

# Platforma Mendix

## Postanowienia dotyczące Usług wsparcia/utrzymania produktu

Niniejsze postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania platformy Mendix („Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania Mendix”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez SISW i dotyczą wyłącznie Produktów wskazanych na Formularzu zamówienia jako „MX” („Produkty platformy Mendix”). Niniejsze Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania Mendix, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW, Umową Licencyjną z Użytkownikiem końcowym („EULA”) oraz innymi odpowiednimi Postanowieniami dodatkowymi, tworzą umowę między stronami („Umowa”).

1. **DEFINICJE.** Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie. Do niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania Mendix odnoszą się następujące definicje dodatkowe:
  - (a) „Zgłoszenie incydentu” to zapytanie Klienta dotyczące platformy Mendix.
  - (b) „Portal wsparcia Mendix” to internetowe zasoby wsparcia platformy Mendix dostępne za pośrednictwem strony <https://support.mendix.com/>.
  - (c) „Telefon wsparcia” to telefoniczne wsparcie oferowane Klientom w celu umożliwienia im bezpośredniej komunikacji w razie jakichkolwiek pytań związanych ze wsparciem.
  - (d) „Dostępność systemu” to łączny względny czas, przez jaki Usługi Chmury były dostępne do wykorzystania przez Klienta w danym miesiącu kalendarzowym, zgodnie z definicją zawartą w artykule 5.3.a) niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania Mendix.
  - (e) „Wsparcie wielopoziomowe” to wielopoziomowe Usługi wsparcia/utrzymania oferowane na podstawie niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania Mendix.
2. **PROCES WSPARCIA.** Niezależnie od wszelkich innych usług wsparcia online lub infolinii, które można znaleźć za pośrednictwem jakiegokolwiek innego adresu URL, jedyne obowiązujące kanały do kontaktu w zakresie usług wsparcia/utrzymania związanych z Produktami Platformy Mendix to te, które są dostępne za pośrednictwem Portalu wsparcia Mendix, który zawiera również numery Telefonu wsparcia. Zgłoszenia incydentów należy przesyłać w formie zgłoszenia w Portalu wsparcia Mendix. Portal wsparcia Mendix udostępnia wszelkie informacje na temat postępu i stanu obsługi przesłanego zgłoszenia. Po zgłoszeniu krytycznych incydentów w Portalu wsparcia Mendix należy zadzwonić na Telefon wsparcia w celu natychmiastowego ustalenia najlepszego sposobu komunikacji na czas obsługi zgłoszenia.
3. **WSPARCIE WIELOPOZIOMOWE.** Klient otrzyma Usługi wsparcia/utrzymania zgodnie z poziomem wsparcia wielopoziomowego odpowiadającym rodzajowi subskrypcji Platformy Mendix zakupionej przez Klienta i wskazanej w odpowiednim formularzu Zamówienia: „Pro” lub „Enterprise”. Każdy poziom Wsparcia wielopoziomowego zapewnia inny poziom usług zgodnie z określeniem poniżej. Żadne Usługi wsparcia/utrzymania SISW nie obejmują wsparcia dla Aplikacji.
- 3.1 **Poziom Pro.** Na rzecz Klienta będą świadczone Usługi wsparcia/utrzymania zgodnie z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez SISW, z następującymi zmianami i usługami dodatkowymi:
  - (a) Reakcja zależna od wagi incydentu. SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby niezwłocznie świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania według kolejności zgłoszeń. Zgłoszenia incydentów są przekazywane na wyższy szczebel stosownie do ich wagi i złożoności. Klient będzie klasyfikować każde Zgłoszenie incydentu przy zastosowaniu poniższych klas priorytetu. Jeżeli klasa priorytetu nie została przez Klienta wskazana, zgłoszenie otrzymuje priorytet „Średnie”. O ostatecznej klasie priorytetu decyduje SISW według własnego uznania.

