

본 Mendix 보충 약관("Mendix 약관")은 영숫자 코드 'MX', 'MDX' 또는 'MNDX'가 할당되었거나 본 Mendix 약관이 주문에서 달리 참조되는 제품에 대해 고객과 Siemens 간의 Universal Customer Agreement("UCA")를 수정한다. 본 Mendix 약관은 UCA 및 기타 해당 보충 약관과 함께 양 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다. 본 Mendix 약관에 따른 제품은 주로 클라우드 서비스로 구성된다.

1. 정의

본 약관에서 사용된 용어는 계약의 다른 약관에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 Mendix 약관에는 다음과 같은 추가 정의가 적용된다.

"계열사"란 고객을 통제하거나, 고객에 의해 통제되거나, 고객과 공동으로 통제되는 모든 법인을 의미한다. 이 맥락에서 '통제'란 법인의 발행주식의 과반수를 직접적으로 또는 간접적으로 소유하는 것을 의미한다.

"앱" 또는 "애플리케이션"은 Mendix 플랫폼을 사용하여 프로덕션 환경에서 생성되고 배포되는 소프트웨어 솔루션 또는 시스템을 의미하며, 고객이 결정한 특정한 내부 비즈니스 요구사항 및 사용 사례를 충족하는 특정 기능, 특징 및 사용자 인터페이스를 갖춘 시각적 모델링 기법의 결과물을 수권 사용자가 구축한 것이다.

"애플리케이션 데이터"는 애플리케이션 모델에 정의된 대로 애플리케이션에서 사용, 생성, 관리, 처리 및/또는 저장되는 콘텐츠를 의미한다. 애플리케이션 데이터는 고객의 단독 재량에 따라 식별 가능한 개인과 관련된 모든 정보를 포함할 수 있으며, 이는 다양한 범주의 민감한 데이터로 확장될 수 있다.

"애플리케이션 모델"은 애플리케이션의 그래픽 표현과 애플리케이션에 기능을 지원하거나 제공하는 데 필요한 인프라 컴포넌트의 관계를 의미한다.

"애플리케이션 사용자"는 특정 개인을 식별하는 데 사용할 수 있는 고유한 로그인 자격 증명으로 고객의 애플리케이션에 액세스할 수 있도록 고객이 승인한 개인인 기명 사용자, 그리고 애플리케이션에 액세스하거나 애플리케이션이 액세스하는 외부 시스템을 의미한다. 주문의 구독 세부사항에는 애플리케이션 사용자와 관련된 권한 및 해당 수수료가 명시되어 있다.

"수권 사용자"는 고객 또는 그 계열사를 대신하여 그리고 고객 또는 그 계열사의 이익을 위해 Mendix 플랫폼을 액세스하고 사용할 권한이 있으며 개인 Mendix 계정을 생성한 고객 또는 그 계열사의 직원 또는 수권 대리인을 의미한다. 이러한 맥락에서 "수권 대리인"이란 고객 또는 그 계열사의 내부 업무를 지원하기 위해 Mendix 약관에 Mendix 플랫폼을 액세스하고 사용하도록 명시적으로 허용된 컨설턴트, 대리인, 도급업자 또는 그 밖의 개인으로서 Mendix 플랫폼에 대한 액세스 권한을 필요로 하는 개인을 의미한다. 수권 사용자의 수에는 더 이상의 제약이나 제한이 없다.

"데이터 개인 정보 보호 약관"은 www.siemens.com/dpt/sw에서 제공되는 데이터 개인 정보 보호 약관을 의미하며, 관련된 하위 처리자의 목록을 포함하여 고객이 제공한 개인 데이터의 고객 처리자 역할을 하는 Siemens에 적용된다.

"문서"는 docs.mendix.com에서 확인할 수 있는 계약에 정의된 의미를 갖는다.

"전문가 서비스"는 플랫폼 채택을 목표로 하고 고객이 Mendix 플랫폼에서 고부가가치 및 고품질의 애플리케이션을 독립적으로 그리고 성공적으로 구축할 수 있도록 지원하는 컨설팅, 전문 및/또는 맞춤형 서비스를 의미하며, 주문에 따라 Siemens가 고객에게 제공한다.

