

Платформа Mendix

Особые условия Услуг по обслуживанию продукта

Настоящие Особые условия Услуг по обслуживанию для продуктов на платформе Mendix («Условия обслуживания Mendix») дополняют Общие условия Услуг по обслуживанию СИСВ и применяются исключительно к продуктам, указанным в Бланке заказа как «МХ» («Продукты на платформе Mendix»). Настоящие Условия обслуживания Mendix вместе с Общими условиями Услуг по обслуживанию СИСВ, EULA и другими применимыми Дополнительными условиями образуют соглашение между сторонами («Договор»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ** Термины в настоящем документе, начинающиеся с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре. Для Условий обслуживания Mendix применимы следующие определения:
 - (a) «Отчет об инциденте» – запрос Заказчика, касающийся поддержки или изменения.
 - (b) «Телефон поддержки» — поддержка по телефону, предлагаемая Заказчиком, которая позволяет им напрямую обращаться с любыми вопросами, касающимися поддержки.
 - (c) «Доступность системы» — суммарное относительное время, когда Облачные сервисы были доступны для использования Заказчиком в течение определенного календарного месяца, как определено в разделе 4.3.а) настоящих Условий обслуживания Mendix.
 - (d) Термин «Многоуровневая поддержка» означает несколько уровней обслуживания, предлагаемых в рамках настоящих Условий обслуживания Mendix.

2. **МНОГОУРОВНЕВАЯ ПОДДЕРЖКА.** Подписки на платформу Mendix включают в себя Услуги по обслуживанию для использования Заказчиком платформы Mendix. При этом такие услуги не включают поддержку Приложений, даже если эти Приложения размещены в облачной среде, предоставленной компанией СИСВ в рамках Подписки на платформу Mendix. Заказчик будет получать Услуги по обслуживанию согласно уровню Многоуровневой поддержки, который соответствует типу Подписки на платформу Mendix, приобретенной Заказчиком и указанной в соответствующем Форме заказа: уровень «Pro» или «Enterprise». Каждый уровень Многоуровневой поддержки предлагает разные уровни услуг, как описано ниже.
 - 2.1. **Уровень Pro.** Заказчик получит обслуживание, как описано Общими условиями обслуживания, со следующими изменениями и дополнительными услугами:
 - (a) Обязательства по реагированию в зависимости от степени важности. СИСВ будет принимать все коммерчески обоснованные меры по своевременному предоставлению Услуг по обслуживанию по принципу простой очередности. Отчеты по инцидентам присваиваются различные степени важности и сложности. Заказчик изначально классифицирует каждый Отчет по инциденту в соответствии со следующими классами приоритета. Если Заказчик не указал класс приоритета, то автоматически будет установлен класс «Средний/общий». Окончательный класс приоритета устанавливает СИСВ по своему усмотрению.

Влияние:

- (i) Высокий: производственный инцидент высокого приоритета, которые оказывает большое влияние на деятельность Заказчика и затрагивает (практически) всех пользователей
- (ii) Средний/общий: производственный инцидент, который оказывает среднее влияние на деятельность Заказчика и затрагивает некоторую группу пользователей
- (iii) Низкий: тривиальный (производственный) инцидент, который не оказывает влияние на деятельность Заказчика

Срочность:

- (i) Высокая: рабочие функции значительно нарушены
- (ii) Средний/общий: рабочие функции немного нарушены
- (iii) Низкая: рабочие функции не нарушены/минимально нарушены

Срочность	Влияние		
	Высокий	Средний/общий	Низкий
Высокий	Критический	Высокий	Средний/общий
Средний/общий	Высокий	Средний/общий	Низкий
Низкий	Средний/общий	Низкий	Низкий

- (b) Часы работы службы поддержки. Поддержка через Портал поддержки и/или по телефону службы поддержки осуществляется только в «Часы работы службы поддержки», то есть в стандартные часы работы центра поддержки СИСВ, работающего в том же часовом поясе, где находится Заказчик: с 08:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу (кроме государственных праздников и/или официальных выходных дней). Для целей настоящего Договора под «местным временем» понимается часовой пояс в том месте, где расположен центр поддержки Mendix, обслуживающий часовой пояс, где находится Заказчик, как показано в следующей таблице. Центры поддержки Mendix не работают в дни национальных праздников и/или официальных выходных в своей стране.

