

Niniejsze Warunki dodatkowe Mendix („Warunki Mendix”) zmieniają Uniwersalną umowę z klientem („UCA”) między Klientem a firmą Siemens wyłącznie w odniesieniu do Ofert o przypisanym kodzie alfanumerycznym MX, MDX lub MNDX albo w przypadku Zamówień, w których istnieją odniesienia do Warunków Mendix. Niniejsze Warunki Mendix wraz z umową UCA i innymi odpowiednimi Warunkami dodatkowymi tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”). Oferty w ramach niniejszych Warunków Mendix dotyczą przede wszystkim Usług w chmurze.

1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia napisane wielką literą mają znaczenie zgodne z definicją zawartą w innym miejscu Umowy. Do niniejszych Postanowień dotyczących Platformy Mendix odnoszą się następujące definicje dodatkowe:

„Podmiot powiązany” oznacza każdą jednostkę, która kontroluje, jest kontrolowana lub podlega ogólnej kontroli przez lub wobec Klienta, przy czym „kontrola” oznacza w tym przypadku własność, pośrednią lub bezpośrednią, większości wyemitowanych akcji jednostki.

„Aplikacja” oznacza rozwiązanie programowe lub system stworzony i wdrożony w środowisku produkcyjnym przy użyciu Platformy Mendix, reprezentujący wynik technik modelowania wizualnego z określonymi funkcjami, cechami i interfejsami użytkownika zaspokajającymi określone wewnętrzne potrzeby biznesowe i przypadki użycia określone przez Klienta, stworzony przez Upoważnionego użytkownika.

„Dane aplikacji” oznaczają Treści, które są używane, tworzone, zarządzane, przetwarzane i/lub przechowywane w Aplikacji zgodnie z Modelem aplikacji. Dane aplikacji mogą, według wyłącznego uznania Klienta, obejmować wszelkie informacje dotyczące możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, w tym różne kategorie danych wrażliwych.

„Model aplikacji” oznacza graficzną reprezentację Aplikacji oraz zależności między komponentami infrastruktury wymaganymi do obsługi lub zapewnienia funkcjonalności Aplikacji.

„Użytkownik aplikacji” oznacza nazwanego użytkownika będącego osobą upoważnioną przez Klienta do uzyskiwania dostępu do Aplikacji Klienta przy użyciu unikalnych danych logowania, które umożliwiają identyfikację jednej konkretnej osoby, jak również każdy system zewnętrzny, który uzyskuje dostęp do Aplikacji lub do którego Aplikacja uzyskuje dostęp. Szczegóły subskrypcji w Zamówieniu określają Uprawnienia związane z Użytkownikami aplikacji i obowiązujące opłaty.

„Upoważniony użytkownik” oznacza pracownika lub Upoważnionego przedstawiciela Klienta bądź jego Podmiotu powiązanego, który jest upoważniony do uzyskiwania dostępu do Platformy Mendix i korzystania z niej w imieniu i na rzecz Klienta lub jego Podmiotu powiązanego oraz który utworzył swoje osobiste konto Mendix. W tym przypadku „Upoważniony przedstawiciel” oznacza osobę, która musi uzyskiwać dostęp do Platformy Mendix w celu udzielania wsparcia firmie Klienta lub jego Podmiotu powiązanego jako konsultant, przedstawiciel lub podwykonawca albo jakkolwiek inna osoba wyraźnie uprawniona na mocy niniejszych Warunków Mendix do uzyskiwania dostępu do Platformy Mendix i korzystania z niej. Nie ma żadnych dalszych obostrzeń ani ograniczeń dotyczących liczby Upoważnionych użytkowników.

„Warunki ochrony danych” oznaczają warunki ochrony danych dostępne na stronie www.siemens.com/dpt/sw w zakresie, w jakim mają one zastosowanie do firmy Siemens działającej jako podmiot przetwarzający dane osobowe dostarczone przez Klienta, w tym listę odpowiednich podmiotów wtórnie przetwarzających dane osobowe.

„Dokumentacja” ma znaczenie nadane jej w Umowie, którą można znaleźć na stronie docs.mendix.com.

„Usługi eksperckie” oznaczają usługi konsultingowe, profesjonalne i/lub niestandardowe mające na celu wdrożenie platformy i umożliwienie Klientowi niezależnego i skutecznego tworzenia wysokiej jakości aplikacji o wysokiej wartości na Platformie Mendix, które mają być dostarczane przez firmę Siemens Klientowi w ramach Zamówienia.

