

Plataforma Mendix

Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto da Plataforma Mendix (“**Termos de Manutenção da Mendix**”) são suplementares aos Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW e se aplicam somente aos Produtos identificados no Formulário de Pedido como MX (os “**Produtos da Plataforma Mendix**”). Estes Termos de Manutenção do Mendix, em conjunto com os Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW, o EULA e outros Termos Suplementares aplicáveis, constituem o contrato entre as partes (“**Contrato**”).

1. **DEFINIÇÕES.** Os termos iniciados por letras maiúsculas usados aqui têm o mesmo significado definido no Contrato. As seguintes definições adicionais se aplicam a estes Termos de Manutenção do Mendix:
 - (a) “**Relatório de incidente**” significa uma consulta de suporte ou solicitação de alteração por consulta do cliente.
 - (b) “**Telefone de Suporte**” significa o suporte telefônico oferecido aos Clientes para que se comuniquem diretamente para tratar de quaisquer questões relacionadas ao suporte.
 - (c) “**Disponibilidade do Sistema**” significa o tempo relativo total em que os Serviços de Nuvem ficaram disponíveis para uso pelo Cliente em um determinado mês 4.3a) destes Termos de Manutenção do Mendix.
 - (d) “**Níveis de Suporte**” significa os vários níveis dos Serviços de Manutenção oferecidos conforme estes Termos de Manutenção do Mendix.

2. **NÍVEIS DE SUPORTE.** As Assinaturas da Plataforma Mendix incluem Serviços de Manutenção para o uso da Plataforma Mendix pelo Cliente, mas esses serviços não cobrem o suporte a Aplicativos, mesmo que esses Aplicativos estejam hospedados em um ambiente de nuvem fornecido pela SISW como parte da Subscrição da Plataforma Mendix. O Cliente receberá os Serviços de Manutenção de acordo com o Nível de Suporte correspondente ao tipo de Subscrição da Plataforma Mendix comprada pelo Cliente, conforme indicado no Formulário de Pedido aplicável, no nível “Pro” ou “Enterprise”. Cada nível de Suporte concede um nível diferente de serviço, conforme especificado abaixo.

- 2.1 **Nível Pro.** O Cliente receberá os Serviços de Manutenção conforme especificado nos Termos Gerais dos Serviços de Manutenção da SISW, com as seguintes modificações e serviços adicionais:
 - (a) Compromissos de resposta conforme a gravidade. A SISW envidará esforços comercialmente razoáveis para os prestar Serviços de Manutenção imediatamente, por ordem de chegada. Os Relatórios de Incidentes são escalados com base na gravidade e complexidade. Inicialmente, o Cliente classifica cada Relatório de Incidente de acordo com as seguintes classes de prioridade. Se uma classe de prioridade não for definida pelo Cliente, o relatório será considerado como “Médio/Geral”. A decisão final sobre a classe de prioridade será tomada pela SISW, a seu exclusivo critério.

Impacto:

- (i) Alto: um incidente de produção de alta prioridade com alto impacto sobre os negócios do Cliente, afetando (quase) todos os usuários
- (ii) Médio/Geral: um incidente de produção com impacto intermediário sobre os negócios do Cliente, afetando um grupo de usuários
- (iii) Baixo: um incidente trivial (de produção) sem impacto sobre os negócios do cliente

Urgência:

- (i) Alta: a funcionalidade operacional é severamente interrompida
- (ii) Médio/Geral: a funcionalidade operacional é interrompida de forma limitada
- (iii) Baixa: a funcionalidade operacional não é/quase não é interrompida

Urgência	Impacto		
	Alta	Médio/Geral	Baixa
Alta	Crítico	Alto	Médio/Geral
Médio/Geral	Alto	Médio/Geral	Baixo
Baixa	Médio/Geral	Baixo	Baixo

- (b) Horário do Suporte. O suporte por meio do Portal de Suporte e/ou Suporte Telefônico é fornecido apenas durante o "Horário do

Suporte", o que significa o horário normal de funcionamento do centro de suporte da SISW que atende à zona onde o Cliente está localizado: 8h às 18h horário local, de segunda a sexta (exceto feriados nacionais e/ou públicos). Para fins deste Contrato, "Horário Local" significa o fuso horário para a localização do centro de suporte Mendix que atende à zona onde o Cliente está localizado, conforme mostrado na tabela abaixo. Os centros de suporte Mendix não operam nos feriados nacionais e/ou públicos de suas respectivas localizações.

