Platforma Mendix
Produktově specifické podmínky poskytování služeb údržby

Tyto Produktově specifické podmínky poskytování služeb údržby platformy Mendix (dále jen „Podmínky údržby platformy Mendix“) doplňují Všeobecné podmínky poskytování údržbových služeb společnosti SISW a vztahují se výlučně na Produkty označené v Objednávkovém formuláři jako „MX“ (tedy „Produkty platformy Mendix“). Tyto Podmínky údržby platformy Mendix spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování údržbových služeb společnosti SISW, smlouvou EULA a dalšími platnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „Smlouva“).

1. **DEFINICE**. Výrazy v tomto dokumentu psané velkými písmeny mají stejný význam, který jim přiděluje Smlouva. K těmto Podmínkám údržby platformy Mendix se vztahují následující dodatečné definice:

(a) Pojmem „Hlášení incidentu“ se rozumí jakýkoliv požadavek Zákazníka týkající se platformy Mendix.

(b) Pojmem „Portál podpory platformy Mendix“ se rozumí online zdroje podpory pro platformu Mendix, které jsou dostupné na adrese https://support.mendix.com/.

(c) Pojmem „Telefonická podpora“ se rozumí telefonická podpora nabízená Zákazníkům za účelem přímé komunikace v rámci veškerých otázek souvisejících s podporou.

(d) Pojmem „Dostupnost systému“ se rozumí celková relativní doba, kdy byly Cloudové služby dostupné pro použití Zákazníkem v konkrétním kalendářním měsíci, jak je definováno v části 5.3.a) těchto Podmínek údržby platformy Mendix.

(e) Pojmem „Různé úrovně podpory“ se rozumí víceúrovňové Služby údržby nabízené v rámci Podmínek údržby platformy Mendix.

2. **POSTUP PŘI POSKYTOVÁNÍ PODPORY.** Bez ohledu na jakékoli odkazy na jiné online služby nebo linky služeb podpory nalezené na jiných adresách URL jsou jedinými platnými kontaktními kanály pro služby údržby pro produkty platformy Mendix ty uvedené na Portálu podpory platformy Mendix, který obsahuje také telefonní čísla na Telefonickou podporu. Hlášení incidentů musí být provedeno odesláním lístku na Portálu podpory platformy Mendix. Portál podpory Mendix poskytuje veškeré informace o průběhu a stavu podaných lístků. Kritické incidenty nahlášené na Portálu podpory platformy Mendix musí být také nahlášeny telefonicky Telefonické podpoře, aby bylo při zpracování lístku možné co nejdříve určit formu komunikace.

3. **RŮZNÉ ÚROVNĚ PODPORY.** Zákazník obdrží Služby údržby podle Různé úrovně podpory (buď úrovně „Pro“, nebo „Enterprise“) odpovídající typu předplatného platformy Mendix, které Zákazník zakoupil, jak je uvedeno v příslušném Objednávkovém formuláři. Každá úroveň podpory nabízí jinou úroveň služeb, jak je upřesněno níže. Do žádných služeb údržby SISW není zahrnuta podpora aplikací.

3.1 **Úroveň Pro** Zákazník získá Služby údržby, jak je stanoveno ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb údržby společnosti SISW, s následujícími úpravami a dalšími službami:

(a) Závazky odpovědět v závislosti na závažnosti. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí okamžitých Služeb Údržby na základě zásady „kdo dřív přijde, je dříve na řadě“. Hlášení incidentu se eskalují v závislosti na závažnosti a složitosti. Zákazník na začátku ohodnotí každé Hlášení incidentu podle následujících tříd priorit. Pokud třídu priorit neurčí Zákazník, bude hlášení označeno „střední“ prioritou. Konečná klasifikace incidentu je na výhradním uvážení společnosti SISW.

Dopad:

(i) Vysoký – incident ve výrobě s vysokou prioritou a velkým dopadem na podnikání Zákazníka, s negativním vlivem na (téměř) všechny uživatele

(ii) Střední – incident ve výrobě se středně závažným dopadem na podnikání Zákazníka a negativním vlivem na skupinu uživatelů

(iii) Nízký – triviální incident (ve výrobě) bez dopadu na podnikání Zákazníka

Naléhavost:

(i) Vysoká – je vážně narušena provozní funkčnost.

(ii) Střední – je omezena provozní funkčnost.

(iii) Nízká – provozní funkčnost není narušena nebo je narušena jen minimálně.

Naléhavost	Dopad		
	Vysoká	Střední	Nízká
Vysoký	Kritický	Vysoký	Střední
Střední	Vysoký	Střední	Nízký
Nízký	Střední	Nízký	Nízký

(b) Provozní doba podpory. Podpora prostřednictvím Portálu podpory anebo Telefonické podpory je poskytována pouze během „Provozní doby podpory“, což znamená běžnou pracovní dobu střediska podpory platformy Mendix fungujícího v časovém pásmu Zákazníka: 8:00 až 18:00 místního času, od pondělí do pátku (kromě státních svátků). Pro účely této Smlouvy se pod pojmem „Místní čas“ rozumí časové pásmo pro sídlo střediska podpory platformy Mendix poskytující služby v pásmu Zákazníka, jak je uvedeno v následující tabulce. Střediska podpory platformy Mendix slaví státní svátky podle místa, kde sídlí.