„System wysokiego ryzyka” oznacza urządzenie lub system, który wymaga skuteczniejszych i bardziej niezawodnych środków bezpieczeństwa. Można spodziewać się, że awaria takiego urządzenia lub systemu może bezpośrednio prowadzić do śmierci, urazu lub katastrofalnych szkód materialnych. Systemy wysokiego ryzyka mogą być elementem kluczowej infrastruktury, urządzeń lub systemów medycznych, systemów nawigacji lub komunikacji samolotów, pociągów, łodzi lub pojazdów, systemów kontroli lotów, systemów broni, instalacji jądrowych, elektrowni, systemów i placówek medycznych oraz placówek transportowych.

„Platforma Mendix” oznacza Usługi w Chmurze i Oprogramowanie dostarczane przez firmę Siemens w formie usługi („as a service”) jako niskokodową platformę Mendix do tworzenia aplikacji, obejmującą komponenty, które umożliwiają realizację etapów cyklu życia aplikacji (tworzenie pomysłów, opracowywanie, wdrażanie, testowanie i bieżące zarządzanie portfelem aplikacji w chmurze lub lokalnie) z wykorzystaniem technik modelowania wizualnego, komponentów typu „przeciągnij i upuść” i szablonów wbudowanych, takich jak m.in. Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro i Mendix Support Portal, jak opisano w Dokumentacji. Aby uniknąć wątpliwości, (i) Mendix Studio Pro jako niskokodowe IDE dostarczane jest jako Oprogramowanie, a (ii) Aplikacje, Dane aplikacji i Modele aplikacji w sposób oczywisty nie stanowią części Platformy Mendix.

„Terytorium” oznacza cały świat (podlega to zobowiązaniom Klienta na przykład w zakresie zgodności z kontrolą eksportu i obowiązującymi przepisami prawa oraz AUP na podstawie Umowy), o ile w Zamówieniu nie określono obszaru geograficznego.

2. WARUNKI OGÓLNE

2.1 Upoważniony dostęp i użytkowanie. Zgodnie z Umową dostęp do Platformy Mendix i korzystanie z niej są ograniczone wyłącznie do Upoważnionych użytkowników w danym Terytorium podczas Okresu subskrypcji. W Okresie subskrypcji Aplikacje Klienta mogą być

używane przez Użytkowników aplikacji oraz mogą oni uzyskiwać dostęp do Aplikacji Klienta według wyłącznego uznania Klienta, ale zawsze zgodnie z (i) Umową, (ii) Uprawnieniami oraz (iii) obowiązującymi przepisami ustawowymi i wykonawczymi.

