

## Mendix プラットフォーム 製品固有保守サービス条項

本 Mendix プラットフォーム製品固有の保守サービス条項(以下「**Mendix 保守条項**」という。)は SISW 一般保守サービス条項を補足するものであり、MX としてオーダーフォームに特定された製品(以下「**Mendix プラットフォーム製品**」という。)のみに適用されます。本 Mendix 保守条項は、SISW 一般保守サービス条項、EULA 及びその他の適用される補足条項と共に、両当事者間の契約(以下「**本契約**」という。)を形成します。

1. **定義** 本条項で用いられる用語は、本契約の他の箇所で定義されているのと同じ意味を有します。以下に追加の定義は、本 Mendix 保守条項に適用されます。
  - (a) 「**インシデントレポート**」とは、お客様からの問い合わせによるサポート又は変更要求の問い合わせを意味します。
  - (b) 「**電話サポート窓口**」とは、お客様がサポート関連の任意の質問を直接伝達できるように、お客様に対して提供される電話サポートです。
  - (c) 「**システム可用性**」とは、Mendix 保守条項のセクション 5.3.a)の定義に基づき、特定の暦月内にクラウドサービスがお客様から利用可能だった合計時間の割合を指します。
  - (d) 「**階層別サポート**」とは、本 Mendix 保守条項に基づき提供されるマルチレベルの保守サービスを意味します。
  
2. **階層別サポート** Mendix プラットフォームサブスクリプションには、お客様による Mendix プラットフォームの使用をサポートするための保守サービスが含まれますが、アプリケーションに対するサポートはかかるサービスの対象外となります(当該のアプリケーションが、Mendix プラットフォームサブスクリプションの一環として SISW が提供するクラウド環境でホストされていた場合でも)。お客様は、お客様が購入した Mendix プラットフォームサブスクリプションのタイプに対応する階層別サポートレベルに応じて、メンテナンスサービスを受けることができます。これは、該当するオーダーフォームに「プロ」又は「エンタープライズ」レベルとして記載されています。各階層別サポートレベルでは、以下に示す異なるレベルのサービスが利用可能です。
  
3. **プロレベル** お客様は SISW 一般保守サービス条項に明記する保守サービスを受けられます。また、以下の変更と追加サービスが適用されます。
  - (a) 重要度への対応の取り組み SISW は、保守サービスを先着順で速やかに提供するために、商業的に合理的な努力を払うものとし、インシデントレポートは、重要性和複雑性に基づいてエスカレートされます。お客様は、最初に以下の重要度クラスに基づいて、各インシデントレポートを分類します。優先度クラスがお客様によって特定されていない場合、レポートは「中/通常」と見なされます。優先度クラスについては、最終的には SISW の単独の裁量により決定されます。

**影響:**

- (i) 高: お客様の業務に大きな影響を及ぼす高優先度の本番環境インシデントで、(ほぼ)すべてのユーザーに影響するもの
- (ii) 中/通常: お客様の業務に中程度の影響を及ぼす本番環境インシデントで、ユーザーのあるグループに影響するもの
- (iii) 低: お客様の業務に影響を及ぼさない軽微な(本番環境)インシデント

**緊急度:**

- (i) 高: 運用機能に重大な障害がある
- (ii) 中/通常: 運用機能に限定的な障害がある
- (iii) 低: 運用機能にまったくあるいはほとんど障害がない

緊急度	影響		
	高	中/通常	低
高	重大	高	中/通常
中/通常	高	中/通常	低
低	中/通常	低	低

- (b) サポート時間 サポートポータル及び/又は電話サポート窓口を通じたサポートは、「サポート時間」の間のみ提供されます。これは、お客様の所在地のゾーンを担当する SISW サポートセンターの通常の営業時間を意味します。営業時間は、月曜から金曜まで(祝日を除く)の現地時間 8:00 から 18:00 までです。本契約において、「現地時間」とは、下の表に示すように、お客様の所在地のゾーンを担当する Mendix サポートセンターの所在地のタイムゾーンを意味します。Mendix サポートセンターは、所在地の祝日には休業となります。

サポートセンターの所在地	担当地域	タイムゾーン
南アフリカ共和国	南アフリカ共和国	SAST(南アフリカ標準時)
英国	英国	GMT(グリニッジ標準時)
米国	北米・中南米	EST(東部標準時)
オランダ	上記以外の地域	CET(中央ヨーロッパ標準時)

