

Mendix 플랫폼 제품 상세 유지보수 서비스 약관

본 Mendix 플랫폼 제품 상세 유지보수 서비스 약관("Mendix 유지보수 약관")은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관을 보충하며, 주문서에 "MX"("Mendix 플랫폼 제품")로 명시된 제품에만 적용된다. 본 Mendix 유지보수 약관은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관, EULA 및 기타 해당하는 보충 약관과 함께 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다.

1. 정의. 본 약관에서 사용된 용어는 계약의 다른 약관에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 Mendix 유지보수 약관에는 다음과 같은 추가 정의가 적용된다.
 - (a) "사건 보고"는 고객 질의를 통한 지원 또는 변경 요청 질의를 의미한다.
 - (b) "지원 전화"란 모든 지원 관련 질문을 직접할 수 있도록 고객에게 제공되는 전화 지원 서비스를 의미한다.
 - (c) "시스템 가용성" 본 Mendix 유지보수 약관의 섹션 4.3.a) 에 정의된 특정 역할에 고객이 클라우드 서비스를 사용할 수 있었던 총 상대 시간을 의미한다.
 - (d) "계층형 지원"은 본 Mendix 유지보수 약관에 따라 제공되는 다중 레벨의 유지보수 서비스를 의미한다.

2. 계층형 지원. Mendix 플랫폼 구독에는 고객의 Mendix 플랫폼 사용을 위한 유지보수 서비스가 포함되지만, 이러한 서비스가 애플리케이션에 대한 지원에도 적용되는 것은 아니며, 해당 애플리케이션이 Mendix 플랫폼 구독의 일부로 SISW 가 제공한 클라우드 환경에서 호스팅된다 하더라도 마찬가지이다. 고객은 계층형 지원 레벨에 따라 구매한 Mendix 플랫폼 구독의 종류에 맞게 주문서에 명시된 "프로" 또는 "엔터프라이즈" 레벨의 유지보수 서비스를 받는다. 각 계층형 지원 레벨에 따라 아래 지정된 대로 서로 다른 레벨의 서비스를 제공한다.

2.1. 프로 레벨. 고객은 다음 수정 사항 및 추가 서비스와 함께 일반 SISW 유지보수 서비스 약관에 지정된 대로 유지보수 서비스를 받는다.

- (a) 심각도에 따른 대응 약속. SISW 는 선착순으로 신속하게 유지보수 서비스를 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 한다. 사건 보고는 심각도 및 복잡도에 따라 상위 보고된다. 고객은 처음에 다음 우선순위 등급에 따라 각 사건 보고를 분류한다. 고객이 우선순위를 분류하지 않을 경우 해당 보고는 "중간/일반" 등급으로 간주된다. 우선순위 등급의 최종 확인은 SISW 의 고유 재량에 따라 결정된다.

영향:

- (i) 높음: 고객의 사업에 큰 영향을 미치며 (거의) 모든 사용자에게 영향을 미치는 높은 우선순위의 생산 사건
- (ii) 중간/일반: 고객의 사업에 어느 정도 영향을 미치며 특정 그룹의 사용자에게 영향을 미치는 중간 우선순위의 생산 사건
- (iii) 낮음: 고객의 사업에 영향을 미치지 않는 사소한 (생산) 사건

긴급성:

- (i) 높음: 운영 기능에 심각한 지장을 줌
- (ii) 중간/일반: 운영 기능에 제한적으로 지장을 줌
- (iii) 낮음: 운영 기능에 제한이 없거나 거의 제한이 없음

긴급성	영향		
	높음	중간/일반	낮음
높음	중대	높음	중간/일반
중간/일반	높음	중간/일반	낮음

낮음	중간/일반	낮음	낮음
----	-------	----	----

- (b) 지원 시간. 지원 포털 및/또는 지원 전화를 통한 지원은 “지원 시간”에만 제공된다. 이는 고객이 있는 지역에서 서비스를 제공하는 SISW 지원 센터의 일반 업무 시간을 말하며, 월요일부터 금요일(국경일 및/또는 공휴일 제외), 현지 시간 08:00 ~ 18:00 이다. 본 계약에서 “현지 시간”이란 아래 표에 나열된 것과 같이 고객이 있는 지역에 서비스를 제공하는 Mendix 지원 센터의 위치에 따른 시간대를 의미한다. Mendix 지원 센터는 각 지역의 국경일 및/또는 공휴일을 준수한다.

지원 센터 위치	서비스 지역	시간대
남아프리카공화국	남아프리카공화국	SAST(남아프리카공화국 표준시)
영국	영국	GMT(그리니치 표준시)
미국	미주 지역	EST(동부 표준시)
네덜란드	나머지 국가들	CET(중앙유럽 표준시)

- (c) 사건 보고 목표 응답 시간. SISW 는 상업적으로 합당한 노력을 통해 해당 보고의 등급에 따라 다음 시간 내에 사건 보고에 대한 최초 응답을 한다.