- 2.2 Zmiany w Warunkach dodatkowych; Rozszerzenie Ofert. Firma Siemens może aktualizować niniejsze Warunki Mendix w Okresie subskrypcji, jeśli taka aktualizacja (a) nie ma istotnego negatywnego wpływu na prawa Klienta (np. w odniesieniu do Uprawnień lub poziomów usług) oraz (b) nie powoduje istotnego obniżenia środków bezpieczeństwa utrzymywanych przez firmę Siemens w odniesieniu do Platformy Mendix. Powyższy warunek nie ogranicza uprawnień firmy Siemens do wprowadzania zmian w niniejszych Warunkach Mendix (i) w celu zachowania zgodności z obowiązującym prawem, (ii) w celu rozwiązania istotnego zagrożenia bezpieczeństwa, (iii) w celu odzwierciedlenia zmian wprowadzonych na Platformie Mendix zgodnie z dowolnym postanowieniem dotyczącym zmiany w Umowie lub (iv) w celu dostosowania ich do nowych funkcji, uzupełnień, ulepszeń, możliwości lub dodatkowych Usług w chmurze bądź Oprogramowania udostępnianych w ramach Platformy Mendix bez dodatkowych opłat. Gdy Klient korzysta z takich nowych funkcji, uzupełnień, ulepszeń, możliwości lub Usług w chmurze bądź Oprogramowania, stosuje się aktualne Warunki Mendix dostępne na stronie www.siemens.com/sw-terms/supplements. We wszystkich innych przypadkach, jeśli aktualizacja Warunków Mendix w Okresie subskrypcji ma zastosowanie do Klienta, firma Siemens dołoży wszelkich uzasadnionych z biznesowego punktu widzenia starań, aby powiadomić Klienta o takiej zmianie z co najmniej 90-dniowym wyprzedzeniem lub zgodnie z postanowieniami dotyczącymi powiadomienia określonymi w innym miejscu Umowy.
- 2.3 Obowiązki Klienta. Klient jest i pozostaje odpowiedzialny za (a) planowanie, wdrażanie i/lub instalowanie zmian dotyczących aktualizacji i uaktualnień zarówno Oprogramowania, jak i Aplikacji Klienta, (b) przestrzeganie minimalnych wymagań systemowych dla różnych części Platformy Mendix, jak określono w Dokumentacji, oraz (c) dalsze korzystanie z Platformy Mendix po dacie końca cyklu życia, jak określono poniżej. Mendix dołoży wszelkich starań, aby terminowo publikować aktualne informacje o wersjach i wymaganiach systemowych w ramach Dokumentacji. Ponadto Klient jest i pozostaje odpowiedzialny za korzystanie z Platformy Mendix w odniesieniu do Systemów wysokiego ryzyka.
- 2.4 Korzystanie z Systemów wysokiego ryzyka. Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że (i) firma Siemens nie zaprojektowała Platformy Mendix do obsługi Systemów wysokiego ryzyka ani do użytku w ramach Systemów wysokiego ryzyka, przy czym funkcjonowanie Systemu wysokiego ryzyka zależy od prawidłowego funkcjonowania Platformy Mendix lub Aplikacji Klienta oraz (ii) firma Siemens nie ma wpływu na wynik przetwarzania Danych aplikacji. Klient zabezpieczy firmę Siemens, jej podmioty powiązane, podwykonawców i ich przedstawicieli przed wszelkimi roszczeniami, odszkodowaniami, grzywnami i kosztami (w tym honorariami prawników i wydatkami związanymi z prawnikami) związanymi w jakikolwiek sposób z korzystaniem z Platformy Mendix lub Aplikacji Klienta do obsługi Systemów wysokiego ryzyka ani do użytku w ich ramach oraz zwolni ich z tych roszczeń, odszkodowań, grzywn i kosztów, a Klient zrekompensuje firmie Siemens wszelkie wynikające z tego tytułu straty i wydatki.
- 2.5 Data końca cyklu życia. Firma Siemens zdaje sobie sprawę, że Klient może mieć uzasadnione powody, aby nie dokonywać natychmiastowego uaktualnienia do nowej głównej wersji Platformy Mendix, gdy stanie się ona dostępna. Niemniej firma Siemens będzie zapewniać pomoc techniczną w zakresie bieżącej głównej wersji i 2 wcześniejszych głównych wersji Platformy Mendix. Firma Siemens zobowiązuje się do wspierania każdej głównej wersji przez co najmniej 24 miesiące od daty jej wydania oraz wyda co najmniej 2 główne wersje przed uznaniem głównej wersji za wersję po „dacie końca cyklu życia”. Po przekroczeniu daty końca cyklu życia firma Siemens nie będzie już udzielać jakichkolwiek gwarancji na żadną wersję Platformy Mendix. Wsparcie dotyczące Platformy Mendix opisano szczegółowo poniżej.
- 2.6 Dane aplikacji i Model aplikacji. Model aplikacji i Dane aplikacji będą traktowane poufnie i zgodnie z Warunkami ochrony danych oraz systemem zarządzania bezpieczeństwem informacji Mendix. Firma Siemens nie nabeździe żadnego tytułu ani prawa własności do Danych aplikacji ani Modelu aplikacji w ramach niniejszej Umowy. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dokładność, integralność i jakość Danych aplikacji do zastosowania w ramach Aplikacji, za jej pomocą lub przez Aplikację. Firma Siemens nie będzie mieć dostępu do Danych aplikacji ani Modelu aplikacji ani nie będzie ponosić za nie odpowiedzialności, z wyjątkiem przypadków określonych w punkcie 3.4 (Chmura Mendix) poniżej. Zwolnienie z odpowiedzialności przewidziane przez Klienta w związku z Treściami Klienta, jak określono w punkcie 5.5 umowy UCA, oraz obowiązki Klienta określone w punkcie 5.7 umowy UCA mają zastosowanie do Danych aplikacji i je obejmują.
- 2.7 Skutki wygaśnięcia lub rozwiązania. Obok punktów określonych w umowie UCA jako obowiązujące po jej rozwiązaniu, prawa i obowiązki określone w punktach 2.4 (Korzystanie z Systemów wysokiego ryzyka), 2.5 (Data końca cyklu życia), 2.6 (Dane aplikacji i Model aplikacji) oraz 4 (Ochrona Platformy Mendix) niniejszych Warunków Mendix będą nadal obowiązywać po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.

