

Mendix 平台

产品特定维护服务条款

这些 Mendix Platform 产品特定维护服务条款（以下简称“Mendix 维护条款”）旨在补充一般 SISW 维护服务条款，且仅适用于订单上标识为“MX”的产品（以下简称“Mendix 平台产品”）。Mendix 维护条款与一般 SISW 维护服务条款、EULA 和其他适用补充条款共同构成双方协议（以下简称“协议”）。

1. 本文使用的大写术语与上文所述的协议中定义的含义相同。以下附加定义适用于本 Mendix 维护条款：
 - (a) “事件报告”是指与 Mendix 平台相关的客户查询。
 - (b) “Mendix 支持门户”是指 Mendix 平台的在线支持资源，可通过 <https://support.mendix.com/> 获取。
 - (c) “支持电话”是指向客户提供的电话支持，以便他们可以直接就任何支持相关问题进行沟通。
 - (d) “系统可用性”是指云服务在特定日历月内可供客户使用的总相对时间，具体详见本 Mendix 维护条款第 5.3.a) 条中的定义。
 - (e) “分级支持”是指根据本 Mendix 维护条款提供多个级别的维护服务。
2. **支持过程。** 尽管提述了可以通过任何其他 URL 获取的其他在线或热线支持服务，但与 Mendix 平台产品相关的维护服务的唯一适用联系渠道可以通过 Mendix 支持门户网站获取，其中还包括支持电话的号码。事件报告必须通过在 Mendix 支持门户中提交工单来报告。Mendix 支持门户提供了有关已提交工单的进度和状态的所有信息。在 Mendix 支持门户中报告危急事件后，还必须拨打支持电话，以便立即确定工单处理时的最佳联络线路。
3. **分级支持。** 客户将根据适用订单上规定的“分级支持级别”获得对应于其购买的 Mendix 平台订阅类型的维护服务，即“专业”或“企业”级别。如下述规定，每个“分级支持级别”对应不同的服务级别。SISW 的任何维护服务中不含应用程序支持。
 - 3.1 **专业级别。** 客户将获得“一般 SISW 维护服务条款”中规定的维护服务，这些维护服务将根据下列所列的内容有所变更和附加。
 - (a) **严重性响应承诺。** SISW 应尽商业上合理的努力，以先到先得的原则及时提供维护服务。实践报告根据严重性和复杂性逐步升级。客户将根据下列优先级别对每个事件报告进行分类。如果客户未定义优先级类别，则报告将被视为“中”。最终的优先级别分类将由 SISW 全权决定。

影响：

- (i) 高：对客户业务有很大影响，且影响到全部或几乎全部用户的高优先级生产事件
- (ii) 中：对客户业务有中度影响，且影响一部分用户的生产事件
- (iii) 低：对客户业务没有影响的轻度（生产）事件

紧急程度：

- (i) 高：运行功能受到严重干扰
- (ii) 中：运行功能受到有限干扰
- (iii) 低：运行功能没有/几乎没有受到干扰

紧急程度	影响		
	高	中	低
高	危急	高	中
中	高	中	低
低	中	低	低

- (b) **支持时间。** 通过支持门户和/或支持电话提供的支持仅在“支持时间”内提供，即为客户所在区域提供服务的 Mendix 支持中心的正常工作时间：当地时间的上午 8 点至下午 6 点，周一至周五（不含国家和/或公共节假日）。根据本协议，“当地时间”是指为客户所在区域提供服务的 Mendix 支持中心所在地的时区，如下表所示。Mendix 支持中心在其所在地的国家和/或公共节假日期间不工作。

支持中心所在地	服务区域	时区
南非	南非	南非标准时间 (SAST)
英国	英国	格林尼治标准时间 (GMT)
美国	美洲	美国东部标准时间 (EST)
荷兰	全球其他地区	欧洲中部时间 (CET)

- (c) **事件报告目标响应时间。** SISW 应尽商业上的合理努力，根据报告的分类，在下列时间段里提供事件报告的第一响应：

优先级类别	响应时间	解决时间
危急	工作时间 2 小时内	工作时间 8 小时内
高	工作时间 8 小时内	下一工作日
中	下一工作日	SISW 自行决定
低	SISW 自行决定	SISW 自行决定

根据本协议，“工作时间”和“工作日”均指本条定义的负责为客户所在区域提供服务的 Mendix 支持中心的正常办公时间内的小时或天数。

3.2 企业级别。 企业级别客户将获得专业级别的全部权益以及下列附加权益：

- (a) **支持时间。**通过支持门户和/或支持电话提供的支持将可以在任何时间提供（每天 24 小时、每周 7 天、全年 365 天）。
- (b) **事件报告目标响应时间。** SISW 应尽商业上的合理努力，根据报告的分类，在下列时间段里提供事件报告的第一响应：

优先级类别	响应时间	解决时间
危急	1 小时内	4 小时内
高	工作时间 2 小时内	工作时间 8 小时内
中	下一工作日	SISW 自行决定
低	下一工作日	SISW 自行决定