"고위험 시스템"은 장치 또는 시스템의 오류가 직접적으로 사망, 부상 또는 막대한 재산 손실을 초래할 수 있다고 합리적으로 예측할 수 있기에 안전한 상태를 유지하기 위해 안전장치 또는 내결함성 기능과 같은 향상된 안전 기능이 필요한 장치 또는 시스템을 의미한다. 고위험 시스템은 중요한 기반 시설, 직접적인 생명 보조 장치 또는 시스템, 항공기, 기차, 배 또는 차량의 내비게이션이나 통신 시스템, 항공 교통 관제 시스템, 무기 시스템, 원자력 시설, 발전소, 의료 시스템 및 시설, 운송 시설에 필요할 수 있다.

"Mendix 플랫폼"은 Siemens가 Mendix 로우 코드 엔터프라이즈 애플리케이션 개발 PaaS(Platform-as-a-Service)의 형태로 제공하는 클라우드 서비스 및 소프트웨어를 의미하며, 시각적 모델링 기술, 드래그 앤 드롭 컴포넌트, 사전 빌드된 템플릿이 관련된 애플리케이션 라이프사이클의 단계(클라우드 또는 on-premise에서 애플리케이션 포트폴리오의 아이디어 구상, 개발, 배포, 테스트 및 지속적인 관리)를 지원하는 컴포넌트를 포괄하고, 문서에 자세히 설명된 바와 같이 Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro 및 Mendix Support Portal을 포함되 이에 국한되지 않는다. 불확실성의 여지를 없애기 위해 (i) Mendix Studio Pro는 로우 코드 IDE로서 소프트웨어로 제공되며, (ii) 애플리케이션, 애플리케이션 데이터 및 애플리케이션 모델은 Mendix 플랫폼의 일부를 명시적으로 구성하지 않는다.

"대상 지역"은 주문에 지리적 영역이 지정되지 않는 한 전 세계를 의미한다(단, 수출 규제 및 관련 법률의 준수와 AUP 등 계약상의 고객의 의무에 따라 결정됨).

2. 일반

2.1 **승인된 액세스 및 사용.** Mendix 플랫폼은 본 계약에 따른 대상 지역의 수권 사용자만 구독 기간 동안 액세스하고 사용할 수 있다. 구독 기간 동안 고객의 애플리케이션은 고객의 단독 재량에 따라 애플리케이션 사용자가 액세스하고 사용할 수 있지만, 항상 (i) 계약, (ii) 권한, (iii) 관련 법률 및 규정에 따라야 한다.

2.2 **보충 약관의 변경 사항, 제품 개선.** Siemens는 구독 기간 중에 Mendix 약관을 업데이트할 수 있지만 이러한 업데이트가 (a) 고객의 권리에 중대한 악영향을 미치지 않거나(예를 들면 권한 또는 서비스 수준과 관련하여) (b) Mendix 플랫폼과 관련하여 Siemens가 유지 관리하는 보안 조치의 중대한 저하를 초래하지 않는 경우에 한한다. 전술한 내용은 Siemens가 (i) 관련 법률을 준수하기 위해, (ii) 중요한 보안 위협을 해결하기 위해, (iii) 본 계약의 변경 조항에 따른 Mendix 플랫폼의 변경 사항을 반영하기 위해, 또는

(iv) Mendix 플랫폼의 일부로서 추가 비용 없이 제공되는 새로운 기능, 보완 사항, 개선 사항, 기능 또는 추가 클라우드 서비스나 소프트웨어에 적용되는 변경 사항을 반영하기 위해 이 Mendix 약관을 변경하는 권한을 제한하지 않는다. 고객이 그러한 새로운 기능, 보완, 개선, 기능 또는 클라우드 서비스나 소프트웨어를 사용할 때는 현행 Mendix 약관이 적용된다(www.siemens.com/sw-terms/supplements 참조). 다른 모든 경우에, 구독 기간에 업데이트된 Mendix 약관이 고객에게 적용된다면 Siemens 는 상업적으로 합당한 노력을 기울여 그러한 변경이 있기 최소 90 일 전에 또는 계약의 다른 부분에 명시된 통지 조항에 따라 고객에게 알린다.