Sídla středisek podpory	Spravovaná oblast	Časové pásmo
Jižní Afrika	Jižní Afrika	SAST (Jihoafrický čas)
Velká Británie	Velká Británie	GMT (Greenwichský čas)
USA	Amerika	EST (Východní standardní čas)
Nizozemsko	Ostatní země světa	CET (Středoevropský čas)

(c) Cílená doba odezvy u Hlášení incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí první odpovědi na Hlášení incidentu v následujících časových úsecích podle klasifikace hlášení:

Třída priority	Doba odezvy	Doba na vyřešení
Kritická	< 2 pracovní hodiny	< 8 pracovních hodin
Vysoká	< 8 pracovních hodin	Další pracovní den
Střední	Další pracovní den	Na uvážení SISW
Nízká	Na uvážení SISW	Na uvážení SISW

Pro účely této Smlouvy se pod pojmem „Pracovní doba“ a „Pracovní dny“ rozumí hodiny či dny počítané pouze během běžné kancelářské doby střediska podpory platformy Mendix, které odpovídá za poskytování služeb v časovém pásmu Zákazníka, jak je definováno v této části.

3.2 Úroveň Enterprise. Zákazníci s úrovní Enterprise budou mít k dispozici všechny výhody úrovně Pro a navíc tyto další výhody:

(a) Provozní doba podpory. Telefonická podpora je poskytována nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce).

(b) Cílená doba odezvy u Hlášení incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí první odpovědi na Hlášení incidentu v následujících časových úsecích podle klasifikace hlášení:

Třída priority	Doba odezvy	Doba na vyřešení
Kritická	< 1 hodina	< 4 hodiny
Vysoká	< 2 pracovní hodiny	< 8 pracovních hodin
Střední	Další pracovní den	Na uvážení SISW
Nízká	Další pracovní den	Na uvážení SISW

4. ÚDRŽBA DŘÍVĚJŠÍCH VERZÍ. Společnost SISW není nijak povinna udržovat předchozí verze platformy Mendix, a to ani pokud o to Zákazník požádá, a společnost SISW souhlasí, že pokud bude pro použití Zákazníka udržována předchozí verze, nevznikne tím mezi smluvními stranami průběh jednání, který by od společnosti SISW vyžadoval souhlas s dalšími požadavky Zákazníka na udržení předchozích verzí platformy Mendix.

5. ÚDRŽBA, PODPORA A DOSTUPNOST PROSTŘEDÍ CLOUDOVÝCH SLUŽEB.

5.1. Cloudové služby. Jak je popsáno v Dodatečných smluvních podmínkách platformy Mendix, je platforma Mendix standardně nabízena v kombinaci Software ve formě kódu s Cloudovými službami. Smluvní podmínky této části se vztahují pouze na Cloudové služby, které jsou součástí produktů platformy.

5.2. Prostředí a aktualizace. Zákazník bere na vědomí, že Cloudové služby mohou být poskytovány v prostředí více uživatelů a že společnost SISW není povinna řídit poskytování Cloudových služeb pro jakéhokoli kupujícího včetně Zákazníka odděleně. Aktualizace softwaru, na němž jsou Cloudové služby založeny, budou prováděny dle uvážení

společnosti SISW na základě oznámení či bez něj a za přístup k aktualizovaným verzím Cloudových služeb nebudou Zákazníkovi účtovány žádné další poplatky.

5.3. **Metrika dostupnosti systému a kredity.** Pokud společnost SISW nesplní své povinnosti pro platformu Mendix podle Podmínek údržby platformy Mendix, má Zákazník právo na veškerá nápravná opatření popsaná v této části. Jakýkoli nápravný prostředek poskytnutý Zákazníkovi je jediným a výlučným nápravným prostředkem, který má Zákazník k dispozici, pokud společnost SISW neplní své povinnosti vyplývající z tohoto dokumentu. Žádost musí být podána v dobré víře formou zaslání případu podpory do třiceti (30) dnů od konce příslušného kalendářního měsíce, ve kterém společnost SISW nesplnila metriku dostupnosti systému. Žádosti, které Zákazník nezašle v určené lhůtě, může společnost SISW zamítnout a nebude mít vůči Zákazníkovi v souvislosti s daným nesplněním metriky dostupnosti systému u platformy Mendix žádné další povinnosti.

a) Metrika dostupnosti systému.

$$\textbf{Dostupnost systému (vyjádřená v \%)} = \frac{\textbf{Doba provozuschopnosti (ve vteřinách) v kalendářním měsíci}}{\textbf{Celková doba (ve vteřinách) v kalendářním měsíci}}$$

Metrika dostupnosti systému bude považována za úspěšně splněnou, pokud bude nabídka služeb dostupná k použití (i) 99,95 % času při nasazení úrovně Enterprise, nebo (ii) 95 % času při nasazení úrovně Pro. Pokud není společnost SISW schopna splnit metriku dostupnosti systému pro platformu Mendix v kalendářním roce třikrát (3×) nebo vícekrát, má Zákazník právo ukončit Smlouvu bez sankcí a získá zpět poměrnou část všech uhrazených poplatků za zbývající období předplatného.

