

Plataforma Mendix

Términos de Servicios de Mantenimiento Específicos de Producto

Estos Términos de Servicios de Mantenimiento Específicos de Producto de la Plataforma Mendix (“Términos de Mantenimiento Mendix”) complementan los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento de SISW y se aplican únicamente a los Productos identificados en el Formulario de Pedido como “MX” (los “Productos de la Plataforma Mendix”). Estos Términos de Mantenimiento Mendix, junto con los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento SISW, el EULA y otros Términos Complementarios aplicables, forman el acuerdo entre las partes (“Acuerdo”).

1. **DEFINICIONES.** Los términos en mayúscula utilizados en este documento tienen el mismo significado establecido en el Acuerdo. Las siguientes definiciones adicionales se aplican a estos Términos de Mantenimiento Mendix:
 - (a) “Informe de Incidencias” se refiere a una consulta de un Cliente en relación con la Plataforma Mendix.
 - (b) “Portal de Soporte Mendix” hace referencia a los recursos de soporte en línea para la Plataforma Mendix disponibles a través de <https://support.mendix.com/>.
 - (c) “Soporte Telefónico” hace referencia a la asistencia telefónica ofrecida a los Clientes para permitirles comunicarse directamente en relación con cualquier pregunta relacionada con el soporte.
 - (d) “Disponibilidad del Sistema” hace referencia al tiempo relativo total que los Servicios en la Nube han estado disponibles para su uso por parte del Cliente en un mes natural concreto, tal como se define en la sección 5.3.a) de estos Términos de Mantenimiento Mendix.
 - (e) “Soporte por Niveles” significa los Servicios de Mantenimiento de varios niveles ofrecidos en virtud de estos Términos de Mantenimiento Mendix.
2. **PROCESO DE SOPORTE.** A pesar de cualquier referencia a otros servicios de soporte online o de hotline que se encuentran a través de cualquier otra URL, los únicos canales de contacto apropiados para los Servicios de Mantenimiento relacionados con los Productos de la Plataforma Mendix se encuentran a través del Portal de Soporte Mendix, que también incluye los números de teléfono del Soporte Telefónico. Los Informes de Incidencias deben notificarse enviando un ticket en el Portal de Soporte Mendix. El Portal de Soporte Mendix facilita toda la información sobre el progreso y el estado de los tickets recopilados. Los incidentes graves notificados en el Portal de Soporte Mendix deben seguirse mediante llamada telefónica al Soporte Telefónico para determinar inmediatamente la mejor línea de comunicación mientras se gestiona el ticket.
3. **SOPORTE POR NIVELES** El Cliente recibirá los Servicios de Mantenimiento de acuerdo con el nivel de Soporte por Niveles correspondiente al tipo de Suscripción a la Plataforma Mendix adquirido por el Cliente, tal como se indica en el Formulario de Pedido, ya sea nivel “Pro” o “Empresa». Cada nivel de Soporte por Niveles ofrece un nivel de servicio diferente, tal y como se especifica a continuación. El Soporte para Aplicaciones no está incluido en ningún Servicio de Mantenimiento de SISW.
 - 3.1 **Nivel Pro.** El Cliente recibirá los Servicios de Mantenimiento según lo especificado en los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento de SISW, con las siguientes modificaciones y servicios adicionales:
 - (a) Compromisos de respuesta según Gravedad. SISW empleará los esfuerzos comercialmente razonables para prestar los Servicios de Mantenimiento con prontitud respetando el orden de entrada. Los Informes de Incidencias serán clasificados con arreglo a su gravedad y complejidad. El Cliente inicialmente clasificará cada Informe de Incidencias según las siguientes clases de prioridad. Si el Cliente no define una clase de prioridad, el informe se considerará como “Medio”. La determinación final de la clase de prioridad será decidida por SISW a su entera discreción.

Impacto:

- (i) Alto: un incidente de producción de alta prioridad con un alto impacto en los negocios del Cliente, que afecta a (casi) todos los usuarios
- (ii) Medio: un incidente de producción con un impacto intermedio en los negocios del Cliente, que afecta a un grupo de usuarios
- (iii) Bajo: un incidente (de producción) trivial sin impacto en los negocios del Cliente

Urgencia:

- (i) Alta: la funcionalidad operativa se ve gravemente interrumpida
- (ii) Media: la funcionalidad operativa está escasamente interrumpida
- (iii) Baja: la funcionalidad operativa no está/apenas está interrumpida

Urgencia	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo
Alta	Grave	Alto	Medio
Media	Alto	Medio	Bajo
Baja	Medio	Bajo	Bajo

- (b) Horas de Soporte. Solo se proporciona soporte a través del Portal de Soporte y/o el Soporte Telefónico durante las “Horas de Soporte”, es decir, el horario de oficina habitual del centro de soporte de Mendix que asiste a la zona en la que se encuentra ubicado el Cliente: de 08:00 a 18:00 Hora Local, del lunes hasta el viernes (excepto fiestas nacionales y/o días festivos). A efectos de este Acuerdo, “Hora Local” hace referencia a la zona horaria donde se ubica el centro de soporte de Mendix que asiste a la zona en la que se encuentra el Cliente, tal como se muestra en la siguiente tabla. Los centros de soporte de Mendix respetan las fiestas nacionales y/o días festivos de su ubicación.

