

ANHANG 2: SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. VERFÜGBARKEIT DER DIENSTE

Die Verfügbarkeit der Tools wird wie folgt berechnet:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ (*Maximum Available Minutes*) entspricht der Anzahl der kumulierten Minuten, in denen Shippeo im Laufe eines (1) Abrechnungsjahres bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ (*Unavailability Time*) bezeichnet die Anzahl der maximal verfügbaren kumulierten Minuten, in denen die Shippeo-Tools nicht verfügbar waren. Eine (1) Minute wird im Zusammenhang mit der Ausfallzeit berücksichtigt, wenn alle Versuche, eine Verbindung mit den Tools während dieser Minute herzustellen, fehlschlagen.

„**Prozentsatz der Verfügbarkeitszeit**“ (*Percentage of Availability Time*) bezeichnet die Gesamtzahl der maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit, geteilt durch die Anzahl der maximal verfügbaren Minuten für ein bestimmtes Abrechnungsjahr.

Der Prozentsatz der Verfügbarkeitszeit kann durch die folgende Formel dargestellt werden:

$$\% \text{ of Availability Time} = \frac{\text{Maximum Available Minutes} - \text{Unavailability Time}}{\text{Maximum Available Minutes}}$$

Shippeo verpflichtet sich zu einer Verfügbarkeitsquote von 99,7 %. Hiervon ausgenommen sind planmäßige Wartungseinsätze.

Funktionale Upgrades, die den Zugriff auf die Dienste nicht verhindern und die Nutzung einer oder mehrerer Funktionen des Dienstes nicht einschränken, werden dienstags von 18:00 bis 00:00 Uhr MESZ durchgeführt.

Wartungsarbeiten, die den Zugriff auf die Dienste vorübergehend verhindern oder die Nutzung einer oder mehrerer Funktionen des Dienstes unmöglich machen können, werden nach schriftlicher Benachrichtigung der Nutzer ausschließlich zwischen Samstag 06:00 Uhr MESZ und Sonntag 20:00 Uhr MESZ durchgeführt.

Der Auftraggeber hat über die Statusseite (<https://shippeo.statuspage.io/>) Zugriff auf Meldungen zu Wartungsarbeiten. Für den Fall, dass ein solcher Vorgang es unmöglich machen würde, eine oder mehrere Funktionen der Dienste zu nutzen, verpflichtet sich Shippeo, den Auftraggeber mindestens fünfzehn (15) Tage vor Durchführung des Vorgangs über diese Statusseite zu informieren.

Shippeo haftet nicht unter den folgenden Umständen:

1. Nutzung der Dienste in einer Weise, die nicht mit ihrem ursprünglichen Zweck übereinstimmt.
2. Installation von Software oder Betriebssystemen, die nicht mit den Diensten kompatibel sind.
3. Vorsätzliche Schädigung oder Sabotage.
4. Störung der elektronischen Kommunikationsnetze.
5. Beschädigung aufgrund höherer Gewalt oder unsachgemäßer Nutzung des Anwendungsdienstes.

2. ONBOARDING DER FRACHTFÜHRER

Shippeo verpflichtet sich im Rahmen des Moduls „Shipper Visibility“ für 90 % der Frachtführer des Auftraggebers innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang der formellen und vollständigen

Verbindungsanfrage des Frachtführers das Onboarding durchzuführen, sofern die nachfolgenden kumulativen Voraussetzungen zuvor erfüllt sind:

