

# Availability Description

# Описание доступности

## 1. Availability

## 1. Доступность

### 1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

### 1.1. Доступность работы на платформе

Ежемесячная доступность работы на платформе составляет 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. Обновление цикла

Обновления платформы поставщиком услуг будут выполняться в стандартном окне обслуживания, указанном ниже, с 4-недельным циклом. Обновления будут объявлены заранее и не могут быть отложены клиентом.

## 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. Доступность услуг внешних поставщиков услуг

Поставщик услуг предлагает следующий ежемесячный уровень доступности услуг, предоставляемых сторонними субподрядчиками:

- (a) Услуги Отслеживания: 97.5 %
- (b) Картографические сервисы в услугах Отслеживания: 97.5 %
- (c) Карты и геолокации услуги: 97.5 %
- (d) Расчет расстояния: 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. Расчет доступности, устранение неисправностей

- (a) Поставщик услуг измеряет доступность следующим образом: устанавливает сетевое соединение с разными компонентами платформы по протоколу https из разных удаленных от платформы мест (представительства в Германии и Польше), документирует результат и время доступа.
- (b) Доступность вычисляется за вычетом следующего стандартного окна технического обслуживания:
  - по воскресеньям между 18:00 и 22:00 (CET)
- (c) Окно срочного обслуживания — это окно обслуживания, которое используют для устранения недоступности.
- (d) Термин «событие» определяется в соответствии со стандартами Библиотеки инфраструктуры информационных технологий (ITIL). События подразделяются на 4 категории в зависимости от уровня срочности; см. таблицу Уровни событий.
- (e) Событие уровня 1 согласно таблице Уровни событий представляет собой недоступность. Недоступность работы на платформе корректируется после ее обнаружения.
- (f) События 2–4 уровня представляют собой ограниченную доступность. Ограниченный доступ к платформе обрабатывается согласно времени поддержки платформы.

Table 1: Event Levels

EVENT	EVENT DESCRIPTION	TROUBLESHOOTING
<b>Level 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 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>1. A non-critical module (e.g. Transport Visibility, Reporting or Tendering) is not available,</li> <li>2. a critical module is severely impaired,</li> <li>3. a large number of Users are affected and/or</li> <li>4. 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>1. A non-critical function (e.g. search function in Transporeon-Web) is not available or impaired and/or</li> <li>2. 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>1. The event has no significant impact on the use of the Platform and/or</li> <li>2. 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

Таблица 1: Уровни событий

СОБЫТИЕ	ОПИСАНИЕ СОБЫТИЯ	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ
<b>Уровень 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Критический модуль (Назначение перевозок «best carrier», Назначение перевозок «no-touch order» или Управление временными окнами, Rate Management, Биллинг) недоступен и/или</li> <li>2. данные потеряны.</li> </ol>	Событие <b>уровень 1</b> имеет самый высокий приоритет и требует немедленного внимания и решения. <i>Поставщик услуг</i> будет работать над таким событием, пока не будет найдено решение или обходной путь.
<b>Уровень 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Некритический модуль (напр., Отслеживание груза, Отчеты или Управление тендерами) недоступен,</li> <li>2. критический модуль серьезно поврежден,</li> <li>3. изменения затронули большое количество Пользователей и/или</li> <li>4. неудовлетворительное время соответствующей реакции Платформы.</li> </ol>	Событие <b>уровень 2</b> требует немедленного внимания и решения. <i>Поставщик услуг</i> будет работать над таким событием, пока не будет найдено решение или обходной путь.
<b>Уровень 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Некритическая функция (напр., функция поиска в Транспореон-Веб) недоступна или нарушена и/или</li> <li>2. изменения затронули небольшое количество Пользователей.</li> </ol>	<i>Поставщик услуг</i> оперативно отреагирует на событие <b>уровня 3</b> и решит проблему, чтобы исправить нарушение работы соответствующей Платформы как можно скорее.
<b>Уровень 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Событие не оказывает значительного влияния на использование соответствующей Платформы и/или</li> </ol>	<i>Поставщик услуг</i> оперативно отреагирует на событие <b>уровня 4</b> как можно скорее и решит проблему в течение

EVENT	EVENT DESCRIPTION	TROUBLESHOOTING
		reasonable period to be agreed with Customer.