Ubicación del Centro de Soporte	Responsable de	Zona horaria
Sudáfrica	Sudáfrica	SAST (Hora estándar de Sudáfrica)
Reino Unido	Reino Unido	GMT (Hora media de Greenwich)
Estados Unidos	Américas	EST (Hora estándar del Este)
Países Bajos	Resto del mundo	CET (Hora de Europa Central)

- (c) Tiempos de Respuesta Previstos para Informe de Incidencias. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una primera respuesta a un Informe de Incidencia dentro de los siguientes plazos, con arreglo a la clasificación del informe:

Clase de prioridad	Tiempos de respuesta	Tiempos de resolución
Grave	<2 horas hábiles	<8 horas hábiles
Alta	<8 horas hábiles	Siguiente día hábil
Media	Siguiente día hábil	A discreción de SISW
Baja	A discreción de SISW	A discreción de SISW

A efectos de este Acuerdo, "horas hábiles" y "días hábiles" harán referencia a las horas, días de respuesta, contados solo durante el horario de oficina habitual del centro de soporte de Mendix encargado de atender la zona donde se encuentra ubicado el Cliente, tal como se define en esta Sección.

3.2 Nivel Empresa. Los Clientes de nivel Empresa tendrán todas las ventajas del nivel Pro y además los siguientes beneficios adicionales:

- (a) Horas de Soporte. Se prestará soporte en cualquier momento a través del Portal de Soporte y/o el Soporte Telefónico (24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año).
- (b) Tiempos de Respuesta Previstos para Informe de Incidencias. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una primera respuesta a un Informe de Incidencia dentro de los siguientes plazos, con arreglo a la clasificación del informe:

Clase de prioridad	Tiempos de respuesta	Tiempos de resolución
Grave	<1 hora	<4 horas
Alta	<2 horas hábiles	<8 horas hábiles
Media	Siguiente día hábil	A discreción de SISW
Baja	Siguiente día hábil	A discreción de SISW

4. MANTENIMIENTO DE LAS VERSIONES ANTERIORES. SISW no tiene ninguna obligación de mantener las versiones anteriores de la Plataforma Mendix e, incluso si el Cliente lo solicita y SISW accede a mantener una versión anterior para el uso del Cliente, con ello no se establecerá ningún tipo de acuerdo entre las partes que implique que SISW acceda a satisfacer solicitudes adicionales por parte del Cliente para mantener versiones anteriores de la Plataforma Mendix.

5. MANTENIMIENTO DEL ENTORNO DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE, SOPORTE Y DISPONIBILIDAD.

- 5.1. Servicios en la Nube.** Tal como se describe en los Términos Complementarios de la Plataforma Mendix, la Plataforma Mendix se ofrece por defecto como una combinación de Software en forma de código objeto y Servicios en la Nube. Los términos y condiciones de esta Sección solo se aplicarán a los Servicios en la Nube que formen parte de los Productos de la Plataforma Mendix.
- 5.2. Entorno y Actualizaciones.** El Cliente reconoce que los Servicios en la Nube se pueden proporcionar en un entorno multiusuario y que SISW no está obligada a gestionar por separado la prestación de los Servicios en la Nube para ningún comprador, incluido el Cliente. Las actualizaciones del software subyacente a los Servicios en la Nube se realizarán según el criterio de SISW, con o sin previo aviso, y no se realizará ningún cargo adicional al Cliente para acceder a las versiones actualizadas de los Servicios en la Nube.
- 5.3. Métricas y Abonos de Disponibilidad del Sistema.** Si SISW incumple sus obligaciones relacionadas con la Plataforma Mendix en virtud de estos Términos de Mantenimiento Mendix, el Cliente tendrá derecho a cualquiera de los remedios descritos en esta Sección. Cualquier remedio proporcionado al Cliente será el remedio único y exclusivo disponible para el Cliente con respecto al incumplimiento por parte de SISW de sus obligaciones en virtud del presente documento. Las reclamaciones deben ser realizadas de buena fe y mediante la presentación de un caso de asistencia durante los treinta (30) días siguientes al final del mes natural relevante en el que SISW no haya cumplido la métrica de Disponibilidad del Sistema. SISW puede rechazar las reclamaciones del Cliente no efectuadas dentro del período de tiempo especificado y SISW ya no tendrá ningún tipo de obligación con el Cliente en relación con dicho incumplimiento de la métrica de Disponibilidad del Sistema para la Plataforma Mendix.

- a) Métrica de Disponibilidad del Sistema.

