

Piattaforma Mendix

Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto

I presenti Termini Generali del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto Piattaforma Mendix (nel prosieguo "Termini di Manutenzione Mendix") integrano i Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW e si applicano esclusivamente ai Prodotti indicati nel Modulo d'Ordine come "MX" (i "Prodotti della Piattaforma Mendix"). I presenti Termini di Manutenzione Mendix, congiuntamente ai Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW, all'EULA e ad altri Termini Supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("Contratto").

1. **DEFINIZIONI.** Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito nel Contratto. Ai presenti Termini di Manutenzione Mendix si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:
 - (a) Per "Rapporto di Anomalia" si intende una richiesta del Cliente relativa alla Piattaforma Mendix.
 - (b) Per "Portale di Supporto Mendix" si intendono le risorse di supporto online per la Piattaforma Mendix, disponibili al link <https://support.mendix.com/>.
 - (c) Per "Telefono di Supporto" si intende il supporto telefonico prestato ai Clienti che consente a questi ultimi di trasmettere direttamente qualsiasi richiesta di supporto.
 - (d) Per "Disponibilità del Sistema" si intende il periodo di tempo complessivo durante il quale i Servizi Cloud sono resi disponibili al Cliente in un dato mese di calendario, così come definito nella Sezione 5.3.a) dei presenti Termini di Manutenzione Mendix.
 - (e) Per "Supporto a Livelli" si intendono i Servizi di Manutenzione multi-livello offerti in virtù dei presenti Termini di Manutenzione Mendix.
2. **PROCESSO DI SUPPORTO.** Nonostante qualsiasi altro riferimento a qualsivoglia altro servizio di supporto online o hotline ottenuto tramite un qualsiasi altro URL, gli unici canali di contatto applicabili per i Servizi di Manutenzione relativi ai Prodotti della Piattaforma Mendix sono disponibili tramite il Portale di Supporto Mendix, che comprende i recapiti telefonici per il Telefono di Supporto. I Rapporti di Anomalia devono essere presentati tramite l'apertura di un ticket sul Portale di Supporto Mendix. Il Portale di Supporto Mendix fornisce tutte le informazioni sull'avanzamento e sullo status dei ticket aperti. Le anomalie critiche comunicate sul Portale di Supporto Mendix devono essere accompagnate da una chiamata telefonica al Telefono di Supporto al fine di stabilire immediatamente la migliore linea comunicativa per la gestione del ticket.
3. **SUPPORTO A LIVELLI.** Il Cliente riceverà i Servizi di Manutenzione secondo il livello di Supporto a Livelli corrispondente al tipo di Iscrizione alla Piattaforma Mendix acquistato dal Cliente stesso, così come indicato nel relativo Modulo d'Ordine, ossia il livello "Pro" oppure "Enterprise". Ciascun livello di Supporto a Livelli offre un livello di servizio diverso, come specificato di seguito. Il Supporto per le Applicazioni non è compreso nei Servizi di Manutenzione SISW.
 - 3.1 **Livello Pro.** Il Cliente riceverà i Servizi di Manutenzione come specificato nei Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW, unitamente alle modifiche e ai servizi aggiuntivi seguenti:
 - (a) Impegni di risposta in base alla gravità. SISW si adopererà nella misura massima possibile a fornire in modo sollecito i Servizi di Manutenzione in base dell'ordine di ricezione delle richieste. I Rapporti di Anomalia sono assegnati in base alla gravità e alla complessità. Il Cliente classificherà inizialmente ciascun Rapporto di Anomalia in base alle seguenti classi di priorità. Se il Cliente non definisce un livello di priorità, al rapporto viene assegnata la categoria "Media". La determinazione finale della priorità sarà stabilita a esclusiva discrezione di SISW.

Impatto:

- (i) Alto: un'anomalia di produzione ad alta priorità che ha un impatto considerevole sull'attività del Cliente, incidendo su (quasi) tutti gli utenti
- (ii) Medio: un'anomalia di produzione che ha un impatto medio sull'attività del Cliente, incidendo su un gruppo di utenti
- (iii) Basso: un incidente (di produzione) irrilevante che non ha alcun impatto sull'attività del Cliente

Livello di urgenza:

- (i) Alto: la funzionalità operativa è gravemente condizionata
- (ii) Medio: la funzionalità operativa è limitatamente condizionata
- (iii) Basso: la funzionalità operativa non è oppure è scarsamente condizionata

Livello di urgenza:	Impatto		
	Alto	Medio	Basso
Alto	Critico	Alto	Medio
Medio	Alto	Medio	Basso
Basso	Medio	Basso	Basso

- (b) Orari del Supporto. Il Supporto viene fornito tramite il Portale di Supporto e/o il Telefono di Supporto esclusivamente durante gli “Orari del Supporto”, ossia i normali orari d’ufficio del centro di supporto Mendix a servizio dell’area in cui ha sede il Cliente: dalle 08:00 alle 18:00 Ora Locale, dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi e/o festività nazionali). Ai fini del presente Contratto, per “Ora Locale” si intende il fuso orario del luogo in cui è ubicato il centro di supporto Mendix a servizio dell’area in cui ha sede il Cliente, così come indicato nella tabella che segue. I centri di supporto Mendix osservano i giorni festivi e/o le festività nazionali applicabili previste nella propria ubicazione.

