

Availability Description

Descrição de disponibilidade

1. Availability

1. Disponibilidade

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.1. Disponibilidade de *plataforma*

A disponibilidade mensal da *plataforma* é 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. Ciclo de atualização

As atualizações da *plataforma* do *fornecedor de serviços* serão realizadas dentro da janela de manutenção padrão listada abaixo em um ciclo de 4 semanas. As atualizações serão pré-anunciadas e não poderão ser adiadas pelo *cliente*.

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. Disponibilidade dos serviços de prestadores externos

O *fornecedor de serviços* oferece a seguinte disponibilidade mensal no que diz respeito à utilização de serviços fornecidos por prestadores externos:

- (a) Rastreamento e Visibilidade *serviços*: 97,5 %
- (b) Serviços de mapa nos *serviços* de Rastreamento e Visibilidade: 97,5 %
- (c) Mapas e geolocalização baseados em *serviços*: 97,5 %
- (d) Cálculo da distância: 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. Cálculo da disponibilidade, eliminação de problemas

- (a) O *fornecedor de serviços* mede a disponibilidade da seguinte forma: estabelecimento de uma conexão de rede nos diferentes componentes da *plataforma* através de https de vários pontos removidos da localização da *plataforma* (escritórios na Alemanha e na Polónia), documentando o resultado e os tempos de acesso.
- (b) A disponibilidade é calculada menos a seguinte janela de manutenção padrão:
 - Domingos entre 18:00 e 22:00 (CET)
- (c) Uma janela de manutenção de emergência é uma janela de manutenção iniciada para resolver a não disponibilidade.
- (d) O termo "evento" é definido de acordo com os padrões Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Os eventos são classificados em 4 categorias de acordo com o nível da sua urgência; ver a tabela Níveis de evento.
- (e) Evento de nível 1 de acordo com a tabela Níveis de evento constitui a não disponibilidade. A não-disponibilidade da *plataforma* é definida após a sua deteção.
- (f) Os eventos do nível 2 a 4 constituem a disponibilidade limitada. A disponibilidade limitada da *plataforma* é tratada dentro dos tempos de suporte da *plataforma*.

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.

Tabela 1: Níveis de evento

EVENTO	DESCRIÇÃO DO EVENTO	ELIMINAÇÃO DE PROBLEMAS
Nível 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Um módulo crítico (Atribuição de transporte "best carrier", Atribuição de transporte "no-touch order», Gestão de janela de tempo, Gestão de taxas, Faturação) não está disponível e/ou 2. os dados perderam-se. 	Um evento de nível 1 tem a mais alta prioridade e exige uma atenção e resolução imediatas. O <i>fornecedor de serviços</i> irá trabalhar neste evento até que uma solução seja encontrada.
Nível 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Um módulo não-crítico (p. ex. Visibilidade de transporte, Reporting ou Licitação) não está disponível, 2. um módulo crítico está severamente comprometido, 3. um grande número de Utilizadores são afetados e/ou 4. os tempos de resposta da Plataforma são insuficientes. 	Um evento de nível 2 exige uma atenção e resolução imediatas. O <i>fornecedor de serviços</i> irá trabalhar neste evento até que uma solução seja encontrada.
Nível 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uma função não crítica (p. ex. função de busca em Transporeon-Web) não está disponível ou comprometido e/ou 2. um pequeno número de Utilizadores são afetados. 	O <i>fornecedor de serviços</i> irá lidar com um evento de nível 3 imediatamente e resolver o problema para eliminar o comprometimento do uso da Plataforma o mais rápido possível.
Nível 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. O evento não tem um impacto significativo no uso da Plataforma e/ou 2. há um processo de solução. 	O <i>fornecedor de serviços</i> irá lidar com um evento de nível 4 o mais rápido possível e resolver o problema dentro de um período razoável a ser definido com o <i>cliente</i> .

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

(h) A disponibilidade é calculada da seguinte forma:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

<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 = Disponibilidade em percentagem</p> <p>NVH = Quantidade total de não disponibilidade (sem disponibilidade limitada) menos a janela de manutenção padrão programada e a janela de manutenção de emergência, que está além da responsabilidade do <i>fornecedor de serviços</i> de acordo com o ponto 5.2. (Falha em alcançar a disponibilidade da <i>plataforma</i>), medido em horas</p> <p>GH = Quantidade total de disponibilidade durante o período de relatório medido em horas</p> <p>Cálculo de exemplo:</p> <p>Um módulo crítico falha por 1 hora. Esta falha ocorre fora da janela de manutenção padrão e não durante uma janela de manutenção de emergência, que está além da responsabilidade do <i>fornecedor de serviços</i>. O período de relatório cobre 720 horas. Isto resulta na seguinte disponibilidade:</p> <p>$V = 1 - (1/720) = 99,86 \%$</p>
--	---

4. Support times of Platform

4. Tempos de suporte da *plataforma*

4.1. Support times of Transporeon GmbH for Transporeon Platform

4.1. Tempos de suporte da Transporeon GmbH para a *plataforma Transporeon*

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 fornece suporte de segunda a sexta-feira das 07:30 às 18:00 (CET). A 24 e 31 de dezembro, o suporte é disponibilizado das 07:30 às 12:00 (CET). Não há suporte se o dia 24 ou 31 de dezembro coincidir com um sábado ou domingo. Nos feriados públicos alemães também não será oferecido suporte: 1 de janeiro, sexta-feira Santa, segunda-feira de Páscoa, 1 de maio bem como 25 e 26 de dezembro.