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

Se considerará que se ha cumplido la métrica de Disponibilidad del Sistema si la Oferta de Servicio correspondiente está disponible para su uso (i) el 99,95 % del tiempo para las implementaciones del nivel Empresa o (ii) el 95 % del tiempo para las implementaciones del nivel Pro. Si SISW no puede cumplir con la métrica de Disponibilidad del Sistema para la Plataforma Mendix tres (3) o más veces en un año natural, el Cliente tendrá derecho a terminar el Acuerdo sin penalización y recibirá una devolución prorrateada de las tarifas pagadas para el período restante de su Suscripción.

Tiempo de inactividad	Todo el tiempo de un mes natural durante el que la Plataforma Mendix no está disponible, excepto el Tiempo de inactividad Excluido, tal como se define a continuación.
Tiempo de inactividad Excluido	Todo el Tiempo de inactividad durante un mes natural que puede atribuirse a: (i) un Tiempo de inactividad Programado dentro de un Período de Mantenimiento Regular; (ii) cualquier otro Tiempo de inactividad Programado que haya sido notificado al Cliente como mínimo 24 horas antes de dicho Tiempo de inactividad Programado o (iii) falta de disponibilidad provocada por factores que están fuera del control razonable por parte de SISW, como acontecimientos impredecibles e imprevisibles que no se podrían haber evitado incluso con el ejercicio de una diligencia razonable.
Período de Mantenimiento Regular	El periodo ordinario durante el que SISW puede programar el Tiempo de inactividad para mantenimiento o para actualizaciones de los Servicios en la Nube, tal como se establece en estos Términos de Mantenimiento Mendix.
Tiempo de inactividad Programado	Tiempo de inactividad para una Oferta de Servicio que ha sido programado por SISW, tal y como se establece en la sección 5.3.b) de este SLA, "Períodos de Mantenimiento"
Tiempo Total	Todo el tiempo a lo largo de un mes natural, menos cualquier Tiempo de inactividad Excluido

Tiempo de actividad	Todo el tiempo a lo largo de un mes natural en el que una Oferta de Servicio está disponible para el uso en producción.
----------------------------	---

- b) Períodos de Mantenimiento. Para que la Plataforma Mendix funcione sin problemas, se realizan regularmente actualizaciones y correcciones. Todo mantenimiento que deba realizarse en los Servicios en la Nube se anunciará al Cliente al menos con dos semanas de antelación. En caso de que sea necesario llevar a cabo labores de mantenimiento en los Servicios en la Nube en los que se ejecutan en producción la(s) Aplicación(es) del Cliente que afecten a la disponibilidad de éstas, SISW consultará al Cliente para decidir mutuamente un intervalo de tiempo para realizar dicho mantenimiento. Puede haber excepciones a discreción de SISW en relación con actualizaciones de seguridad urgentes o cuestiones que estén ocasionando problemas críticos de producción o amenazas graves de seguridad. Todo mantenimiento comunicado se considerará Tiempo de inactividad Programado a los efectos de determinar la Disponibilidad del Sistema.
- c) Tiempo de Recuperación y Objetivos del Punto de Recuperación. SISW ofrece los siguientes objetivos de punto de recuperación ("RPO") y objetivos de tiempo de recuperación ("RTO") en los Derechos de la Plataforma Mendix:

	Nivel Pro	Nivel Empresa
Cloud v3 RPO Copias de seguridad Estándar	Copias de seguridad Estándar - todas las noches	Copias de seguridad Estándar - todas las noches
Cloud v3 RPO con Copias de seguridad en Tiempo Real	15 minutos	15 minutos
Cloud v3 RTO	8 Horas de Soporte	4 horas
Cloud v4 RPO Predeterminado (además de las Copias de seguridad Estándar)	Hasta 15 minutos (disponible hasta 72 horas)	Hasta 15 minutos (disponible hasta 72 horas)
Cloud v4 RTO Predeterminado	4 Horas de Soporte	4 Horas de Soporte
Clou v4 RTO con Entorno Retroactivo y Escalado Horizontal habilitado	N/A	N/A

- d) Copias de seguridad Estándar. Para todos los Datos de Cliente y Modelos de Aplicación almacenados en la Plataforma Mendix a través de los Servicios en la Nube prestados por SISW se realiza una copia de seguridad diaria para entornos de prueba, aceptación y producción ("Copias de seguridad Estándar") y se almacena en un centro de datos secundario. Las Copias de Seguridad Estándar están disponibles a través del Portal en la Nube y se realizan de la siguiente manera:
- Copias de seguridad nocturnas: historial máximo de dos (2) semanas (contando desde el día anterior a la realización de la copia de seguridad)
 - Copias de seguridad los domingos: historial máximo de tres (3) meses (contando desde el día anterior a la realización de la copia de seguridad)
 - Copias de seguridad mensuales (primer domingo de cada mes): historial máximo de un (1) año (contando desde el día anterior a la realización copia de seguridad)
- El Cliente es responsable de crear un protocolo interno para el uso y las pruebas de las copias de seguridad.