

# Availability Description

# Kullanılabilirlik tanımı

## 1. Availability

## 1. Kullanılabilirlik

### 1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

### 1.1. Platformunun kullanılabilirliği

Platformunun kullanılabilirliği 99.0 %'dir.

### 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. Yükseltme-döngüsü

Servis sağlayıcının platform yükseltmeleri, aşağıda listelenen standart bakım penceresinde 4 haftalık bir döngüde gerçekleştirilecektir. Yükseltmeler önceden duyurulacaktır ve müşteri tarafından ertelenemez.

## 2. Availability of external providers' services

## 2. Harici tedarikçilerin hizmetlerinin kullanılabilirliği

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

Servis sağlayıcı harici tedarikçiler tarafından sağlanan hizmetlerin kullanımı konusunda aşağıdaki aylık kullanılabilirlik olanaklarını sunar:

- (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) Takip & Görünürlük hizmetleri: 97.5 %
- (b) Takip & Görünürlük hizmetlerindeki haritalama hizmetleri: 97.5 %
- (c) Haritalar ve coğrafi konum tabanlı hizmetler: 97.5 %
- (d) Mesafe Hesaplaması: % 97.5

## 3. Calculation of availability, troubleshooting

## 3. Kullanılabilirlik hesabı, sorun giderme

- (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) Servis sağlayıcı, kullanılabilirliği aşağıdaki yöntemle ölçer: platformun farklı bileşenleriyle https üzerinden platformun konumundan kaldırılan çeşitli noktalardan (Almanya ve Polonya'daki ofisler) bir ağ bağlantısı kurma, sonucu ve erişim sürelerini belgelendirme.
- (b) Kullanılabilirlik, aşağıdaki standart bakım aralıkları çıkarılarak hesaplanır:
  - Pazar, 18:00 ile 22:00 (CET) arasında
- (c) Bir acil durum bakım aralığı, kullanılamama durumunu çözmek için başlatılan bir bakım aralığıdır.
- (d) "Olay" terimi, Bilgi Teknolojisi Altyapı Kütüphanesi (ITIL) Standartları doğrultusunda tanımlanır. Olaylar, aciliyet düzeylerine göre 4 kategoriye ayrılır; bkz. Olay Düzeyleri tablosu.
- (e) 1. düzey olay, Olay Düzeyleri tablosuna göre kullanılamama durumunu oluşturur. Platformun kullanılamama durumu, algılandıktan sonra ele alınır.
- (f) 2. düzey ile 4. düzey arasındaki olaylar sınırlı kullanılabilirliği oluşturur. Platformun sınırlı kullanılabilirliği, platformun destek zamanlarında ele alınır.

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 reasonable period to be agreed with Customer.

Tablo 1: Olay Düzeyleri

OLAY	OLAY AÇIKLAMASI	SORUN GIDERME
<b>1. Düzey</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kritik bir modül (ör. Nakliye Ataması “best carrier”, Nakliye Ataması “no-touch order”, Zaman Dilimi Yönetimi, Ücret Yönetimi, Faturalandırma) kullanılmıyor ve/veya</li> <li>2. veriler kayıp.</li> </ol>	<b>1. düzey</b> bir olay, en yüksek önceliğe sahiptir ve anında müdahale ve çözüm gerektirir. <i>Servis sağlayıcı</i> , normal veya geçici bir çözüm bulunana kadar bu tür bir olayın üzerinde çalışacaktır.
<b>2. Düzey</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kritik olmayan bir modül (ör. Nakliye Görüntüleme, Raporlama veya Teklif Verme) kullanılmıyor,</li> <li>2. kritik bir modül ciddi şekilde bozuldu,</li> <li>3. çok sayıda Kullanıcı etkilendi ve/veya</li> <li>4. Platformun yanıt süreleri kötü.</li> </ol>	Bir <b>2. düzey</b> olay anında müdahale ve çözüm gerektirir. <i>Servis sağlayıcı</i> , normal veya geçici bir çözüm bulunana kadar bu tür bir olayın üzerinde çalışacaktır.
<b>3. Düzey</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kritik olmayan bir fonksiyon (örn. Transporeon-Web’deki arama fonksiyonu) kullanılmıyor veya bozuk ve/veya</li> <li>2. az sayıda Kullanıcı etkilendi.</li> </ol>	<i>Servis sağlayıcı</i> , bir <b>3. düzey</b> olay ile derhal ilgilenecek Platformun kullanımındaki sorunu mümkün olduğu kadar kısa sürede düzeltmek için sorunu çözecektir.
<b>4. Düzey</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Olay, Platformun kullanımını üzerinde ciddi bir etkiye sahip değildir ve/veya</li> <li>2. bir geçici çözüm mevcuttur.</li> </ol>	<i>Servis sağlayıcı</i> , bir <b>4. düzey</b> olay ile en kısa sürede ilgilenecek sorunu <i>müşteri</i> ile anlaşılabilir makul bir süre içerisinde çözecektir.

