

Mendix Platform Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden

Deze Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden voor het Mendix Platform ("Mendix Platform **Onderhoudsvoorwaarden**") gelden in aanvulling op de SISW Algemene Onderhoudsvoorwaarden en zijn alleen van toepassing op Producten die op het Order worden aangemerkt met "MX" ("**Mendix Platform Producten**"). Deze Mendix Platform Onderhoudsvoorwaarden vormen samen met de SISW Algemene Onderhoudsvoorwaarden, de EULA en andere van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden de overeenkomst tussen partijen ("**Overeenkomst**").

1. **DEFINITIES.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben dezelfde betekenis die daaraan elders in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze Mendix Platform Onderhoudsvoorwaarden x:
 - (a) "**Incidentmelding**" is een verzoek om ondersteuning of wijziging door Klant.
 - (b) "**Telefonische Ondersteuning**" is de telefonische ondersteuning die aan Klanten wordt aangeboden om hen in staat te stellen rechtstreeks te communiceren over eventuele ondersteuningsgerelateerde vragen.
 - (c) "**Systeembeschikbaarheid**" is de totale relatieve tijd dat de Cloud Services beschikbaar zijn geweest voor gebruik door de Klant in een bepaalde kalendermaand, zoals gedefinieerd in hoofdstuk 4.3 a) van deze Mendix Platform Onderhoudsvoorwaarden.
 - (d) "**Getrapte ondersteuning**" zijn de Onderhoudsdiensten die op meerdere niveaus worden aangeboden overeenkomstig deze Mendix Platform Onderhoudsvoorwaarden.

2. **GETRAPTE ONDERSTEUNING.** Abonnementen op het Mendix Platform omvatten Onderhoudsdiensten voor het gebruik van het Mendix Platform door Klant, maar deze diensten omvatten geen ondersteuning voor Applicaties, zelfs niet als deze Applicaties worden gehost in een cloudomgeving die door SISW als onderdeel van het Abonnement op het Mendix Platform wordt geleverd. De Klant ontvangt Onderhoudsdiensten volgens het niveau van de Getrapte Ondersteuning dat overeenkomt met het type Abonnement op het Mendix Platform dat door de Klant is aangeschaft zoals aangegeven op het toepasselijke Order Form, hetzij op het niveau van "Pro", hetzij op het niveau "Enterprise". Elk type van Getrapte Ondersteuning biedt een ander dienstverleningsniveau, zoals hierna wordt omschreven.

2.1 Niveau Pro. Klant ontvangt de Onderhoudsdiensten die in de SISW Algemene Onderhoudsvoorwaarden worden vermeld met de volgende aanpassingen en aanvullende diensten:

- (a) **Respons afhankelijk van ernst.** SISW zal commercieel redelijke inspanningen aanwenden om tijdig Onderhoudsdiensten te verlenen, waarbij de Incidentmeldingen in chronologische volgorde worden afgewerkt ("first come/first served"). Incidentmeldingen worden geëscaleerd op basis van ernst en complexiteit. Klant classificeert in eerste instantie elke Incidentmelding volgens onderstaande prioriteitsklassen. Indien Klant geen prioriteitsklasse voor de Incidentmelding opgeeft, wordt de Incidentmelding gekwalificeerd als zijnde 'Middelhoog/Algemeen'. De uiteindelijke vaststelling van de prioriteitsklasse wordt door SISW bepaald.

Impact:

- (i) Hoog: een productie-incident met een hoge prioriteit vanwege een grote impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant en (bijna) alle gebruikers.
- (ii) Middelhoog/Algemeen: een productie-incident met een gemiddelde impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant, met gevolgen voor een groep gebruikers.
- (iii) Laag: een triviaal (productie-)incident zonder impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant.

Urgentie:

- (i) Hoog: de operationele functionaliteit is ernstig verstoord.
- (ii) Middelhoog/Algemeen: de operationele functionaliteit is beperkt verstoord
- (iii) Laag: de operationele functionaliteit is niet/nauwelijks verstoord.

Urgentie	Impact		
	Hoog	Middelhoog/Algemeen	Laag
Hoog	Kritiek	Hoog	Middelhoog/Algemeen
Middelhoog/Algemeen	Hoog	Middelhoog/Algemeen	Laag

Laag	Middelhoog/Algemeen	Laag	Laag
------	---------------------	------	------

- (b) Ondersteuningstijden. Ondersteuning via het Support Portal en/of de Telefonische Ondersteuning wordt alleen verleend tijdens "Ondersteuningsuren", dat wil zeggen, de reguliere kantooruren van het ondersteuningscentrum van SISW dat de zone bedient waar de Klant zich bevindt: van 08:00 tot 18:00 uur Plaatselijke Tijd, van maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd nationale en/of officiële feestdagen). In deze Overeenkomst betekent "Plaatselijke Tijd" de tijdzone voor de locatie van het ondersteuningscentrum van Mendix dat de zone bedient waar de Klant zich bevindt, zoals weergegeven in de onderstaande tabel. De ondersteuningscentra van Mendix nemen de nationale en/of openbare feestdagen voor hun eigen locatie in acht.

