

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 da 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 da Mendix:
 - (a) “Relatório de Incidente” significa uma consulta do Cliente relacionada à Plataforma Mendix.
 - (b) “Portal de Suporte Mendix” significa que os recursos de suporte on-line para a Plataforma Mendix estarão disponíveis via <https://support.mendix.com/>.
 - (c) “Telefone do Suporte” significa o suporte telefônico oferecido aos Clientes para que se comuniquem diretamente para tratar de quaisquer questões relacionadas ao suporte.
 - (d) “Disponibilidade do Sistema” significa o tempo relativo total pelo qual os Serviços em Nuvem estiveram disponíveis para uso pelo Cliente em um determinado mês, conforme definido na Seção 5.3.a) destes Termos de Manutenção da Mendix.
 - (e) “Níveis de Suporte” significa os vários níveis dos Serviços de Manutenção oferecidos conforme estes Termos de Manutenção da Mendix.
2. **PROCESSO DE SUPORTE.** Não obstante qualquer referência a outros serviços de suporte on-line ou de linha direta encontrados por meio de quaisquer outras URLs, os únicos canais de contato aplicáveis para Serviços de Manutenção relacionados aos Produtos da Plataforma Mendix são encontrados no Portal de Suporte Mendix, que também inclui os números do Telefone de Suporte. Relatórios de Incidentes devem ser relatados com o envio de um ticket no Portal de Suporte Mendix. O Portal de Suporte Mendix fornece todas as informações sobre o progresso e o status dos tickets elevados. Os incidentes críticos relatados no Portal de Suporte Mendix devem ser seguidos por uma ligação telefônica para o Telefone de Suporte, a fim de determinar imediatamente a melhor linha de comunicação durante o processamento do ticket.
3. **NÍVEIS DE SUPORTE.** 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. O Suporte para Aplicativos não está incluído em nenhum Serviço de Manutenção da SISW.
 - 3.1 **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 cabíveis para os prestar Serviços de Manutenção prontamente 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”. 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: 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: a funcionalidade operacional é interrompida de maneira limitada
- (iii) Baixa: a funcionalidade operacional não é/quase não é interrompida

Urgência	Impacto		
	Alta	Média	Baixa
Alta	Crítica	Alta	Média
Média	Alta	Média	Baixa
Baixa	Média	Baixa	Baixa

- (b) **Horário de Suporte.** O suporte por meio do Portal de Suporte e/ou Telefone de Suporte é fornecido apenas durante o "Horário de Suporte", o que significa o horário normal de funcionamento do centro de suporte Mendix 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	Restante do mundo	CET (Central European Time)

- (c) **Objetivos de Tempo de Resposta para o Relatório de Incidente.** A SISW envidará esforços pertinentes para dar uma primeira resposta a 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 do horário comercial	< 8 horas do horário comercial
Alta	< 8 horas do horário comercial	Próximo dia útil
Média	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, resp. dias, contados apenas durante o horário normal de expediente do centro de suporte Mendix encarregado de atender a zona onde o Cliente está localizado, conforme definido nesta Seção.

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

- (a) **Horário de Suporte.** O suporte através do Portal de Suporte e/ou Telefone de Suporte 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 pertinentes para dar uma primeira resposta a 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 do horário comercial	< 8 horas do horário comercial
Média	Próximo dia útil	A critério da SISW
Baixa	Próximo dia útil	A critério da SISW

4. MANUTENÇÃO DAS VERSÕES ANTERIORES. A SISW não tem nenhuma obrigação de manter as versões anteriores da Plataforma Mendix, e mesmo que o Cliente solicite, e a SISW concorde que uma versão anterior seja mantida para uso do Cliente, nenhum curso de negociação será estabelecido entre as partes que exija que a SISW concorde com solicitações adicionais pelo Cliente para manter as versões anteriores da Plataforma Mendix.

5. MANUTENÇÃO, SUPORTE E DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE DE SERVIÇOS DE NUVEM.

5.1. 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 de Nuvem. Os termos e condições desta Seção aplicam-se somente aos Serviços em Nuvem que fazem parte dos Produtos da Plataforma Mendix.

5.2. Ambiente e Atualizações. O Cliente reconhece que os Serviços em nuvem podem ser fornecidos em um ambiente de diversos usuários, e que a SISW não é obrigada a gerenciar separadamente a provisão dos serviços de nuvem para qualquer comprador, incluindo o Cliente. Atualizações ao software subjacente aos Serviços em nuvem serão feitas a critério da SISW, com ou sem aviso, e não há nenhuma cobrança adicional ao cliente pelo acesso às versões atualizadas dos Serviços em nuvem.

5.3. Créditos e Métricas de Disponibilidade do Sistema. Com relação à falha da SISW em cumprir suas obrigações para a Plataforma Mendix sob estes Termos de Manutenção da Mendix, o Cliente terá direito a quaisquer 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 aqui descritas. As reivindicações deverão ser feitas de boa-fé e por meio do envio de um caso de suporte dentro de 30 (trinta) dias após o término do mês pertinente 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 outra obrigação com o Cliente no referente a esse não cumprimento da métrica de Disponibilidade do Sistema para a Plataforma Mendix.

a) Métrica de Disponibilidade do Sistema.

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

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 no nível Enterprise ou (ii) 95% do tempo para implantações no 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 proporcional pelas taxas pagas pelo período restante da sua Subscrição.

Tempo de inatividade	Todo o tempo 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	Todo o Tempo de Inatividade durante um mês que seja atribuído a: (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 de Nuvem, conforme estabelecido nestes Termos de Manutenção da Mendix.
Tempo de inatividade programado	Tempo de inatividade para uma Oferta de Serviço que é programado pela SISW, conforme previsto na Seção 5.3.b) deste SLA, “Janelas de manutenção”
Tempo total	Todo o tempo durante um mês, menos qualquer Tempo de Inatividade Excluído
Tempo de atividade	Todo o tempo durante um 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 anunciada 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) Objetivos de Tempo de Recuperação e 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 Corporativo
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 (além dos 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 Ambiente de FallBack e Escala Horizontal ativada	N/D	N/D

- d) Backups Padrão. Para todos os Dados do Cliente e Modelos de Aplicativos armazenados na Plataforma Mendix através dos Serviços de 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 antes da realização do backup)
- Backups dominicais: histórico máximo de três (3) meses (a contar do dia antes da realização do backup)
- Backups mensais (1º domingo de cada mês): histórico máximo de um (1) ano (a contar do dia antes da realização do backup)

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