

Platforma Mendix

Podmínky poskytování služeb údržby pro specifický produkt

Tyto Podmínky poskytování služeb údržby pro specifický produkt platformy Mendix (dále jen „**Podmínky údržby platformy Mendix**“) doplňují Všeobecné podmínky poskytování Údržbových služeb společnosti SISW a vztahují se výlučně na Produkty označené v Objednávkovém formuláři jako „MX“ (tedy „**Produkty platformy Mendix**“). Tyto Podmínky údržby platformy Mendix spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování Údržbových služeb společnosti SISW, smlouvou EULA a dalšími platnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „**Smlouva**“).

1. **DEFINICE.** Výrazy v tomto dokumentu psané velkými písmeny mají stejný význam, který je jim přidělen jinde ve Smlouvě. K těmto Podmínkám údržby platformy Mendix se vztahují následující dodatečné definice:
 - (a) Pojmem „**Hlášení incidentu**“ se rozumí jakýkoliv požadavek Zákazníka týkající se podpory nebo změny.
 - (b) Pojmem „**Telefonická podpora**“ se rozumí telefonická podpora nabízená Zákazníkům za účelem přímé komunikace v rámci veškerých otázek souvisejících s podporou.
 - (c) Pojmem „**Dostupnost systému**“ se rozumí celková relativní doba, kdy byly Cloudové služby dostupné pro použití Zákazníkem v konkrétním kalendářním měsíci, jak je definováno v Oddílu 2.a) těchto Podmínek údržby platformy Mendix.
 - (d) Pojmem „**Různé úrovně podpory**“ se rozumí víceúrovňové Služby údržby nabízené v rámci Podmínek údržby platformy Mendix.

2. **RŮZNÉ ÚROVNĚ PODPORY.** Předplatné platformy Mendix obsahuje Služby údržby pro použití platformy Mendix Zákazníkem, ale takové služby se nevztahují na podporu Aplikací, dokonce ani pokud jsou takové Aplikace hostovány v cloudovém prostředí poskytovaném společností SISW jako součást předplatného platformy Mendix. Zákazník obdrží Služby údržby podle Různé úrovně podpory (buď úrovně „Pro“, nebo „Enterprise“) odpovídající typu předplatného platformy Mendix, které Zákazník zakoupil, jak je uvedeno v příslušném Objednávkovém formuláři. Každá úroveň podpory nabízí jinou úroveň služeb, jak je upřesněno níže.

2.1 Úroveň Pro. Zákazník získá Služby údržby, jak je stanoveno ve Všeobecných podmínkách poskytování Údržbových služeb společnosti SISW, s následujícími úpravami a dalšími službami:

- (a) Závazky odpovědět v závislosti na závažnosti. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí okamžitých Služeb Údržby na základě zásady „kdo dřív přijde, je dřív na řadě“. Hlášení incidentu se eskalují v závislosti na závažnosti a složitosti. Zákazník na začátku ohodnotí každé Hlášení incidentu podle následujících tříd priorit. Pokud třídu priorit neurčí Zákazník, bude hlášení označeno „střední/obecnou“ prioritou. Konečná klasifikace incidentu je na uvážení společnosti SISW.

Dopad:

- (i) Vysoký – incident ve výrobě s vysokou prioritou a velkým dopadem na podnikání Zákazníka, s negativním vlivem na (téměř) všechny uživatele
- (ii) Střední/obecný – incident ve výrobě se středně závažným dopadem na podnikání Zákazníka a negativním vlivem na skupinu uživatelů
- (iii) Nízký – triviální incident (ve výrobě) bez dopadu na podnikání Zákazníka

Naléhavost:

- (i) Vysoká – je vážně narušena provozní funkčnost.
- (ii) Střední/obecná – je omezena provozní funkčnost.
- (iii) Nízká – provozní funkčnost není omezena nebo je omezena jen minimálně.

| Naléhavost | Dopad | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Vysoká | Střední/obecná | Nízká |
| Vysoký | Kritický | Vysoký | Střední/obecný |
| Střední/obecný | Vysoký | Střední/obecná | Nízký |
| Nízký | Střední/obecný | Nízký | Nízký |

- (b) Provozní doba podpory. Podpora prostřednictvím Portálu podpory a/nebo Telefonické podpory je poskytována pouze během „Provozní doby podpory“, což znamená běžnou pracovní dobu střediska podpory společnosti SISW fungujícího v časovém pásmu Zákazníka: 8:00 až 18:00 místního času, od pondělí do pátku (kromě státních svátků). Pro účely této Smlouvy se pod pojmem „Místní

čas“ rozumí časové pásmo pro sídlo střediska podpory platformy Mendix poskytující služby v pásmu Zákazníka, jak je uvedeno v následující tabulce. Střediska podpory platformy Mendix slaví státní svátky podle místa, kde sídlí.

