

Mendix Plattform

Produktspezifische Bedingungen für Pflegeservices

Diese Produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices für die Mendix-Plattform („**Mendix-Pflegebedingungen**“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Produkte, die im Order Form als „MX“ gekennzeichnet sind („**Mendix-Plattformprodukte**“). Diese Mendix-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, dem EULA und anderen entsprechenden Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien dar („**Rahmenvertrag**“).

1. **DEFINITIONEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die gleiche Bedeutung wie die an anderer Stelle im Rahmenvertrag festgelegte. Für diese Mendix-Pflegebedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
 - (a) „**Incident Report**“ bezeichnet eine Support- und Änderungsanfrage durch eine Kundenanfrage.
 - (b) „**Support-Telefon**“ bezeichnet den telefonischen Support für Kunden, damit diese in Bezug auf supportbezogene Fragen direkt kommunizieren können.
 - (c) „**Systemverfügbarkeit**“ bezeichnet die relative Gesamtzeit, in der die Cloud-Services zur Nutzung durch den Kunden in einem bestimmten Kalendermonat gemäß Definition in Abschnitt 4.3.a) dieser Mendix-Pflegebedingungen verfügbar waren.
 - (d) „**Tiered Support**“ bezeichnet die mehrstufigen Pflegeservices, die unter diesen Mendix-Pflegebedingungen angeboten werden.

2. **TIERED SUPPORT.** Mendix-Plattform-Abonnements beinhalten Pflegeservices für die Nutzung der Mendix-Plattform durch den Kunden, solche Services beinhalten jedoch nicht den Support für Anwendungen, auch dann nicht, wenn diese Anwendungen in einer Cloud-Umgebung gehostet werden, die von SISW als Teil des Mendix-Plattform-Abonnements bereitgestellt wird. Der Kunde erhält die Pflegeservices in Übereinstimmung mit der Tiered-Support-Stufe, die dem vom Kunden erworbenen Typ des Mendix-Plattformabonnements entspricht, wie im zutreffenden Order Form angegeben (entweder „Pro“ oder „Enterprise“). Die einzelnen Tiered-Support-Stufen bieten, wie unten angegeben, unterschiedliche Service-Levels.

2.1 **Stufe „Pro“.** Der Kunde erhält die Pflegeservices gemäß den Angaben in den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW mit den folgenden Änderungen und zusätzlichen Services:

- (a) Reaktionsverpflichtungen nach Schweregrad. SISW wird die Pflegeservices umgehend und mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand in chronologischer Reihenfolge bereitstellen. Incident Reports werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität eskaliert. Der Kunde wird jeden Incident Report zunächst in Übereinstimmung mit den nachstehenden Prioritätsklassen klassifizieren. Falls der Kunde keine Prioritätsklasse identifiziert, wird der Incident Report als „Mittel/Allgemein“ betrachtet. Die abschließende Festlegung der Prioritätsklasse erfolgt nach eigenem Ermessen von SISW.

Einfluss:

- (i) Hoch: ein Incident in der Produktion mit hoher Priorität und hohem Einfluss auf das Unternehmen des Kunden, der (fast) alle Nutzer betrifft
- (ii) Mittel/Allgemein: ein Incident in der Produktion mit mittlerem Einfluss auf das Unternehmen des Kunden, der eine Gruppe von Nutzern betrifft
- (iii) Gering: ein geringfügiger Incident (in der Produktion) ohne Einfluss auf das Unternehmen des Kunden

Dringlichkeit:

- (i) Hoch: Die betriebliche Funktionalität ist schwer gestört
- (ii) Mittel/Allgemein: Die betriebliche Funktionalität ist beschränkt gestört
- (iii) Gering: Die betriebliche Funktionalität ist nicht/kaum gestört

Dringlichkeit	Einfluss		
	Hoch	Mittel/Allgemein	Gering
Hoch	Kritisch	Hoch	Mittel/Allgemein
Mittel/Allgemein	Hoch	Mittel/Allgemein	Gering
Gering	Mittel/Allgemein	Gering	Gering