Местоположение центра поддержки	Обслуживает	часовой пояс
Южная Африка	Южная Африка	SAST (южноафриканское стандартное время)
Великобритания	Великобритания	GMT (среднее гринвичское время)
США	Северная и Южная Америка	EST (Восточное время США)
Нидерланды	Остальные страны	CET (Центральноевропейское время)

- (c) Предполагаемое время ответа на отчеты по инцидентам. СИСВ будет принимать все коммерчески обоснованные меры, чтобы предоставить первый ответ на Отчет об инциденте в течение следующих периодов времени в соответствии с классификацией отчетов:

Класс приоритета	Время реагирования	Время решения
Критический	< 2 рабочих часов	< 8 рабочих часов
Высокий	< 8 рабочих часов	Следующий рабочий день
Средний/общий	Следующий рабочий день	По усмотрению СИСВ
Низкий	По усмотрению СИСВ	По усмотрению СИСВ

Для целей настоящего Договора под «часами работы» и «рабочими днями» понимаются часы, соответствующие дни, которые считаются только в течение обычных часов работы центра поддержки СИСВ, отвечающего за обслуживание в часовом поясе, где находится Заказчик, как определено в настоящем Разделе.

2.2. Уровень Enterprise. Заказчики уровня «Enterprise» получают все преимущества уровня «Pro», а также следующие дополнительные преимущества.

- (a) Часы работы службы поддержки. Поддержка через портал поддержки и/или по телефону службы поддержки будет предоставляться в любое время (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году).
- (b) Предполагаемое время ответа на отчеты по инцидентам. СИСВ будет принимать все коммерчески обоснованные меры, чтобы предоставить первый ответ на Отчет об инциденте в течение следующих периодов времени в соответствии с классификацией отчетов:

Класс приоритета	Время реагирования	Время решения
Критический	< 1 часа	< 4 часов
Высокий	< 2 рабочих часов	< 8 рабочих часов
Средний/общий	Следующий рабочий день	По усмотрению СИСВ
Низкий	Следующий рабочий день	По усмотрению СИСВ

3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРЕДЫДУЩИХ ВЕРСИЙ. СИСВ поддерживает только текущую основную версию и две предыдущих основных версии платформы Mendix. При этом СИСВ должен как минимум поддерживать любую основную версию в течение минимального периода, равного 24 месяцам с даты выпуска версии.

4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПОДДЕРЖКА И ДОСТУПНОСТЬ СРЕДЫ ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ.

4.1 Облачные услуги. Как описано в дополнительных условиях для платформы Mendix, платформа Mendix по умолчанию

предлагается в виде сочетания программного обеспечения в форме объектного кода и облачных услуг. Условия и положения настоящего раздела применяются только к облачным услугам, которые являются частью Продуктов на платформе Mendix.

4.2 Среда и обновления. Заказчик понимает, что облачные услуги могут предоставляться в многопользовательской среде и что СИСВ не обязан осуществлять отдельное управление предоставлением облачных услуг для какого-либо покупателя, включая Заказчика. Обновление программного обеспечения для облачных услуг выполняется по усмотрению СИСВ, который может уведомлять или не уведомлять Заказчика, а также Заказчик не должен дополнительно оплачивать доступ к обновленным версиям облачных услуг.

4.3 Показатели доступности системы. Если СИСВ не сможет выполнить свои обязательства в отношении платформы Mendix в соответствии с настоящими Условиями обслуживания Mendix, то Заказчик будет иметь право на любые средства судебной защиты, описанные в настоящем разделе. Любые средства правовой защиты, предоставленные Заказчику, будут являться единственным и исключительным средством правовой защиты, доступным Заказчику в случае невыполнения СИСВ своих обязательств по данному Договору. Претензии должны подаваться добросовестно, путем отправки запроса на получение технической поддержки в течение 30 (тридцати) дней после окончания соответствующего календарного месяца, в котором СИСВ не обеспечил соответствие показателя доступности системы. СИСВ имеет право отклонить все претензии, отправленные с нарушением указанного срока, а также СИСВ не будет нести дальнейших обязательств перед Заказчиком относительно данного случая несоответствия показателя доступности системы для платформы Mendix.

а) Показатель доступности системы.

$$\text{Доступность системы (в \%)} = \frac{\text{Время работоспособности (в секундах) в течение календарного месяца}}{\text{Общее время (в секундах) в течение календарного месяца}}$$

Показатель доступности системы считается достигнутым, если программа обслуживания доступна для использования (i) 99,95 % всего времени при использовании услуг уровня «Enterprise» или (ii) 99,50% всего времени при использовании услуг уровня «Pro». Если СИСВ не может обеспечить показатель доступности системы для платформы Mendix три (3) или более раз в календарном году, то Заказчик имеет право расторгнуть Договор без штрафных санкций и получить пропорциональную компенсацию суммы, уплаченной за оставшийся период Подписки.

