

# TERMOS SUPLEMENTARES DO MENDIX

## Siemens Digital Industries Software



Estes Termos Suplementares do Mendix ("Termos do Mendix") alteram o Contrato Universal do Cliente ("UCA") entre o Cliente e a Siemens exclusivamente em relação às Ofertas às quais foi atribuído o código alfanumérico "MX", "MDX" ou "MNDX" ou onde estes Termos do Mendix forem mencionados no Pedido. Estes Termos do Mendix, em conjunto com o UCA e outros Termos Suplementares aplicáveis, constituem o contrato entre as partes ("Contrato"). As ofertas segundo estes Termos do Mendix consistem principalmente de Serviços na Nuvem.

### 1. DEFINIÇÕES

Os termos iniciados por letras maiúsculas usados aqui têm o significado conforme definido em outro local no Contrato. As seguintes definições adicionais se aplicam a estes Termos do Mendix:

"Afilhada" significa qualquer entidade que controle, que seja controlada por ou esteja sob controle comum do Cliente, nesse contexto, "controle" significa propriedade, direta ou indireta, da maior parte das ações em circulação de uma entidade.

"App" ou "Aplicativo" significa uma solução de software ou sistema criado e implantado em um ambiente de produção usando a Mendix Platform, representando o resultado de técnicas de modelagem visual com funcionalidades específicas, recursos e interfaces de usuário que atendem a necessidades comerciais internas específicas e casos de uso determinados pelo Cliente, conforme construído por um Usuário Autorizado.

"Dados do Aplicativo" significa o Conteúdo que é usado, criado, gerenciado, processado e/ou armazenado no Aplicativo, conforme determinado no Modelo do Aplicativo. Os Dados de Aplicativo podem, a critério exclusivo do Cliente, abranger qualquer informação que pertença a um indivíduo identificável, estendendo-se a várias categorias de dados confidenciais.

"Modelo do Aplicativo" significa a representação gráfica do Aplicativo e a relação dos componentes de infraestrutura necessários para dar suporte ou fornecer funcionalidade ao Aplicativo.

"Aplicativo do Usuário" significa um usuário nomeado, sendo uma pessoa autorizada pelo Cliente a acessar os Aplicativos do Cliente com credenciais de login exclusivas que possam ser usadas para identificar uma pessoa específica, bem como qualquer sistema externo que acesse ou seja acessado pelo Aplicativo. Os detalhes do Subscription no Pedido estabelecem os Direitos relacionados aos Usuários do Aplicativo e as taxas aplicáveis.

"Usuário Autorizado" significa um funcionário ou Agente Autorizado do Cliente ou de sua Afilhada, que está autorizado a acessar e usar a Mendix Platform em nome e para o benefício do Cliente ou de sua Afilhada, e que criou sua conta Mendix pessoal. Neste contexto, "Agente Autorizado" significa uma pessoa que precisa acessar a Mendix Platform para apoiar os negócios do Cliente ou de sua Afilhada como seu consultor, agente ou contratado do Cliente, ou qualquer outra pessoa expressamente autorizada nestes Termos do Mendix a acessar e usar a Mendix Platform. Não há outras restrições ou limitações ao número de Usuários Autorizados.

"Termos de Privacidade de Dados" significa os termos de privacidade de dados disponíveis em [www.siemens.com/dpt/sw](http://www.siemens.com/dpt/sw) conforme se aplicam à Siemens atuando como processadora de dados pessoais do Cliente fornecidos pelo Cliente, incluindo a lista de subprocessadores relevantes.

"Documentação" tem o significado dado a ela no Contrato, que pode ser encontrado em [docs.mendix.com](http://docs.mendix.com).

"Serviços especializados" significa serviços de consultoria, profissionais e/ou personalizados que visam à adoção da plataforma e permitem que o Cliente crie, de forma independente e bem-sucedida, aplicativos de alto valor e alta qualidade na Mendix Platform, a serem fornecidos pela Siemens ao Cliente em um Pedido.

"Sistema de Alto Risco" significa um dispositivo ou sistema que requer funcionalidades de segurança aprimoradas, como recursos à prova de falhas ou tolerantes a falhas, para manter um estado seguro, onde seja razoavelmente previsível que a falha do dispositivo ou sistema poderá levar diretamente à morte, ferimento pessoal ou catastróficos danos materiais. Sistemas de Alto Risco podem ser necessários em infraestrutura crítica, dispositivos ou sistemas de apoio direto à saúde, sistemas de comunicação ou navegação de aeronaves, trens, barcos ou veículos, sistemas de controle de tráfego aéreo, sistemas de armas, instalações nucleares, usinas de energia, instalações e sistemas médicos e instalações de transporte.

