

# Платформа Mendix

## Особые условия предоставления Обслуживания (Технической поддержки) Продукта

Эти Условия предоставления Обслуживания (Технической поддержки) для Продуктов на платформе Mendix («Условия Обслуживания Mendix») дополняют Общие условия Обслуживания СИСВ и применяются исключительно к Продуктам, указанным в Форме Заказа как «МХ» («Продукты на Платформе Mendix»). Эти Условия Обслуживания Mendix вместе с Общими условиями Обслуживания СИСВ, Лицензионным договором и другими применимыми дополнительными условиями образуют соглашение между сторонами («Договор»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ** Термины, написанные в этом документе с заглавной буквы, имеют то же значение, которое определено в Договоре. Для Условий Обслуживания Mendix применимы следующие определения:
  - (a) Термин «Отчет об инциденте» означает запрос Заказчика, относящийся к Платформе Mendix.
  - (b) Термин «Портал поддержки Mendix» означает ресурсы интерактивной поддержки для Платформы Mendix, которые предоставляются на сайте <https://support.mendix.com/>.
  - (c) Термин «Телефон службы поддержки» означает поддержку по телефону, предлагаемую Заказчикам, которая позволяет им напрямую обращаться с любыми вопросами, касающимися поддержки.
  - (d) Термин «Доступность системы» означает суммарное относительное время, когда Облачные услуги были доступны для использования Заказчиком в течение определенного календарного месяца, как определено в разделе 5.3.а) настоящих Условий Обслуживания Mendix.
  - (e) Термин «Многоуровневая поддержка» означает несколько уровней обслуживания (технической поддержки), предлагаемых в рамках настоящих Условий Обслуживания Mendix.
2. **ПРОЦЕСС ПОДДЕРЖКИ.** Независимо от любых ссылок на другие услуги поддержки, предоставляемые через Интернет или по горячей линии, которые предоставляются на сайтах с другими URL-адресами, все применимые официальные каналы для обращения за получением Обслуживания (Технической поддержки) для Продуктов на Платформе Mendix можно найти на портале поддержки Mendix, где также указаны номера Телефонов службы поддержки. Отчеты об инцидентах должны быть направлены путем обращений через Портал поддержки Mendix. На Портале поддержки Mendix можно найти всю информацию о ходе рассмотрения и статусе присланных обращений. После отправки обращений по критически важным инцидентам через Портал поддержки Mendix необходимо позвонить на Телефон службы поддержки, чтобы незамедлительно определить наиболее подходящий канал связи при рассмотрении обращения.
3. **МНОГОУРОВНЕВАЯ ПОДДЕРЖКА.** Заказчик будет получать Обслуживание (Техническую поддержку) согласно уровню Многоуровневой поддержки, который соответствует типу Подписки на платформу Mendix, приобретенной Заказчиком и указанной в соответствующей Форме заказа: уровень «Pro» или «Enterprise». Каждый уровень Многоуровневой поддержки предлагает разный уровень услуг, как описано далее. Поддержка для Приложений не входит в услуги по Обслуживанию (Технической поддержке) СИСВ.
  - 3.1 **Уровень Pro.** Заказчик получит Обслуживание (Техническую поддержку), как описано в Общих условиях Обслуживания СИСВ, со следующими изменениями и дополнительными услугами:
    - (a) **Обязательства по реагированию в зависимости от степени важности.** Компания СИСВ будет принимать все коммерчески обоснованные меры по своевременному предоставлению Обслуживания (Технической поддержки) по принципу простой очередности. Отчетам об инцидентах присваиваются различные степени важности и сложности. Заказчик изначально классифицирует каждый Отчет об инциденте в соответствии со следующими классами приоритета. Если Заказчик не указал класс приоритета, то автоматически будет установлен класс «Средний». Окончательный класс приоритета устанавливает СИСВ по своему усмотрению.

### Влияние:

- (i) Высокий: производственный инцидент высокого приоритета, который оказывает большое влияние на деятельность Заказчика и затрагивает всех пользователей (практически)
- (ii) Средний: производственный инцидент, который оказывает среднее влияние на деятельность Заказчика и затрагивает некоторую группу пользователей
- (iii) Низкий: тривиальный (производственный) инцидент, который не оказывает влияние на деятельность заказчика

**Срочность:**

- (i) Высокая: рабочие функции значительно нарушены
- (ii) Средняя: рабочие функции немного нарушены
- (iii) Низкая: рабочие функции не нарушены/минимально нарушены

Срочность	Влияние		
	Высокий	Средний	Низкий
Высокий	Критический	Высокий	Средний
Средний	Высокий	Средний	Низкий
Низкий	Средний	Низкий	Низкий

- (b) Часы работы службы поддержки. Поддержка через Портал поддержки и/или по Телефону службы поддержки осуществляется только в «Часы работы службы поддержки», то есть в стандартные часы работы центра поддержки Mendix, работающего в том же часовом поясе, где находится Заказчик: С 08:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу (кроме государственных праздников и/или официальных выходных дней). Для целей настоящего Договора под «местным временем» понимается часовой пояс в том месте, где расположен центр поддержки Mendix, обслуживающий часовой пояс, где находится Заказчик, как показано в следующей таблице. Центры поддержки Mendix не работают в дни национальных праздников и/или официальных выходных в своей стране.