Prostoje	Veškerý čas v kalendářním měsíci, během kterého není platforma Mendix k dispozici, s výjimkou Vyhrazených prostojů, jak je definováno níže.
Vyhrazený prostoj	Všechny prostoje během kalendářního měsíce, které jsou způsobeny: (i) naplánovanými prostoji v rámci okna pro pravidelnou údržbu; (ii) jiným druhem plánovaného prostoje, který byl zákazníkovi oznámen nejméně 24 hodin před tímto plánovaným prostojem; nebo (iii) nedostupností způsobenou faktory mimo přiměřenou kontrolu společnosti SISW, např. neočekávanými nebo nepředvídatelnými událostmi, kterým by nebylo možno ani při vynaložení přiměřené péče zabránit.
Okno pro pravidelnou údržbu	Pravidelné období, během kterého může společnost SISW naplánovat prostoje kvůli údržbě nebo upgradům Cloudových služeb, jak je stanoveno v těchto Podmínkách údržby platformy Mendix.
Plánovaný prostoj	Prostoj u nabídky služeb, který společnost SISW naplánovala podle části 5.3.b) tohoto dokumentu „Okna pro údržbu“.
Celkový čas	Veškerý čas během kalendářního měsíce minus vyhrazený prostoj.
Doba provozuschopnosti	Celková doba během kalendářního měsíce, kdy je nabídka služeb dostupná k produkčnímu použití.

b) Okna pro údržbu. Aby platforma Mendix fungovala hladce, jsou pravidelně vydávány aktualizace a opravy. Jakákoli údržba Cloudových služeb, kterou je nutné provést, musí být Zákazníkovi oznámena nejméně dva (2) týdny předem. V případě, že je třeba provést údržbu Cloudových služeb, na nichž jsou spuštěny aplikace Zákazníka ve výrobě, což bude mít vliv na dostupnost aplikací Zákazníka, kontaktuje společnost SISW Zákazníka, aby se vzájemně dohodli na časovém období k provedení této údržby. Výjimky mohou být stanoveny na základě uvážení společnosti SISW v souvislosti s naléhavými aktualizacemi zabezpečení nebo problémy, které způsobují kritické problémy s výrobou nebo vážné bezpečnostní hrozby. Jakákoli taková domluvená údržba je považována za plánovaný prostoj za účelem stanovení dostupnosti systému.

c) Cíle doby obnovy a cíle bodu obnovy. Společnost SISW nabízí u oprávnění k platformě Mendix následující cíle bodu obnovy („RPO“) a cíle doby obnovy („RTO“):

	Úroveň Pro	Úroveň Enterprise
Standardní Cloudové zálohy RPO v3	Standardní každonoční zálohy	Standardní každonoční zálohy
RPO s Cloudovými zálohami v reálném čase v3	15 minut	15 minut
RTO cloudu v3	8 hodin podpory	4 hodiny
Výchozí RPO cloudu v4 (doplňující standardní zálohy)	Do 15 minut (dostupné až 72 hodin)	Do 15 minut (dostupné až 72 hodin)
Výchozí RTO cloudu v4	4 hodiny podpory	4 hodiny podpory
RTO cloudu v4 s aktivním záložním prostředím a horizontálním přizpůsobením velikosti	Není k dispozici.	Není k dispozici.

d) Standardní zálohy. U všech Údajů zákazníka a Modelů aplikace uložených v platformě Mendix prostřednictvím Cloudových služeb poskytovaných společností SISW je záloha pro testovací, akceptační a výrobní prostředí (dále jen „Standardní zálohy“) prováděna denně a ukládá se v sekundárním datovém centru. Standardní zálohy jsou dostupné prostřednictvím Cloudového portálu a jsou prováděny následovně:

- Každoční zálohy – maximálně dva (2) uplynulé týdny (počítá se ode dne před provedením zálohy)
- Nedělní zálohy – maximálně tři (3) uplynulé měsíce (počítá se ode dne před provedením zálohy)
- Měsíční zálohy (1. neděli každého měsíce) – maximálně jeden (1) uplynulý rok (počítání ode dne před provedením zálohy)

Za nastavení interního protokolu pro použití a testování záloh odpovídá Zákazník.