

Mendix Platform

Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden

Deze Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden voor het Mendix Platform ("Onderhoudsvoorwaarden voor Mendix") gelden in aanvulling op de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW en zijn alleen van toepassing op Producten die op het Orderformulier worden aangemerkt met "MX" ("Producten van het Mendix Platform"). Deze Onderhoudsvoorwaarden voor Mendix vormen samen met de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW, de EULA en andere van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden de overeenkomst tussen partijen (de "Overeenkomst").

1. **DEFINITIES.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben dezelfde betekenis als daaraan in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze Onderhoudsvoorwaarden voor Mendix:
 - (a) Een "Incidentmelding" is een vraag van Klant die verband houdt met het Mendix Platform.
 - (b) "Mendix Support Portal" betekent de online ondersteuningsmiddelen voor het Mendix Platform die beschikbaar zijn via <https://support.mendix.com/>.
 - (c) "Telefonische Ondersteuning" betekent de telefonische ondersteuning die aan Klanten wordt aangeboden om hen in staat te stellen rechtstreeks te communiceren over eventuele ondersteuningsgerelateerde vragen.
 - (d) "Systeembeschikbaarheid" is de totale relatieve tijd dat de Cloud Services beschikbaar zijn geweest voor gebruik door de Klant in een bepaalde kalendermaand, zoals gedefinieerd in Artikel 5.3.a) van deze Onderhoudsvoorwaarden voor Mendix.
 - (e) Onder "Getrapte Ondersteuning" wordt verstaan de Onderhoudsdiensten die op meerdere niveaus worden aangeboden op grond van deze Onderhoudsvoorwaarden voor Mendix.
2. **ONDERSTEUNINGSPROCES.** Niettegenstaande enige verwijzing naar andere online of hotline ondersteuningsdiensten die via andere URL's worden gevonden, zijn de enige toepasselijke contactkanalen voor Onderhoudsservices met betrekking tot Producten van het Mendix Platform te vinden via het Mendix Support Portal, dat ook de telefoonnummers voor de Telefonische Ondersteuning bevat. Incidentmeldingen moeten worden gedaan middels het indienen van een ticket in het Mendix Support Portal. Het Mendix Support Portal geeft alle informatie over de voortgang en status van de doorgezette tickets. Kritische incidenten die in het Mendix Support Portal worden gemeld, moeten worden gevolgd door een telefoontje naar de Telefonische Ondersteuning zodat onmiddellijk de beste communicatielijns bepaald kan worden voor de afhandeling van het ticket.
3. **GETRAPTE ONDERSTEUNING.** De Klant ontvangt Onderhoudsservices conform het niveau van de Getrapte Ondersteuning dat overeenkomt met het soort Abonnement op het Mendix Platform dat door de Klant is aangeschaft zoals aangegeven op het toepasselijke Bestelformulier, hetzij op het niveau van "Pro", hetzij op het niveau "Enterprise". Elk Ondersteuningsniveau verleent een ander dienstverleningsniveau, zoals hierna wordt omschreven. Ondersteuning voor Applicaties is niet inbegrepen in de Onderhoudsdiensten van SISW.
- 3.1 **Niveau Pro.** Klant ontvangt de Onderhoudsdiensten die in de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW worden vermeld met de volgende aanpassingen en aanvullende diensten:
 - (a) Respons afhankelijk van ernst. SISW zal alle commercieel redelijke inspanningen betrachten om tijdig Onderhoudsdiensten te verlenen, waarbij de binnengekomen ondersteuningsverzoeken in chronologische volgorde worden afgewerkt ("wie het eerst komt, wie het eerst maalt"). Incidentmeldingen worden geëscaleerd op basis van ernst en complexiteit. Klant classificeert in eerste instantie elke Incidentmelding volgens onderstaande prioriteitsklassen. Indien Klant geen prioriteitsklasse voor de melding opgeeft, wordt standaard uitgegaan van de klasse 'Medium'. De uiteindelijke vaststelling van de prioriteitsklasse wordt door SISW bepaald.

Impact:

 - (i) Hoog: een productie-incident met een hoge prioriteit vanwege een grote impact op de bedrijfsactiviteiten van de klant en (bijna) alle gebruikers.
 - (ii) Medium: een productie-incident met een gemiddelde impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant, met gevolgen voor een groep gebruikers.
 - (iii) Laag: een triviaal (productie-)incident zonder impact op de bedrijfsactiviteiten van de klant.

Urgentie:

- (i) Hoog: de operationele functionaliteit is ernstig verstoord.
- (ii) Medium: de operationele functionaliteit is beperkt verstoord
- (iii) Laag: de operationele functionaliteit is niet/nauwelijks verstoord.