우선순위 등급	응답 시간	해결 시간
중대	영업 시간 2 시간 이내	영업 시간 8 시간 이내
높음	영업 시간 8 시간 이내	다음 영업일
중간/일반	다음 영업일	SISW 의 재량
낮음	SISW 의 재량	SISW 의 재량

본 계약에서 “영업 시간” 과 “영업일” 은 이 섹션에서 정의한 바와 같이 고객이 위치한 지역에서 서비스를 제공하는 SISW 지원 센터의 정기적인 근무 시간과 날짜로만 계산한 시간을 의미한다.

2.2 엔터프라이즈 레벨. 엔터프라이즈 레벨의 고객은 프로 레벨의 모든 혜택과 함께 다음과 같은 추가 혜택을 받을 수 있다.

- (a) 지원 시간. 지원 포털 및/또는 지원 전화를 통한 지원은 언제든지(24 시간 연중무휴) 제공된다.
- (b) 사건 보고 목표 응답 시간. SISW 는 상업적으로 합당한 노력을 통해 해당 보고의 등급에 따라 다음 시간 내에 사건 보고에 대한 최초 응답을 한다.

우선순위 등급	응답 시간	해결 시간
중대	1 시간 이내	4 시간 이내
높음	영업 시간 2 시간 이내	영업 시간 8 시간 이내
중간/일반	다음 영업일	SISW 의 재량
낮음	다음 영업일	SISW 의 재량

3. 이전 버전의 유지보수. SISW 는 현재의 주요 출시 제품 (major release) 및 Mendix 플랫폼의 이전 두 가지 주요 출시 제품에 한해 지원한다. 단, SISW 는 적어도 출시일로부터 최소 24 개월의 기간 동안 모든 주요 출시 제품을 지원해야 한다.

4. 클라우드 서비스 유지보수 및 가용성.

4.1 클라우드 서비스. Mendix 플랫폼 보충 약관에서 설명한 바와 같이 Mendix 플랫폼은 기본적으로 개체 코드 형식의 소프트웨어와 클라우드 서비스의 조합으로 제공된다. 본 섹션의 이용 약관은 Mendix 플랫폼 제품의 일부를 구성하는 클라우드 서비스에만 적용된다.

4.2 환경 및 업데이트. 고객은 클라우드 서비스가 다중 사용자 환경에서 제공될 수 있으며, SISW 는 고객을 포함한 구매자를 위하여 클라우드 서비스의 제공을 개별적으로 관리할 의무가 없음을 인정한다. 클라우드 서비스의 기반이 되는 소프트웨어 업데이트는 SISW 의 재량에 따라, 통지를 하거나 통지 없이 이루어지며, 클라우드 서비스의 업데이트된 버전에 접근하기 위해 고객이 부담하는 추가 비용은 없다.

4.3 시스템 가용성 지표. SISW 가 본 Mendix 유지보수 조건에 따른 Mendix 플랫폼에 대한 의무를 다하지 못하면 고객은 이 조항에 설명된 구제 조치를 받을 권리를 가진다. 고객에게 제공되는 모든 구제 방법은 SISW 가 본 내용에 따라 충족하지 못한 부분과 관련하여 고객이 이용할 수 있는 유일하고 독점적인 구제 방법이다. 클레임은 신의 성실에 따라 SISW 가 제공한 서비스 제공이 시스템 가용성 지표를 충족하지 못한 해당 월말 이후 30 일 이내에 에스컬레이션을 제출하는 방법으로 한다. 고객이 지정된 기간을 지나 클레임을 제출하면 sisw 는 이를 거절할 수 있으며, sisw 는 시스템 가용성 지표를 충족하지 못한 Mendix 플랫폼에 관하여 고객에게 더 이상 어떠한 의무도 지지 않는다.

a) 시스템 가용성 지표.

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

시스템 가용성 지표는 해당 서비스가 (i) 엔터프라이즈 레벨 배포의 경우 99.95% 시간 동안, (ii) 프로 레벨 배포의 경우 99.50% 시간 동안 가용했을 경우 성공적으로 충족된 것으로 본다. SISW 가 달력 연도 동안 세(3) 번 이상 Mendix 플랫폼의 시스템 가용성 지표를 지키지 못하면 고객은 불이익 없이 계약을 파기할 권리를 가지며, 구독의 남은 시간에 대해 지불한 모든 요금을 프로 등급으로 환불받게 된다.