| Sídla středisek podpory | Spravovaná oblast | Časové pásmo |
|-------------------------|--------------------|-------------------------------|
| Jižní Afrika | Jižní Afrika | SAST (Jihoafrický čas) |
| Velká Británie | Velká Británie | GMT (Greenwichský čas) |
| USA | Amerika | EST (Východní standardní čas) |
| Nizozemsko | Ostatní země světa | CET (Středoevropský čas) |

- (c) Cílená doba odezvy u Hlášení incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí první odpovědi na Hlášení incidentu v následujících časových úsecích podle klasifikace hlášení:

| Třída priority | Doba odezvy | Doba na vyřešení |
|----------------|----------------------|----------------------|
| Kritická | < 2 pracovní hodiny | < 8 pracovních hodin |
| Vysoká | < 8 pracovních hodin | Další pracovní den |
| Střední/obecný | Další pracovní den | Na uvážení SISW |
| Nízká | Na uvážení SISW | Na uvážení SISW |

Pro účely této Smlouvy se pod pojmem „Pracovní doba“ a „Pracovní dny“ rozumí hodiny či dny počítané pouze během běžné kancelářské doby střediska podpory společnosti SISW, které odpovídá za poskytování služeb v časovém pásmu Zákazníka, jak je definováno v této části.

2.2 Úroveň Enterprise. Zákazníci s úrovní Enterprise budou mít k dispozici všechny výhody úrovně Pro a navíc tyto další výhody:

- (a) Provozní doba podpory. Telefonická podpora je poskytována nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce).
- (b) Cílená doba odezvy u Hlášení incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí první odpovědi na Hlášení incidentu v následujících časových úsecích podle klasifikace hlášení:

| Třída priority | Doba odezvy | Doba na vyřešení |
|----------------|---------------------|----------------------|
| Kritická | < 1 hodina | < 4 hodiny |
| Vysoká | < 2 pracovní hodiny | < 8 pracovních hodin |
| Střední/obecný | Další pracovní den | Na uvážení SISW |
| Nízká | Další pracovní den | Na uvážení SISW |

3 ÚDRŽBA DŘÍVĚJŠÍCH VERZÍ. Společnost SISW bude podporovat pouze aktuální hlavní verzi a dvě předešlé hlavní verze platformy Mendix, ovšem za předpokladu, že společnost SISW bude alespoň podporovat jakoukoli hlavní verzi minimálně po dobu 24 měsíců od data jejího vydání.

4 ÚDRŽBA A DOSTUPNOST CLOUDOVÝCH SLUŽEB.

4.1 Cloudové služby. Jak je popsáno v Dodatečných smluvních podmínkách platformy Mendix, je platforma Mendix standardně nabízena v kombinaci Software ve formě kódu s Cloudovými službami. Smluvní podmínky této části se vztahují pouze na Cloudové služby, které jsou součástí produktů platformy.

4.2 Prostředí a aktualizace. Zákazník bere na vědomí, že Cloudové služby mohou být poskytovány v prostředí více uživatelů a že společnost SISW není povinna řídit poskytování Cloudových služeb pro jakéhokoli kupujícího včetně Zákazníka odděleně. Aktualizace softwaru, na němž jsou Cloudové služby založeny, budou prováděny dle uvážení společnosti SISW na základě oznámení či bez něj a za přístup k aktualizovaným verzím Cloudových služeb nebudou Zákazníkovi účtovány žádné další poplatky.

4.3 Metrika dostupnosti systému. Pokud společnost SISW nesplní své povinnosti pro platformu Mendix podle Podmínek údržby platformy Mendix, má Zákazník právo na nápravné opatření popsané v tomto Oddílu. Jakýkoli opravný prostředek poskytnutý Zákazníkovi je jediným a vylučným opravným prostředkem, který má Zákazník k dispozici, pokud společnost SISW neplní své povinnosti vyplývající z tohoto dokumentu. Žádost musí být podána v dobré víře a postoupena na příslušná místa do třiceti (30) dnů od konce příslušného kalendářního měsíce, ve kterém společnost SISW nesplnila metriku dostupnosti systému. Žádosti, které Zákazník nezašle v určené lhůtě, může společnost SISW zamítnout a nebude mít vůči Zákazníkovi v souvislosti s daným nesplněním metriky dostupnosti systému u platformy Mendix žádné další povinnosti.

a) Metrika dostupnosti systému.

