

Plateforme Mendix

Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits

Les présentes Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits de la Plateforme Mendix (« Conditions de maintenance Mendix ») complètent les Conditions générales des Services de maintenance de SISW et s'appliquent uniquement aux Produits identifiés sur le Bon de commande comme « MX » (les « Produits de la Plateforme Mendix »). Les présentes Conditions de maintenance Mendix, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance de SISW, le CLUF et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties (« Accord »).

1. **Définitions.** Les termes commençant par une lettre majuscule utilisés dans les présentes ont le sens qui leur est donné dans l'Accord. Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent aux présentes Conditions de maintenance Mendix :
 - (a) « Rapport d'incidents » désigne une requête du Client relative à la Plateforme Mendix.
 - (b) « Portail d'assistance Mendix » désigne les ressources d'assistance en ligne pour la Plateforme Mendix, accessibles via <https://support.mendix.com/>.
 - (c) « Support téléphonique » désigne le support téléphonique proposé aux Clients afin de leur permettre de communiquer directement sur toute question relative au support.
 - (d) « Disponibilité du système » désigne la durée relative totale pendant laquelle les Services cloud ont été mis à la disposition du client au cours d'un mois civil donné, telle que définie à la section 5.3.a) des présentes Conditions de maintenance Mendix.
 - (e) « Assistance multiniveaux » désigne des Services de maintenance multiniveaux proposés dans le cadre des présentes Conditions de maintenance Mendix.
2. **Procédure d'Assistance.** Nonobstant toute référence à d'autres services d'assistance en ligne ou d'assistance téléphonique trouvés via d'autres adresses URL, les seuls canaux de contact applicables aux services de maintenance liés aux produits de la Plateforme Mendix se trouvent via le Portail d'assistance Mendix, qui comprend également les numéros de téléphone du support téléphonique. Les Rapports d'incident doivent être signalés en soumettant un ticket sur le Portail d'assistance Mendix. Le Portail d'assistance Mendix fournit toutes les informations sur l'avancement et le statut des tickets émis. Les incidents critiques signalés dans le Portail d'assistance Mendix doivent être suivis d'un appel au support téléphonique afin de déterminer immédiatement la meilleure ligne de communication pour la gestion du ticket.
3. **Assistance multiniveaux.** Le Client recevra les Services de Maintenance en fonction du niveau d'Assistance multiniveaux correspondant au type d'Abonnement à la Plateforme Mendix acheté et tel qu'indiqué sur le Bon de Commande applicable, soit au niveau « Pro » soit au niveau « Entreprise ». Chaque niveau d'Assistance multiniveaux comprend un niveau de service différent, comme indiqué ci-dessous. Le support des Applications n'est inclus dans aucun des services de maintenance de SISW.
- 3.1 **Niveau Pro.** Le Client recevra les Services de maintenance tels que spécifiés dans les Conditions générales des services de maintenance de SISW, avec les modifications et les services supplémentaires suivants :
 - (a) Engagement de réponse par gravité. SISW mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour fournir rapidement ses Services de maintenance en fonction de l'ordre d'arrivée. Les Rapports d'incidents sont escaladés en fonction de leur gravité et de leur complexité. Le Client s'engage à classer d'abord chaque Rapport d'incidents selon les classes de priorité suivantes. Si une catégorie de priorité n'est pas identifiée par le Client, le rapport est considéré comme « Moyen ». La détermination finale de la catégorie de priorité sera effectuée à la seule discrétion de SISW.

Incidence :

- (i) **Élevée** : un incident de production hautement prioritaire ayant un impact élevé sur les activités du Client, touchant (presque) tous les utilisateurs.
- (ii) **Moyenne** : un incident de production ayant un impact intermédiaire sur l'activité du Client, affectant un groupe d'utilisateurs.
- (iii) **Faible** : un incident (de production) anodin sans impact sur l'activité du client.

Urgence :

- (i) Élevée : la fonctionnalité opérationnelle est gravement perturbée
- (ii) Moyenne : la fonctionnalité opérationnelle est modérément perturbée
- (iii) Faible : la fonctionnalité opérationnelle n'est pas ou très peu perturbée

Urgence	Incidence		
	Élevée	Moyenne	Faible
Élevée	Critique	Élevée	Moyenne
Moyenne	Élevée	Moyenne	Faible
Faible	Moyenne	Faible	Faible

- (b) **Heures d'assistance.** L'assistance via le Portail d'assistance et/ou le Support téléphonique est fournie que pendant les « Heures d'assistance », c'est-à-dire les heures de bureau normales du centre d'assistance Mendix desservant la zone où le Client est situé : de 8 h à 18 h Heure locale, du lundi au vendredi (sauf jours fériés nationaux). Aux fins du présent Accord, « Heure locale » signifie le fuseau horaire de l'emplacement du centre d'assistance de Mendix desservant la zone où le Client est situé, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Les centres d'assistance Mendix observent les jours fériés de leur localisation.