4.2. Support times of Transporeon GmbH for Ticontract Platform

4.2. Tempos de suporte da Transporeon GmbH para a *plataforma Ticontract*

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 fornece suporte de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 (CET). A 24 e 31 de dezembro, o suporte está indisponível. Nos feriados públicos alemães também não será oferecido suporte: 1 de janeiro, 6 de janeiro, Sexta-feira Santa, Domingo de Páscoa, 1.º de maio, Quinta-feira da Ascensão, Segunda-feira de Pentecostes, 20 de junho, 3 de outubro, 1 de novembro, 25 e 26 de dezembro.

4.3. Support times of Transporeon Group Americas Inc.

4.3. Tempos de suporte da 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

Transporeon Group Americas Inc. fornece suporte de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 (EST). A 24 e 31 de dezembro, o suporte é disponibilizado das 08:00 às 12:00 (EST). Não há suporte se o dia 24 ou 31 de dezembro coincidir com um sábado ou domingo. Também não há suporte nos seguintes feriados nos EUA:

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.

Dia de Ano Novo, Dia de Martin Luther King, Dia dos Presidentes, Dia do Memorial, Dia da Independência, Dia do Trabalho, Dia de Ação de Graças e Dia após o Dia de Ação de Graças (sexta-feira) e Dia de Natal.

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).

4.4. Tempos de suporte da Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. fornece suporte de segunda a sexta-feira das 08:30 às 17:30 (SGT). A 24 e 31 de dezembro, o suporte é disponibilizado das 08:30 às 12:00 (SGT). Não há suporte se o dia 24 ou 31 de dezembro coincidir com um sábado ou domingo. Também não há suporte nos seguintes feriados de Singapura: 1 de janeiro (Dia do Ano Novo), Ano Novo Chinês, Sexta-feira Santa, 1 de maio (Dia do Trabalho), Dia Vesak, Hari Raya Puasa, 9 de agosto (Dia Nacional), Hari Raya Haji, Deepavali e 25 de dezembro (Dia do Natal).

4.5. Support times of ООО «Транспореон»

ООО «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.

4.5. Tempos de suporte da ООО «Транспореон»

ООО «Транспореон» fornece suporte de segunda a sexta-feira das 07:30 às 18:00 (CET). A 24 e 31 de dezembro, o suporte é disponibilizado das 07:30 às 12:00 (CET). Não há suporte se o dia 24 ou 31 de dezembro coincidir com um sábado ou domingo. Também não há suporte em 1 de janeiro e 1 de maio.

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.

4.6. Tempos de suporte da TOV "Transporeon"

TOV "Transporeon" fornece suporte de segunda a sexta-feira das 07:30 às 18:00 (CET). A 24 e 31 de dezembro, o suporte é disponibilizado das 07:30 às 12:00 (CET). Não há suporte se o dia 24 ou 31 de dezembro coincidir com um sábado ou domingo. Nos feriados públicos alemães também não será oferecido suporte: 1 de janeiro, sexta-feira Santa, segunda-feira de Páscoa, 1 de maio bem como 25 e 26 de dezembro.

5. Information on availability of Platform

Upon request, Customer receives a standard report on the availability of Platform for the previous calendar month.

5. Informação sobre a disponibilidade da plataforma

Mediante solicitação, o *cliente* recebe um relatório padrão sobre a disponibilidade da *plataforma* para o mês anterior.

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.

5.1. Obrigações de cooperação do cliente

- Com relação ao fornecimento dos *serviços*, o *fornecedor de serviços* depende de se o *cliente* cumpre as suas obrigações de cooperação.
- O *cliente* irá notificar o *fornecedor de serviços* imediatamente no caso de não disponibilidade, com todos os detalhes que o *fornecedor de serviços* necessita para reproduzir o erro e identificar e eliminar as causas da não disponibilidade.
- Qualquer notificação de não disponibilidade será sujeita a uma verificação anterior pelo *cliente* para controlar se há falha por parte do *cliente* pela não disponibilidade (p. ex. disponibilidade de conexão internet, etc.).
- Se isto não acontecer de modo algum ou não acontecer dentro do período especificado, o *fornecedor de serviços* é isenta total ou parcialmente da sua obrigação de desempenho, até que o *cliente* tenha cumprido as suas obrigações.

- (e) Service Provider reserves the right to seek further legal recourse.

- (e) O *fornecedor de serviços* reserva-se o direito de procurar outro recurso legal.

5.2. Failure to achieve the availability of Platform

5.2. Falha em alcançar a disponibilidade da plataforma

- (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.

- (a) Se o *fornecedor de serviços* falhar em obter a disponibilidade da *plataforma* de acordo com a 1.1. (Disponibilidade de *plataforma*), o *cliente* terá direito a uma correspondente redução proporcional da taxa paga pelos *serviços* afetados. O *fornecedor de serviços* irá calcular a quantidade reduzida se o *cliente* o solicitar e comunicará isto ao *cliente*.
- (b) Quaisquer outras reivindicações, especialmente em termos de compensação, existem apenas conforme acordado na secção de responsabilidades do contrato celebrado para utilização da *plataforma*.
- (c) Se as causas da não disponibilidade estiverem além da responsabilidade do *fornecedor de serviços*, o *fornecedor de serviços* é isentado da sua obrigação de desempenho, a não ser que o *fornecedor de serviços* tenha feito uma garantia. Em particular, o *fornecedor de serviços* não é responsável por restrições de disponibilidade devido a cortes de energia ou interrupções de rede além da influência e controlo do *fornecedor de serviços*, interrupções devido a força maior ou interrupções causadas pelo *cliente*.

6. Binding version

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

6. Versão Vinculativa

Em caso de contradições entre a versão em Inglês e a traduzida, a versão em Inglês irá prevalecer.