### Skutki:

- (i) Wysokie: incydent produkcyjny o wysokim priorytecie, mający duży wpływ na działalność Klienta i (niemal) na wszystkich użytkowników
- (ii) Średnie: incydent produkcyjny o pośrednim wpływie na działalność klienta i wpływający na pewną grupę użytkowników
- (iii) Niskie: trywialny (produkcyjny) incydent niemający wpływu na działalność klienta

### Pilność:

- (i) Wysoka: poważne zakłócenie funkcjonalności operacyjnej

- (ii) Średnia: ograniczone zakłócenie funkcjonalności operacyjnej
- (iii) Niska: zerowe/znikome zakłócenie funkcjonalności operacyjnej

Pilność	Skutki		
	Wysokie	Średnie	Niskie
Wysokie	Krytyczne	Wysokie	Średnie
Średnie	Wysokie	Średnie	Niskie
Niskie	Średnie	Niskie	Niskie

- (b) Godziny wsparcia. Wsparcie za pośrednictwem Portalu wsparcia i/lub Telefonu wsparcia jest udzielane wyłącznie w „Godzinach wsparcia”, czyli w zwykłych godzinach pracy centrum wsparcia Mendix obsługującego strefę, w której znajduje się Klient: od 08:00 do 18:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Na potrzeby niniejszej Umowy „czas lokalny” oznacza strefę czasową lokalizacji centrum wsparcia Mendix obsługującego strefę, w której znajduje się Klient, zgodnie z poniższą tabelą. Centra wsparcia Mendix przestrzegają dni ustawowo wolnych od pracy we własnej lokalizacji.

Lokalizacja centrum wsparcia	Obsługiwany obszar	Strefa czasowa
Republika Południowej Afryki	Republika Południowej Afryki	SAST (South Africa Standard Time)
Wielka Brytania	Wielka Brytania	GMT (Greenwich Mean Time)
USA	Ameryka Pn. i Płd.	EST (Eastern Standard Time)
Holandia	Pozostałe kraje i regiony	CET (Central European Time)

- (c) Docelowe czasy reakcji na zgłoszenia incydentów. SISW doloży wszelkich starań uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym, aby pierwsza reakcja na Zgłoszenie incydentu wystąpiła w poniższych okresach zależnych od klasyfikacji zgłoszenia:

Klasa priorytetu	Czas reakcji	Czas rozwiązania
<b>Krytyczne</b>	< 2 godziny robocze	< 8 godzin roboczych
<b>Wysokie</b>	< 8 godzin roboczych	Następny dzień roboczy
<b>Średnie</b>	Następny dzień roboczy	Według uznania SISW
<b>Niskie</b>	Według uznania SISW	Według uznania SISW

Na potrzeby niniejszej Umowy, „godziny robocze” i „dni robocze” oznaczają godziny lub dni liczone tylko podczas zwykłych godzin pracy centrum wsparcia Mendix odpowiedzialnego za obsługę strefy, w której znajduje się Klient, w rozumieniu niniejszego artykułu.

### 3.2 Poziom Enterprise. Klienci, którym przysługuje poziom Enterprise, uzyskają wszystkie korzyści wynikające z poziomu Pro oraz następujące korzyści dodatkowe:

- (a) Godziny wsparcia. Wsparcie za pośrednictwem Portalu wsparcia i/lub Telefonu wsparcia będzie udzielane o każdej porze dnia i nocy (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku).
- (b) Docelowe czasy reakcji na zgłoszenia incydentów. SISW doloży wszelkich starań uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym, aby pierwsza reakcja na Zgłoszenie incydentu wystąpiła w poniższych okresach zależnych od klasyfikacji zgłoszenia:

Klasa priorytetu	Czas reakcji	Czas rozwiązania
<b>Krytyczne</b>	< 1 godzina	< 4 godziny
<b>Wysokie</b>	< 2 godziny robocze	< 8 godzin roboczych
<b>Średnie</b>	Następny dzień roboczy	Według uznania SISW
<b>Niskie</b>	Następny dzień roboczy	Według uznania SISW

### 4. UTRZYMANIE STARSZYCH WERSJI. SISW nie ma obowiązku utrzymywania starszych wersji Platformy Mendix nawet na wniosek Klienta, ale zgadza się, że do użytku przez Klienta utrzymywana będzie poprzednia wersja, a między stronami nie zostanie ustalona procedura, która wymagałaby od SISW uwzględnienia dodatkowych wniosków Klienta w zakresie utrzymania starszych wersji Platformy Mendix.