Emplacement du centre d'assistance	Responsable de	Fuseau horaire
Afrique du Sud	Afrique du Sud	SAST (heure standard d'Afrique du Sud)
Royaume-Uni	Royaume-Uni	GMT (Greenwich Mean Time)
États-Unis	Amérique du Nord et du Sud	HNE (heure standard de l'Est)
Pays-Bas	Reste du monde	CET (heure d'Europe Centrale)

- (c) **Objectif de Temps de réponse du Rapport d'incidents.** SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une première réponse à un Rapport d'incidents dans les délais suivants, selon la classification du rapport :

Classe de priorité	Délais de réponse	Délais de résolution
Critique	< 2 heures ouvrables	< 8 heures ouvrables
Élevée	< 8 heures ouvrables	Jour ouvrable suivant
Moyenne	Jour ouvrable suivant	À la discrétion de SISW
Faible	À la discrétion de SISW	À la discrétion de SISW

Aux fins du présent Accord, les termes « heures d'ouverture » et « jours ouvrables » désignent les heures/jours, comptés uniquement pendant les heures d'ouverture normales du centre d'assistance Mendix chargé de desservir la zone où le Client est situé tel que défini dans la présente section.

3.2 Niveau Enterprise. Les Clients de niveau Enterprise recevront tous les avantages du niveau Pro plus les avantages suivants :

- (a) **Heures d'assistance.** L'assistance via le Portail d'assistance et/ou le Support téléphonique sera fournie à tout moment (24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an).
- (b) **Objectif de Temps de réponse du Rapport d'incidents.** SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une première réponse à un Rapport d'incidents dans les délais suivants, selon la classification du rapport :

Classe de priorité	Délais de réponse	Délais de résolution
Critique	< 1 heure	< 4 heures
Élevée	< 2 heures ouvrables	< 8 heures ouvrables
Moyenne	Jour ouvrable suivant	À la discrétion de SISW
Faible	Jour ouvrable suivant	À la discrétion de SISW

4. Maintenance de versions antérieures. SISW n'est en aucun cas tenue de maintenir des versions antérieures de la Plateforme Mendix, et, même en cas de demande du Client et d'acceptation de SISW pour qu'une version antérieure soit maintenue à des fins d'utilisation par le Client, aucun précédent entre les Parties ne saurait être utilisé pour que SISW consente à des demandes supplémentaires du Client relative à la maintenance de versions antérieures de la Plateforme Mendix.

5. Maintenance, support et disponibilité de l'environnement des Services cloud.

- 5.1. **Services cloud.** Comme décrit dans les Conditions Complémentaires de la Plateforme Mendix, cette dernière est proposée par défaut sous la forme d'une combinaison de Logiciels sous forme de code objet et de Services cloud. Les conditions de cette section ne s'appliquent qu'aux Services cloud qui font partie des produits de la Plateforme Mendix.
- 5.2. **Environnement et Mises à jour.** Le Client reconnaît que les Services cloud peuvent être fournis dans un environnement multiutilisateur, et que SISW n'est pas tenue de gérer séparément la prestation des Services cloud pour tout acquéreur, y compris le Client. Les mises à jour apportées au logiciel sous-jacent aux Services cloud seront effectuées à la discrétion de SISW, avec ou sans préavis, et aucun frais supplémentaire ne sera facturé au Client pour accéder aux versions mises à jour des Services cloud.
- 5.3. **Paramètres de disponibilité du système et crédits.** En ce qui concerne le non-respect par SISW de ses obligations relatives à la Plateforme Mendix en vertu des présentes conditions de maintenance Mendix, le Client a droit à tous les recours décrits dans la présente section. Tout recours accordé au Client constituera le recours unique et exclusif que pourra utiliser le Client concernant le non-respect par SISW de ses obligations prévues ci-après. Les réclamations doivent être formulées en toute bonne foi, par soumission d'un dossier dans les trente (30) jours suivant la fin du mois calendaire concerné au cours duquel SISW n'a pas respecté le Paramètre de disponibilité du système. Toute réclamation non soumise par le Client dans la période stipulée peut être rejetée par SISW, et aucune autre obligation envers le Client n'incombera à SISW concernant ce non-respect du Paramètre de disponibilité du système pour la Plateforme Mendix.