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

(h) Kullanılabilirlik aşağıdaki şekilde hesaplanır:  
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<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:</p> <p><math>V = 1 - (1/720) = 99.86\%</math></p>	<p><b>Açıklama:</b></p> <p><b>V</b> = Yüzde olarak kullanılabilirlik</p> <p><b>NVH</b> = Kullanılmama durumunun toplam miktarı (sınırlı kullanılabilirlik hariç) zaman programı yapılan standart bakım aralığı ve acil durum bakım aralığı hariç; bunlar, 5.2. (<i>Platformun kullanılabilirliğinin sağlanamaması</i>)'e göre <i>servis sağlayıcının sorumluluğunun dışındadır</i>, saat olarak ölçülür</p> <p><b>GH</b> = Saat cinsinden ölçülen raporlama süresi içerisinde toplam kullanılabilirlik süresi</p> <p><b>Örnek hesaplama:</b></p> <p>Kritik bir modül 1 saat süreyle devre dışı kalır. Bu arıza, standart bakım aralığı dışında gerçekleşir ve bir acil durum bakım aralığı sırasında gerçekleşmez, bu durum <i>servis sağlayıcının sorumluluğunun dışındadır</i>. Raporlama süresi 720 saati kapsar. Bu da aşağıdaki kullanılabilirlik değerini verir:</p> <p><math>V = 1 - (1/720) = 99.86\%</math></p>
---	--

#### 4. Support times of Platform

#### 4. Platformun destek zamanları

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

##### 4.1. Transporeon platform için Transporeon GmbH destek saatleri

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, Pazartesi'den Cumaya 07:30'dan 18:00'a (CET) kadar destek sağlar. 24 ve 31 Aralık'ta, 07:30'dan öğlen 12:00'ye (CET) kadar destek sağlanır. 24 veya 31 Aralık Cumartesi veya Pazar gününe geliyorsa destek sağlanmaz. Ayrıca şu Alman resmi tatillerinde destek sağlanmaz: 1 Ocak, Hayırlı Cuma, Paskalya Pazartesi, 1 Mayıs ve 25 ve 26 Aralık.

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

##### 4.2. Ticontract platform için Transporeon GmbH destek saatleri

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, Pazartesi'den Cumaya 08:00'dan 18:00'a (CET) kadar destek sağlar. 24 ve 31 Aralık'ta destek verilmaz. Ayrıca şu Alman resmi tatillerinde destek sağlanmaz: 1 Ocak, 6 Ocak, Kutsal Cuma, Paskalya Pazartesi, 1 Mayıs, Yükseliş Günü, Pentekost Pazartesi, 20 Haziran, 3 Ekim, 1 Kasım, 25 ve 26 Aralık.

##### 4.3. Support times of Transporeon Group Americas Inc.

##### 4.3. Transporeon Group Americas Inc. destek saatleri

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.

Transporeon Group Americas Inc., Pazartesi'den Cumaya 08:00'dan 18:00'a (EST) kadar destek sağlar. 24 ve 31 Aralık'ta, 08:00'dan öğlen 12:00'ye (EST) kadar destek sağlanır. 24 veya 31 Aralık Cumartesi veya Pazar gününe geliyorsa destek sağlanmaz. Ayrıca şu ABD tatillerinde destek sağlanmaz: Yılbaşı, Martin Luther King Günü, Başkanlar Günü, Anma Günü, Bağımsızlık Günü, İşçi Bayramı, Şükran Günü ve Şükran Günü'nden sonraki gün (Cuma) ile Noel Günü.