"Mendix Platform" significa os Serviços em Nuvem e o Software fornecidos pela Siemens como a plataforma de desenvolvimento de aplicativos empresariais de código baixo da Mendix como serviço, abrangendo componentes que permitem etapas no ciclo de vida do aplicativo (ideação, desenvolvimento, implantação, teste e gerenciamento contínuo do portfólio de aplicativos na nuvem ou no local) envolvendo técnicas de modelagem visual, componentes de arrastar e soltar e modelos pré-construídos, incluindo, entre outros, o Mendix Community Hub, o Mendix Control Center, o Mendix Developer Portal, o Mendix Connect, o Mendix Marketplace, o Mendix Runtime, o Mendix Studio Pro e o Mendix Support Portal, conforme descrito em mais detalhes na Documentação. Para evitar dúvidas, (i) o Mendix Studio Pro, como IDE de código baixo, é fornecido como Software, e (ii) Aplicativos, Dados de Aplicativos e Modelos de Aplicativos não fazem explicitamente parte da Mendix Platform.

"Território" significa o mundo todo (sujeito às obrigações do Cliente no Contrato, por exemplo, em relação à conformidade com os controles de exportação e leis aplicáveis e a AUP), a menos que uma área geográfica seja especificada no Pedido.

### 2. GERAL

2.1 Acesso e uso autorizado. A Mendix Platform pode ser acessada e utilizada somente por Usuários Autorizados no Território durante a Vigência do Subscription de acordo com o Contrato. Durante a Vigência do Subscription, os Aplicativos do Cliente poderão ser acessados e usados pelos Usuários do Aplicativo a critério exclusivo do Cliente, no entanto, sempre de acordo com (i) o Contrato, (ii) os Direitos e (iii) as leis e regulamentos aplicáveis.

2.2 Mudanças nos Termos Suplementares: Aprimoramento de Ofertas. A Siemens só pode atualizar estes Termos do Mendix durante uma Vigência do Subscription se tal atualização (a) não tiver um efeito material adverso sobre os direitos do Cliente (por exemplo, com

relação a Direitos ou níveis de serviço) ou (b) não resultar em uma degradação material das medidas de segurança mantidas pela Siemens em relação à Mendix Platform. O acima exposto não limitará a capacidade da Siemens de fazer alterações a estes Termos do Mendix (i) para cumprir a lei aplicável, (ii) para tratar de um risco de segurança material, (iii) para refletir as alterações feitas na Mendix Platform de acordo com qualquer disposição de alteração no Contrato ou (iv) que sejam aplicáveis a novos recursos, suplementos, aprimoramentos, capacidades ou Serviços em Nuvem ou Software adicionais fornecidos como parte do subscription do Cliente à Mendix Platform sem nenhum custo extra. Quando o Cliente usa qualquer novo recurso, suplemento, aprimoramento, capacidade ou Serviços em Nuvem ou Software, os Termos do Mendix então em vigor disponíveis em [www.siemens.com/sw-terms/supplements](http://www.siemens.com/sw-terms/supplements) se aplicarão a tal uso. Em todos os outros casos, se uma atualização dos Termos do Mendix durante uma Vigência do Subscription se aplicar ao Cliente, a Siemens empregará esforços comercialmente razoáveis para notificar o Cliente pelo menos 90 dias antes de tal alteração ou de acordo com as disposições de notificação estabelecidas em outras partes do Contrato.