- 2.3 **고객 책임.** 고객은 (a) 소프트웨어와 고객 애플리케이션의 업데이트 및 업그레이드를 위한 변경 사항의 예약, 구현 및/또는 설치, (b) 문서에 추가로 명시된 대로 Mendix 플랫폼의 여러 부분에 대한 최소 시스템 요구사항의 준수, 그리고 (c) 아래에 명시된 수명 종료일 이후 Mendix 플랫폼의 지속적인 사용에 대해 책임이 있으며, 앞으로도 그러한 책임이 있다. Mendix 는 최신 릴리스 노트와 시스템 요구사항을 문서의 일부로 적시에 게시하기 위해 노력한다. 또한 고객은 고위험 시스템과 관련된 Mendix 플랫폼의 사용에 대한 책임이 있다.
- 2.4 **고위험 시스템 사용.** 고객은 (i) Siemens 가 Mendix 플랫폼 또는 고객의 애플리케이션의 적절한 작동에 의존하는 고위험 시스템의 운영을 위해 또는 그러한 고위험 시스템 내에서의 운영을 위해 사용하도록 Mendix 플랫폼을 설계하지 않았으며, (ii) 애플리케이션 데이터의 처리 결과가 Siemens 의 통제 범위를 벗어남을 인정하고 이에 동의한다. 고객은 고위험 시스템의 운영을 위한 또는 고위험 시스템 내에서의 Mendix 플랫폼 또는 고객 애플리케이션의 사용과 관련하여 발생하는 모든 청구, 손해, 벌금 및 비용(변호사 수입료 및 비용 포함)으로부터 Siemens, 그 계열사, 하청업체 및 그 대리인을 면책하고 해를 입지 않게 하며, 그로 인한 모든 손실과 비용을 Siemens 에 보상한다.
- 2.5 **수명 종료일.** Siemens 는 고객이 Mendix 플랫폼의 새로운 주요 릴리스가 출시될 때 즉시 업그레이드하지 않는 데 타당한 이유가 있을 수 있음을 인정한다. 그러나 Siemens 는 Mendix 플랫폼의 최신 주요 릴리스 및 그 직전의 주요 릴리스 2 개에 대해서만 지원을 제공한다. Siemens 는 모든 주요 릴리스를 출시일로부터 최소 24 개월 동안 지원할 것을 약속하며, 주요 릴리스를 '수명 종료'로 간주하기 전에 최소한 2 번의 주요 릴리스를 출시한다. 수명 종료일 이후에 Siemens 는 더 이상 Mendix 플랫폼의 모든 버전에 대해 보증을 제공하지 않는다. Mendix 플랫폼에 대한 지원은 아래에 자세히 설명되어 있다.
- 2.6 **애플리케이션 데이터 및 애플리케이션 모델.** 애플리케이션 모델 및 애플리케이션 데이터는 기밀로 유지되며, 데이터 개인정보 보호 약관 및 Mendix 정보 보안 관리 시스템에 따라 취급된다. Siemens 는 본 계약에 근거하여 애플리케이션 데이터 또는 애플리케이션 모델에 대한 어떠한 권리나 소유권도 획득하지 않는다. 애플리케이션에서, 애플리케이션과 함께 또는 애플리케이션에 의해 사용되는 애플리케이션 데이터의 정확성, 무결성, 품질에 대한 책임은 전적으로 고객에게 있다. Siemens 는 아래의 섹션 3.4(Mendix Cloud)에 명시된 경우를 제외하고 애플리케이션 데이터 또는 애플리케이션 모델에 대해 어떠한 책임도 지지 않는다. 섹션 5.5 UCA 에 명시된 고객 콘텐츠와 관련하여 고객이 제공하는 면책과 섹션 5.7 UCA 에 명시된 고객의 책임은 애플리케이션 데이터에 적용되고 애플리케이션 데이터로 확장된다.
- 2.7 **만료 또는 해지의 효력.** UCA 에서 해지 이후에도 유효한 것으로 지정된 조항 외에도, 이 Mendix 약관의 섹션 2.4(고위험 시스템 사용), 2.5(수명 종료일), 2.6(애플리케이션 데이터 및 애플리케이션 모델) 및 4(Mendix 플랫폼 보안)에 명시된 권리와 의무는 계약 만료 또는 해지 이후에도 효력을 갖는다.

