

Plateforme Mendix

Conditions des services de maintenance spécifiques aux produits

Les présentes Conditions de services de maintenance spécifiques aux Produits de la Plateforme Mendix (« **Conditions de maintenance Mendix** ») complètent les Conditions générales des Services de maintenance de SISW et s’appliquent uniquement aux Produits identifiés sur le Bon de commande comme « MX » (les « **Produits de la Plateforme Mendix** »). Les présentes Conditions de maintenance Mendix, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance de SISW, l’EULA et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l’accord entre les parties (« **Accord** »).

1. **DÉFINITIONS.** Les termes en majuscules utilisés dans les présentes ont le sens qui leur est attribué ailleurs dans l’Accord. Les définitions supplémentaires suivantes s’appliquent aux présentes Conditions de maintenance Mendix :
 - (a) « **Rapport d’incidents** » désigne une demande de support ou de modification par requête de Client.
 - (b) « **Assistance téléphonique** » désigne le support téléphonique offert aux Clients afin de leur permettre de communiquer directement sur toute question relative au support.
 - (c) « **Disponibilité du système** » désigne la durée relative totale pendant laquelle les Services cloud ont été mis à la disposition du client au cours d’un mois civil donné, telle que définie à la section 2.a) des présentes Conditions de maintenance Mendix.
 - (d) « **Assistance multinationaux** » désigne des Services de maintenance multinationaux proposés dans le cadre des présentes Conditions de maintenance Mendix.

2. **Assistance multinationaux.** Les Abonnements à la Plateforme Mendix comprennent les Services de maintenance pour l’utilisation de la Plateforme Mendix par le Client, mais ces services ne couvrent pas le support technique des Applications, même si ces Applications sont hébergées dans un environnement cloud fourni par SISW dans le cadre de l’Abonnement à la Plateforme Mendix. Le Client recevra les Services de maintenance en fonction du niveau d’assistance multinationaux correspondant au type d’Abonnement à la Plateforme Mendix acheté tel qu’indiqué sur le Bon de Commande applicable, soit au niveau « Pro » soit au niveau « Enterprise ». Chaque niveau d’Assistance multinationaux comprend un niveau de service différent, comme indiqué ci-dessous.

- 2.1 **Niveau Pro.** Le Client recevra les Services de maintenance tels que spécifiés dans les Conditions générales des services de maintenance de SISW, avec les modifications et les services supplémentaires suivants :

- (a) Niveaux de gravité. SISW mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour fournir rapidement ses Services de maintenance en fonction de l’ordre d’arrivée. Les Rapports d’incidents sont escaladés en fonction de leur gravité et de leur complexité. Le Client s’engage à classer d’abord chaque Rapport d’incidents selon les classes de priorité suivantes. Si une catégorie de priorité n’est pas identifiée par le Client, le rapport est considéré comme « Moyenne/Générale ». La détermination finale de la catégorie de priorité sera effectuée à la seule discrétion de SISW.

Incidence :

- (i) **Élevée :** un incident de production hautement prioritaire ayant un impact élevé sur les activités du Client, touchant (presque) tous les utilisateurs.
- (ii) **Moyenne/Générale :** un incident de production ayant un impact intermédiaire sur l’activité du Client, affectant un groupe d’utilisateurs.
- (iii) **Faible :** un incident (de production) anodin sans impact sur l’activité du client.

Urgence :

- (i) **Élevée :** la fonctionnalité opérationnelle est gravement perturbée
- (ii) **Moyenne/Générale :** la fonctionnalité opérationnelle est modérément perturbée
- (iii) **Faible :** la fonctionnalité opérationnelle n’est pas ou très peu perturbée

Urgence	Incidence		
	Élevée	Moyenne / Générale	Faible
Élevée	Critique	Élevée	Moyenne / Générale
Moyenne / Générale	Élevée	Moyenne / Générale	Faible
Faible	Moyenne / Générale	Faible	Faible

- (b) **Heures d'assistance.** L'assistance via le Portail d'assistance et/ou l'Assistance téléphonique n'est fournie que pendant les « Heures d'assistance », c'est-à-dire les heures de bureau normales du centre d'assistance SISW desservant la zone où le Client est situé : de 8 h à 18 h heure locale, du lundi au vendredi (sauf jours fériés nationaux et/ou publics). Aux fins de la présente convention, « heure locale » signifie le fuseau horaire de l'emplacement du centre d'assistance de Mendix desservant la zone où le Client est situé, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Les centres d'assistance Mendix observent les jours fériés nationaux et/ou les jours fériés de leur propre emplacement.