Begriffsbestimmungen	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Verbindungsanfrage gilt als vollständig, wenn ein Frachtführer die Einladung im Onboarding Automation Center („OAC“) angenommen hat. TMS-Verbindungsanfragen gelten als vollständig, sobald die technischen Spezifikationen ausgefüllt sind und vom Anbieter und Frachtführer freigegeben wurden. • Das Onboarding eines Frachtführers gilt als beendet, sobald Shippeo mindestens ein GPS-Ereignis oder eine GPS-Position erhalten hat und der Frachtführer im OAC als „verbunden“ identifiziert wird.
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Auftraggeber hat jedem Frachtführer formell seine Verpflichtung mitgeteilt, sich mit Shippeo unter Einhaltung einer strengen Frist zu verbinden. • Das Onboarding muss über das Shippeo OAC erfolgen.
Ausschlussfälle	<ul style="list-style-type: none"> • Frachtführer oder Lieferanten, die zusätzliche vertragliche Vereinbarungen oder eine finanzielle Entschädigung verlangen. • Frachtführer, die sich ausdrücklich weigern, an dem Sichtbarkeitsprojekt teilzunehmen. • Frachtführer, die Shippeo nicht innerhalb von sieben (7) Werktagen nach der Verweisung des Auftraggebers antworten. Diese Verweisung erfolgt nach dem Versand von mindestens zwei (2) E-Mails und einem Anruf von Shippeo an den Frachtführer.
Berechnung & Häufigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Der Carrier Onboarding SLA wird jährlich einen Monat nach Ablauf eines jeden Vertragsjahres auf der Basis aller vollständigen Verbindungsanfragen berechnet, die während des genannten Vertragsjahres eingegangen sind und die oben aufgeführten Voraussetzungen erfüllen.
Gutschrift	<ul style="list-style-type: none"> • Gutschrift von 250 € pro nicht eingehaltenen Prozentpunkt unter 90 %. • Dieses Guthaben kann in den zwölf (12) folgenden Monaten für Zusatzleistungen verwendet werden. • Beispiel: Am Ende des ersten Jahres stellte Shippeo innerhalb von 30 Tagen 82 % der Onboarding-verfahren der Frachtführer des Auftraggebers sicher. Der Auftraggeber erhält eine Gutschrift von $(90 \% - 82 \%) / 1 \% * 250 \text{ €} = 2000 \text{ €}$.

3. Tracking Compliance

Shippeo verpflichtet sich 80 % der Straßentransportaufträge als Komplettcharge und 90 % aller anderen Transportaufträge, die beim Auftraggeber eingehen, zwölf (12) Monate nach Beginn des Auftrags Scheins zu tracken.

Begriffsbestimmungen	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Straßentransporten als Komplettcharge gilt ein Transportauftrag als nachverfolgt, wenn mindestens eine GPS-Position eingegangen ist. • Für alle anderen Transporte (insbesondere Teilcharge, Paket, Transport auf dem See-, Schienen- oder Luftweg) gilt ein Transportauftrag als nachverfolgt, wenn mindestens ein Tracking-Ereignis oder eine GPS-Position von der API empfangen wurde.
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Transportauftrag wurde an einen Frachtführer, der das Onboarding abgeschlossen hat, verchartert. • Der Transportauftrag wurde nicht storniert. • Der Auftraggeber hat eine Klausel in seine Angebote und / oder Verträge mit den Frachtführern aufgenommen, die eine Tracking-Rate von mindestens 80 % erfordern. • Der Auftraggeber hat in seiner Organisation Mittel für die Überwachung der ordnungsgemäßen Nutzung von Shippeo durch die Frachtführer bereitgestellt.
Ausschlussfälle	<ul style="list-style-type: none"> • Transportaufträge für die das angeschlossene System des Frachtführers aufgrund technischer Probleme, die dem Systemanbieter zuzurechnen sind, keine Daten sendet.
Berechnung & Häufigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Dieser SLA wird zum Zweck der Überwachung am Ende eines jeden Monats und zum Zweck der Berechnung der Gutschrift jährlich am Ende eines jeden Vertragsjahres für alle eingegangenen Transportaufträge berechnet, deren Lieferdatum innerhalb des vorangegangenen Zeitraums geplant ist und die die oben genannten Voraussetzungen erfüllen. • Der SLA tritt zwölf (12) Monate nach Beginn des Auftrags Scheins in Kraft. • Die Konformität mit Shippeo Insights dient als Berechnungsgrundlage.
Gutschrift	<ul style="list-style-type: none"> • Gutschrift von 1% des Jahresabonnements pro nicht eingehaltenen Prozentpunkt unter 80 %. • Dieses Guthaben kann innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Ablauf eines jeden Vertragsjahres für zusätzliche Abo-Gebühren verwendet werden. • Beispiel: Im zweiten Vertragsjahr werden nur 64 % der Transportaufträge nachverfolgt. Am Ende des zweiten Jahres erhält der Auftraggeber eine Gutschrift von $80\% - 64\% = 16\%$ des Abos für das 2. Jahr.