3 특별 약관

- 3.1 **플랜.** 주문은 Mendix 플랫폼 구독 플랜을 지정하며, 이 플랜에 따라 고객이 액세스할 수 있는 Mendix 플랫폼의 요소, 기능, 세부 사항, 그리고 해당 플랜에 포함되는 애플리케이션의 수가 결정된다.
- 3.2 **환경.** 애플리케이션은 하나 이상의 환경(예를 들면 테스트 환경, 승인 환경, 프로덕션 환경)에 배포해야 한다. 환경 유형은 서로 바꿀 수 있다. 주문에 명시된 애플리케이션 수는 프로덕션 환경의 최대 개수를 가리킨다. 애플리케이션은 Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud 또는 Mendix for server-based deployment 환경에 배포할 수 있다.
- 3.3 **배포 옵션.** 주문은 고객이 선택한 배포 옵션 및 해당 요금을 지정하며, Mendix Cloud(Mendix 가 운영하는 글로벌 퍼블릭 클라우드), Mendix for Private Cloud(Microsoft Azure, AWS, RedHat OpenShift 등의 Kubernetes 서비스를 기반으로 하고 고객이나 고객의 호스팅 파트너가 운영하는 가상 클라우드), Mendix Cloud Dedicated(Mendix 가 운영하는 Mendix Cloud Dedicated 의 전용 단일 테넌트 인스턴스) 및/또는 Mendix for server-based deployment¹(고객이나 고객의 호스팅 파트너가 관리하는 Windows 또는 Linux 기반 배포)로 구성될 수 있다.
- 3.4 **Mendix Cloud.** 고객이 Mendix Cloud 에서 애플리케이션을 배포하고 실행하기로 선택한 경우 다음 사항이 적용된다.
 - 3.4.1 **가용성, 접근성.** Siemens 는 Mendix 플랫폼 보안 의무(아래의 섹션 4 에 준하여)에 따라, 그리고 해당 지원 및 서비스 수준(아래의 섹션 6 에 준하여)에 맞게 고객의 애플리케이션 사용자가 애플리케이션 데이터를 포함하여 애플리케이션을 사용하고 액세스할 수 있도록 클라우드 인프라를 제공하고 운영할 책임을 진다.
 - 3.4.2 **데이터 개인 정보 보호 약관.** Mendix Cloud 서비스의 경우, 고객은 (아래의 섹션 5 에 준하여) 고객이 선택한 사용 가능한 Mendix Cloud 리전에서 항상 데이터 개인 정보 보호 약관에 따라 애플리케이션 데이터를 처리, 호스팅 및 저장하는 데 동의한다. 그리고 이러한 목적을 위해 Amazon Web Services, Inc. 및 Siemens 하위 처리자 목록에 명시된 그 하위 처리자를 승인된 하위 처리자로 간주한다.
 - 3.4.3 **이동성.** 고객은 구독 기간에 언제든지 그리고 계약 해지일과 구독 기간 만료일 중 더 빠른 시점을 기준으로 30 일이 지날 때까지, 합당한 기존 시스템 액세스 절차에 따라 모든 애플리케이션 데이터 및 애플리케이션 모델을 검색할 수 있다. 이 기간이 지나면 Siemens 는 애플리케이션 데이터 또는 애플리케이션 모델을 저장, 보존, 백업 및/또는 사용 가능하게 할 의무가 없으며, 관련 법률에 달리 명시되지 않는 한 해당 저장본을 삭제한다.