Местоположение центра поддержки	Обслуживает	часовой пояс
Южная Африка	Южная Африка	SAST (южноафриканское стандартное время)
Великобритания	Великобритания	GMT (среднее гринвичское время)
США	Северная и Южная Америка	EST (Восточное время США)
Нидерланды	Остальные страны	CET (Центральноевропейское время)

- (c) Предполагаемое время ответа на Отчеты об инцидентах. Компания СИСВ будет принимать все коммерчески обоснованные меры, чтобы предоставить первый ответ на Отчет об инциденте в течение следующих периодов времени в соответствии с классификацией отчетов:

Класс приоритета	Время реагирования	Время решения
<b>Критический</b>	< 2 рабочих часов	< 8 рабочих часов
<b>Высокий</b>	< 8 рабочих часов	Следующий рабочий день
<b>Средний</b>	Следующий рабочий день	По усмотрению СИСВ
<b>Низкий</b>	По усмотрению СИСВ	По усмотрению СИСВ

В настоящем Соглашении под «часами работы» и «рабочими днями» понимаются часы, соответствующие дни, которые считаются только в течение обычных часов работы центра поддержки Mendix, отвечающего за обслуживания часового пояса, где находится Заказчик, как определено в данном разделе.

### 3.2 Уровень Enterprise. Заказчики уровня «Enterprise» получают все преимущества уровня «Pro», а также следующие дополнительные преимущества:

- (a) Часы работы службы поддержки. Поддержка через Портал поддержки и/или по Телефону службы поддержки будет предоставляться в любое время (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году).
- (b) Предполагаемое время ответа на Отчеты об инцидентах. Компания СИСВ будет принимать все коммерчески обоснованные меры, чтобы предоставить первый ответ на Отчет об инциденте в течение следующих периодов времени в соответствии с классификацией отчетов:

Класс приоритета	Время реагирования	Время решения
<b>Критический</b>	< 1 часа	< 4 часов
<b>Высокий</b>	< 2 рабочих часов	< 8 рабочих часов
<b>Средний</b>	Следующий рабочий день	По усмотрению СИСВ
<b>Низкий</b>	Следующий рабочий день	По усмотрению СИСВ

4. **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРЕДЫДУЩИХ ВЕРСИЙ.** СИСВ не несет обязательств по Технической поддержке предыдущих версий Платформы Mendix, и даже если Заказчик направил такой запрос и компания СИСВ согласилась с тем, что предыдущая версия будет обслуживаться для ее использования Заказчиком, между сторонами не будет установлена деловая практика, которая потребует от СИСВ соглашаться с дополнительными запросами Заказчика на техническую поддержку предыдущих версий Платформы Mendix.

5. **ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПОДДЕРЖКА И ДОСТУПНОСТЬ СРЕДЫ ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ**

5.1. **Облачные услуги** Как описано в Дополнительных условиях для Платформы Mendix, Платформа Mendix по умолчанию предлагается в виде сочетания Программного обеспечения в форме объектного кода и Облачных услуг. Условия и положения настоящего раздела применяются только к Облачным услугам, являющихся частью Продуктов Платформы Mendix.

5.2. **Среда и обновления.** Заказчик понимает, что Облачные услуги могут предоставляться в многопользовательской среде и что СИСВ не обязан осуществлять отдельное управление предоставлением Облачных услуг для какого-либо покупателя, включая Заказчика. Обновление программного обеспечения для Облачных услуг выполняется по усмотрению СИСВ, который может уведомлять или не уведомлять Заказчика, а Заказчик не должен дополнительно оплачивать доступ к обновленным версиям Облачных услуг.

5.3. **Показатели доступности системы и возмещение.** Если СИСВ не сможет выполнить свои обязательства в отношении Платформы Mendix в соответствии с настоящими Условиями обслуживания Mendix, то Заказчик будет иметь право на любые средства судебной защиты, описанные в данном разделе. Любые средства правовой защиты, предоставленные Заказчику, будут являться единственным и исключительным средством правовой защиты, доступным Заказчику в случае невыполнения СИСВ своих обязательств по данному Договору. Претензии должны подаваться добросовестно, путем отправки запроса на получение технической поддержки в течение тридцати (30) дней после окончания календарного месяца, в котором СИСВ не обеспечил соответствие показателя доступности системы. СИСВ имеет право отклонить все претензии, отправленные с нарушением указанного срока, а также СИСВ не будет нести дальнейших обязательств перед Заказчиком относительно данного случая несоответствия показателя доступности системы для платформы Mendix.