- (c) インシデントレポートの目標応答時間 SISW は、レポート分類に従って、以下の時間内にインシデントレポートに対して最初の応答を提供するために商業的に合理的な努力を払うものとします。

優先度クラス	応答時間	解決時間
重大	<2 営業時間	<8 営業時間
高	<8 営業時間	翌営業日
中/通常	翌営業日	SISW の裁量で決定
低	SISW の裁量で決定	SISW の裁量で決定

本契約において、「営業時間」及び「営業日」とは、本条の定義に従って、お客様の所在地のゾーンを担当する SISW サポートセンターの通常の営業時間の間のみカウントされる時間数及び日数を指します。

- 3.1. **エンタープライズレベル** エンタープライズレベルのお客様は、プロレベルのすべてのサービスに加えて、次の追加のサービスを受けることができます。

- (a) サポート時間 サポートポータル及び/又は電話サポート窓口によるサポートは、あらゆる時間に(1日 24 時間、週 7 日、年 365 日)提供されます。
- (b) インシデントレポートの目標応答時間 SISW は、レポート分類に従って、以下の時間内にインシデントレポートに対して最初の応答を提供するために商業的に合理的な努力を払うものとします。

優先度クラス	応答時間	解決時間
重大	<1 時間	<4 時間
高	<2 営業時間	<8 営業時間
中/通常	翌営業日	SISW の裁量で決定
低	翌営業日	SISW の裁量で決定

4. **前のバージョンの保守** SISW は Mendix プラットフォームの最新のメジャーリリース及びその前の 2 つのメジャーリリースをサポートします。但し、SISW はすべてのメジャーリリースに対し、リリース日から最低 24 か月間はサポートを提供するものとします。

## 5. クラウドサービスの保守及び可用性

- 5.1. **クラウドサービス** Mendix プラットフォーム補足条項に記述されているとおり、Mendix プラットフォームは、デフォルトではオブジェクトコード形式のソフトウェアとクラウドサービスの組み合わせで提供されます。本条の条項及び条件は、Mendix プラットフォーム製品の一部であるクラウドサービスのみにも適用されます。
- 5.2. **環境と更新** お客様は、クラウドサービスがマルチユーザー環境で提供される可能性があり、お客様を含む特定の購入者に対するクラウドサービスの提供を個別に管理する義務を SISW が負わないことに同意します。クラウドサービスに使用されるソフトウェアの更新は、SISW の裁量に基づいて、通知を伴って、あるいは通知なしに行われ、お客様はクラウドサービスの更新されたバージョンにアクセスするために追加料金を請求されることはありません。
- 5.3. **システム可用性指標** 本 Mendix 保守条項の下での Mendix プラットフォームに関する義務を SISW が履行しなかった場合、お客様は本条に記述されている救済を受ける権利が与えられるものとします。お客様に提供される救済は、SISW

が本条項の下で義務の履行を怠ったことに関して、お客様の利用できる唯一かつ排他的な救済です。請求は、信義に従い誠実に、SISW がシステム可用性指標を満たさなかった当該暦月末から 30 日以内にエスカレーションを提出することによって行われる必要があります。指定された期間内にお客様によって提出されなかった請求は、SISW によって拒否される場合があります。この場合、SISW は、その請求に関連する Mendix プラットフォームのシステム可用性指標の不達成に関して、以後いっさいの責任を負いません。

a) システム可用性指標

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

システム可用性指標が達成されたと見なされるのは、該当するサービス提供が利用可能であった時間が、(i)エンタープライズレベル導入の場合は 99.95%、又は(ii)プロレベル導入の場合は 99.50%に達した場合です。SISW が Mendix プラットフォームのシステム可用性指標を 1 暦年内に 3 回以上達成できなかった場合、お客様は違約金なしに本契約を終了でき、支払い済み料金のうちサブスクリプションの残り期間に対応する割合の払い戻しを受けることができます。