- 2.3 **Responsabilidades do Cliente.** O Cliente é e continua sendo responsável (a) por programar, implementar e/ou instalar alterações para atualizações e upgrades do Software e dos Aplicativos do Cliente, (b) por aderir aos requisitos mínimos de sistema para várias partes da Mendix Platform, conforme especificado na Documentação, e (c) pelo uso contínuo da Mendix Platform além da data de fim de vida útil, conforme estabelecido abaixo. A Mendix se esforçará para publicar em tempo hábil notas de versão atualizadas e requisitos de sistema como parte da Documentação. Além disso, o Cliente é e permanece responsável pelo uso da Mendix Platform em relação aos Sistemas de Alto Risco.
- 2.4 **Uso de Sistemas de Alto Risco.** O Cliente reconhece e concorda que (i) a Siemens não projetou a Mendix Platform para ser usada para a operação de ou dentro de Sistemas de Alto Risco, onde o funcionamento de um Sistema de Alto Risco depende do funcionamento adequado da Mendix Platform ou do Aplicativo do Cliente, e (ii) o resultado de qualquer processamento de Dados do Aplicativo está além do controle da Siemens. O Cliente indenizará e isentará a Siemens, suas afiliadas, seus subcontratados e seus representantes contra quaisquer reivindicações, danos, multas e custos (incluindo honorários advocatícios e despesas) relacionados de alguma forma ao uso da Mendix Platform ou do Aplicativo do Cliente para a operação de ou dentro de Sistemas de Alto Risco, e o Cliente compensará a Siemens por todas as perdas e despesas resultantes.
- 2.5 **Data de Fim de Vida Útil.** A Siemens reconhece que o Cliente pode ter motivos válidos para não atualizar imediatamente para uma nova versão principal da Mendix Platform quando ela estiver disponível. No entanto, a Siemens oferecerá suporte apenas à versão principal atual e às duas versões principais anteriores da Mendix Platform. A Siemens se compromete a oferecer suporte a qualquer versão principal por um período mínimo de 24 meses a partir da data de lançamento, e a Siemens lançará pelo menos duas versões principais antes de considerar uma versão principal como em “fim de vida útil”. Após a data de fim de vida útil, a Siemens não fornecerá mais garantias para nenhuma versão da Mendix Platform. O suporte com relação à Mendix Platform está detalhado abaixo.
- 2.6 **Dados do Aplicativo e Modelo do Aplicativo.** O Modelo do Aplicativo e os Dados do Aplicativo serão mantidos confidenciais e tratados de acordo com os Termos de Privacidade de Dados e o sistema de gerenciamento de segurança de informações da Mendix. A Siemens não adquirirá qualquer título ou propriedade dos Dados do Aplicativo ou do Modelo de Aplicativo devido a este Contrato. O Cliente é o único responsável pela precisão, integridade e qualidade dos Dados de Aplicativo para uso no, com ou pelo Aplicativo. A Siemens não acessará nem terá quaisquer responsabilidades com relação aos Dados do Aplicativo ou ao Modelo do Aplicativo, salvo conforme estabelecido na Seção 3.4 (Mendix Cloud) abaixo. A indenização fornecida pelo Cliente em relação ao Conteúdo do Cliente, conforme estabelecido na Seção 5.5 UCA, e as responsabilidades do Cliente estabelecidas na Seção 5.7 UCA se aplicam e se estendem aos Dados do Aplicativo.
- 2.7 **Efeito da expiração ou rescisão.** Além das seções especificadas no UCA como sobreviventes à rescisão, os direitos e obrigações das Seções 2.4 (Uso de Sistemas de Alto Risco), 2.5 (Data de Fim de Vida Útil), 2.6 (Dados do Aplicativo e Modelo do Aplicativo) e 4 (Segurança da Mendix Platform) destes Termos do Mendix sobreviverão à expiração ou rescisão do Contrato.

### 3 TERMOS ESPECÍFICOS

- 3.1 **Plano.** O Pedido estabelece o plano de subscription da Mendix Platform; o plano determina os recursos, funcionalidades e detalhes da Mendix Platform aos quais o Cliente terá acesso, bem como o número de Aplicativos que vêm com esse plano.
- 3.2 **Ambientes.** Os Aplicativos devem ser implantados em um ou vários ambientes, por exemplo, em teste, aceitação e produção. Tipos de ambientes são intercambiáveis. O número de Aplicativos declarado no Pedido refere-se ao número máximo em ambientes de produção. Os Aplicativos podem ser implantados em ambientes em Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud ou Mendix para ambientes de implantação baseados em servidor.
- 3.3 **Opções de implantação.** O Pedido estabelece a(s) opção(ões) de implantação de escolha do Cliente e encargos aplicáveis, e pode consistir em Mendix Cloud (uma nuvem pública global operada pela Mendix), Mendix for Private Cloud (uma nuvem virtual baseada em serviços Kubernetes de, por exemplo Microsoft Azure, AWS e RedHat OpenShift, operada pelo Cliente ou parceiros de hospedagem do Cliente), Mendix Cloud Dedicated (uma instância dedicada de locatário único de Mendix Cloud operada por Mendix) e/ou Mendix para implantação baseada em servidor<sup>1</sup> (uma implantação, baseada em Windows ou Linux, gerenciada pelo Cliente ou parceiro de hospedagem do Cliente).
- 3.4 **Mendix Cloud.** Quando o Cliente opta por implantar e executar seu(s) Aplicativo(s) no Mendix Cloud, aplica-se o seguinte:
- 3.4.1 **Disponibilidade, Acessibilidade.** A Siemens se compromete a fornecer e operar a infraestrutura em nuvem para tornar o(s) Aplicativo(s), incluindo os Dados de Aplicativo, disponíveis e acessíveis para os Usuários do Aplicativo do Cliente, seguindo as obrigações de segurança da Mendix Platform (conforme a seção 4 abaixo) e de acordo com os níveis de suporte e serviço aplicáveis (conforme a Seção 6 abaixo).
- 3.4.2 **Termos de Privacidade de Dados.** Para efeitos dos serviços Mendix Cloud o Cliente consente que os Dados de Aplicativo possam ser processados, hospedados e armazenados nas regiões do Mendix Cloud disponíveis a escolha do Cliente (conforme a Seção 5 abaixo),