3 WARUNKI SZCZEGÓŁOWE

- 3.1 Plan. Zamówienie przedstawia plan subskrypcji Platformy Mendix, który określa jej cechy, funkcje i dane szczegółowe, do których Klient będzie mieć dostęp, oraz liczbę Aplikacji, którą taki plan obejmuje.
- 3.2 Środowiska. Aplikacje wymagają wdrożenia w co najmniej jednym środowisku, na przykład w środowiskach testowym, akceptacyjnym i produkcyjnym. Typy środowisk są zamienne. Liczba Aplikacji podana w Zamówieniu odnosi się do maksymalnej liczby środowisk produkcyjnych. Aplikacje mogą być wdrażane w środowiskach Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud lub Mendix for Server-Based Deployment.
- 3.3 Opcje wdrażania. Zamówienie przedstawia dostępne dla Klienta opcje wdrażania, obowiązujące opłaty i może obejmować Mendix Cloud (globalną chmurę publiczną obsługiwaną przez Mendix), Mendix for Private Cloud (wirtualną, prywatną chmurę opartą na usługach Kubernetes świadczonych np. przez Microsoft Azure, AWS oraz RedHat OpenShift, obsługiwaną przez Klienta lub partnerów hostingowych Klienta), Mendix Cloud Dedicated (dedykowany przypadek chmury Mendix Cloud z jednym najemcą, obsługiwany przez Mendix), i/lub Mendix For Server-Based Deployment¹ (wdrożenie oparte na systemie Windows lub Linux zarządzane przez Klienta lub jego partnera hostingowego).

¹ Odnosi się do opartego na serwerze wdrożenia Aplikacji Klienta i silnika Mendix Runtime na terenie obiektu. Usługi programistyczne, takie jak Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace i Mendix Team Server, są dostarczane jako rozwiązanie hostowane.

- 3.4 Mendix Cloud. Gdy Klient zdecyduje się wdrożyć i uruchomić swoje Aplikacje w Mendix Cloud, będą obowiązywać następujące zasady:
- 3.4.1 Dostępność, osiągalność. Firma Siemens zobowiązuje się zapewnić infrastrukturę chmurową i obsługiwać ją w taki sposób, aby Aplikacje, w tym Dane aplikacji, były dostępne i osiągalne dla Użytkowników aplikacji Klienta zgodnie z obowiązkami w zakresie bezpieczeństwa Platformy Mendix (według punktu 4 poniżej) oraz zgodnie z mającymi zastosowanie poziomami wsparcia i usług (według punktu 6 poniżej).
- 3.4.2 Warunki ochrony danych. Dla celów świadczenia usług Mendix Cloud Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, hostowanie i przechowywanie Danych aplikacji w dostępnych regionach Mendix Cloud wybranych przez Klienta (według punktu 5 poniżej), zawsze zgodnie z Warunkami ochrony danych i w tym celu firmę Amazon Web Services, Inc. i jej podwykonawców wymienionych na liście podwykonawców firmy Siemens uznaje się za upoważnionych podwykonawców.
- 3.4.3 Możliwość pobrania i przeniesienia danych. Klient może pobierać wszystkie Dane aplikacji i Modele aplikacji zgodnie z ustalonymi i uzasadnionymi procedurami dostępu do systemu w dowolnym momencie w trakcie Okresu subskrypcji i nie później niż 30 dni po rozwiązaniu Umowy lub wygaśnięciu Okresu subskrypcji, w zależności od tego co nastąpi wcześniej. Po upływie tego okresu firma Siemens nie będzie już zobowiązana do przechowywania, ochrony, tworzenia kopii zapasowych i/lub udostępniania Danych aplikacji lub Modeli aplikacji, i usunie je, chyba że obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
- 3.4.4 Zasoby w chmurze. Każde środowisko wdrożone w Mendix Cloud wymaga własnej jednostki pojemności zasobów w chmurze, jak opisano w dalszej części Dokumentacji. Zamówienie określa Uprawnienia Klienta w odniesieniu do pakietów zasobów w chmurze wybranych przez Klienta.
- 3.5 Expert Services. Jeśli Zamówienie (lub SOW) obejmuje usługi Expert Services, zostaną one zapewnione w kompetentny sposób i świadczone z wykorzystaniem uzasadnionych umiejętności, z dbałością i starannością według metodyk adaptacyjnych (cechujących się adaptacyjnym planowaniem, samoorganizacją i krótkimi terminami realizacji). Żadne prawa nie mogą zostać wywiedzione z jakiegokolwiek określenia zakresu pracy (SOW) lub podobnego typu dokumentu, który określa oczekiwany wynik jakiegokolwiek pracy wykonywanej przez firmę Siemens. W odniesieniu do osiągnięć i wyników wynikających z usług Expert Services w postaci (części) Modeli aplikacji firma Siemens nie zastrzega sobie żadnych praw, chyba że strony uzgodniły inaczej na piśmie.

