

Availability Description

Opis dostupnosti

1. Availability

1. Dostupnosť

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.1. Dostupnosť *platformy*

Mesačná dostupnosť *platformy* je 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. Cyklus inovácie

Inovácie *poskytovateľa služieb* pre *platformu* sa vykonávajú v čase štandardného okna údržby, ktoré je uvedené nižšie v rámci 4-týždňového cyklu. Inovácie budú oznámené vopred a *zákazník* ich nemôže odložiť.

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. Dostupnosť služieb externých dodávateľov

Poskytovateľ služieb ponúka nasledujúcu mesačnú dostupnosť vo vzťahu k využívaniu služieb dodávaných externými poskytovateľmi:

- (a) *Služby Sledovania* a viditeľnosti: 97,5 %
- (b) Služby máp v rámci *služieb Sledovania* a viditeľnosti: 97,5 %
- (c) Mapy a geograficky založené *služby*: 97,5 %
- (d) Kalkulácia vzdialenosti: 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. Výpočet dostupnosti, riešenie problémov

- (a) *Poskytovateľ služieb* meria dostupnosť nasledujúcim spôsobom: vytvorením sieťového pripojenia k jednotlivým zložkám *platformy* prostredníctvom https z rôznych bodov odstránených z lokalizácie *platformy* (kancelárie v Nemecku a Poľsku) a zdokumentovaním výsledku a prístupovej doby.
- (b) Vypočíta sa dostupnosť, od ktorej sa odpočíta nasledujúce okno štandardnej údržby:
 - Vždy v nedeľu medzi 18:00 a 22:00 (CET)
- (c) Okno núdzovej údržby je okno údržby iniciované na účely riešenia problémov s nedostupnosťou.
- (d) Pojem „udalosť“ je definovaná podľa štandardov v knižnici Knižnica infraštruktúry informačných technológií (ITIL). Udalosti sú klasifikované na 4 kategórie podľa stupňa naliehavosti; pozrite si tabuľku Úrovně udalostí.
- (e) Udalosť úrovne 1 podľa tabuľky Úrovně udalostí predstavuje nedostupnosť. Nedostupnosť *platformy* sa rieši po jej odhalení.
- (f) Udalosti od úrovne 2 do 4 predstavujú obmedzenú dostupnosť. K obmedzeniu dostupnosti *platformy* dochádza v rámci časov podpory stanovených pre *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:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

Tabuľka č. 1: Úrovně udalostí

UDALOSŤ	POPIS UDALOSTI	RIEŠENIE PROBLÉMOV
Úroveň 1	<ol style="list-style-type: none"> Kritický modul (napr. Dopravný príkaz „best carrier“, Dopravný príkaz „no-touch order“, Manažment časového okna, Manažment sadzieb, Billing) nie je dostupný a/alebo dochádza k strate údajov. 	Udalosť úrovne 1 má najvyššiu prioritu a vyžaduje si okamžitú pozornosť a riešenie. <i>Poskytovateľ služieb</i> bude sa venovať takejto udalosti až sa nenájde riešenie alebo dočasné riešenie.
Úroveň 2	<ol style="list-style-type: none"> Nekritický modul (napr. Sledovanie prepravy, Reporting alebo Tendering) nie je dostupný, kritický modul je vážne porušený, udalosť vplýva na vysoký počet Používateľov alebo doba odozvy Platformy je veľmi dlhá. 	Udalosť úrovne 2 si vyžaduje okamžitú pozornosť a riešenie. <i>Poskytovateľ služieb</i> bude sa venovať takejto udalosti až sa nenájde riešenie alebo dočasné riešenie.
Úroveň 3	<ol style="list-style-type: none"> Nekritická funkcia (napr. funkcia vyhľadávania na webe Transporeon) nie je dostupná alebo je porušená a/alebo udalosť vplýva na nízky počet Používateľov. 	<i>Poskytovateľ služieb</i> sa bude udalosti úrovne 3 bezodkladne venovať a odstráni problém, aby bolo možné čo najskôr obnoviť prevádzku Platformy.
Úroveň 4	<ol style="list-style-type: none"> Táto udalosť nemá žiaden významný vplyv na používanie Platformy a/alebo existuje improvizované riešenie. 	<i>Poskytovateľ služieb</i> sa udalosťou úrovne 4 začne zaoberať čo najskôr a problém odstráni v primeranom časovom intervale, ktorý bude odsúhlasený so <i>zákazníkom</i> .