4. ETA

Shippeo verpflichtet sich, die voraussichtliche Ankunftszeit (*Estimated Time of Arrivals*, kurz *ETA*) zu berechnen und auf der Plattform anzuzeigen und die Nutzer zu benachrichtigen, falls Verspätungen festgestellt werden, und zwar mit einer Genauigkeit von 80 % bis zu 12 Stunden vor der Zustellung, und dies 12 Monate nachdem der erste Transportauftrag verfolgt wurde.

<p>Begriffsbestimmungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eine ETA-Vorhersage ist eine Vorhersage der geschätzten Ankunftszeit an einem bestimmten Stopp der Route einer Ressource, die zu einem bestimmten Zeitpunkt entsprechend dem Zeitstempel einer Position vorgenommen wird. • Wenn der ETA eine Ankunft mit einer Verzögerung von mehr als 30 Minuten prognostiziert, nennen wir diese Vorhersage eine „prognostizierte Verzögerung“. • Wenn die Ressource mehr als 30 Minuten zu spät vor Ort ankommt, wird dieses Ereignis als „echte Verzögerung“ bezeichnet. • Wir definieren: <ul style="list-style-type: none"> ○ True Positive (TP): ETA prognostizierte eine verspätete Ankunft und die Ressource kam verspätet an. ○ True Negative (TN): ETA prognostizierte eine pünktliche Ankunft und die Ressource kam pünktlich an. ○ False Positive (FP): ETA prognostizierte eine verspätete Ankunft, aber die Ressource kam pünktlich an. ○ False Negative (FN): ETA prognostizierte eine pünktliche Ankunft, aber die Ressource kam verspätet an. ○ Actual Remaining Travel Time: Differenz zwischen dem Zeitstempel einer Position und der tatsächlichen Ankunftszeit. • Die verwendeten Leistungskennzahlen (<i>Key Performance Indicators</i>, kurz KPI) sind: <ul style="list-style-type: none"> ○ Anteil der Relevanz der prognostizierten Verzögerungen: (Genauigkeit) misst den Anteil der prognostizierten Verzögerungen, die sich als relevant erwiesen haben (d. h. tatsächliche Verzögerungen) - $TP/(TP+FP)$ ○ Anteil der erkannten Verzögerungen: (Erinnerung) misst den Anteil der tatsächlichen Verzögerungen, die vom ETA-Algorithmus erkannt wurden - $TP/(TP+FN)$ • In Bezug auf die verbleibende tatsächliche Fahrzeit (<i>Actual Remaining Travel Time</i>) für die beiden Indikatoren ist folgendes Ziel zu erreichen: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Anzahl der Stunden vor Ankunft</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Ziel</td> </tr> </table>	Anzahl der Stunden vor Ankunft	Ziel
Anzahl der Stunden vor Ankunft	Ziel		

	0-3	90%
	3-6	85%
	6-12	80%
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> Nur gültige Routen können in die Berechnung einbezogen werden. Bei Nichteinhaltung einer der folgenden Voraussetzungen sind alle Vorhersagen, die während der Route der Ressource gemacht werden, von der Berechnung der KPI ausgeschlossen. <ol style="list-style-type: none"> Häufigkeit der GPS-Position: Die Ressource muss Positionen mit einer Häufigkeit von mindestens einer Position alle 10 Minuten entlang der gesamten Route senden - mit Ausnahme von GPS-Signalunterbrechungen bei Pausen, Nachtruhe, Lade- oder Lieferaktionen, bei denen der Fahrer in der Regel den Motor abstellt. Konformes Pairing: Alle Aufträge, die voraussichtlich während der Route einer Ressource geliefert werden, müssen im Voraus gepaart werden, mindestens eine Stunde vor Beginn des jüngsten Ladezeitraums. Verlade- und Lieferzeiten: Die Verlade- und Lieferzeiten sind wichtige Daten für die Routengenerierung und Sequenzierung. Je knapper diese sind, desto besser. Daher gilt: <ol style="list-style-type: none"> bei Aufträgen, die an verschiedenen Standorten verladen oder geliefert werden, dürfen sich die Zeitfenster nicht überschneiden; bei Aufträgen, die am gleichen Ort und gleichzeitig verladen oder geliefert werden, müssen sich die Zeitfenster überschneiden. Geocodierung: Alle Stopps auf der Route müssen an der richtigen Stelle geocodiert werden. FTL-Fluss: Der ETA-Algorithmus von Shippeo funktioniert nur, wenn die vollständige Sichtbarkeit des Flusses gewährleistet ist. Daher gilt diese SLA nur für FTL-Flüsse. 	
Berechnung & Häufigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ETA Accuracy SLA wird am Ende eines jeden Vertragsjahres auf der Grundlage aller erhaltener Transportaufträge berechnet, deren Liefertermin während des genannten Vertragsjahres eingeplant ist und die die oben genannten Voraussetzungen erfüllen. ETA Accuracy SLA tritt 12 Monate nach Inkrafttreten des Auftrags Scheins in Kraft. Die Shippeo-Dashboards werden als Berechnungsquelle herangezogen. 	