4 BEZPIECZEŃSTWO PLATFORMY MENDIX

- 4.1 Informacje dotyczące bezpieczeństwa Mendix. Począwszy od daty wersji niniejszych Warunków Mendix, informacje dotyczące systemu zarządzania bezpieczeństwem Mendix są objęte certyfikatami ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 oraz ISO/IEC 27701, które obejmują wsparcie, konserwację i obsługę Platformy Mendix i Mendix Cloud. Firma Siemens wdroży i będzie utrzymywać program z zakresu informacji i bezpieczeństwa opracowany z zamiarem zapewnienia co najmniej tego samego poziomu ochrony jak wykazany w ramach: kontroli bezpieczeństwa Mendix przeprowadzonych przez odpowiednio wykwalifikowanych i kompetentnych audytorów zewnętrznych firmy Siemens w bieżącym wówczas (a) raporcie SOC 1, Type 2 oraz raporcie SOC 2, Type 2 (pod względem Bezpieczeństwa, Dostępności, Poufności i Prywatności) co najmniej raz na 12 miesięcy; (b) raporcie ISAE 3000, Type 2 oraz raporcie ISAE 3402, Type 2 co najmniej raz na 12 miesięcy; (c) w ramach certyfikatów ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 oraz ISO/IEC 27701; oraz (d) w ramach bieżącego statusu jako Level 1 Service Provider w ramach PCI DSS; albo w każdym przypadku, alternatywne raporty branżowe lub certyfikaty, które je zastępują lub stanowią uzasadnioną alternatywę (pod warunkiem że zapewniają one co najmniej taką samą ochronę jak normy określone powyżej) zgodnie z ustaleniami firmy Siemens. Firma Siemens dostarcza aktualnych informacji o standardach bezpieczeństwa na stronie www.mendix.com/trust.
- 4.2 Portal bezpieczeństwa. W dowolnym momencie trwania Okresu subskrypcji Klient otrzyma kontrolowany dostęp do centralnego portalu, w którym będzie mógł znaleźć, przeczytać, pobrać i zweryfikować odpowiednio raporty poświadczające, raporty tymczasowe i certyfikaty związane z kontrolami bezpieczeństwa obowiązującymi dla Platformy Mendix i Mendix Cloud za pośrednictwem strony app.conveyor.com/profile/mendix bez dodatkowych kosztów dla Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że dokumenty te stanowią ważny i wystarczający dowód istnienia, adekwatności i skuteczności stosowanych środków kontroli bezpieczeństwa. Klient będzie miał prawo do przeglądu i oceny tych dokumentów w celu zapewnienia zgodności ze standardami branżowymi i obowiązującymi przepisami. Klient zobowiązuje się polegać na ustaleniach i wnioskach przedstawionych w tych dokumentach i uzgadnia się, że w przypadku braku znanych istotnych zmian w zakresie kontroli, potwierdzonych przez firmę Siemens, Klient zaakceptuje ustalenia przedstawione w tych dokumentach bez konieczności przeprowadzania oddzielnego audytu i z zastrzeżeniem innych wymogów regulacyjnych mających zastosowanie do Klienta jako podmiotu podlegającego jakiegokolwiek organowi regulacyjnemu mającemu uprawnienia kontrolne lub nadzorcze wobec Klienta lub firmy Siemens jako dostawcy Usług w chmurze dla Klienta.