(h) Dostupnosť sa vypočítava nasledovne:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

Legend:	V = Availability in percent	Legenda:	V = Dostupnosť v percentách
	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		NVH = Celkový objem nedostupnosti (bez obmedzenej dostupnosti) mínus okno plánovanej štandardnej údržby a okno núdzovej údržby, za ktoré <i>poskytovateľ služieb</i> nezodpovedá podľa ustanovení v bode 5.2. (Neschopnosť zabezpečenia dostupnosti <i>platformy</i>), namerané v hodinách
	GH = Total amount of availability during the reporting period, measured in hours		GH = Celková dostupnosť počas vykazovaného obdobia nameraná v hodinách
Example calculation:		Vzorový výpočet:	
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:		Kritický modul zlyhá na 1 hodinu. K tomuto zlyhaniu dôjde mimo okna štandardnej údržby a nie počas okna núdzovej údržby, za ktoré <i>poskytovateľ služieb</i> nezodpovedá. Obdobie vykazovania pokrýva 720 hodín. Týmto sa dosahuje nasledujúca dostupnosť:	
V = 1 - (1/720) = 99.86 %		V = 1 - (1/720) = 99,86 %	

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. Časy podpory stanovené pre platformu

4.1. Prevádzkový čas spoločnosti Transporeon GmbH pre platformu Transporeon

Transporeon GmbH poskytuje podporu od pondelka do piatku od 07:30 do 18:00 (CET). Dňa 24. a 31. decembra sa podpora poskytuje od 07:30 do 12:00 napoludnie (CET). Pokiaľ 24. alebo 31. december prípadne na sobotu alebo nedeľu, podpora sa neposkytuje. Podpora sa neposkytuje ani počas nasledujúcich nemeckých štátnych sviatkov: 1. január, Veľký piatok, Veľkonočný pondelok, 1. máj a tiež 25. a 26. december.

4.2. Prevádzkový čas spoločnosti Transporeon GmbH pre platformu Ticontract

Transporeon GmbH poskytuje podporu od pondelka do piatku od 08:00 do 18:00 (CET). Podpora nie je dostupná 24. a 31. decembra. Podpora sa neposkytuje ani počas nasledujúcich nemeckých štátnych sviatkov: 1. január, 6. január, Veľký piatok, Veľkonočný pondelok, 1. máj, Nanebovstúpenie Krista, Svätodušný pondelok, 20. jún, 3. október, 1. november, 25. december a 26. december.

4.3. Prevádzkový čas pre podporu Transporeon Group Americas Inc.

Transporeon Group Americas Inc. poskytuje podporu od pondelka do piatku od 08:00 do 18:00 (EST). Dňa 24. a 31. decembra sa podpora poskytuje od 08:00 do 12:00 napoludnie (EST). Pokiaľ 24. alebo 31. december prípadne na sobotu alebo nedeľu, podpora sa neposkytuje. Podpora sa neposkytuje ani počas nasledujúcich sviatkov v USA: Nový rok, Deň Martina Luthera Kinga, Prezidentov deň, Deň pamiatky padlých, Deň nezávislosti, Sviatok práce, Deň vďakyvdania a deň, ktorý nasleduje po ňom (piatok) a na Vianoce.