Urgentie	Impact		
	Hoog	Medium	Laag
Hoog	Kritiek	Hoog	Medium
Medium	Hoog	Medium	Laag
Laag	Medium	Laag	Laag

- (b) Ondersteuningstijden. Ondersteuning via het Support Portal en/of de Telefonische ondersteuning wordt alleen verleend tijdens "Ondersteuningsuren", dat wil zeggen, de reguliere kantooruren van het ondersteuningscentrum van Mendix dat de zone bedient waar de Klant zich bevindt: van 08:00 tot 18:00 uur Plaatselijke tijd, van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van nationale en/of officiële feestdagen). In deze Overeenkomst betekent "Plaatselijke tijd" de tijdzone voor de locatie van het ondersteuningscentrum van Mendix dat de zone bedient waar de Klant zich bevindt, zoals weergegeven in de onderstaande tabel. De ondersteuningscentra van Mendix nemen de nationale en/of openbare feestdagen voor hun eigen locatie in acht.

Locatie van het Ondersteuningscentrum	Verantwoordelijk voor	Tijdzone
Zuid-Afrika	Zuid-Afrika	SAST (Zuid-Afrikaanse Standaardtijd)
Verenigd Koninkrijk	Verenigd Koninkrijk	GMT (Greenwichtijd)
Verenigde Staten van Amerika	Noord- en Zuid-Amerika	EST (Oostelijke standaardtijd)
Nederland	Rest van de wereld	CET (Midden Europese Tijd)

- (c) Beoogde Responstijden voor Incidentmeldingen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen betrachten om binnen de volgende perioden, afhankelijk van de classificatie van de melding, een eerste reactie op een Incidentmelding te geven:

Prioriteitsklasse	Responstijden	Oplossingstijden
Kritiek	< 2 kantooruren	< 8 kantooruren
Hoog	< 8 kantooruren	Volgende werkdag
Medium	Volgende werkdag	Naar oordeel van SISW
Laag	Naar oordeel van SISW	Naar oordeel van SISW

Voor deze Overeenkomst worden onder "kantooruren" en "werkdagen" verstaan: uren, respectievelijk dagen, die alleen worden geteld tijdens de reguliere kantooruren van het ondersteuningscentrum van Mendix dat verantwoordelijk is voor het bedienen van de zone waar de Klant zich bevindt, zoals gedefinieerd in dit Artikel.

3.2 Niveau Enterprise. Klanten met niveau Enterprise krijgen naast alle voordelen van het niveau Pro tevens de volgende voordelen:

- (a) Ondersteuningstijden. Ondersteuning via het Support Portal en/of de Telefonische ondersteuning wordt op elk moment (24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar) verleend.
- (b) Beoogde Responstijden voor Incidentmeldingen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen betrachten om binnen de volgende perioden, afhankelijk van de classificatie van de melding, een eerste reactie op een Incidentmelding te geven:

Prioriteitsklasse	Responstijden	Oplossingstijd
Kritiek	< 1 uur	< 4 uur
Hoog	< 2 kantooruren	< 8 kantooruren
Medium	Volgende werkdag	Naar oordeel van SISW
Laag	Volgende werkdag	Naar oordeel van SISW

4. **ONDERHOUD VOOR EERDERE VERSIES.** SISW is niet verplicht om eerdere versies van de Mendix Platform te onderhouden, en ook als de Klant verzoekt en SISW toestemt dat een eerdere versie voor gebruik van de Klant wordt behouden, geldt dat niet als precedent waardoor SISW verplicht is in te gaan op verdere verzoeken van de Klant om eerdere versies van de Mendix Platform te onderhouden.

5. **ONDERHOUD, ONDERSTEUNING EN BESCHIKBAARHEID VAN DE CLOUD SERVICE-OMGEVING.**

5.1. **Cloud Services.** Zoals beschreven in de Aanvullende Voorwaarden van het Mendix Platform, wordt het Mendix Platform standaard aangeboden in een combinatie van Software in objectcodevorm en Cloud Services. De voorwaarden van dit Artikel zijn alleen van toepassing op Cloud Services die deel uitmaken van de Producten van het Mendix Platform.

5.2. **Omgeving en updates.** De Klant accepteert dat de Cloud Services kunnen worden geleverd in een omgeving met meerdere gebruikers en dat SISW niet verplicht is om de levering van de Cloud Services voor één koper, waaronder de Klant, afzonderlijk te beheren. Updates voor de onderliggende software voor de Cloud Services worden naar het inzicht van SISW uitgevoerd, met of zonder kennisgeving, en er worden aan de Klant geen extra kosten in rekening gebracht voor toegang tot bijgewerkte versies van de Cloud Services.

5.3. **Systeembeschikbaarheidspercentage en tegoeden.** Ten aanzien van het niet nakomen door SISW van zijn verplichtingen voor het Mendix Platform uit hoofde van deze Onderhoudsvoorwaarden voor Mendix heeft de Klant recht op alle in dit Artikel beschreven rechtsmiddelen. Dat is het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant met betrekking tot verzuim van SISW om aan de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst te voldoen. Claims dienen te goeder trouw te worden ingediend, door binnen dertig (30) dagen na het einde van de kalendermaand waarin SISW niet aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voldeed een supportcase in te dienen. Alle claims die de Klant niet binnen de opgegeven periode heeft ingediend, kunnen door SISW worden afgewezen en SISW heeft geen verdere verplichtingen aan de Klant met betrekking tot het niet voldoen aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voor het Mendix Platform.

a) Systeembeschikbaarheidspercentage.

$$\text{System Availability (expressed in \%)} = \frac{\text{Uptime (in seconds) during a calendar month}}{\text{Total Time (in seconds) during a calendar month}}$$

Het Systeembeschikbaarheidspercentage wordt geacht te zijn gehaald indien het betreffende Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik: (i) 99,95% van de tijd voor implementaties van het niveau Enterprise of (ii) 95% van de tijd voor implementaties van het niveau Pro. Indien SISW niet in staat is om drie (3) of meer keer per kalenderjaar aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voor het Mendix Platform te voldoen, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst zonder boete te beëindigen en ontvangt de Klant een pro rata terugbetaling van de voor de resterende periode van zijn Abonnement betaalde vergoedingen.