Emplacement du centre d'assistance	Responsable de	Fuseau horaire
Afrique du Sud	Afrique du Sud	SAST (heure normale d'Afrique du Sud)
Royaume-Uni	Royaume-Uni	GMT (Greenwich Mean Time)
États-Unis	Amérique du Nord et du Sud	EST (heure normale de l'Est)
Pays-Bas	Reste du monde	CET (heure d'Europe Centrale)

- (c) **Objectif de Temps de réponse du Rapport d'incidents.** SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une première réponse à un Rapport d'incidents dans les délais suivants, selon la classification du rapport :

Classe de priorité	Temps de Réponse	Délais de résolution
Critique	< 2 heures ouvrables	< 8 heures ouvrables
Élevée	< 8 heures ouvrables	Jour ouvrable suivant
Moyenne / Générale	Jour ouvrable suivant	À la discrétion de SISW
Faible	À la discrétion de SISW	À la discrétion de SISW

Aux fins du présent Accord, les termes « heures d'ouverture » et « jours ouvrables » désignent les heures/jours, comptés uniquement pendant les heures d'ouverture normales du centre d'assistance SISW chargé de desservir la zone où le Client est situé tel que défini dans la présente section.

2.2 Niveau Enterprise. Les Clients de niveau Enterprise recevront tous les avantages du niveau Pro plus les avantages suivants :

- (a) **Heures d'assistance.** L'assistance via le Portail d'assistance et/ou l'assistance téléphonique sera fournie à tout moment (24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an).
- (b) **Objectif de Temps de réponse du Rapport d'incidents.** SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une première réponse à un Rapport d'incidents dans les délais suivants, selon la classification du rapport :

Classe de priorité	Temps de Réponse	Délais de résolution
Critique	< 1 heure	< 4 heures
Élevée	< 2 heures ouvrables	< 8 heures ouvrables
Moyenne / Générale	Jour ouvrable suivant	À la discrétion de SISW
Faible	Jour ouvrable suivant	À la discrétion de SISW

3. MAINTENANCE DE VERSIONS ANTÉRIEURES. SISW ne prendra en charge que la version majeure actuelle et les deux versions majeures antérieures de la Plateforme Mendix, à condition toutefois que SISW prenne au moins en charge toute version majeure pendant une période minimum de 24 mois à compter de sa date de publication.

4. MAINTENANCE ET DISPONIBILITÉ DES SERVICES CLOUD.

- 4.1 Services cloud.** Comme décrit dans les Conditions supplémentaires de la Plateforme Mendix, cette dernière est proposée par défaut sous la forme d'une combinaison de Logiciels sous forme de code objet et de Services cloud. Les termes et conditions de cette section ne s'appliquent qu'aux Services cloud qui font partie des produits de la Plateforme Mendix.
- 4.2 Environnement et mises à jour.** Le Client reconnaît que les Services cloud peuvent être fournis dans un environnement multiutilisateur, et que SISW n'est pas tenu de gérer séparément la prestation des Services cloud pour tout acquéreur, y compris le Client. Les mises à jour apportées au logiciel sous-jacent aux Services cloud seront effectuées à la discrétion de SISW, avec ou sans préavis, et aucun frais supplémentaire ne sera facturé au Client pour accéder aux versions mises à jour des Services cloud.
- 4.3 Paramètres de disponibilité du système.** En ce qui concerne le non-respect par SISW de ses obligations relatives à la Plateforme Mendix en vertu des présentes conditions de maintenance Mendix, le Client a droit au recours décrit dans le présent article. Tout recours accordé au Client constituera le recours unique et exclusif que pourra utiliser le Client concernant le non-respect par SISW

de ses obligations prévues ci-après. Les réclamations doivent être formulées en toute bonne foi, par soumission d'une de remontée dans les trente (30) jours suivant la fin du mois civil concerné au cours duquel SISW n'a pas respecté le paramètre de Disponibilité du système. Toute réclamation non soumise par le Client dans la période stipulée peut être rejetée par SISW, et aucune autre obligation envers le Client n'incombera à SISW concernant ce non-respect du paramètre de Disponibilité du système pour la Plateforme Mendix.

a) Paramètre de Disponibilité du système.

$$\text{Disponibilité du Système (exprimée en \%)} = \frac{\text{Temps de disponibilité (en secondes) durant un mois civil}}{\text{Temps total (en secondes) durant un mois civil}}$$

Le paramètre de Disponibilité du système sera considéré comme respecté si l'Offre de service applicable est utilisable (i) 99,95 % du temps pour les déploiements de niveau Enterprise ou (ii) 99,50% du temps pour les déploiements de niveau Pro. Si SISW n'est pas en mesure d'atteindre le paramètre de Disponibilité du système fixé pour la Plateforme Mendix trois (3) fois ou plus au cours d'une année civile, le Client aura le droit de résilier l'Accord sans pénalité et recevra un remboursement au prorata des frais payés pour la durée restante de son Abonnement.