다운 타임	아래 정의된 예외적 다운타임을 제외하고, 역월 동안 Mendix 플랫폼을 사용할 수 없었던 모든 시간.
예외적 다운타임	역월 동안 아래로 인한 모든 다운타임: (i) 정기유지보수 기간 내의 예약된 다운타임 (ii) 고객이 최소 24 시간 전에 통보 받은 예정된 기타 다운타임 또는, (iii) 합리적인 주의를 기울였다고 해도 피할 수 없었던 예상 불가능하고 예측 불가능한 사건 등, SISW 의 합리적인 통제를 벗어난 요인에 의해 기인한 사용불가
정규 유지보수 기간	본 Mendix 유지보수 약관에 지정된 대로 SISW 가 예약한 클라우드 서비스의 유지보수 또는 업그레이드를 위한 정기적 기간.
예정된 다운타임	본 SLA 섹션 0.0 에 “유지보수 기간” 으로 명시된, SISW 에 의해 예정된 서비스 제공을 위한 다운타임
총 시간	모든 예외적 다운타임을 제외한 역월 동안의 모든 시간
업타임	생산을 위해 서비스 사용이 가능했던 역월 동안의 모든 시간

b) 유지보수 기간. Mendix 플랫폼을 원활하게 실행하기 위해 업데이트와 수정 내용이 정기적으로 릴리스된다. 클라우드 서비스에서 수행되어야 하는 모든 유지보수는 적어도 2 주 전에 고객에게 공지해야 한다. 고객의 애플리케이션이 실행되는 클라우드 서비스에 유지보수를 해야 해서 고객의 애플리케이션 가용성에 영향을 줄 경우, SISW 는 고객과 상의하여 이러한 유지보수를 할 시간을 함께 결정해야 한다. 예외적으로 긴급한 보안 업데이트나 중요한 생산 문제 또는 심각한 보안 위협을 일으키는 문제가 있을 경우 SISW 가 재량으로 결정할 수 있다. 이렇게 통보된 유지보수는 시스템 가용성을 계산할 때 예정된 다운타임으로 간주된다.

c) 복구 시간 목표 및 복구 지점 목표. SISW 는 Mendix 플랫폼 레벨에 따라 다음과 같은 복구 지점 목표(“RPO”)와 복구 시간 목표(“RTO”)를 충족한다.

	프로 레벨	엔터프라이즈 레벨
클라우드 v3 RPO 표준 백업	표준 백업 - 매일 밤	표준 백업 - 매일 밤
클라우드 v3 RPO + 실시간 백업	15 분	15 분
클라우드 v3 RTO	지원 시간 기준 8 시간	4 시간
클라우드 v4 RPO 기본	최대 15 분	최대 15 분

(표준 백업에 추가)	(최대 72 시간까지 사용 가능)	(최대 72 시간까지 사용 가능)
클라우드 v4 RTO 기본	지원 시간 기준 4 시간	지원 시간 기준 4 시간
클라우드 v4 RTO + 대비 환경 및 수평 확장 지원	해당 없음	해당 없음

d) 표준 백업. SISW 가 제공한 클라우드 서비스를 통해 Mendix 플랫폼에 데이터와 애플리케이션 모델을 저장한 모든 고객의 경우, 테스트, 승인, 생산 환경을 위한 일일 백업(“표준 백업”)이 수행되어 보조 데이터 센터에 저장된다. 표준 백업은 클라우드 포털을 통해 이용할 수 있으며 다음과 같은 기간 동안 보관된다.

- 매일 밤 백업: 최대 2 주의 기록(백업을 한 날 하루 전부터 계산)
- 일요일 백업: 최대 3 개월의 기록(백업을 한 날 하루 전부터 계산)
- 매달 백업(각 달의 첫 번째 일요일): 최대 1 년의 기록(백업을 한 날 하루 전부터 계산)

백업의 사용과 테스트를 위한 내부 규약을 수립할 책임은 고객에게 있다.

4.4 Mendix 플랫폼 및 앱 성능. SISW 는 Mendix 플랫폼의 성능 (메모리, 저장 공간, CPU 사용량 및 네트워크 연결 상태 등)을 능동적으로 모니터링하지만, 애플리케이션은 SISW 가 Mendix 플랫폼 구독의 일부로 제공한 클라우드 환경에서 호스팅된다 하더라도 모두 제외된다. 애플리케이션의 성능을 모니터링할 책임은 고객에게 있다. 고객은 “클라우드 포털” 을 통해 Mendix 플랫폼의 애플리케이션 모니터링 및 알림 기능을 사용할 수 있다. 고객은 먼저 SISW 의 사전 서면 동의를 얻지 않고 의도적으로 부하 테스트, 성능 테스트, 또는 이와 유사하게 Mendix 플랫폼의 완결성 또는 성능에 지장을 주거나 이를 저해할 것으로 예상되는 테스트와 같은 동작을 수행할 수 없다.