Locatie van het Ondersteuningscentrum	Verantwoordelijk voor	Tijdzone
Zuid-Afrika	Zuid-Afrika	SAST (Zuid-Afrikaanse Standaardtijd)
Verenigd Koninkrijk	Verenigd Koninkrijk	GMT (Greenwich Middelbare Tijd)
V.S.	Noord- en Zuid-Amerika	EST (Oostelijke standaardtijd)
Nederland	Rest van de wereld	CET (Midden Europese Tijd)

- (c) Beoogde Responstijden voor Incidentmeldingen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen aanwenden om binnen de volgende perioden, afhankelijk van de classificatie van de melding, een eerste reactie op een Incidentmelding te geven:

Prioriteitsklasse	Responstijden	Oplossingstijd
Kritiek	< 2 kantooruren	< 8 kantooruren
Hoog	< 8 kantooruren	Volgende werkdag
Middelhoog/Algemeen	Volgende werkdag	Naar oordeel van SISW
Laag	Naar oordeel van SISW	Naar oordeel van SISW

Voor deze Overeenkomst worden onder "kantooruren" en "werkdagen" verstaan: uren, respectievelijk dagen, die alleen worden geteld tijdens de reguliere kantooruren van het ondersteuningscentrum van SISW dat verantwoordelijk is voor het bedienen van de zone waar de Klant zich bevindt, zoals gedefinieerd in dit Artikel.

2.2 Niveau Enterprise. Klanten met niveau Enterprise krijgen naast alle voordelen van het niveau Pro tevens de volgende voordelen:

- (a) Ondersteuningstijden. Ondersteuning via het Support Portal en/of de Telefonische ondersteuning wordt op elk moment (24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar) verleend.
- (b) Beoogde Responstijden voor Incidentmeldingen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen aanwenden om binnen de volgende perioden, afhankelijk van de classificatie van de melding, een eerste reactie op een Incidentmelding te geven:

Prioriteitsklasse	Responstijden	Oplossingstijd
Kritiek	< 1 uur	< 4 uur
Hoog	< 2 kantooruren	< 8 kantooruren
Middelhoog/Algemeen	Volgende werkdag	Naar oordeel van SISW
Laag	Volgende werkdag	Naar oordeel van SISW

3 ONDERHOUD VOOR EERDERE VERSIES. SISW zal alleen de huidige major release en de twee eerdere major releases van het Mendix Platform ondersteunen, op voorwaarde echter dat SISW ten minste elke major release gedurende een periode van ten minste 24 maanden na de datum van de release ondersteunt.

4 ONDERHOUD EN BESCHIKBAARHEID VAN CLOUD SERVICES.

4.1 Cloud Services. Zoals beschreven in de Mendix Platform Aanvullende Voorwaarden, wordt het Mendix Platform standaard aangeboden in een combinatie van Software in objectcodevorm en Cloud Services. De voorwaarden van dit Artikel zijn alleen van toepassing op Cloud Services die deel uitmaken van de Mendix Platform Producten.

4.2 Omgeving en updates. De Klant accepteert dat de Cloud Services kunnen worden geleverd in een omgeving met meerdere gebruikers en dat SISW niet verplicht is om de levering van de Cloud Services voor één koper, waaronder de Klant afzonderlijk te beheren. Updates voor de onderliggende software voor de Cloud Services worden naar het inzicht van SISW uitgevoerd, met of zonder kennisgeving, en hiervoor worden aan Klant geen extra kosten in rekening gebracht voor toegang tot bijgewerkte versies van de Cloud Services.

4.3 Systeembeschikbaarheidspercentages. Ten aanzien van het niet nakomen door SISW van zijn verplichtingen voor het Mendix Platform uit hoofde van deze Mendix Platform Onderhoudsvoorwaarden heeft de Klant recht op de in dit Artikel beschreven vordering. De vordering is de enige en exclusieve aanspraak van de Klant met betrekking tot de niet-naleving door SISW om aan de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst te voldoen. Vorderingen dienen te goeder trouw te worden ingediend, door binnen dertig (30) dagen na het einde van de kalendermaand waarin SISW niet aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voldeed. Alle vorderingen die de Klant niet binnen de opgegeven periode heeft ingediend, kunnen door SISW worden afgewezen en SISW heeft geen verdere verplichtingen ten opzicht van de Klant met betrekking tot het niet-naleven van de Systeembeschikbaarheidspercentage voor het Mendix Platform.

a) Systeembeschikbaarheidspercentage.

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

Het Systeembeschikbaarheidspercentage wordt geacht te zijn gehaald indien het betreffende Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik: (i) 99,95% van de tijd voor implementaties van het niveau Enterprise of (ii) 99,50% van de tijd voor implementaties van het niveau Pro. Indien SISW niet in staat is om drie (3) of meer keer per kalenderjaar aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voor het Mendix Platform te voldoen, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst zonder boete te beëindigen en ontvangt de Klant een pro rata terugbetaling van de voor de resterende periode van zijn Abonnement betaalde vergoedingen.