а) Показатель доступности системы.

$$\text{Доступность системы (в \%)} = \frac{\text{Время работоспособности (в секундах) в течение календарного месяца}}{\text{Общее время (в секундах) в течение календарного месяца}}$$

Показатель доступности системы считается достигнутым, если программа обслуживания доступна для использования (i) 99,95 % всего времени при использовании услуг уровня «Enterprise» или (ii) 95 % всего времени при использовании услуг уровня «Pro». Если СИСВ не может обеспечить показатель доступности системы для платформы Mendix три (3) или более раз в календарном году, то Заказчик имеет право расторгнуть Договор без штрафных санкций и получить пропорциональную компенсацию суммы, уплаченной за оставшийся период Подписки.

<b>Простой</b>	Суммарное время в календарном месяце, когда платформа Mendix недоступна, за исключением Исключенного простоя, описанного ниже.
<b>Исключенный простой</b>	Суммарное время Простоя в течение календарного месяца, которое можно отнести к следующим категориям:  (i) Плановый простой в пределах Регулярного периода технического обслуживания; (ii) любой другой Плановый простой, о котором Заказчик был уведомлен не позднее чем за 24 часа до начала такого Планового простоя; (iii) недоступность, возникшая по причине, находящейся вне разумного контроля СИСВ, например, непредсказуемые и непредвиденные ситуации, которых нельзя было избежать даже при соблюдении разумных мер предосторожности.

<b>Регулярные периоды технического обслуживания</b>	Регулярный период, в течение которого СИСВ может запланировать Простой для проведения Обслуживания или обновлений Облачных услуг, как определено далее в настоящих Условиях обслуживания Mendix.
<b>Плановый простой</b>	Простой в работе Программы обслуживания, запланированный СИСВ, как указано в статье 5.3.b) «Периоды технического обслуживания» Программы обслуживания» данных Условий.
<b>Общее время</b>	Общий период времени в течение календарного месяца, кроме периодов Исключенных простоев
<b>Время работоспособности</b>	Общий период в течение календарного месяца, когда Программа обслуживания пригодна для использования по назначению.

- b) Периоды Обслуживания. Чтобы обеспечить надлежащую работу платформы Mendix, для нее регулярно выпускаются обновления и исправления. О любом техническом обслуживании, которое необходимо провести для Облачных услуг, Заказчику должно быть объявлено не менее чем за две недели. Если требуется провести Обслуживание Облачных услуг, которые используются для выполнения приложений Заказчика в производственной среде, и это Обслуживание отразится на доступности приложений Заказчика, СИСВ вместе с Заказчиком согласуют временной период для проведения подобного обслуживания. В отношении срочных обновлений системы безопасности или проблем, которые могут привести к критическим проблемам на производстве или серьезным угрозам для безопасности, могут быть сделаны исключения по усмотрению СИСВ. Все подобные процедуры согласованного обслуживания будут считаться Плановым простоем в целях определения доступности системы.
- c) Директивное время восстановления и директивный срок восстановления. СИСВ предлагает следующие значения директивного времени восстановления («RPO») и директивного срока восстановления («RTO») для платформы Mendix:

	<b>Уровень Pro</b>	<b>Уровень Enterprise</b>
<b>Стандартное резервное копирование Cloud v3 RPO</b>	Стандартное резервное копирование — в ночное время	Стандартное резервное копирование — в ночное время
<b>Директивное время восстановления Cloud v3 с резервным копированием в реальном времени</b>	15 минут	15 минут
<b>Директивный срок восстановления Cloud v3</b>	8 часов работы службы поддержки	4 часа
<b>Директивное время восстановления по умолчанию для Cloud v4 (в дополнение к стандартному резервному копированию)</b>	До 15 минут (доступно до 72 часов)	До 15 минут (доступно до 72 часов)
<b>Директивный срок восстановления по умолчанию для Cloud v4</b>	4 часа работы службы поддержки	4 часа работы службы поддержки
<b>Директивный срок восстановления Cloud v4 при наличии резервной среды и включенном горизонтальном масштабировании</b>	Не применимо	Не применимо

- d) Стандартное резервное копирование. Для всех данных Заказчика и моделей приложений, сохраняемых на платформе Mendix с использованием Облачных услуг, которые предоставляет СИСВ, резервное

копирование выполняется ежедневно для сред тестирования, приемки и производства («Стандартное резервное копирование»), резервные копии хранятся в отдельном ЦОД. Стандартное резервное копирование выполняется с помощью облачного портала следующим образом:

- Резервное копирование в ночное время: история не более чем за две (2) недели (считая от дня, предшествующего выполнению резервной копии)
- Резервное копирование по воскресеньям: история не более чем за три (3) месяца (считая от дня, предшествующего выполнению резервной копии)
- Ежемесячные резервные копии (первое воскресенье каждого месяца): история не более чем за один (1) год (считая от дня, предшествующего выполнению резервной копии)

За настройку внутреннего протокола для использования и тестирования резервных копий отвечает Заказчик.