СОБЫТИЕ	ОПИСАНИЕ СОБЫТИЯ	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ
	2. существует обходной путь.	разумного периода времени, который будет согласован с клиент

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

(h) Доступность рассчитывается по следующей формуле:  
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<p><b>Legend:</b></p> <p><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:  <math>V = 1 - (1/720) = 99.86 \%</math></p>	<p><b>Обозначения:</b></p> <p><b>V</b> = Доступность в процентах</p> <p><b>NVH</b> = Общий объем недоступности (без учета ограниченной доступности) за вычетом окна планового стандартного обслуживания и окна срочного обслуживания, не входящего в зону ответственности поставщика услуг согласно 5.2. (Недостижение доступности <i>платформы</i>), измеряется в часах</p> <p><b>GH</b> = Общий объем доступности в течение отчетного периода, измеряемый в часах</p> <p><b>Образец расчета:</b></p> <p>Критический модуль был неисправен в течение for 1 часа. Эта неисправность возникла вне рамок окна стандартного обслуживания и не в рамках окна срочного обслуживания, не входящего в зону ответственности поставщик услуг. Отчетный период охватывает 720 часов. В результате доступность составляет:  <math>V = 1 - (1/720) = 99.86 \%</math></p>
--	--

#### 4. Support times of Platform

#### 4. Время поддержки платформы

##### 4.1. Support times of Transporeon GmbH for Transporeon Platform

##### 4.1. Время работы технической поддержки Transporeon GmbH для платформы Транспореон

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.

Transporeon GmbH предоставляет техническую поддержку с понедельника по пятницу с 07:30 до 18:00 (CET). 24 и 31 декабря поддержка предоставляется с 07:30 до 12:00 дня (CET). Поддержка не предоставляется, если 24 или 31 декабря выпадает на субботу или воскресенье. Во время следующих государственных праздников Германии поддержка также не предоставляется: 1го января, в Страстную пятницу, во второй день Пасхи, 1го мая, 25го и 26го декабря.

##### 4.2. Support times of Transporeon GmbH for Ticontract Platform

##### 4.2. Время работы технической поддержки Transporeon GmbH для платформы Ticontract

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.

Transporeon GmbH предоставляет техническую поддержку с понедельника по пятницу с 08:00 до 18:00 (CET). 24<sup>го</sup> и 31<sup>го</sup> декабря поддержка не предоставляется. Во время следующих государственных праздников Германии поддержка также не предоставляется: 1<sup>го</sup> января, 6<sup>го</sup> января, в Страстную пятницу, во второй день Пасхи, 1<sup>го</sup> мая, в день Вознесения

Господнего, в День Святого Духа, 20<sup>го</sup> июня, 3<sup>го</sup> октября, 1<sup>го</sup> ноября, 25<sup>го</sup> и 26<sup>го</sup> декабря.

#### 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.

#### 4.4. 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 ООО «Транспореон»

ООО «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.

### 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

- (a) With regard to providing Services, Service Provider is dependent on Customer fulfilling its cooperation obligations.

#### 4.3. Время работы технической поддержки Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. предоставляет техническую поддержку с понедельника по пятницу с 08:00 до 18:00 (EST). 24 и 31 декабря поддержка предоставляется с 08:00 до 12:00 дня (EST). Поддержка не предоставляется, если 24 или 31 декабря выпадает на субботу или воскресенье. Также нет поддержки в следующие праздники в США: Новый год, День Мартина Лютера Кинга, День президентов, День памяти, День независимости, День труда, День благодарения и День после Дня благодарения (пятница) и Рождество.