Ubicazione del Centro di Supporto	Responsabile per	Fuso orario
Sud Africa	Sud Africa	SAST (South Africa Standard Time)
Regno Unito	Regno Unito	GMT (Greenwich Mean Time)
USA	Americhe	EST (Eastern Standard Time)
Paesi Bassi	Resto del mondo	CET (Central European Time)

- (c) Tempi di Risposta Previsti per il Rapporto di Anomalia. SISW si impegnerà con ogni mezzo commercialmente ragionevole a fornire una prima risposta a un Rapporto di Anomalia entro i periodi di tempo seguenti in base alla classificazione dei rapporti:

Classe di priorità	Tempi di Risposta	Tempi di Risoluzione
Critica	< 2 ore lavorative	< 8 ore lavorative
Alta	< 8 ore lavorative	Giorno lavorativo successivo
Media	Giorno lavorativo successivo	A discrezione di SISW
Bassa	A discrezione di SISW	A discrezione di SISW

Ai fini del presente Contratto, per “ore lavorative” e “giorni lavorativi” si intendono le ore e i giorni di risposta calcolati esclusivamente durante i normali orari d’ufficio del centro di supporto Mendix a servizio dell’area in cui ha sede il Cliente, così come definita nella presente Sezione.

3.2 Livello Enterprise. I Clienti con livello Enterprise otterranno tutti i vantaggi del livello Pro uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi.

- (a) Orari del Supporto. Il Supporto viene fornito tramite il Portale di Supporto e/o il Telefono di Supporto in qualsiasi momento (24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all’anno).
- (b) Tempi di Risposta Previsti per il Rapporto di Anomalia. SISW si impegnerà con ogni mezzo commercialmente ragionevole a fornire una prima risposta a un Rapporto di Anomalia entro i periodi di tempo seguenti in base alla classificazione dei rapporti:

Classe di priorità	Tempi di Risposta	Tempi di Risoluzione
Critica	< 1 ora	< 4 ore
Alta	< 2 ore lavorative	< 8 ore lavorative
Media	Giorno lavorativo successivo	A discrezione di SISW
Bassa	Giorno lavorativo successivo	A discrezione di SISW

4. MANUTENZIONE DELLE VERSIONI PRECEDENTI. SISW non ha alcun obbligo di mantenere le versioni precedenti della Piattaforma Mendix e, anche se il Cliente richiede e SISW accetta che una versione precedente venga mantenuta per l'uso da parte del Cliente, tra le parti non verrà stabilita alcuna trattativa che richieda a SISW di acconsentire a ulteriori richieste del Cliente di mantenere versioni precedenti della Piattaforma Mendix.

5. MANUTENZIONE, SUPPORTO E DISPONIBILITA' DELL'AMBIENTE DEI SERVIZI CLOUD,

- 5.1. **Servizi Cloud.** Come descritto nei Termini Supplementari della Piattaforma Mendix, la Piattaforma Mendix viene offerta, per criterio predefinito, come una combinazione tra Software in codice oggetto e Servizi Cloud. I termini e le condizioni della presente Sezione sono applicabili esclusivamente ai Servizi Cloud che fanno parte dei Prodotti della Piattaforma Mendix.
- 5.2. **Ambiente e Aggiornamenti.** Il Cliente riconosce che i Servizi Cloud possono essere forniti in un ambiente multiutente e che SISW non è obbligata a gestire separatamente la fornitura dei Servizi Cloud per ogni acquirente, incluso il Cliente. Gli aggiornamenti del software su cui si basano i Servizi Cloud verranno effettuati a discrezione di SISW, con o senza preavviso, e non vi saranno ulteriori costi per il Cliente per l'accesso alle versioni aggiornate dei Servizi Cloud.
- 5.3. **Metriche di Disponibilità del Sistema e Crediti.** Ove SISW non soddisfi i propri obblighi relativi alla Piattaforma Mendix in base ai presenti Termini di Manutenzione Mendix, il Cliente potrà far valere qualsiasi rimedio previsto nella presente Sezione. Qualsiasi rimedio fornito al Cliente costituirà il rimedio unico ed esclusivo a disposizione del Cliente in relazione a un mancato adempimento da parte di SISW degli obblighi previsti dal presente Contratto. Le richieste di risarcimento devono essere presentate in buona fede e accompagnate dalla presentazione di una richiesta di assistenza entro trenta (30) giorni dal termine del mese di calendario in cui SISW non ha rispettato la Metrica di Disponibilità del Sistema. Qualsiasi richiesta di risarcimento non presentata dal Cliente entro il periodo di tempo specificato potrà essere rifiutata da SISW e SISW non avrà ulteriori obblighi nei confronti del Cliente in relazione a tale mancato rispetto della Metrica di Disponibilità del Sistema per la Piattaforma Mendix.