Downtime	Alle tijd in een kalendermaand waarin het Mendix Platform niet beschikbaar is, behalve Uitgesloten downtime, zoals hieronder gedefinieerd.
Uitgesloten downtime	Alle Downtime gedurende een kalendermaand die toe te schrijven is aan: (i) een Geplande downtime binnen een regulier Onderhoudsvenster; (ii) alle andere Geplande downtime waarvan de Klant minstens 24 uur vóór de Geplande downtime op de hoogte is gesteld; of (iii) downtime ten gevolge van factoren waarover SISW redelijkerwijze geen controle heeft, zoals onvoorspelbare en onvoorziene gebeurtenissen die zelfs met redelijke zorg en inspanning niet hadden kunnen worden vermeden.
Periodiek onderhoudsvenster	De reguliere periode waarin SISW Downtime kan inplannen voor onderhoud of upgrades van de Cloud Services, zoals uiteengezet in deze Onderhoudsvoorwaarden van Mendix.
Geplande downtime	Downtime voor een Serviceproduct die is gepland door SISW zoals beschreven in Artikel 4.3 b) van deze SLA, "Onderhoudsvensters".
Totale tijd	Alle tijd gedurende een kalendermaand, met uitzondering van Uitgesloten downtime
Uptime	Alle tijd gedurende een kalendermaand waarin een Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik tijdens de productie.

b) Onderhoudsvensters. Om het Mendix Platform soepel te laten functioneren, worden er regelmatig updates en fixes uitgebracht. Onderhoud dat aan de Cloud Services moet worden uitgevoerd, wordt ten minste twee weken van tevoren aan de Klant aangekondigd. In het geval dat onderhoud moet worden uitgevoerd op de Cloud Services waarop de Applicatie(s) van de Klant in productie zijn en die van invloed is op de beschikbaarheid van de Applicatie(s) van de Klant, zal SISW in onderling overleg met de Klant een tijdsbestek voor het uitvoeren van dergelijk onderhoud vaststellen. Uitzonderingen kunnen naar goeddunken van SISW worden gemaakt in verband met dringende beveiligingsupdates of kwesties die kritieke productieproblemen of ernstige veiligheidsrisico's veroorzaken. Dergelijk meegedeeld onderhoud wordt voor de vaststelling van de Systeembeschikbaarheid als Geplande downtime beschouwd.

c) Hersteltijd- en Herstelpuntdoelstellingen SISW biedt de volgende herstelpuntdoelstellingen ("RPO") en hersteltijd-doelstellingen ("RTO") op de Rechten van het Mendix Platform:

	Niveau Pro	Niveau Enterprise
Cloud v3 RPO Standaard back-ups	Standaard back-ups - 's nachts	Standaard back-ups - 's nachts
Cloud v3 RPO met realtime back-ups	15 minuten	15 minuten
Cloud v3 RTO	8 Ondersteuningsuren	4 uur
Cloud v4 RPO Default	Tot 15 minuten	Tot 15 minuten

(in aanvulling op standaard back-ups)	(beschikbaar tot 72 uur)	(beschikbaar tot 72 uur)
Cloud v4 RTO Default	4 Ondersteuningsuren	4 Ondersteuningsuren
Cloud v4 RTO met Omgeving voor noodvoorziening en Horizontale opschaling	n.v.t.	n.v.t.

d) Standaard back-ups. Voor alle Klantgegevens en Applicatiemodellen die in het Mendix Platform zijn opgeslagen via Cloud Services die door SISW worden geleverd, wordt dagelijks een back-up gemaakt voor test-, acceptatie- en productieomgevingen ("Standaard back-ups") en deze wordt opgeslagen in een secundair datacentrum. Standaard back-ups zijn beschikbaar via de Cloud Portal en worden als volgt gemaakt:

- Nachtelijke back-ups: maximaal twee (2) weken geschiedenis (gerekend vanaf de dag voordat de back-up wordt gemaakt).
- Zondagse back-ups: maximaal drie (3) maanden geschiedenis (gerekend vanaf de dag voordat de back-up wordt gemaakt).
- Maandelijks back-ups (1e zondag van elke maand: maximaal één (1) jaar geschiedenis (gerekend vanaf de dag voordat de back-up wordt gemaakt).

De Klant is verantwoordelijk voor het opzetten van een intern protocol voor het gebruik en testen van back-ups.

4.4 Mendix Platform en App-Prestaties. SISW houdt actief toezicht op de prestaties van het Mendix Platform (inclusief geheugen, opslag, CPU-gebruik en netwerkverbindingen), maar met uitsluiting van Applicaties, zelfs als deze Applicaties gehost worden in een cloudomgeving die door SISW als onderdeel van het Mendix Platform-abonnement wordt aangeboden. Klant is verantwoordelijk voor het toezicht op de prestaties van zijn Applicaties. Applicatiebewaking en alarmering is beschikbaar op het Mendix Platform voor Klanten via het "Cloud Portal". Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SISW mag Klant niet opzettelijk handelingen verrichten, zoals belastingtests, prestatietests of soortgelijke tests, waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat zij de integriteit of de prestaties van het Mendix Platform verstoren of hinderen.