- a) Paramètre de disponibilité du système.

$$\text{Disponibilité du Système (exprimé en \%)} = \frac{\text{Temps de disponibilité (en secondes) durant un mois calendaire}}{\text{Temps total (en secondes) durant un mois calendaire}}$$

Le Paramètre de disponibilité du système sera considéré comme respecté si l'Offre de service applicable est utilisable (i) 99,95 % du temps pour les déploiements de niveau Enterprise ou (ii) 95 % du temps pour les déploiements de niveau Pro. Si SISW n'est pas en mesure d'atteindre le Paramètre de disponibilité du système fixé pour la Plateforme Mendix trois (3) fois ou plus au cours d'une année calendaire, le Client aura le droit de résilier l'Accord sans pénalité et recevra un remboursement au prorata des frais payés pour la durée restante de son Abonnement.

Temps d'indisponibilité	Toute période au cours d'un mois calendaire pendant laquelle la Plateforme Mendix n'est pas disponible, à l'exception du Temps d'indisponibilité exclu, tel que défini ci-dessous.
Temps d'indisponibilité exclu	Il s'agit de l'ensemble du Temps d'indisponibilité, sur un mois calendaire, qui est attribuable à l'un des éléments ci-dessous : (i) un Temps d'indisponibilité prévu dans une Fenêtre de maintenance régulière ; (ii) tout autre temps d'indisponibilité prévu pour lequel le Client a été averti au moins 24 heures avant ledit Temps d'indisponibilité ; ou (iii) une indisponibilité due à des facteurs échappant au contrôle raisonnable de SISW, tels que des événements imprévisibles qui n'auraient pas pu être évités même en faisant preuve de diligence raisonnable.
Fenêtre de maintenance régulière	Période normale pendant laquelle SISW peut programmer des Temps d'indisponibilité pour la maintenance ou les mises à niveau des Services cloud, comme indiqué dans les présentes conditions de maintenance Mendix.
Temps d'indisponibilité prévu	Temps d'indisponibilité pour une Offre de service qui est prévu par SISW, tel qu'énoncé dans la section 5.3.b) du présent Accord de niveau de service, « Fenêtres de maintenance »
Temps total	Ensemble du temps d'un mois calendaire, moins tout Temps d'indisponibilité exclu.
Temps de disponibilité	Ensemble du temps d'un mois calendaire au cours duquel une Offre de service est disponible à des fins de production.

- b) Fenêtres de maintenance. Des mises à jour et des correctifs sont régulièrement publiés afin d'assurer le bon fonctionnement de la Plateforme Mendix. Toute maintenance devant être effectuée sur les Services cloud doit être annoncée au Client au moins deux semaines à l'avance. Dans le cas où la maintenance doit être effectuée sur les Services cloud sur lesquels les Applications du Client sont en production et qui affectent la disponibilité des Applications du Client, SISW consultera le Client afin de convenir d'un créneau horaire pour effectuer cette maintenance. Des exceptions peuvent être faites à la discrétion de SISW en ce qui concerne les mises à jour urgentes de sécurité ou les problèmes de production critiques ou les menaces critiques de sécurité. Toute maintenance ainsi communiquée sera considérée comme un Temps d'indisponibilité prévu aux fins de déterminer la disponibilité du système.
- c) Objectifs de temps de récupération et objectifs de point de récupération. SISW propose les objectifs de point de récupération (« RPO ») et les objectifs de temps de récupération (« RTO ») suivants pour les Droits de la plateforme Mendix :

	Niveau Pro	Niveau Enterprise
Sauvegardes standard RPO Cloud v3	Sauvegardes standard - tous les soirs	Sauvegardes standard - tous les soirs
Sauvegardes en temps réel RPO Cloud v3	15 minutes	15 minutes
Cloud v3 RTO	8 heures d'assistance	4 heures
Cloud v4 RPO (par défaut) (en plus des sauvegardes standard)	Jusqu'à 15 minutes (disponible jusqu'à 72 heures)	Jusqu'à 15 minutes (disponible jusqu'à 72 heures)
Cloud v4 RTO (par défaut)	4 heures d'assistance	4 heures d'assistance
RTO Cloud v4 avec environnement de secours et mise à l'échelle horizontale activés	Non applicable	Non applicable

- d) Sauvegardes standard. Pour toutes les Données et les Modèles d'application du Client stockés sur la Plateforme Mendix via les Services cloud fournis par SISW, une sauvegarde est effectuée quotidiennement pour les environnements de test, d'acceptation et de production (« Sauvegardes standard ») et est stockée dans un centre de données (data center) secondaire. Les sauvegardes standard sont disponibles sur le Portail Cloud et sont effectuées comme suit :
- Sauvegardes nocturnes : maximum deux (2) semaines d'historique (à compter de la veille de la sauvegarde)
 - Sauvegardes du dimanche : maximum trois (3) mois d'historique (à compter de la veille de la sauvegarde)
 - Sauvegardes mensuelles (1er dimanche de chaque mois) : maximum un (1) an d'historique (à compter de la veille de la sauvegarde)
- Le Client est tenu de mettre en place un protocole interne pour l'utilisation et le test des sauvegardes.