5 LOKALIZACJE CENTRÓW DANYCH

- 5.1 Regiony Mendix Cloud. Jeśli Klient zdecyduje się wdrożyć i uruchomić swoje Aplikacje w Mendix Cloud, Model aplikacji i Dane aplikacji będą przetwarzane, hostowane i przechowywane w wyznaczonym regionie wybranym przez Klienta. Firma Siemens nie kontroluje ani nie ogranicza regionów, z których Klient może uzyskiwać dostęp do Danych aplikacji lub je przenosić. Aby uzyskać najnowsze informacje na temat dostępnych regionów Mendix Cloud, należy zapoznać się z Dokumentacją lub odwiedzić te strony: www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview i docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted.
- 5.2 Platforma Mendix. Począwszy od daty wersji niniejszych Warunków Mendix Usługi Platformy Mendix w chmurze są świadczone z wykorzystaniem infrastruktury chmury i centrów danych zlokalizowanych w Unii Europejskiej. Firma Siemens może w dowolnym momencie i według własnego uznania skorzystać z alternatywnej lub dodatkowej infrastruktury chmury i dodatkowych centrów danych w celu świadczenia Usług Platformy Mendix w chmurze, które zostaną wymienione w Dokumentacji.
- 5.3 Aktualizacje statusu. Firma Siemens przedstawia aktualny status usług Mendix i Mendix Cloud za pośrednictwem strony status.mendix.com, na której można również znaleźć powiadomienia o zaplanowanych pracach konserwacyjnych i powiadomienia o wcześniejszych incydentach.

6 POZIOMY WSPARCIA I USŁUG

Wsparcie techniczne firmy Siemens w zakresie Platformy Mendix i Mendix Cloud oraz odpowiednie poziomy usług są regulowane przez Ramy wsparcia w chmurze i poziomu usług dostępne na stronie www.siemens.com/sw-terms/sla, które zostają włączone do niniejszej Umowy poprzez odniesienie, z uwzględnieniem poniższych zmian zależnych od Platformy Mendix i Mendix Cloud:

- 6.1 **Kategorie poziomów wsparcia i usług.** W odniesieniu do usług dotyczących Platformy Mendix i Mendix Cloud firma Siemens oferuje wsparcie i poziomy usług tylko w zakresie 2 kategorii: Standard i Premium. Odpowiednie poziomy usług w odniesieniu do Platformy Mendix wynikają z obowiązującego Zamówienia. Wszystkie pakiety standardowe i subskrypcje profesjonalne obejmują poziomy wsparcia Standard, podczas gdy poziomy wsparcia Premium (obejmujące większą sprawność i bardziej zaawansowane wsparcie) są dostępne dla wszystkich pakietów premium i subskrypcji dla przedsiębiorstw. Zakres Ram wsparcia w chmurze i poziomu usług nie obejmuje wsparcia dla Aplikacji.
- 6.2 **Portal pomocy technicznej Mendix.** Oprócz Centrum wsparcia firma Siemens oferuje bezpośredni dostęp do Portalu pomocy technicznej Mendix, który jest dostępny na stronie support.mendix.com, oraz zapewnia całodobową pomoc techniczną online i umożliwia przesyłanie zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej, a także do portalu społeczności i forum Mendix pod adresem community.mendix.com, gdzie dostępna jest społecznościowa pomoc techniczna.
- 6.3 **Proces wsparcia.** Po przesłaniu zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej w Portalu pomocy technicznej Mendix firma Siemens przeanalizuje zgłoszenie i w stosownych przypadkach podejmie się odtworzenia incydentu lub przeprowadzenia oceny kompletności informacji zawartych w zgłoszeniu zmiany. Jeśli firma Siemens ustali, że przyczyną źródłową incydentu jest Platforma Mendix, firma Siemens rozwiąże problem zgodnie z przypisanym poziomem priorytetu. Jeśli za przyczynę źródłową incydentu zostanie uznana awaria zewnętrzna (tj. zostanie ustalone, że przyczyna źródłowa znajduje się w Aplikacji lub Modelu aplikacji), firma Siemens poinformuje Klienta i nie będzie zobowiązana do rozwiązania takiego incydentu. Firma Siemens dołoży jednak uzasadnionych starań, aby wesprzeć Klienta w rozwiązaniu incydentu, co może obejmować zaangażowanie usług Mendix Expert Services (za opłatą pobieraną od Klienta). Firma Siemens zwróci się do Klienta o pisemne zaakceptowanie i wyrażenie zgody na uiszczanie wszelkich powiązanych opłat przed wykonaniem takich usług.
- 6.4 **Standardowe godziny udzielania pomocy technicznej.** Standardowe godziny udzielania pomocy technicznej są następujące:

| Standard | Premium |
|---|---------------------------|
| godziny (od 8:00 do 18:00), 5 dni w tygodniu CET, CST* | godziny, 7 dni w tygodniu |

* EST = czas wschodni; CET = czas środkowoeuropejski; CST = czas chiński

- 6.5 **Poziomy priorytetów.** Poziomy priorytetów są określane na podstawie wpływu i pilności, które można przypisać firmie Siemens, jak określono poniżej.