¹ 온프레미스에서 고객의 애플리케이션과 Mendix 런타임 엔진을 서버 기반으로 배포하는 것을 말하며, Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace, Mendix Team Server 와 같은 개별 서비스가 호스팅 솔루션으로 제공된다.

- 3.4.4 **클라우드 리소스**. Mendix Cloud 에 배포된 각 환경에는 문서에 자세히 설명된 대로 자체 클라우드 리소스 용량 단위가 필요하다. 본 주문에는 고객이 선택한 클라우드 리소스 팩과 관련한 고객의 권한이 명시되어 있다.
- 3.5 **전문가 서비스**. 주문(또는 SOW)에 전문가 서비스가 포함된 경우, 이 서비스는 (적응형 계획, 자율적 조직, 짧은 턴어라운드 주기를 특징으로 하는) 애자일 방법론에 따라 합당한 기술을 구사하여 세심하고 충실하게 전문가다운 방식으로 제공된다. 작업 명세서(SOW), 또는 이와 유사하게 Siemens 가 수행하는 작업의 예상 결과를 설명하는 기타 문서 유형으로부터 어떠한 권리도 파생되지 않는다. 애플리케이션 모델(의 일부)의 형태로 제공되는 전문가 서비스의 성과 및 결과와 관련하여 당사자 간에 서면으로 달리 합의하지 않는 한, Siemens 는 어떠한 권리도 보유하지 않는다.

4 MENDIX 플랫폼 보안

- 4.1 **Mendix 정보 보안**. 본 Mendix 약관의 버전을 기준으로, Mendix 정보 보안 관리 시스템은 ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 및 ISO/IEC 27701 에 따라 인증되었으며 이는 Mendix 플랫폼 및 Mendix Cloud 의 지원, 유지보수 및 운영을 포괄한다. Siemens 는 적어도 동일한 수준의 보호를 제공하도록 설계된 정보 및 보안 프로그램을 이행하고 유지한다. 이 보호 수준은 적합한 기술과 식견을 가진 Siemens 외부 감사자가 해당 시점에 유효한 (a) SOC 1, 유형 2 보고서 및 SOC 2, 유형 2 보고서(보안, 가용성, 기밀성 및 개인 정보 보호용)에서 최소한 12 개월마다 한 번, (b) ISAE 3000, 유형 2 보고서 및 ISAE 3402, 유형 2 보고서에서 최소한 12 개월마다 한 번, (c) ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 및 ISO/IEC 27701 에 따른 인증, 그리고 (d) PCI DSS 에 따른 레벨 1 서비스 제공자 자격, 또는 각각의 경우 Siemens 가 마땅히 승계하거나 대체할 수 있음을 인정한(최소한 위에 명시한 수준의 보호를 제공하는 경우) 대체 산업 표준 보고서나 인증을 통해 검증한 Mendix 보안 제어를 근거로 삼는다. Siemens 는 www.mendix.com/trust 에서 보안 표준에 관한 최신 정보를 제공한다.
- 4.2 **보안 포털**. 고객은 구독 기간 중 언제든지 app.conveyor.com/profile/mendix 를 통해 Mendix 플랫폼 및 Mendix 클라우드에 적용되는 보안 제어와 관련된 관련 보증 보고서, 브리치 레터 및 인증을 찾고, 읽고, 다운로드하고, 확인할 수 있는 중앙 포털에 대한 통제된 액세스 권한을 추가 비용 없이 제공받는다. 고객은 이러한 문서가 시행 중인 보안 제어의 존재, 적절성 및 효과에 대한 유효하고 충분한 증거가 됨을 인정한다. 고객은 이러한 문서를 검토하고 평가하여 업계 표준 및 관련 규정을 준수하는지 확인할 수 있는 권리를 갖는다. 고객은 본 문서에 제시된 결과 및 결론을 신뢰할 것을 약속하며, Siemens 가 확인한 바와 같이 범위 내의 제어에 알려진 중대한 변경 사항이 없는 경우, 고객은 별도의 감사를 실시할 필요 없이 본 문서에 제시된 결과를 수락하고, 고객 또는 고객이 제공하는 클라우드 서비스 제공자로서의 Siemens 에 대한 검사 또는 감독 권한을 가진 규제기관의 적용을 받는 법인으로서 고객에게 적용되는 규제 요구사항에서 달리 규정하는 경우를 제외하고는 이를 수락한다는 데 동의한다.