- (b) Supportstunden. Support über das Support-Portal und/oder Support-Telefon wird nur während der „Supportstunden“ bereitgestellt, d. h. während der üblichen Geschäftszeiten des zuständigen SISW-Support-Centers in der Region, in der sich das

Kundenunternehmen befindet: 08:00 bis 18:00 Uhr Ortszeit, von Montag bis Freitag (National- und/oder gesetzliche Feiertage ausgeschlossen). Im Rahmen dieses Vertrags bezeichnet „Ortszeit“ die Zeitzone für den Standort des Mendix-Support-Centers in der Region, in der sich das Kundenunternehmen befindet (siehe nachstehende Tabelle). Mendix-Support-Center sind an die National- und/oder gesetzlichen Feiertage ihres jeweiligen Standorts gebunden.

Support-Center-Standort	Zuständig für	Zeitzone
Südafrika	Südafrika	SAST (South Africa Standard Time)
Vereinigtes Königreich	Vereinigtes Königreich	GMT (Greenwich Mean Time)
USA	Nord-, Mittel- und Südamerika	EST (Eastern Standard Time)
Niederlande	Übrige Welt	MEZ (mitteleuropäische Zeit)

- (c) Angestrebte Reaktionszeiten für Incident Reports. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand eine erste Reaktion auf einen Incident Report in den nachstehend genannten Zeiträumen in Übereinstimmung mit der Klassifikation des Incident Reports bereitstellen:

Prioritätsklasse	Reaktionszeiten	Behebungszeiten
Kritisch	< 2 Geschäftsstunden	< 8 Geschäftsstunden
Hoch	< 8 Geschäftsstunden	Nächster Arbeitstag
Mittel/Allgemein	Nächster Arbeitstag	Nach Ermessen von SISW
Gering	Nach Ermessen von SISW	Nach Ermessen von SISW

Im Rahmen dieses Vertrags bezeichnen „Geschäftsstunden“ und „Arbeitstage“ Stunden bzw. Tage während der üblichen Geschäftszeiten des SISW-Support-Centers, das für die Region zuständig ist, in der sich das Kundenunternehmen befindet, wie in diesem Abschnitt definiert.

- 2.2 Stufe „Enterprise“.** Kunden mit der Stufe „Enterprise“ erhalten sämtliche Leistungen der Stufe „Pro“ sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen:

- (a) Supportstunden. Support über das Support-Portal und/oder Support-Telefon wird zu jeder Zeit bereitgestellt (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr).
- (b) Angestrebte Reaktionszeiten für Incident Reports. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand eine erste Reaktion auf einen Incident Report in den nachstehend genannten Zeiträumen in Übereinstimmung mit der Klassifikation des Incident Reports bereitstellen:

Prioritätsklasse	Reaktionszeiten	Behebungszeiten
Kritisch	< 1 Stunde	< 4 Stunden
Hoch	< 2 Geschäftsstunden	< 8 Geschäftsstunden
Mittel/Allgemein	Nächster Arbeitstag	Nach Ermessen von SISW
Gering	Nächster Arbeitstag	Nach Ermessen von SISW