Downtime	Alle tijd in een kalendermaand waarin het Mendix Platform niet beschikbaar is, behalve Uitgesloten downtime, zoals hieronder gedefinieerd.
Uitgesloten downtime	Alle Downtime gedurende een kalendermaand die toe te schrijven is aan: (i) een Geplande downtime binnen een regulier Onderhoudsvenster; (ii) alle andere Geplande downtime waarvan de Klant minstens 24 uur vóór de Geplande downtime op de hoogte is gesteld; of (iii) downtime ten gevolge van factoren waarover SISW redelijkerwijze geen controle heeft, zoals onvoorspelbare en onvoorziene gebeurtenissen die zelfs met redelijke zorg en inspanning niet hadden kunnen worden vermeden.
Periodiek onderhoudsvenster	De reguliere periode waarin SISW Downtime kan inplannen voor onderhoud of upgrades van de Cloud Services, zoals uiteengezet in deze Onderhoudsvoorwaarden van Mendix.
Geplande downtime	Downtime voor een Serviceproduct die is gepland door SISW zoals beschreven in Artikel 5.3 b) van deze SLA, 'Onderhoudsvensters'

Totale tijd	Alle tijd gedurende een kalendermaand, met uitzondering van Uitgesloten downtime
Uptime	Alle tijd gedurende een kalendermaand waarin een Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik tijdens de productie.

- b) Onderhoudsvensters. Om het Mendix Platform soepel te laten functioneren, worden er regelmatig updates en fixes uitgebracht. Onderhoud dat aan de Cloud Services moet worden uitgevoerd, wordt ten minste twee weken van tevoren aan de Klant aangekondigd. In het geval dat onderhoud moet worden uitgevoerd op de Cloud Services waarop de Applicatie(s) van de Klant in productie zijn en die van invloed is op de beschikbaarheid van de Applicatie(s) van de Klant, zal SISW in onderling overleg met de Klant een tijdsbestek voor het uitvoeren van dergelijk onderhoud vaststellen. Uitzonderingen kunnen naar goedgevonden van SISW worden gemaakt in verband met dringende beveiligingsupdates of kwesties die kritieke productieproblemen of ernstige veiligheidsrisico's veroorzaken. Dergelijk meegedeeld onderhoud wordt voor de vaststelling van de Systeembeschikbaarheid als Geplande downtime beschouwd.
- c) Hersteltijd- en Herstelpuntdoelstellingen SISW biedt de volgende herstelpuntdoelstellingen ("RPO") en hersteltijd-doelstellingen ("RTO") op de Rechten van het Mendix Platform:

	Niveau Pro	Niveau Enterprise
Cloud v3 RPO Standaard back-ups	Standaard back-ups - 's-nachts	Standaard back-ups - 's-nachts
Cloud v3 RPO met realtime back-ups	15 minuten	15 minuten
Cloud v3 RTO	8 Ondersteuningsuren	4 uur
Cloud v4 RPO Default (in aanvulling op standaard back-ups)	Tot 15 minuten (beschikbaar tot 72 uur)	Tot 15 minuten (beschikbaar tot 72 uur)
Cloud v4 RTO Default	4 Ondersteuningsuren	4 Ondersteuningsuren
Cloud v4 RTO met Omgeving voor noodvoorziening en Horizontale opschaling	n.v.t.	n.v.t.

- d) Standaard back-ups. Voor alle Klantgegevens en Applicatiemodellen die in het Mendix Platform zijn opgeslagen via Cloud Services die door SISW worden geleverd, wordt dagelijks een back-up gemaakt voor test-, acceptatie- en productieomgevingen ("Standaard back-ups") en deze wordt opgeslagen in een secundair datacentrum. Standaard back-ups zijn beschikbaar via de Cloud Portal en worden als volgt gemaakt:
- Nachtelijke back-ups: maximaal twee (2) weken geschiedenis (gerekend vanaf de dag voordat de back-up wordt gemaakt).
 - Zondagse back-ups: maximaal drie (3) maanden geschiedenis (gerekend vanaf de dag voordat de back-up wordt gemaakt).
 - Maandelijks back-ups (1e zondag van elke maand: maximaal één (1) jaar geschiedenis (gerekend vanaf de dag voordat de back-up wordt gemaakt).
- De Klant is verantwoordelijk voor het opzetten van een intern protocol voor het gebruik en testen van back-ups.