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. Prevádzkový čas pre podporu Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. poskytuje podporu od pondelka do piatku od 08:30 do 17:30 (SGT). Dňa 24. a 31. decembra sa podpora poskytuje od 08:30 do 12:00 (SGT). Pokiaľ 24. alebo 31. december pripadne na sobotu alebo nedeľu, podpora sa neposkytuje. Podpora sa neposkytuje ani počas nasledujúcich singapurských štátnych sviatkov: 1. januára (Nový rok), Čínsky Nový rok, Veľký piatok, 1. máj (sviatok práce), Vesak, Hari Raya Puasa, 9. august (národný deň), Hari Raya Haji, Deepavali a 25. decembra (Vianoce).

4.5. Prevádzkový čas pre podporu OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» poskytuje podporu od pondelka do piatku od 07:30 do 18:00 (CET). Dňa 24. a 31. decembra sa podpora poskytuje od 07:30 do 12:00 napoludnie (CET). Pokiaľ 24. alebo 31. december pripadne na sobotu alebo nedeľu, podpora sa neposkytuje. Podpora sa neposkytuje ani 1. januára a 1. mája.

4.6. Prevádzkový čas pre podporu TOV “Transporeon”

TOV “Transporeon” poskytuje podporu od pondelka do piatku od 07:30 do 18:00 (CET). Dňa 24. a 31. decembra sa podpora poskytuje od 07:30 do 12:00 napoludnie (CET). Pokiaľ 24. alebo 31. december pripadne na sobotu alebo nedeľu, podpora sa neposkytuje. Podpora sa neposkytuje ani počas nasledujúcich nemeckých štátnych sviatkov: 1. január, Veľký piatok, Veľkonočný pondelok, 1. máj a tiež 25. a 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. Informácie o dostupnosti platformy

Zákazník na požiadanie dostane výkaz o dostupnosti platformy za predchádzajúci kalendárny mesiac.

5.1. Závazok zákazníka vo vzťahu k spolupráci

- Pokiaľ ide o poskytovanie služieb, poskytovateľ služieb je závislý na zákazníkovo plnení si svojich záväzkov vo vzťahu k spolupráci.
- Zákazník okamžite upovedomí poskytovateľa služieb v prípade výskytu nedostupnosti, pričom poskytne všetky podklady, ktoré poskytovateľ služieb potrebuje na reprodukciu chyby, identifikáciu a nápravu príčiny nedostupnosti.
- Pred každým oznámením nedostupnosti si zákazník najprv overí, či nedostupnosť nie je spôsobená s chybou na strane zákazníka (napr. nedostupnosť internetového pripojenia atď.).
- Pokiaľ k tomuto vôbec nedôjde alebo sa nedodrží špecifikovaná lehota, poskytovateľ služieb je v plnej miere alebo čiastočne zbavený povinnosti plnenia, kým si zákazník nesplní svoje záväzky.
- Poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo na použitie ďalších právnych prostriedkov.

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. Neschopnosť zabezpečenia dostupnosti platformy

- (a) Ak poskytovateľ služieb nedokáže zabezpečiť dostupnosť platformy podľa podmienok uvedených v 1.1. (Dostupnosť platformy), zákazník má nárok na alikvotne zníženie uhradeného poplatku za príslušné služby. Poskytovateľ služieb vypočíta zníženú sumu na žiadosť zákazníka a oznámi ju zákazníkovi.
- (b) Všetky ďalšie nároky, najmä nárok na náhradu škody, existujú len do takej miery, ako to je dohodnuté v časti o zodpovednosti v uzatvorenej zmluve o používaní platformy.
- (c) Ak príčiny nedostupnosti siahajú za hranice zodpovednosti poskytovateľa služieb, je poskytovateľ služieb zbavený povinnosti plnenia, ak poskytovateľovi služieb neposkytol záruku. Poskytovateľ služieb predovšetkým nenesie zodpovednosť za obmedzenia dostupnosti spôsobené výpadkami dodávok elektrickej energie alebo výpadkami siete, na ktoré nemá poskytovateľovi služieb dosah a ktoré nastali vplyvom vyššej moci alebo ide o výpadky spôsobené zákazníkom.

6. Záväzná verzia

V prípade nezrovnalostí medzi anglickou a preloženou verziou bude mať prednosť anglická verzia.