4. 早期版本的维护。 SISW 无义务对 Mendix 平台早期版本进行维护，即使客户请求且 SISW 同意对早期版本进行维护以供客户使用，双方之间确立的任何交易均不会要求 SISW 同意客户就 Mendix 平台早期版本的维护所提起的任何附加请求。

5. 云服务环境维护、支持和可用性

5.1. 云服务。 如 Mendix 平台补充条款中所述，Mendix 平台默认是以软件（对象代码形式）和云服务的组合提供的。本条中的条款及条件应仅适用于构成 Mendix 平台产品一部分的云服务。

5.2. 环境及更新。 客户承认，云服务可在多用户环境中提供，并且 SISW 无义务为任何购买者（包括客户）就云服务提供进行单独管理。SISW 可经自行决定对云服务基础软件进行更新，无论通知与否，且客户无需就云服务更新版本的访问支付额外费用。

5.3. 系统可用性指标及抵减。 如果 SISW 未能履行其在这些 Mendix 维护条款下有关 Mendix 平台的义务，则客户有权主张本条中所述的任何救济。因 SISW 未能履行其在本维护条款下的义务而向客户提供的任何救济应为客户可获得的唯一及排他的救济。索赔必须于 SISW 未达到系统可用性指标的相关日历月结束后三十 (30) 日内基于诚信原则提起，且同时提交辅助案例。任何未能由客户在指定期间提起的索赔可能被 SISW 予以拒绝，且 SISW 将就此类未能达到 Mendix 平台的系统可用性指标不再向客户负有任何义务。

a) 系统可用性指标。

$$\text{系统可用性 (按百分比)} = \frac{\text{一个日历月内的正常运行时间 (按秒计算)}}{\text{一个日历月内的总时间 (按秒计算)}}$$

如果适用服务产品的可用时间满足以下条件，则将视为已成功达到系统可用性指标：(i) 企业级别部署可用时间达 99.95%，或 (ii) 专业级别部署可用时间达 95%。如果 SISW 在某一日历年度内有三 (3) 次或以上未能达到 Mendix 平台的系统可用性指标，那么，客户将有权终止本协议，且免于承担违约责任，同时将按比例获得其已支付的剩余订阅期间对应款项的退款。

停机	对于某一特定日历月而言，Mendix 平台不可用的总计时间，不包括下述定义的除外停机时间。
除外停机时间	某一特定日历月内的以下全部停机时间可归为除外停机时间： (i) 定期维护期间的预定停机时间； (ii) 已至少提前 24 小时告知客户的任何其他预定停机时间；或 (iii) 由 SISW 合理控制之外的因素所导致的不可用，例如，即使在合理谨慎的情况下仍无法避免的不可预测和不可预见的情形。
定期维护期间	在“Mendix 维护条款”中所列的 SISW 可预定用于云服务维护或升级而停机的固定时间。
预定停机时间	本 SLA 第 5.3.b) 条“维护期间”项下所列的由 SISW 预定的服务产品的停机时间。
总时间	某一日历月的总计时间，减去除外停机时间。
正常运行时间	服务产品在某一日历月内可供运行使用的总计时间。

- b) 维护期间。为了使 Mendix 平台顺利运行，将定期发布更新和修复。对于云服务执行的任何维护均应至少提前两周通知客户。如果需要对客户在生产中运行应用程序所依赖的云服务进行维护，继而可能会对客户使用程序产生影响的，SISW 应咨询客户以共同决定执行此类维护的时间段。SISW 可以针对紧急安全更新或导致危急生产问题或严重安全威胁的问题自行决定例外情况。对于系统可用性的确定，任何此类经沟通的维护应被视为预定停机时间。
- c) 恢复时间目标和恢复点目标。SISW 为各项 Mendix 平台授权提供以下恢复点目标 (RPO) 和恢复时间目标 (RTO)：

	专业级别	企业级别
Cloud v3 RPO 标准备份	标准备份 - 夜间	标准备份 - 夜间
Cloud v3 RPO 实时备份	15 分钟	15 分钟
Cloud v3 RTO	支持时间 8 个小时	4 小时
Cloud v4 RPO 默认 (包括标准备份)	最长 15 分钟 (最长 72 小时可用)	最长 15 分钟 (最长 72 小时可用)
Cloud v4 RTO 默认	支持时间 4 个小时	支持时间 4 个小时
Cloud v4 RTO, 启用回退环境和横向扩展	不适用	不适用

- d) 标准备份。对于通过 SISW 提供的云服务存储在 Mendix 平台中的所有客户数据和应用程序模型，SISW 每天都会对测试、验收和生产环境进行备份（“标准备份”），并存储在辅助数据中心。标准备份可通过云门户获得，且按如下进行：

- 夜间备份：最长两 (2) 周的历史记录（从备份前一天算起）
 - 星期天备份：最长三 (3) 个月的历史记录（从备份前一天算起）
 - 每月备份（每月第一个星期天）：最长一 (1) 年的历史记录（从备份前一天算起）
- 客户负责对备份的使用和测试设置内部协议。