## 5. UTRZYMANIE, WSPARCIE I DOSTĘPNOŚĆ ŚRODOWISKA USŁUG CHMURY.

- 5.1. **Usługi Chmury.** Zgodnie z Postanowieniami dodatkowymi dotyczącymi platformy Mendix, Platforma Mendix jest domyślnie oferowana jako połączenie Oprogramowania w formie kodu wynikowego i Usług Chmury. Postanowienia niniejszego artykułu mają zastosowanie wyłącznie do Usług Chmury, które stanowią część Produktów Platformy Mendix.
- 5.2. **Środowisko i uaktualnienia.** Klient potwierdza, że Usługi Chmury mogą być świadczone w środowisku obejmującym wielu użytkowników oraz że SISW nie ma obowiązku osobnego zarządzania świadczeniem Usług Chmury dla jakiegokolwiek nabywcy, w tym także Klienta. Uaktualnienia oprogramowania używanego do świadczenia Usług Chmury wprowadzane będą według uznania SISW za powiadomieniem lub bez niego, a Klient nie ponosi kosztów dodatkowych opłat za dostęp do uaktualnionych wersji Usług Chmury.
- 5.3. **Wskaźniki dostępności systemu i uznanie konta Klienta.** W przypadku niewywiązania się przez SISW ze zobowiązań dotyczących Platformy Mendix na podstawie niniejszych Postanowień dotyczących wparcia Mendix Klientowi przysługują wszelkie środki zaradcze opisane w niniejszym artykule. Wszelkie środki zaradcze dostępne Klientowi będą jedynymi i wyłącznymi środkami przysługującymi Klientowi w odniesieniu do niedotrzymania przez SISW zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy. Roszczenia o uznanie konta Klienta muszą być składane w dobrej wierze wraz z uzasadnieniem w ciągu trzydziestu (30) dni od zakończenia miesiąca, w którym firma SISW nie osiągnęła wartości Wskaźnika dostępności systemu. Roszczenia, których Klient nie zgłosił w podanym wyżej terminie, mogą zostać odrzucone przez SISW, a SISW nie będzie mieć wobec Klienta żadnych dodatkowych zobowiązań z tytułu nieosiągnięcia przez SISW wartości Wskaźnika dostępności systemu dla Platformy Mendix.

- a) Wskaźnik dostępności systemu.

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

Uznaje się, że Wskaźnik dostępności systemu został osiągnięty, jeżeli dana Oferta Usług jest dostępna do użytkowania przez (i) 99,95% czasu w wypadku wsparcia poziomu Enterprise lub (ii) 95% czasu w wypadku wsparcia poziomu Pro. Jeżeli SISW nie będzie w stanie dotrzymać Wskaźnika dostępności systemu dla Platformy Mendix trzy (3) lub więcej razy w roku kalendarzowym, Klient będzie miał prawo do rozwiązania Umowy bez ponoszenia kar i otrzyma proporcjonalny zwrot wszelkich opłat uiszczonych za pozostały okres subskrypcji.

<b>Przestoje</b>	Łączny czas niedostępności Platformy Mendix w miesiącu kalendarzowym, z wyłączeniem Uzasadnionej Niedostępności określonej poniżej.
<b>Uzasadniona Niedostępność</b>	Łączny czas przestojów w trakcie miesiąca, który wynika z: (i) planowych przestojów w Okresie Planowej Konserwacji; (ii) innej Planowej Niedostępności, o której Klient został zawiadomiony z co najmniej 24-godzinnyim wyprzedzeniem; lub (iii) niedostępności wynikającej z czynników poza uzasadnioną kontrolą SISW, takich jak nieprzewidziane zdarzenia, których nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności.
<b>Okres Planowej Konserwacji</b>	Standardowy okres, w którym SISW planuje przestój w ramach konserwacji lub aktualizacji Usług Chmury, jak określono w niniejszych Postanowieniach dotyczących wsparcia/utrzymania Mendix.
<b>Planowa Niedostępność</b>	Niedostępność Oferty Usług zaplanowana przez SISW zgodnie z artykułem 5.3.b) niniejszej Umowy SLA — „Okresy konserwacji”.
<b>Łączny czas</b>	Łączny czas w ciągu miesiąca minus czas Uzasadnionej Niedostępności.
<b>Czas aktywności</b>	Łączny czas w ciągu miesiąca, w którym Oferta Usług jest dostępna do wykorzystania produkcyjnego.