| Wpływ | Pilność | Opis |
|--------|-----------|---|
| Wysoki | Krytyczny | Incident produkcyjny o wysokim priorytecie, mający duży wpływ na działalność Klienta i (niemal) na wszystkich użytkowników. |
| | Wysoki | Incident produkcyjny o pośrednim wpływie na działalność Klienta i wpływający na pewną grupę użytkowników. |
| | Średni | Incident trywialny (produkcyjny), niemający wpływu na działalność Klienta. |
| Średni | Wysoki | Ważne zakłócenie funkcjonalności operacyjnej. |
| | Średni | Umiarkowane zakłócenie funkcjonalności operacyjnej. |
| | Niski | Ważne/znikome zakłócenie funkcjonalności operacyjnej. |

| Pilność | Wpływ | | |
|---------|-----------|--------|--------|
| | Wysoki | Średni | Niski |
| Wysoka | Krytyczny | Wysoki | Średni |
| Średnia | Wysoki | Średni | Niski |
| Niska | Średni | Niski | Niski |

Jeśli firma Siemens zapewni rozwiązanie alternatywne, poziom priorytetu nigdy nie może być wyższy niż Średni.

- 6.6 **Poziom odpowiedzi na prośby Klienta.** W odstępstwie od punktu 2.4 Ramy wsparcia w chmurze i poziomu usług oferowane będą następujące cele dotyczące czasu reakcji i czasu rozwiązania problemów:

| Poziom priorytetu | Czas reakcji | | Czas rozwiązania | |
|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| | Standard | Premium | Standard | Premium |
| Wysoki | godziny pracy | godziny | godziny pracy | godziny |
| Średni | godziny pracy | godziny pracy | pony dzień roboczy | ciągu 8 godzin pracy |
| Niski | pełny dzień roboczy | pony dzień roboczy | w miarę możliwości | w miarę możliwości |

| | | | | |
|--|-----------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|
| | iarę możliwości | ony dzień roboczy | ług uznania firmy Siemens | ług uznania firmy Siemens |
|--|-----------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|

- 6.7 **Dostępność Mendix Cloud.** Punkt 3 Ram wsparcia w chmurze i poziomie usług nie ma zastosowania w odniesieniu do komponentów chmury Platformy Mendix Platform, a w odniesieniu do dostępności wszystkich Aplikacji Klienta wdrożonych i uruchomionych w Mendix Cloud (pod warunkiem że takie Aplikacje będą ujęte w głównej wersji obsługiwanej przez Mendix) firma Siemens zobowiązuje się do zapewniania następującej dostępności w ciągu miesiąca:

| Dostępność w ciągu miesiąca | ard | hium |
|--|-----|------|
| ępnosc domyślna | % | 0% |
| ępnosc z przywróceniem poprzedniego środowiska i skalowaniem w poziomie ² | | 5% |

Dostępność w ciągu miesiąca będzie obliczana zgodnie z punktem 3.2 Ram wsparcia w chmurze i poziomu usług.

- 6.8 **Okresy planowej konserwacji.** Firma Siemens regularnie publikuje wersje pomocnicze (zasadniczo co miesiąc; zawierają one nowe funkcje i poprawki) oraz łatki (publikowane w zależności od potrzeb; zawierają one poprawki dotyczące bezpieczeństwa i krytycznych błędów) na Platformie Mendix. Wszelkie prace konserwacyjne związane z Platformą Mendix będą ogłaszane z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem. W razie konieczności przeprowadzenia konserwacji związanej z Mendix Cloud, która wpływa na dostępność Aplikacji Klienta, firma Siemens skonsultuje się z Klientem w celu wspólnego uzgodnienia terminu przeprowadzenia takiej konserwacji. Wyjątki mogą być wprowadzane według wyłącznego uznania firmy Siemens w odniesieniu do pilnych aktualizacji dotyczących bezpieczeństwa lub problemów powodujących krytyczne problemy związane z produkcją bądź poważne zagrożenia dla bezpieczeństwa.