<b>ダウンタイム</b>	以下で定義される除外されるダウンタイムを除き、暦月内で Mendix プラットフォームが利用できなかったすべての時間。
<b>除外されるダウンタイム</b>	暦月内のダウンタイムのうち、以下に起因するものすべて。  (i) 定期メンテナンス期間内の予定されたダウンタイム (ii) その他の予定されたダウンタイムで、実施より 24 時間以上前にお客様に通知されたもの、又は (iii) 合理的な注意を払ったとしても避けることができなかった予測不能な事象など、SISW の合理的な支配を超えた要因によって生じる利用不可能性。
<b>定期メンテナンス期間</b>	本 Mendix 保守条項の規定に基づいて、クラウドサービスの保守又はアップグレードのために SISW がダウンタイムを予定する可能性がある定期的な期間。
<b>予定されたダウンタイム</b>	本 SLA の 5.3.b)「メンテナンス期間」の規定に基づいて SISW によって予定されるサービス提供のダウンタイム
<b>合計時間</b>	除外されるダウンタイムを除く暦月内の全時間
<b>アップタイム</b>	サービス提供がプロダクション用途に利用可能であった暦月内のすべての時間。

b) メンテナンス期間 Mendix プラットフォームのスムーズな動作を維持するため、更新や修正が定期的リリースされています。クラウドサービスに対する保守作業が必要な場合には、2 週間以上前にお客様に通知されます。お客様のアプリケーションが本番稼働しているクラウドサービスに対して、お客様のアプリケーションの可用性に影響する保守作業を実行する必要がある場合、SISW は、保守作業の実施日程について相互に合意するため、お客様と協議します。緊急のセキュリティ更新や、本番環境の重大な問題あるいは重大なセキュリティ脅威を引き起こしている問題に対処する必要がある場合、SISW の裁量により例外が設けられることがあります。このような通知された保守作業は、システム可用性の判定にあたっては予定されたダウンタイムと見なされます。

c) 回復時間及び回復ポイント目標 SISW は、Mendix プラットフォーム資格に対して以下に示す回復ポイント目標(以下「RPO」という。)及び回復時間目標(以下「RTO」という。)を提供しています。

	プロレベル	エンタープライズレベル
クラウド v3 RPO 標準バックアップ	標準バックアップ - 夜間	標準バックアップ - 夜間
クラウド v3 RPO リアルタイムバックアップ	15 分	15 分
クラウド v3 RTO	8 サポート時間	4 時間
クラウド v4 RPO デフォルト (標準バックアップに加えて)	最大 15 分 (最大 72 時間利用可能)	最大 15 分 (最大 72 時間利用可能)

クラウド v4 RTO デフォルト	4 サポート時間	4 サポート時間
クラウド v4 RTO フォールバック環境及び水平スケーリング有効	該当なし	該当なし

d) 標準バックアップ SISW が提供するクラウドサービスを通じて Mendix プラットフォームに保存されたすべてのお客様データ及びアプリケーションモデルに対して、テスト、受け入れ、本番環境では 1 日 1 回のバックアップが行われ(以下「標準バックアップ」という。)、二次データセンターに保存されます。標準バックアップは、クラウドポータルを通じて利用でき、以下のように実行されます。

- 夜間バックアップ: 最長 2 週間の履歴(バックアップ実行の前日を起点とする)
- 日曜バックアップ: 最長 3 週間の履歴(バックアップ実行の前日を起点とする)
- 月次バックアップ(毎月第 1 日曜日): 最長 1 年の履歴(バックアップ実行の前日を起点とする)

バックアップの使用とテストに関する内部プロトコルの作成はお客様の責任となります。

5.4. **Mendix プラットフォーム及びアプリケーションのパフォーマンス** SISW は Mendix プラットフォームのパフォーマンス(メモリ、ストレージ、CPU 使用量、ネットワーク接続を含む)を積極的に監視しますが、アプリケーションは除きます(当該のアプリケーションが、Mendix プラットフォームサブスクリプションの一環として SISW が提供するクラウド環境でホストされていた場合でも)。お客様は、お客様のアプリケーションのパフォーマンスを監視する責任を負います。お客様は「クラウドポータル」を介して、Mendix プラットフォーム上でのアプリケーションの監視と警告を利用することができます。お客様は最初に SISW の書面による事前承諾を得ずに、Mendix プラットフォームのパフォーマンスの完全性を妨害又は阻害することが合理的に予測される負荷試験、パフォーマンス試験、類似の試験などの行為を意図的に行うことはできません。