- b) Okresy konserwacji. Aby Platforma Mendix działała sprawnie, regularnie publikowane są aktualizacje i poprawki. Wszelkie prace konserwacyjne, które muszą zostać wykonane w odniesieniu do Usług Chmury, będą zgłaszane Klientowi z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem. W razie konieczności

przeprowadzenia konserwacji Usług Chmury, w których działają Aplikacje Klienta w ramach produkcji, która to konserwacja ma wpływ na dostępność Aplikacji Klienta, SISW skonsultuje się z Klientem w celu wzajemnego uzgodnienia przedziału czasowego na przeprowadzenie takiej konserwacji. Według uznania SISW mogą zaistnieć wyjątki od powyższych zasad w przypadku pilnych aktualizacji zabezpieczeń lub sytuacji powodujących krytyczne problemy produkcyjne bądź poważne zagrożenia dla bezpieczeństwa. Każda taka konserwacja ze stosownym zawiadomieniem Klienta będzie traktowana jako Planowa Niedostępność na potrzeby ustalenia dostępności systemu.

- c) Czasy przywracania sprawności i jego docelowe poziomy. SISW oferuje poniższe docelowe poziomy przywracania sprawności („RPO”) i jego czasy („RTO”) w ramach Uprawnień do Platformy Mendix:

	<b>Poziom Pro</b>	<b>Poziom Enterprise</b>
<b>Standardowe kopie zapasowe w ramach RPO Usług Chmury w wersji 3</b>	Standardowe kopie zapasowe — w ciągu nocy	Standardowe kopie zapasowe — w ciągu nocy
<b>RPO Usług Chmury w wersji 3 z kopiami zapasowymi w czasie rzeczywistym</b>	15 min	15 min
<b>RTO Usług Chmury w wersji 3</b>	8 godzin wsparcia	4 godziny
<b>Domyślne poziomy RPO Usług Chmury w wersji 4 (oprócz Standardowych kopii zapasowych)</b>	Do 15 min (dostępność w czasie do 72 godzin)	Do 15 min (dostępność w czasie do 72 godzin)
<b>Domyślne poziomy RTO Usług Chmury w wersji 4</b>	4 godziny wsparcia	4 godziny wsparcia
<b>RTO Usług Chmury w wersji 4 z przywróceniem poprzedniego środowiska i skalowaniem w poziomie</b>	ND.	ND.

- d) Standardowe kopie zapasowe. W odniesieniu do wszystkich Danych Klienta i Modeli Aplikacji przechowywanych na Platformie Mendix za pośrednictwem Usług Chmury udostępnionych przez SISW wykonywana jest codzienna kopia zapasowa środowisk testowych, odbioru i produkcji („Standardowe kopie zapasowe”), która jest przechowywana w dodatkowym centrum danych. Standardowe kopie zapasowe są dostępne za pośrednictwem Portalu Chmury i wykonywane w następujący sposób:

- Nocne tworzenie kopii zapasowych: historia z maksymalnie dwóch (2) tygodni (licząc od dnia poprzedzającego utworzenie kopii zapasowej)
- Niedzielne tworzenie kopii zapasowych: historia z maksymalnie trzech (3) miesięcy (licząc od dnia poprzedzającego utworzenie kopii zapasowej)
- Comiesięczne tworzenie kopii zapasowych (w pierwszą niedzielę każdego miesiąca): historia z maksymalnie jednego (1) roku (licząc od dnia poprzedzającego utworzenie kopii zapasowej)

Klient odpowiada za stworzenie wewnętrznego protokołu użytkownika i testowania kopii zapasowych.