5 데이터 센터 위치

- 5.1 **Mendix Cloud 리전**. 고객이 Mendix 클라우드에서 애플리케이션을 배포하고 실행하기로 선택한 경우, 그 결과로 애플리케이션 모델 및 애플리케이션 데이터는 고객이 선택한 지정된 리전에서 처리, 호스팅 및 저장된다. Siemens 는 고객이 애플리케이션 데이터를 액세스하거나 이동할 수 있는 리전을 통제하거나 제한하지 않는다. 사용 가능한 Mendix Cloud 리전에 대한 최신 정보는 문서를 참조하거나 www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview 및 docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted 를 방문한다.
- 5.2 **Mendix 플랫폼**. 본 Mendix 약관의 버전부터 Mendix 플랫폼 클라우드 서비스는 유럽 연합에 위치한 클라우드 인프라 및 데이터 센터에서 제공된다. Siemens 는 Mendix 플랫폼 클라우드 서비스를 제공하기 위해 언제든지 합리적인 재량에 따라 대체 또는 추가 클라우드 인프라 및 데이터 센터 위치를 사용할 수 있으며, 이는 문서에 기재된다.
- 5.3 **상태 업데이트**. Siemens 는 status.mendix.com 을 통해 예정된 유지보수 공지와 과거의 사건 공지를 포함하여 Mendix 서비스 및 Mendix 클라우드의 현재 상태를 제공한다.

6 지원 및 서비스 단계

Mendix 플랫폼 및 Mendix 클라우드에 대한 Siemens 의 기술 지원과 해당 서비스 수준은 www.siemens.com/sw-terms/sla 에서 제공하는 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크에 의해 관리되며, 이는 다음과 같은 Mendix 플랫폼 및 Mendix 클라우드와 관련한 차이와 함께 여기에 참조로 포함되어 있다.

- 6.1 **지원 및 서비스 수준 계층**. Mendix 플랫폼 및 Mendix 클라우드 서비스와 관련하여 Siemens 는 지원 및 서비스 수준을 Standard 와 Premium 이라는 2 개의 계층으로만 제공한다. Mendix 플랫폼과 관련된 서비스 수준은 해당 주문을 따른다. 모든 Standard 패키지 및 Pro 구독에는 Standard 지원 수준이 포함되며, 모든 Premium 패키지 및 Enterprise 구독에는 Premium 지원 수준(향상된 가동 시간 및 지원 포함)이 제공된다. 애플리케이션에 대한 지원은 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크에 포함되지 않는다.
- 6.2 **Mendix 지원 포털**. Siemens 는 지원 센터 외에도 연중무휴 24 시간 온라인 지원 및 지원 요청 제출을 위한 Mendix 지원 포털(support.mendix.com) 및 커뮤니티 기반 지원을 위한 Mendix 커뮤니티 및 포럼(community.mendix.com)에 대한 직접 액세스를 제공한다.
- 6.3 **지원 프로세스**. Mendix 지원 포털에서 지원 요청 티켓을 제출하면 Siemens 가 티켓을 분석하고, 해당하는 경우 사건을 재현하거나 변경 요청 정보의 완전성을 평가한다. Siemens 가 사건의 근본 원인이 Mendix 플랫폼이라고 판단하는 경우, Siemens 는 할당된 우선순위 수준에 따라 문제를 해결한다. 사건의 근본 원인이 외부의 오류로 간주되는 경우(즉, 근본 원인이 애플리케이션(모델)에 있는 경우), Siemens 는 고객에게 이를 통보하고 Siemens 가 그러한 사건을 해결할 의무는 없지만 고객이 사건을 해결하도록 지원하는 데 합리적인 노력을 기울일 것이며, 여기에는 Mendix 전문가 서비스(고객에게 수수료 부과)가 포함될 수 있고, Siemens 는 해당 서비스를 수행하기 전에 고객의 서면 승인 및 관련 수수료 지불에 대한 동의를 구할 것이다.