5. TECHNISCHER SUPPORT

Der Shippeo-Support für den Umgang mit Anomalien im Zusammenhang mit den Diensten oder der Plattform steht von Montag bis Freitag, von 9:00 bis 17:00 Uhr MESZ zur Verfügung.

Jede Anomalie muss unverzüglich per E-Mail an Shippeo in englischer und/oder französischer Sprache unter Verwendung der folgenden Adresse support@shippeo.com angezeigt werden. Shippeo verpflichtet sich, die entstandene Anomalie zu analysieren und alles zu tun, um diese zu korrigieren.

- a) Im Falle einer reproduzierbaren kritischen Anomalie, die den vollständigen Zugriff auf alle Dienste verhindert, verpflichtet sich SHIPPEO die Meldung der Anomalie innerhalb von zwei (2) Arbeitsstunden zu berücksichtigen und eine Umgehungslösung innerhalb von vier (4) Arbeitsstunden vorzuschlagen, falls die Anomalie nicht behoben wird.
- b) Im Falle einer reproduzierbaren blockierenden Anomalie, die es unmöglich macht auf den Anwendungsdienst zuzugreifen oder eine oder mehrere wichtige Funktionen des Dienstes zu nutzen, verpflichtet sich SHIPPEO die Meldung der Anomalie innerhalb von vier (4) Arbeitsstunden zu berücksichtigen und eine Umgehungslösung innerhalb von acht (8) Arbeitsstunden vorzuschlagen, falls die Anomalie nicht behoben wird.
- c) Im Falle einer schwerwiegenden reproduzierbaren Anomalie, welche die Nutzung der Funktionen der Dienste in eingeschränkter Weise erlaubt, verpflichtet sich SHIPPEO, die Meldung der Anomalie innerhalb von acht (8) Arbeitsstunden zu berücksichtigen und eine Umgehungslösung innerhalb von sechzehn (16) Arbeitsstunden vorzuschlagen, falls die Anomalie nicht behoben wird.
- d) Im Falle einer geringfügigen reproduzierbaren Anomalie, die die weitere Nutzung der Dienste ermöglicht, aber die optimale oder benutzerfreundliche Nutzung der betreffenden Funktion beeinträchtigt, verpflichtet sich SHIPPEO die Anomalie schnellstmöglich zu beheben.

SHIPPEO haftet nicht unter den folgenden Umständen:

- a) Weigerung des Auftraggebers, Fragen bezüglich der festgestellten Anomalie und deren Behebung zu beantworten.
- b) Der Anwendungsdienst wird in einer Weise genutzt, die nicht mit dem ursprünglichen Zweck übereinstimmt.
- c) Installation von Software oder Betriebssystemen, die nicht mit den Diensten kompatibel sind.
- d) Vorsätzliche Schädigung oder Sabotage.
- e) Störung der elektronischen Kommunikationsnetze.
- f) Beschädigung aufgrund höherer Gewalt oder unsachgemäßer Nutzung des Anwendungsdienstes.

Alle Upgrades und neuen Versionen werden dem Auftraggeber vor ihrer Installation per E-Mail detailliert beschrieben.