#### 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.

### 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.

#### 4.4. Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. destek saatleri

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd., Pazartesi'den Cumaya 08:30'dan 17:30'a (SGT) kadar destek sağlar. 24 ve 31 Aralık'ta, 08:30'dan öğlen 12:00'ye (SGT) kadar destek sağlanır. 24 veya 31 Aralık Cumartesi veya Pazar gününe geliyorsa destek sağlanmaz. Ayrıca şu Singapur tatillerinde destek sağlanmaz: 1 Ocak (Yılbaşı Günü), Çin Yeni Yılı, Kutsal Cuma, 1 Mayıs (İşçi Bayramı), Vesak Günü, Hari Raya Puasa, 9 Ağustos (Ulusal Gün), Hari Raya Haji, Deepavali ve 25 Aralık (Noel Günü).

#### 4.5. OOO «Транспореон» destek saatleri

OOO «Транспореон», Pazartesi'den Cumaya 07:30'dan 18:00'a (CET) kadar destek sağlar. 24 ve 31 Aralık'ta, 07:30'dan öğlen 12:00'ye (CET) kadar destek sağlanır. 24 veya 31 Aralık Cumartesi veya Pazar gününe geliyorsa destek sağlanmaz. Ayrıca 1 Ocak ve 1 Mayıs'ta servis sağlanmaz.

#### 4.6. TOV “Transporeon” destek saatleri

TOV “Transporeon”, Pazartesi'den Cumaya 07:30'dan 18:00'a (CET) kadar destek sağlar. 24 ve 31 Aralık'ta, 07:30'dan öğlen 12:00'ye (CET) kadar destek sağlanır. 24 veya 31 Aralık Cumartesi veya Pazar gününe geliyorsa destek sağlanmaz. Ayrıca şu Alman resmi tatillerinde destek sağlanmaz: 1 Ocak, Hayırlı Cuma, Paskalya Pazartesi, 1 Mayıs ve 25 ve 26 Aralık.

### 5. Platformun kullanılabilirliği hakkında bilgilendirme

Talep üzerine, *müşteriye* önceki takvim ayı için *platformun* kullanılabilirliği hakkında standart bir rapor gönderilir.

#### 5.1. Müşterinin işbirliği yükümlülükleri

- Hizmetlerin* sağlanması ile ilgili olarak, *servis sağlayıcı* *müşterinin* işbirliği yükümlülüklerini yerine getirmesine bağlıdır.
- Müşteri*, bir kullanılamama durumunda *servis sağlayıcıya*, *servis sağlayıcının* hatayı yeniden oluşturmak ve kullanılamama durumunun nedenlerini belirlemek ve ortadan kaldırmak için ihtiyaç duyduğu tüm ayrıntıları sağlayarak bu durumu derhal bildirecektir.
- Kullanılamama durumuna ilişkin yapılan bildirimler, *müşterinin* önceden *müşteri* tarafında bir arıza (örneğin, internet bağlantısında kesinti) olup olmadığını onaylamasına tâbi olacaktır.
- Bu hiç gerçekleşmezse veya belirtilen süre içinde gerçekleşmezse, *servis sağlayıcının* hizmet sorumlulukları, *müşteri* kendi yükümlülüklerini yerine getirmediğiçe tamamen veya kısmen ortadan kalkar.
- Servis sağlayıcının* yasal başvuruda bulunma hakkı saklıdır.

## 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. Platformun kullanılabilirliğinin sağlanamaması

- (a) Servis sağlayıcı 1.1. (Platformun kullanılabilirliği)'e göre platformun kullanılabilirliğini sağlayamazsa, müşteri etkilenen hizmetler için ödenen ücrette orantılı bir indirim hak kazanır. Servis sağlayıcı, müşterinin talebi üzerine azaltılan miktarı hesaplayacak ve bunu müşteriye bildirecektir.
- (b) Özellikle tazminat talepleri, yalnızca platformun kullanımı için akdedilen sözleşmenin sorumluluk bölümünde kararlaştırıldığı ölçüde mevcuttur.
- (c) Kullanılmama nedenleri servis sağlayıcının sorumluluğunun ötesinde ise, servis sağlayıcı bir garanti vermediği sürece servis sağlayıcı performans yükümlülüğünden kurtulur. Özellikle, servis sağlayıcı, elektrik kesintileri veya servis sağlayıcının etkisi ve kontrolü dışındaki ağ kesintileri, mücbir sebepler veya müşterinin neden olduğu kesintiler nedeniyle kullanılabilirlikteki kısıtlamalardan sorumlu değildir.

## 6. Bağlayıcı Sürüm

İngilizce sürümle ve tercümeleleri arasında tutarsızlıklar olması durumunda İngilizce sürüm geçerli olacaktır.