6.4 **Standard 지원 시간.** Standard 지원 시간은 다음과 같다.

Standard	Premium
10 시간(8:00-18:00) x 주 5 일 EST, CET, CST*	24 시간 x 주 7 일

* EST = 미 동부 표준시; CET = 중앙 유럽 표준시; CST = 중국 표준시

6.5 **우선순위 수준.** 우선순위 수준은 아래에 명시된 대로 Siemens 에 대한 영향과 긴급성에 따라 결정된다.

영향	높음	고객의 사업에 큰 영향을 미치며 (거의) 모든 사용자에게 영향을 미치는 높은 우선순위의 프로덕션 사건
	중간	고객의 사업에 중간 수준의 영향을 미치며 특정 그룹의 사용자에게 영향을 미치는 중간 우선순위의 프로덕션 사건
	낮음	고객의 사업에 영향을 미치지 않는 사소한 (프로덕션) 사건
긴급성	높음	운영 기능에 심각한 지장을 줌
	중간	운영 기능에 제한적인 지장을 줌
	낮음	운영 기능에 지장을 주지 않거나 거의 주지 않음

긴급성	영향		
	높음	중간	낮음
높음	중대	높음	중간
중간	높음	중간	낮음
낮음	중간	낮음	낮음

Siemens 가 해결 방법을 제공하는 경우 우선순위 수준은 중간보다 높을 수 없다.

6.6 **고객 응답 수준.** 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크의 섹션 2.4 에서 벗어나면 다음과 같은 응답 시간 및 해결 시간 목표가 제시된다.

우선순위 수준	응답 시간		해결 시간	
	Standard	Premium	Standard	Premium
중대	영업 시간 2 시간 이내	< 1 시간	영업 시간 8 시간 이내	< 4 시간
높음	영업 시간 8 시간 이내	영업 시간 2 시간 이내	다음 영업일	영업 시간 8 시간 이내
중간	다음 영업일	다음 영업일	합당한 노력	합당한 노력
낮음	합당한 노력	다음 영업일	Siemens 의 재량	Siemens 의 재량

6.7 **Mendix Cloud 가용성.** 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크의 섹션 3 은 Mendix 플랫폼 클라우드 컴포넌트와 관련하여 적용되지 않으며, Mendix Cloud 에 배포되고 실행되는 모든 고객 애플리케이션의 가용성과 관련하여 다음 사항을 준수해야 하고(해당 애플리케이션이 Mendix 가 지원하는 주요 릴리스 버전이어야 함), Siemens 는 다음과 같은 월간 가용성을 약속한다.

월간 가용성	Standard	Premium
기본 가용성	99.50%	99.50%
대체 환경 및 수평 확장을 통한 가용성 ²	-	99.95%

월간 가용성은 섹션 3.2 의 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크에 명시된 대로 계산된다.

6.8 **정규 유지보수 기간.** Siemens 는 정기적으로 Mendix 플랫폼의 부 버전(일반적으로 매월, 새로운 기능 및 수정 사항을 포함) 및 패치(필요에 따라 릴리스되며 보안 수정 사항 및 중요 버그 수정 사항을 포함)를 릴리스한다. Mendix 플랫폼과 관련된 모든 유지보수는 최소 2 주 전에 공지된다. 고객 애플리케이션의 가용성에 영향을 미치는 Mendix Cloud 와 관련하여 유지보수를 수행해야 하는 경우, Siemens 는 고객과 협의하여 해당 유지보수를 수행할 시간대를 상호 합의한다. 긴급한 보안 업데이트 또는 중대한 생산 문제나 심각한 보안 위협을 야기하는 문제와 관련하여 Siemens 의 단독 재량에 따라 예외를 적용할 수 있다.

² 프리미엄 클라우드 리소스 팩이 필요함.

6.9 **가동 시간 지원 조치.** 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크의 섹션 4 에서 벗어나는 경우 다음과 같은 프레임워크 및 프로세스가 적용된다.