Localização do Centro de Suporte	Responsável por	Fuso Horário
África do Sul	África do Sul	SAST (South Africa Standard Time)
Reino Unido	Reino Unido	GMT (Greenwich Mean Time)
EUA	Américas	EST (Eastern Standard Time)
Países Baixos	Resto do mundo	CET (Central European Time)

- (c) **Objetivos de Tempo de Resposta para o Relatório de Incidente.** A SISW envidará esforços comercialmente razoáveis para dar uma primeira resposta de um Relatório de Incidente dentro dos seguintes prazos, de acordo com a classificação do relatório:

Classe de prioridade	Tempos de Resposta	Tempos de Resolução
Crítica	< 2 horas úteis	< 8 horas úteis
Alta	< 8 horas úteis	Próximo dia útil
Médio/Geral	Próximo dia útil	A critério da SISW
Baixa	A critério da SISW	A critério da SISW

Para os fins deste Contrato, "horário comercial" e "dia útil" significam horas, dias, contados apenas durante o horário normal de expediente do centro de suporte da SISW encarregado de atender a zona onde o Cliente está localizado, conforme definido nesta Seção.

2.2. Nível Enterprise. Os Clientes do nível Enterprise receberão todos os benefícios do nível Pro mais os seguintes benefícios adicionais:

- (a) **Horário do Suporte.** O suporte através do Portal de Suporte e/ou Suporte Telefônico será fornecido a qualquer momento (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).
- (b) **Objetivos de Tempo de Resposta para o Relatório de Incidente.** A SISW envidará esforços comercialmente razoáveis para dar uma primeira resposta de um Relatório de Incidente dentro dos seguintes prazos, de acordo com a classificação do relatório:

Classe de prioridade	Tempos de Resposta	Tempos de Resolução
Crítica	< 1 hora	< 4 horas
Alta	< 2 horas úteis	< 8 horas úteis
Médio/Geral	Próximo dia útil	A critério da SISW
Baixa	Próximo dia útil	A critério da SISW

3. MANUTENÇÃO DAS VERSÕES ANTERIORES. A SISW suportará apenas a versão principal atual e as duas versões principais anteriores da Plataforma Mendix, desde que, no entanto, a SISW suporte pelo menos qualquer versão principal por um período mínimo de 24 meses a partir da data de sua versão.

4. MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS EM NUVEM.

4.1 Serviços em Nuvem. Conforme descrito nos Termos Suplementares da Plataforma Mendix, a Plataforma Mendix é, por padrão, oferecida em uma combinação de Software em forma de código objeto e Serviços em Nuvem. Os termos e condições desta Seção aplicam-se somente aos Serviços de Nuvem que fazem parte dos Produtos da Plataforma Mendix.

4.2 Ambiente e Atualizações. O Cliente reconhece que os Serviços em Nuvem podem ser fornecidos em um ambiente multiusuário, e que a SISW não é obrigada a gerenciar separadamente o fornecimento dos serviços em Nuvem para qualquer comprador, incluindo o Cliente. Atualizações do software subjacente aos Serviços em Nuvem serão feitas a critério da SISW, com ou sem aviso prévio, e não há nenhuma cobrança adicional ao Cliente acessar versões atualizadas dos Serviços em Nuvem.

4.3 Métricas de Disponibilidade do Sistema. Com relação à falha da SISW em cumprir suas obrigações para com a Plataforma Mendix sob estes Termos de Manutenção do Mendix, o Cliente terá direito aos recursos descritos nesta Seção. Qualquer recurso fornecido ao Cliente será o único e exclusivo recurso disponível ao Cliente pelo não cumprimento, por parte da SISW, de suas obrigações nos termos deste instrumento. As reivindicações deverão ser feitas de boa-fé e por meio do envio de um escalção dentro de 30 (trinta)

dias após o término do mês correspondente em que a SISW não atendeu à métrica de Disponibilidade do Sistema. Quaisquer reivindicações não enviadas pelo Cliente dentro do prazo especificado podem ser negadas pela SISW e a SISW não terá nenhuma obrigação adicional com o Cliente em relação a essa não cumprimento da métrica de Disponibilidade do Sistema para a Plataforma Mendix.

a) Métrica de Disponibilidade do Sistema.

$$\text{Disponibilidade do Sistema (expressos em \%)} = \frac{\text{Tempo de Atividade (em segundos) durante o mês}}{\text{Tempo total em segundos durante o mês}}$$

A métrica de Disponibilidade do Sistema será considerada cumprida com êxito se a Oferta de Serviço aplicável estiver disponível para uso (i) 99,95% do tempo para implantações de nível Enterprise ou (ii) 99,50% do tempo para implantações de nível Pro. Se a SISW não puder atender a métrica de Disponibilidade do Sistema para a Plataforma Mendix três (3) ou mais vezes em um ano civil, o Cliente terá o direito de rescindir o Contrato sem penalidade e receberá um reembolso pro rata de quaisquer taxas pagas pelo período restante da sua Subscrição.