- 6.9 **Środki zachowania sprawności.** W odstępstwie od punktu 4 Ram wsparcia w chmurze i poziomu usług obowiązują następujące ramy i procesy:

| | ard | hium |
|---|---|---|
| o ciągłości działania (RTO) ³ | ziny pracy | dziny |
| z przywróceniem poprzedniego środowiska i skalowaniem w poziomie ⁴ | | minut |
| a zapasowa danych (RPO) ⁵ | minut (dostępność do 72 godzin) | 5 minut (dostępność do 72 godzin) |
| chowywanie danych / Standardowe kopie zapasowe | zapasowe wykonywane w nocy przez 2 tygodnie Kopie zapasowe wykonywane w niedziele przez 3 miesiące Kopie zapasowe wykonywane co miesiąc przez 1 rok | zapasowe wykonywane w nocy przez 2 tygodnie Kopie zapasowe wykonywane w niedziele przez 3 miesiące Kopie zapasowe wykonywane co miesiąc przez 1 rok |

Kopie zapasowe wszystkich Danych aplikacji i Modeli aplikacji są wykonywane codziennie we wszystkich środowiskach testowych, akceptacyjnych i produkcyjnych w przypadku wszystkich Aplikacji Klienta w Mendix Cloud („Standardowe kopie zapasowe”). Standardowe kopie zapasowe są przechowywane w bezpiecznych, geograficznie rozproszonych lokalizacjach (dodatkowo centrum danych). Standardowe kopie zapasowe zapewniają maksymalną historię dla okresów wskazanych powyżej, licząc od 1 dnia wstecz (wczoraj). Wszystkie kopie zapasowe są udostępniane Klientowi w portalu Developer Portal. Zaleca się Klientowi stworzenie wewnętrznego protokołu użytkownika i testowania kopii zapasowych.

- 6.10 **Wyłączenia dotyczące wsparcia Aplikacji Klienta.** Ramy wsparcia w chmurze i poziomu usług, zmienione w niniejszych Warunkach Mendix, opisują wsparcie i poziomy usług dla Platformy Mendix i Mendix Cloud zapewnianych przez firmę Siemens. Platforma Mendix umożliwia klientom tworzenie szerokiej gamy Aplikacji dostosowanych do klienta zarówno pod względem funkcjonalności, jak i architektury/krajobrazu IT, w którym są użytkowane. Ze względu na szeroki zakres Aplikacji opracowywanych przy użyciu Platformy Mendix, takie Aplikacje wymagają wiedzy specyficznej dla działalności i klienta oraz dogłębnej wiedzy merytorycznej. Tylko wtedy mogą być obsługiwane i zarządzane. Firma Siemens zaleca organizowanie wsparcia aplikacji w ramach organizacji Klienta odpowiadającej za świadczenie usług (lub za pośrednictwem partnerów Mendix, którzy wykonują prace związane ze sprzedażą i świadczeniem lub tworzeniem usług). Firma Siemens może pomagać organizacjom świadczącym usługi w zdobyciu odpowiedniego zestawu umiejętności, wspierać je specjalistycznymi usługami lub łączyć klientów z partnerami w ekosystemie Mendix — w tym celu należy skontaktować się z wyznaczonym kierownikiem ds. utrzymania klientów. Szczegółowe informacje o tym, które komponenty Platformy Mendix są obsługiwane przez Mendix, partnera Mendix lub osobę trzecią, można znaleźć na stronie docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy.
- 6.11 **Eskałacje.** W dowolnym momencie Okresu subskrypcji Klient może zainicjować eskałację po upływie czasu odpowiedzi lub rozwiązania, pod warunkiem że Klient postępował zgodnie ze standardowym procesem wsparcia określonym w niniejszej umowie SLA, a Klient nie jest zadowolony z poziomu lub terminowości otrzymanych usług wsparcia. Ponadto eskałację należy zainicjować, gdy istnieje wymierny wpływ

² Wymaga pakietów chmurowych Premium.

³ RTO = Docełowy czas rozwiązania. Dotyczy np. awarii wpływającej na pojedynczy obszar dostępności, co pozwala przenieść usługi w chmurze do innego obszaru dostępności („kiedy aplikacja znów będzie działać?”).

⁴ Wymaga pakietów chmurowych Premium.

⁵ RPO = Docełowy czas odzyskiwania dotyczący częstotliwości tworzenia kopii zapasowych. W razie potrzeby kopie zapasowe danych będą wykonywane w wielu obszarach dostępności w danym regionie („ile danych utracono?”).

na środowisko produkcyjne Klienta lub istnieje znaczące ryzyko dla operacji biznesowych Klienta. Aby eskalować problem, należy przestać zgłoszenie dotyczące pomocy technicznej (firma Siemens nie akceptuje eskalacji wyłącznie na podstawie wiadomości e-mail lub rozmowy telefonicznej). Szczegóły procesu eskalacji wsparcia Mendix można znaleźć na stronie docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process.