	Standard	Premium
비즈니스 연속성 기간(RTO) ³	영업 시간 4 시간	2 시간
대체 환경 및 수평 확장을 지원하는 RTO ⁴	-	15 분
데이터 백업(RPO) ⁵	최대 15 분 (최대 72 시간까지 사용 가능)	최대 15 분 (최대 72 시간까지 사용 가능)
데이터 보존 / 표준 백업	2 주 동안 야간 백업 3 개월 동안 일요일 백업 1 년 동안 월간 백업	2 주 동안 야간 백업 3 개월 동안 일요일 백업 1 년 동안 월간 백업

모든 애플리케이션 데이터 및 애플리케이션 모델의 백업은 Mendix Cloud 의 모든 고객 애플리케이션에 대한 모든 테스트, 승인 및 프로덕션 환경에 대해 매일 이루어진다('표준 백업'). 표준 백업은 지리적으로 분산된 안전한 위치(보조 데이터 센터)에 저장된다. 표준 백업은 1 일 전(어제)부터 계산하여 위에 명시된 기간 동안의 최대 기록을 제공한다. 모든 백업은 개발자 포털을 통해 고객에게 제공된다. 고객은 백업의 사용과 테스트를 위한 내부 규약을 수립하는 것이 바람직하다.

6.10 **고객 애플리케이션 지원 제외.** 본 Mendix 약관에서 개정된 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크는 Siemens 가 제공하는 Mendix 플랫폼 및 Mendix 클라우드에 대한 지원 및 서비스 수준을 설명한다. 고객은 Mendix 플랫폼을 통해 기능 및 그 기능이 사용되는 IT 아키텍처/환경과 관련하여 본질적으로 고객별로 고유한 다양한 애플리케이션을 개발할 수 있다. Mendix 플랫폼을 사용하여 개발된 애플리케이션이 다양하기 때문에 이러한 애플리케이션을 지원하고 관리하려면 비즈니스별, 고객별로 해당 분야의 심층적인 지식이 필요하다. Siemens 는 고객의 딜리버리 조직 내에서(또는 판매와 서비스 또는 빌드를 담당하는 Mendix 파트너를 통해) 애플리케이션 지원을 마련할 것을 권장한다. Siemens 는 딜리버리 조직이 올바른 기술 세트를 습득하도록 돕고, 전문화된 서비스를 지원하거나, 고객을 Mendix 에코시스템의 파트너와 연결할 수 있다(담당 고객 성공 관리자에게 문의). Mendix 플랫폼의 어떤 컴포넌트가 Mendix, Mendix 파트너 또는 타사에서 지원되는지에 대한 자세한 내용은 docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy

6.11 에서 확인할 수 있다.

6.12 **에스컬레이션.** 고객이 받은 지원 서비스의 수준이나 적시성에 만족하지 못하는 경우, 고객이 본 SLA 에 명시된 표준 지원 프로세스를 따랐다면 응답 또는 해결 시간이 경과한 후에도 구독 기간 중 언제든지 에스컬레이션을 시작할 수 있다. 또한 고객의 프로덕션 환경에 가시적인 영향이 있거나 고객의 비즈니스 운영에 상당한 위협이 있는 경우 에스컬레이션을 시작해야 한다. 문제를 에스컬레이션하려면 지원 요청을 제출해야 한다(Siemens 는 이메일이나 전화 통화에만 근거하여 에스컬레이션을 접수하지 않음). Mendix 지원 에스컬레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process 에서 확인할 수 있다.

³ RTO = 해결 시간 목표. 예: 클라우드 서비스를 중단하거나 2 차 가용 영역으로 전환하는 단일 가용 영역에 영향을 미치는 재해("엠티 얼마나 빨리 다시 작동하는가?").

⁴ 프리미엄 클라우드 리소스 팩이 필요함.

⁵ RPO = 백업 빈도에 대한 복구 지점 목표. 해당하는 경우, 단일 리전의 여러 가용 영역에서 데이터 백업이 수행된다("얼마나 많은 데이터가 손실되는가?").