- 3. PFLEGE FRÜHERER VERSIONEN.** SISW unterstützt ausschließlich das aktuelle Major-Release und die beiden vorherigen Major-Releases der Mendix-Plattform, wobei SISW mindestens ein Major-Release für einen Zeitraum von 24 Monaten ab dem Release-Datum unterstützt.
- 4. CLOUD-SERVICES-PFLEGE, SUPPORT UND VERFÜGBARKEIT.**
- 4.1 Cloud-Services.** Wie in den Ergänzenden Bedingungen für die Mendix-Plattform beschrieben, wird die Mendix-Plattform standardmäßig in einer Kombination aus Software in Objektcodeformat und Cloud-Services angeboten. Die in diesem Abschnitt enthaltenen Bedingungen gelten nur für Cloud-Services, die Bestandteil der Mendix-Plattformprodukte sind.
- 4.2 Umgebung und Updates.** Der Kunde bestätigt, dass die Cloud-Services in einer Mehrbenutzerumgebung bereitgestellt werden können und dass SISW nicht verpflichtet ist, die Bereitstellung der Cloud-Services für Erwerber, einschließlich des Kunden, getrennt zu verwalten. Updates für die Software, die den Cloud-Services zugrunde liegt, werden mit oder ohne Benachrichtigung nach eigenem Ermessen von SISW bereitgestellt, und es entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Gebühren für den Zugriff auf aktualisierte Versionen der Cloud-Services.
- 4.3 Systemverfügbarkeitsmetriken.** Wenn SISW seine Verpflichtungen für die Mendix-Plattform unter diesen Mendix-

Pflegebedingungen nicht erfüllt, stehen dem Kunden die in diesem Abschnitt beschriebenen Rechtsmittel zur Verfügung. Alle dem Kunden zur Verfügung stehenden Rechtsmittel sind als alleiniger Rechtsbehelf für den Kunden in Bezug auf eine Nichteinhaltung der Verpflichtungen von SISW im Rahmen dieses Dokuments zu sehen. Ansprüche müssen in gutem Glauben und durch Einreichung einer Eskalation innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf des Kalendermonats, in dem SISW die Systemverfügbarkeitsmetrik nicht eingehalten hat, geltend gemacht werden. Ansprüche, die vom Kunden nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums geltend gemacht werden, können von SISW abgelehnt werden. In diesem Fall besteht seitens SISW gegenüber dem Kunden keine weitere Verpflichtung in Bezug auf diese Nichterfüllung der Systemverfügbarkeitsmetrik für die Mendix-Plattform.

a) Systemverfügbarkeitsmetrik.

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

Die Systemverfügbarkeitsmetrik gilt als erfüllt, wenn das betreffende Serviceangebot (i) im Fall der Bereitstellung der Stufe „Enterprise“ 99,95 % der Zeit bzw. (ii) im Fall der Bereitstellung der Stufe „Pro“ 99,50% der Zeit verfügbar ist. Falls SISW nicht in der Lage ist, die Systemverfügbarkeitsmetrik für die Mendix-Plattform drei (3) oder mehrere Male in einem Kalenderjahr zu erfüllen, hat der Kunde das Recht, den Rahmenvertrag ohne Vertragsstrafe zu kündigen, und erhält eine anteilige Rückerstattung aller Gebühren, die er für den verbleibenden Zeitraum seines Abonnements bereits bezahlt hat.

Ausfallzeiten	Die gesamte Zeitdauer in einem Kalendermonat, in der die Mendix-Plattform nicht verfügbar ist, mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Ausfallzeiten gemäß nachstehender Definition.
Ausgeschlossene Ausfallzeiten	Die gesamten Ausfallzeiten in einem Kalendermonat, die zurückzuführen sind auf: (i) Planmäßige Ausfallzeiten innerhalb eines Regelmäßigen Wartungsfensters; (ii) sonstige Planmäßige Ausfallzeiten, über die der Auftraggeber mindestens 24 Stunden im Voraus benachrichtigt wurde, oder (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von SISW entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können.
Regelmäßiges Wartungsfenster	Der regelmäßige Zeitraum, in dem SISW Ausfallzeiten für Pflege oder Upgrades der Cloud-Services ansetzen kann, wie in diesen Mendix-Pflegebedingungen festgelegt.
Planmäßige Ausfallzeiten	Die Ausfallzeiten für ein Serviceangebot, die SISW gemäß Abschnitt 0.b) dieses SLA, „Wartungsfenster“, angesetzt hat.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Kalendermonats mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Ausfallzeiten.
Betriebszeit	Die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Kalendermonats, während der ein Serviceangebot für die produktive Nutzung verfügbar ist.