- a) Metrica di Disponibilità del Sistema.

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

La Metrica di Disponibilità del Sistema verrà considerata rispettata se l'Offerta di Servizio applicabile sarà disponibile all'uso (i) per il 99,95% del tempo per le implementazioni di livello Enterprise o (ii) per il 95% del tempo per le implementazioni di livello Pro. Ove SISW non rispetti la Metrica di Disponibilità del Sistema per la Piattaforma Mendix per tre (3) o più volte in un anno di calendario, il Cliente potrà cessare il Contratto senza alcuna penale e riceverà un rimborso pro rata di qualsiasi importo corrisposto per il periodo restante della propria Iscrizione.

Downtime	Il totale del tempo in un mese di calendario durante il quale la Piattaforma Mendix non è disponibile, salvo il Downtime escluso, così come definito qui di seguito.
Downtime Escluso	Qualsiasi Downtime durante un mese di calendario attribuibile a: (i) un Downtime Pianificato entro un Intervallo di Manutenzione Periodico; (ii) qualsiasi Downtime Pianificato di cui il Cliente abbia ricevuto notifica con almeno 24 ore di anticipo; oppure (iii) mancata disponibilità causata da fattori al di fuori del controllo ragionevole di SISW, ad esempio eventi imprevedibili e inevitabili nonostante sia stata prestata la dovuta diligenza.
Intervallo di Manutenzione Periodico	Il periodo regolare durante il quale SISW potrà pianificare un Downtime ai fini della manutenzione o dell'aggiornamento dei Servizi Cloud, così come indicato nei presenti Termini di Manutenzione Mendix.
Downtime Pianificato	Downtime per un'Offerta di Servizio pianificato da SISW e previsto dalla Sezione 5.3b) del presente SLA, "Intervalli di Manutenzione"
Tempo Totale	Il totale del tempo in un mese di calendario, meno l'eventuale Downtime Escluso
Uptime	Il totale del tempo in un mese di calendario durante il quale un'Offerta di Servizio è disponibile per l'uso di produzione.

- b) Intervalli di Manutenzione. Al fine di garantire il corretto funzionamento della Piattaforma Mendix, vengono emessi regolarmente aggiornamenti e fix. Qualsiasi manutenzione che debba essere effettuata ai Servizi Cloud sarà comunicata al Cliente con un preavviso di almeno due settimane. Ove sia necessario eseguire un intervento

manutentivo sui Servizi Cloud su cui le Applicazioni del Cliente funzionano in produzione, condizionando la disponibilità delle Applicazioni del Cliente, SISW contatterà il Cliente per decidere congiuntamente durante quale fascia oraria eseguire detta manutenzione. Sono ammesse eccezioni a discrezione di SISW qualora siano necessari aggiornamenti di sicurezza urgenti o in presenza di situazioni che causano problematiche critiche di produzione o minacce gravi alla sicurezza. Detto intervento manutentivo si configurerà come un Downtime Pianificato al fine di stabilire la Disponibilità del Sistema.

- c) Recovery Time e Recovery Point Objective. SISW offre i seguenti recovery point objective (“RPO”) e recovery time objective (“RTO”) in base ai Diritti per la Piattaforma Mendix:

	Livello Pro	Livello Enterprise
Cloud v3 RPO Backup standard	Backup standard - ogni notte	Backup standard - ogni notte
Cloud v3 RPO con Backup in tempo reale	15 minuti	15 minuti
Cloud v3 RTO	8 Ore di Supporto	4 ore
Cloud v4 RPO Criterio predefinito (Oltre ai Backup standard)	Fino a 15 minuti (disponibile per max 72 ore)	Fino a 15 minuti (disponibile per max 72 ore)
Cloud v4 RTO Criterio predefinito	4 Ore di Supporto	4 Ore di Supporto
Cloud v4 RTO con Ambiente FallBack e Scalabilità orizzontale attivata	N/A	N/A

- d) Backup Standard. Per tutti i Dati del Cliente e Modelli di Applicazione salvati sulla Piattaforma Mendix tramite i Servizi Cloud forniti da SISW, viene effettuato un backup giornaliero per gli ambienti di test, accettazione e produzione (“Backup standard”) che viene salvato presso un centro dati secondario. I Backup Standard sono disponibili tramite il Portale Cloud e sono effettuati come segue:

- Backup notturni: dati risalenti a non oltre due (2) settimane (a partire dal giorno che precede il backup)
- Backup domenicali: dati risalenti a non oltre tre (3) mesi (a partire dal giorno che precede il backup)
- Backup mensili (la prima domenica di ogni mese): dati risalenti a non oltre un (1) anno (a partire dal giorno che precede il backup)

Il Cliente è tenuto ad impostare un protocollo interno per l’utilizzo e la verifica dei backup.