#### 4.4. Время работы технической поддержки Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. предоставляет техническую поддержку с понедельника по пятницу с 08:30 до 17:30 (SGT). 24 и 31 декабря поддержка предоставляется с 08:30 до 12:00 (SGT). Поддержка не предоставляется, если 24 или 31 декабря выпадает на субботу или воскресенье. Также нет поддержки в следующие праздничные дни в Сингапуре: 1го января (Новый год), китайский Новый год, Страстная пятница, 1го мая (День труда), День Весак, Хари Райя Пуаса, 9го августа (Национальный день), Хари Райя Хаджи, Дипавали и 25го декабря (Рождество).

#### 4.5. Время работы технической поддержки ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» предоставляет техническую поддержку с понедельника по пятницу с 07:30 до 18:00 (CET). 24 и 31 декабря поддержка предоставляется с 07:30 до 12:00 дня (CET). Поддержка не предоставляется, если 24 или 31 декабря выпадает на субботу или воскресенье. Также нет поддержки 1 января и 1 мая.

#### 4.6. Время работы технической поддержки TOV "Transporeon"

TOV "Transporeon" предоставляет техническую поддержку с понедельника по пятницу с 07:30 до 18:00 (CET). 24 и 31 декабря поддержка предоставляется с 07:30 до 12:00 дня (CET). Поддержка не предоставляется, если 24 или 31 декабря выпадает на субботу или воскресенье. Во время следующих государственных праздников Германии поддержка также не предоставляется: 1го января, в Страстную пятницу, во второй день Пасхи, 1го мая, 25го и 26го декабря.

### 5. Информация о доступности платформы

Клиент по запросу получает стандартный отчет о доступности платформы за предыдущий календарный месяц.

#### 5.1. Обязанности клиентов в отношении сотрудничества

- (a) С точки зрения предоставления услуг, поставщик услуг зависит от выполнения клиентом своих обязанностей в отношении сотрудничества.

- |  |  |
|--|--|
| <p>(b) 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.</p> | <p>(b) <i>Клиент</i> должен незамедлительно уведомить <i>поставщика услуг</i> в случае недоступности, сообщив все детали, необходимые <i>поставщику услуг</i> для воспроизведения ошибки и определения и исправления причин недоступности.</p> |
| <p>(c) 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.).</p>                    | <p>(c) Любое уведомление о недоступности подлежит предварительной проверке <i>клиентом</i> на предмет того, имеет ли место сбой со стороны <i>клиента</i>, приведший к недоступности (напр., отсутствие соединения с Интернетом и т. п.).</p>  |
| <p>(d) 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.</p>                                | <p>(d) Если такого не произошло или произошло не в указанный период, <i>поставщик услуг</i> полностью или частично освобождается от своей обязанности по обеспечению работы до тех пор, пока <i>клиент</i> не выполнит свои обязанности.</p>   |
| <p>(e) Service Provider reserves the right to seek further legal recourse.</p>   | <p>(e) <i>Поставщик услуг</i> оставляет за собой право защищать свои права по закону</p>   |

## 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. Недостижение доступности платформы

- (a) Если *поставщик услуг* не может обеспечить доступность *платформы*, согласно 1.1. (Доступность работы на платформе) статье, *клиент* получает исключительное право на соответствующее пропорциональное снижение сбора за нарушение оказания *услуг*. *Поставщик услуг* рассчитает сниженную сумму по запросу *клиента* и сообщит ее *клиенту*.
- (b) Любые другие иски, особенно о компенсации, существуют только в той степени, в какой это согласовано в разделе об ответственности заключенного соглашения по использованию *платформы*.
- (c) Если причины недоступности находятся за пределами ответственности *поставщика услуг*, *поставщик услуг* освобождается от своей обязанности по исполнению, если только *поставщик услуг* не дал гарантию. В частности, *поставщик услуг* не несет ответственности за ограничение доступности в связи с аварийным отключением электроэнергии или отключением сети, которые выходят за пределы влияния и контроля *поставщика услуг*, остановку работы по причине обстоятельств непреодолимой силы или остановку работы, вызванную *клиентом*.

## 6. Binding version

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

## 6. Версия, имеющая преимущественную силу

В случае противоречий между английской и переведённой версией, версия на английском языке имеет преимущественную силу.