b) Wartungsfenster. Damit die Mendix-Plattform reibungslos ausgeführt werden kann, werden regelmäßig Updates und Fixes bereitgestellt. Wartungsarbeiten, die an den Cloud-Services vorzunehmen sind, müssen dem Kunden mindestens zwei Wochen im Voraus angekündigt werden. Falls an den Cloud-Services, auf denen die Anwendungen des Kunden im Produktionsbetrieb ausgeführt werden, Wartungsarbeiten vorzunehmen sind, die sich auf die Verfügbarkeit der Anwendungen des Kunden auswirken, wird SISW den Kunden konsultieren, um sich gemeinsam auf ein Zeitfenster für die Durchführung dieser Wartungsarbeiten zu einigen. SISW kann nach eigenem Ermessen Ausnahmen in Bezug auf dringende Sicherheitsupdates oder Probleme machen, die kritische Produktionsprobleme oder schwerwiegende Sicherheitsbedrohungen verursachen. Diese kommunizierten Wartungsarbeiten gelten als Planmäßige Ausfallzeiten, um die Systemverfügbarkeit zu bestimmen.

c) Recovery Time und Recovery Point Objectives. SISW bietet die folgenden Recovery Point Objectives („RPO“) und Recovery Time Objectives („RTO“) für die Mendix-Platffberechtigungen:

	Stufe „Pro“	Stufe „Enterprise“
Cloud v3 RPO-Standardsicherungen	Standardsicherungen – nächtlich	Standardsicherungen – nächtlich
Cloud v3 RPO mit Echtzeitsicherungen	15 Minuten	15 Minuten
Cloud v3 RTO	8 Supportstunden	4 Stunden

Cloud v4 RPO-Standard (Zusätzlich zu Standardsicherungen)	Bis zu 15 Minuten (bis zu 72 Stunden verfügbar)	Bis zu 15 Minuten (bis zu 72 Stunden verfügbar)
Cloud v4 RTO-Standard	4 Supportstunden	4 Supportstunden
Cloud v4 RTO mit FallBack-Umgebung und horizontaler Skalierung	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend

d) Standardsicherungen. Für alle Kundendaten und Anwendungsmodelle, die in der Mendix-Plattform über Cloud-Services von SISW gespeichert sind, wird täglich eine Sicherung für Test-, Abnahme- und Produktionsumgebungen bereitgestellt („Standardsicherungen“) und in einem sekundären Rechenzentrum gespeichert. Standardsicherungen sind über das Cloud-Portal verfügbar und werden wie folgt durchgeführt:

- Nächtliche Sicherungen: maximal zwei (2) Wochen zurück (ab dem Tag, bevor die Sicherung erfolgt)
- Sonntägliche Sicherungen: maximal drei (3) Monate zurück (ab dem Tag, bevor die Sicherung erfolgt)
- Monatliche Sicherungen (1. Sonntag jedes Monats): maximal ein (1) Jahr zurück (ab dem Tag, bevor die Sicherung erfolgt)

Der Kunde ist für die Einrichtung eines internen Protokolls für Nutzung und Test von Sicherungen verantwortlich.

4.4 Mendix-Plattform und App-Leistung. SISW überwacht aktiv die Leistung der Mendix-Plattform (einschließlich Arbeitsspeicher, Abspeicherung, CPU-Nutzung und Netzwerkverbindungen), jedoch unter Ausschluss aller Anwendungen, auch dann, wenn diese Anwendungen in einer Cloud-Umgebung gehostet werden, die von SISW als Teil des Mendix-Plattform-Abonnements bereitgestellt wird. Der Kunde ist für die Überwachung der Leistung seiner Anwendungen verantwortlich. Anwendungsüberwachung und Warnmeldungen auf der Mendix-Plattform sind für Kunden über das Cloud-Portal verfügbar. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von SISW darf der Kunde keine Maßnahmen wie Belastungstests, Leistungstests oder ähnliche Tests durchführen, von denen zu erwarten ist, dass sie die Integrität oder Leistung der Mendix-Plattform beeinträchtigen oder stören.