersja angielska.