Temps d'arrêt	Toute période au cours d'un mois civil pendant laquelle la Plateforme Mendix n'est pas disponible, à l'exception du Temps d'indisponibilité exclu, tel que défini ci-dessous.
Temps d'indisponibilité exclu	Il s'agit de l'ensemble du temps d'indisponibilité, sur un mois civil, qui est attribuable à: (i) un Temps d'indisponibilité prévu dans une Fenêtre de maintenance normale ; (ii) tout autre Temps d'indisponibilité prévu pour lequel le Client a été averti au moins 24 heures avant ledit Temps d'indisponibilité ; ou (iii) une indisponibilité due à des facteurs échappant au contrôle raisonnable de SISW, tels que des événements imprévisibles qui n'auraient pas pu être évités même en faisant preuve de diligence raisonnable.
Fenêtre de maintenance normale	Période normale pendant laquelle SISW peut programmer des temps d'arrêt pour la maintenance ou les mises à niveau des Services cloud, comme indiqué dans les présentes Conditions de maintenance Mendix.
Temps d'indisponibilité prévu	Temps d'indisponibilité pour une Offre de service qui est prévu par SISW, tel qu'énoncé dans la section 4.3.b) du niveau de service, « Fenêtres de maintenance »
Temps total	Ensemble du temps d'un mois civil, moins tout Temps d'indisponibilité exclu.
Temps de disponibilité	Ensemble du temps d'un mois au cours duquel une Offre de service est disponible à des fins de production.

b) Fenêtres de maintenance. Des mises à jour et des correctifs sont régulièrement publiés afin d'assurer le bon fonctionnement de la Plateforme Mendix. Toute maintenance devant être effectuée sur les Services cloud doit être annoncée au Client au moins deux semaines à l'avance. Dans le cas où la maintenance doit être effectuée sur les Services cloud sur lesquels les applications du Client sont en production et qui affectent la disponibilité des applications du Client, SISW consultera le Client afin de convenir d'un créneau horaire pour effectuer cette maintenance. Des exceptions peuvent être faites à la discrétion de SISW en ce qui concerne les mises à jour urgentes de sécurité ou les problèmes de production critiques ou les menaces pour la sécurité. Toute maintenance ainsi communiquée sera considérée comme un Temps d'indisponibilité prévu aux fins de déterminer la Disponibilité du système.

c) Objectifs de temps de récupération et objectifs du point de récupération. SISW offre les objectifs de point de récupération (RPO) et les objectifs de temps de récupération (RTO) suivants pour les Droits de la plate-forme Mendix :

	Niveau Pro	Niveau Enterprise
Cloud v3 RPO Standard Backups	Sauvegardes standard - tous les soirs	Sauvegardes standard - tous les soirs
Cloud v3 RPO with Real-Time Backups	15 minutes	15 minutes

Cloud v3 RTO	8 heures d'assistance	4 heures
Cloud v4 RPO Default (in addition to Standard Backups)	Jusqu'à 15 minutes (disponible jusqu'à 72 heures)	Jusqu'à 15 minutes (disponible jusqu'à 72 heures)
Cloud v4 RTO Default	4 heures d'assistance	4 heures d'assistance
Cloud v4 RTO with FallBack Environment and Horizontal Scaling enabled	N/A	N/A

d) Sauvegardes standard. Pour toutes les données et les modèles d'application du Client stockés sur la Plateforme Mendix via les Services cloud fournis par SISW, une sauvegarde est effectuée quotidiennement pour les environnements de test, d'acceptation et de production (« Sauvegardes standard ») et est stockée dans un centre de données secondaire. Les sauvegardes standard sont disponibles sur le Portail Cloud et sont effectuées comme suit :

- Sauvegardes nocturnes : maximum deux (2) semaines d'historique (à compter de la veille de la sauvegarde)
- Sauvegardes du dimanche : maximum trois (3) mois d'historique (à compter de la veille de la sauvegarde)
- Sauvegardes mensuelles (1er dimanche de chaque mois) : maximum un (1) an d'historique (à compter de la veille de la sauvegarde)

Le Client est tenu de mettre en place un protocole interne pour l'utilisation et le test des sauvegardes.

4.4 Plateforme Mendix et performance des applications. SISW surveille activement les performances de la Plateforme Mendix (y compris la mémoire, le stockage, l'utilisation de l'unité centrale de traitement et les connexions réseau), mais excluant toute application, même si ces Applications sont hébergées dans un environnement cloud fourni par SISW dans le cadre de l'Abonnement à la Plateforme Mendix. Le Client est responsable de la surveillance des performances de ses Applications. La surveillance et l'émission d'alertes de la Plateforme Mendix sont accessibles aux Clients via le « Portail cloud ». Sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de SISW, le Client ne peut effectuer intentionnellement aucune action, comme un test de charge, des tests de performance ou des tests similaires qui pourraient raisonnablement interférer avec ou perturber l'intégrité ou les performances de la Plateforme Mendix.