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

Metrika dostupnosti systému bude považována za úspěšně splněnou, pokud bude nabídka Služeb dostupná k použití (i) 99,95 % času při nasazení úrovně Enterprise, nebo (ii) 99,50% času při nasazení úrovně Pro. Pokud není společnost SISW schopna splnit metriku dostupnosti systému pro platformu Mendix v kalendářním roce třikrát (3x) nebo vícekrát, má Zákazník právo ukončit Smlouvu bez sankcí a získá zpět poměrnou část všech uhrazených poplatků za zbývající období předplatného.

| | |
|------------------------------------|--|
| Prostoje | Veškerý čas v kalendářním měsíci, během kterého není platforma Mendix k dispozici, s výjimkou Vyhrazených prostožů, jak je definováno níže. |
| Vyhrazený prostož | Všechny prostože během kalendářního měsíce, které jsou způsobeny: (i) naplánovanými prostoži v rámci okna pro pravidelnou údržbu; (ii) jiným druhem plánovaného prostože, který byl Zákazníkovi oznámen nejméně 24 hodin před tímto plánovaným prostožem; nebo (iii) nedostupností způsobenou faktory mimo přiměřenou kontrolu společnosti SISW, např. neočekávanými nebo nepředvídatelnými událostmi, kterým by nebylo možno ani při vynaložení přiměřené péče zabránit. |
| Okno pro pravidelnou údržbu | Pravidelné období, během kterého může společnost SISW naplánovat prostože kvůli údržbě nebo upgradům Cloudových služeb, jak je stanoveno v těchto Podmínkách údržby platformy Mendix. |
| Plánovaný prostož | Prostož u nabídky služeb, který společnost SISW naplánovala podle části 4.3.b) tohoto dokumentu „Okna pro údržbu“. |
| Celkový čas | Veškerý čas během kalendářního měsíce minus vyhrazený prostož. |
| Doba provozuschopnosti | Celková doba během kalendářního měsíce, kdy je nabídka služeb dostupná k produkčnímu použití. |

- b) Okna pro údržbu. Aby platforma Mendix fungovala hladce, jsou pravidelně vydávány aktualizace a opravy. Jakákoli údržba Cloudových služeb, kterou je nutné provést, musí být Zákazníkovi oznámena nejméně dva (2) týdny předem. V případě, že je třeba provést údržbu Cloudových služeb, na nichž jsou spuštěny aplikace Zákazníka ve výrobě, což bude mít vliv na dostupnost aplikací Zákazníka, kontaktuje společnost SISW Zákazníka, aby se vzájemně dohodli na časovém období k provedení této údržby. Výjimky mohou být stanoveny na základě uvážení společnosti SISW v souvislosti s naléhavými aktualizacemi zabezpečení nebo problémy, které způsobují kritické problémy s výrobou nebo vážné bezpečnostní hrozby. Jakákoli taková domluvená údržba je považována za plánovaný prostož za účelem stanovení dostupnosti systému.
- c) Cíle doby obnovy a cíle bodu obnovy. Společnost SISW nabízí u oprávnění k platformě Mendix následující cíle bodu obnovy („RPO“) a cíle doby obnovy („RTO“):

| | Úroveň Pro | Úroveň Enterprise |
|---|------------------------------------|------------------------------------|
| Standardní Cloudové zálohy RPO v3 | Standardní noční zálohy | Standardní noční zálohy |
| RPO s Cloudovými zálohami v reálném čase v3 | 15 minut | 15 minut |
| RTO cloudu v3 | 8 hodin podpory | 4 hodiny |
| Výchozí RPO cloudu v4 (doplňující standardní zálohy) | Do 15 minut (dostupné až 72 hodin) | Do 15 minut (dostupné až 72 hodin) |
| Výchozí RTO cloudu v4 | 4 hodiny podpory | 4 hodiny podpory |
| RTO cloudu v4 s aktivním záložním prostředím a horizontálním přizpůsobením velikosti | Není k dispozici. | Není k dispozici. |

- d) Standardní zálohy. U všech Údajů Zákazníka a Modelů aplikace uložených v platformě Mendix prostřednictvím Cloudových služeb poskytovaných společností SISW je záloha pro testovací, akceptační a výrobní prostředí (dále jen „Standardní zálohy“) prováděna denně a ukládá se v sekundárním datovém centru. Standardní zálohy jsou dostupné prostřednictvím Cloudového portálu a jsou prováděny následovně:

- Noční zálohy – maximálně dva (2) uplynulé týdny (počítá se ode dne před provedením zálohy)
- Nedělní zálohy – maximálně tři (3) uplynulé měsíce (počítá se ode dne před provedením zálohy)
- Měsíční zálohy (1. neděli každého měsíce) – maximálně jeden (1) uplynulý rok (počítání ode dne před provedením zálohy)

Za nastavení interního protokolu pro použití a testování záloh odpovídá Zákazník.

4.4 Platforma Mendix a výkon Aplikace. Společnost SISW aktivně sleduje výkon platformy Mendix (včetně paměti, úložiště, využití procesoru a připojení k síti), avšak kromě jakýchkoli Aplikací, i když jsou takové Aplikace hostovány v cloudovém prostředí poskytovaném společností SISW jako součást předplatného platformy Mendix. Za sledování výkonu svých Aplikací odpovídá Zákazník. Sledování Aplikací a upozornění na platformě Mendix jsou Zákazníkům k dispozici prostřednictvím „Cloudového portálu“. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu společnosti SISW úmyslně provádět činnosti, jako jsou zátěžové testy, testy výkonu nebo podobné testy, u kterých se dá důvodně očekávat, že naruší nebo ovlivní integritu nebo výkon platformy Mendix.