Tempo de inatividade	Tempo total em um mês durante o qual a Plataforma Mendix não está disponível, exceto para o Tempo de Inatividade Excluído, conforme definido abaixo.
Tempo de inatividade Excluído	<p>Todo o Tempo de Inatividade durante um mês que seja atribuído a:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) um Tempo de Inatividade Programado em uma Janela de Manutenção Regular; (ii) qualquer outro Tempo de Inatividade Programado, durante o qual o Cliente tenha sido notificado com pelo menos 24 horas de antecedência a esse Tempo de Inatividade Programado; ou (iii) indisponibilidade causada por fatores fora do controle razoável da SISW, tais como eventos inesperados e imprevisíveis que não poderiam ter sido evitados mesmo com o devido cuidado exercido.
Janela de manutenção regular	O período regular durante o qual a SISW pode programar o Tempo de Inatividade para manutenção ou atualizações dos Serviços em Nuvem, conforme estabelecido nestes Termos de Manutenção do Mendix.
Tempo de inatividade programado	Tempo de inatividade para uma Oferta de Serviço programada pela SISW, conforme previsto na Seção 0.b) deste SLA, "Janelas de Manutenção"
Tempo total	Todo o tempo durante o mês, menos qualquer Tempo de Inatividade Excluído
Tempo de atividade	Todo o tempo durante o mês em que uma Oferta de Serviço está disponível para uso em produção.

b) Janelas de manutenção. A fim de manter a Plataforma Mendix funcionando sem problemas, atualizações e correções são lançadas regularmente. Qualquer manutenção que precise ser executada nos Serviços em Nuvem deve ser comunicada ao Cliente com pelo menos duas semanas de antecedência. Caso seja necessário realizar manutenção nos Serviços em Nuvem nos quais os Aplicativos do Cliente são executados em produção, de modo que afete a disponibilidade dos Aplicativos do Cliente, a SISW deverá consultar

o Cliente para decidir mutuamente um horário para realizar tal manutenção. Podem ser abertas exceções a critério da SISW em relação a atualizações de segurança urgentes ou problemas que estejam causando problemas críticos de produção ou ameaças graves à segurança. Qualquer manutenção comunicada será considerada Tempo de Inatividade Programado para fins de determinação da Disponibilidade do Sistema.

- c) **Tempo de Recuperação e Objetivos do Ponto de Recuperação.** A SISW oferece os seguintes objetivos de ponto de recuperação (“RPO”) e objetivos de tempo de recuperação (“RTO”) nos Direitos da Plataforma Mendix:

	Nível Pro	Nível Enterprise
RPO de Nuvem v3, Backups Padrão	Backups Padrão - noturnos	Backups Padrão - noturnos
RPO de Nuvem v3 com Backups em Tempo Real	15 minutos	15 minutos
RTO de Nuvem v3	8 Horas de Suporte	4 horas
RPO padrão de Nuvem v4 (em adição aos Backups Padrão)	Até 15 minutos (disponível até 72 horas)	Até 15 minutos (disponível até 72 horas)
RTO padrão de Nuvem v4	4 Horas de Suporte	4 Horas de Suporte
RTO de Nuvem v4 com FallBack Ambiente e Horizontal Dimensionamento ativado	N/A	N/A

- d) **Backups Padrão.** Para todos os Dados do Cliente e Modelos de Aplicativos armazenados na Plataforma Mendix através dos Serviços em Nuvem fornecidos pela SISW, um backup é feito diariamente para ambientes de teste, aceitação e produção (“Backups Padrão”) e é armazenado em um datacenter secundário. Backups Padrão estão disponíveis pelo Portal de Nuvem e são realizados da seguinte maneira:

- Backups noturnos: histórico máximo de duas (2) semanas (a contar do dia anterior à realização do backup)
- Backups dominicais: histórico máximo de três (3) meses (a contar do dia anterior à realização do backup)
- Backups mensais (1º domingo de cada mês): histórico máximo de um (1) ano (a contar do dia anterior da realização do backup)

O Cliente é responsável por configurar um protocolo interno para o uso e o teste de backups.

- 4.4 Plataforma Mendix e Desempenho de Aplicativos.** A SISW monitora ativamente o desempenho da plataforma Mendix (incluindo memória, armazenamento, uso da CPU e conexões de rede), mas exclui quaisquer aplicativos, mesmo que esses aplicativos estejam hospedados em um ambiente em nuvem fornecido pelo SISW como parte da subscrição da plataforma Mendix. O Cliente será responsável por monitorar o desempenho de seus Aplicativos. O monitoramento de Aplicativos e o alerta na Plataforma Mendix estão disponíveis para os Clientes por meio do “Portal de Nuvem”. Sem previamente obter o consentimento por escrito da SISW, o Cliente não pode executar intencionalmente nenhuma ação, como teste de carga, testes de desempenho ou testes similares que possam esperar interferir ou atrapalhar a integridade ou o desempenho da Plataforma Mendix.