Простой	Суммарное время в календарном месяце, когда платформа Mendix недоступна, за исключением Исключенного простоя, описанного
Исключенный простой	Суммарное время простоя в течение календарного месяца, которое можно отнести к следующим категориям: (i) Плановый простой в пределах Регулярного периода технического обслуживания; (ii) любой другой Плановый простой, о котором Заказчик был уведомлен не позднее чем за 24 часа до начала такого Планового простоя; (iii) недоступность, возникшая по причине, находящейся вне разумного контроля СИСВ, например, непредсказуемые и непредвиденные ситуации, которые нельзя было избежать даже при соблюдении разумных мер предосторожности.
Регулярные периоды технического обслуживания	Регулярный период, в течение которого СИСВ может запланировать Простой для проведения обслуживания или обновлений Облачных услуг, как определено в настоящих Условиях обслуживания Mendix.
Плановый простой	Простой в работе Программы обслуживания, запланированный СИСВ, как указано в статье 0.b) «Периоды технического обслуживания» Программы обслуживания» данных Условий.
Общее время	Общий период времени в течение календарного месяца, кроме периодов Исключенных простоев
Время работоспособности	Общий период в течение календарного месяца, когда Программа обслуживания пригодна для использования по назначению.

б) Периоды технического обслуживания. Чтобы обеспечить надлежащую работу платформы Mendix, для нее регулярно

выпускаются обновления и исправления. О любом техническом обслуживании, которое необходимо провести для облачных услуг, Заказчику должно быть объявлено не менее чем за две недели. Если требуется провести техническое обслуживание Облачных услуг, которые используются для выполнения Приложений Заказчика в производственной среде, и это обслуживание отразится на доступности Приложений Заказчика, СИСВ вместе с Заказчиком согласуют временной период для проведения подобного обслуживания. В отношении срочности обновлений системы безопасности или проблем, которые могут привести к критическим проблемам на производстве или серьезным угрозам для безопасности, могут быть сделаны исключения по усмотрению СИСВ. Все подобные процедуры согласованного технического обслуживания будут считаться Плановым простоем в целях определения доступности системы.

- с) Директивное время восстановления и директивный срок восстановления. СИСВ предлагает следующие значения директивного времени восстановления («RPO») и директивного срока восстановления («RTO») для платформы Mendix:

	Уровень Pro	Уровень Enterprise
Стандартное резервное копирование Cloud v3 RPO	Стандартное резервное копирование — в ночное время	Стандартное резервное копирование — в ночное время
Директивное время восстановления Cloud v3 с резервным копированием в реальном времени	15 минут	15 минут
Директивный срок восстановления Cloud v3	8 часов работы службы поддержки	4 часа
Директивное время восстановления по умолчанию для Cloud v4 (в дополнение к стандартному резервному копированию)	До 15 минут (доступно до 72 часов)	До 15 минут (доступно до 72 часов)
Директивный срок восстановления по умолчанию для Cloud v4	4 часа работы службы поддержки	4 часа работы службы поддержки
Директивный срок восстановления Cloud v4 при наличии резервной среды и включенном горизонтальным масштабированием	Не применимо	Не применимо

- d) Стандартное резервное копирование. Для всех данных Заказчика и моделей приложений, сохраняемых на платформе Mendix с использованием Облачных услуг, которые предоставляет СИСВ, резервное копирование выполняется ежедневно для сред тестирования, приемки и производства («Стандартное резервное копирование»), резервные копии хранятся в отдельном ЦОД. Стандартное резервное копирование выполняется с помощью облачного портала следующим образом:

- Резервное копирование в ночное время: история не более чем за две (2) недели (считая от дня, предшествующего выполнению резервной копии)
- Резервное копирование по воскресеньям: история не более чем за три (3) месяца (считая от дня, предшествующего выполнению резервной копии)
- Ежемесячные резервные копии (первое воскресенье каждого месяца): история не более чем за один (1) год (считая от дня, предшествующего выполнению резервной копии)

За настройку внутреннего протокола для использования и тестирования резервных копий отвечает Заказчик.

- 4.4 Производительность платформы Mendix и приложений.** СИСВ ведет активный мониторинг производительности платформы Mendix (включая память, хранилище, использование ЦП и сетевые подключения), за исключением Приложений, даже если эти Приложения размещены в облачной среде, предоставленной СИСВ в рамках Подписки на платформу Mendix. За мониторинг производительности своих Приложений отвечает Заказчик. Мониторинг приложений и оповещения, касающиеся платформы Mendix, предоставляются для Заказчиков через «Облачный портал». Без предварительного письменного согласия СИСВ Заказчик не вправе по своему желанию выполнять какие-либо действия, например тест нагрузки, тесты производительности или аналогичные тесты, которые с разумной степенью вероятности могут вступить в конфликт или нарушать целостность или снижать производительность платформы Mendix.