---

<sup>1</sup> Refere-se à implantação baseada em servidor do Aplicativo do Cliente e do mecanismo Mendix Runtime no local; serviços de desenvolvimento como o Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace e Mendix Team Server são fornecidos como uma solução hospedada.

sempre de acordo com os Termos de Privacidade de Dados e que, para esses fins, a Amazon Web Services, Inc. e seus subprocessadores listados na Lista de subprocessadores Siemens são considerados subprocessadores autorizados.

- 3.4.3 **Portabilidade.** O Cliente poderá recuperar todos os Dados do Aplicativo e Modelos do Aplicativo, em concordância com o estabelecido e com procedimentos de acesso ao sistema razoáveis, a qualquer momento durante a Vigência do Subscription e por pelo menos 30 dias após o encerramento do Contrato ou a expiração da Vigência do Subscription, período após o qual a Siemens não terá mais nenhuma obrigação de armazenar, preservar, manter cópias de segurança e/ou disponibilizar os Dados de Aplicativo e Modelos de Aplicativo, e irá excluir os mesmos exceto quando de outra forma exigido pelas leis aplicáveis.
- 3.4.4 **Recursos de Nuvem.** Cada ambiente implantado no Mendix Cloud requer sua própria unidade de capacidade de recursos de nuvem, conforme descrito em detalhes na Documentação. O Pedido estabelece os Direitos do Cliente com relação aos pacotes de recursos de nuvem da escolha do Cliente.
- 3.5 **Expert Services.** Se o Pedido (ou a declaração de trabalho) contém Expert Services, esses serviços serão prestados de forma competente e executados com razoável habilidade, cuidado e diligência, seguindo metodologias ágeis (caracterizadas por planejamento adaptativo, auto-organização e prazos curtos de entrega). Nenhum direito pode ser derivado de qualquer declaração de trabalho (SOW) ou tipo de documento semelhante que declare um resultado esperado de qualquer trabalho executado pela Siemens. Com relação às realizações e resultados decorrentes dos Expert Services na forma de (partes de) Modelos dos Aplicativos, a Siemens não se reserva nenhum direito, a menos que acordado de outra forma por escrito entre as partes.

## 4 SEGURANÇA DA MENDIX PLATFORM

- 4.1 **Segurança da Informação da Mendix.** Na versão destes Termos do Mendix, o sistema de gestão de segurança da informação Mendix é certificado sob a ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, e ISO/IEC 27701, cobrindo o suporte, manutenção e operação da Mendix Platform e Mendix Cloud. A Siemens implementará e manterá um programa de informação e segurança projetado para fornecer pelo menos o mesmo nível de proteção, conforme evidenciado por: controles de segurança da Mendix verificados por auditores externos devidamente qualificados e bem-informados da Siemens em seu, então atual, (a) relatório SOC 1, Type 2, e seu então atual relatório SOC 2, Type 2 (iniciais de Segurança, Disponibilidade, Confidencialidade e Privacidade) pelo menos uma vez a cada 12 meses, (b) ISAE 3000, relatório Type 2 e ISAE 3402, relatório Type 2 pelo menos uma vez a cada 12 meses, (c) certificação sob as ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701 e (d) Level 1 Service Provider sob PCI DSS ou, em cada caso, os relatórios ou certificações padrão da indústria alternativos que sejam seus sucessores ou suas alternativas razoáveis (desde que sejam pelo menos tão protetores quanto os padrões definidos acima) conforme determinado pela Siemens. A Siemens fornece informações atualizadas sobre seus padrões de segurança via [www.mendix.com/trust](http://www.mendix.com/trust).
- 4.2 **Portal de Segurança.** A qualquer momento durante a Vigência do Subscription, o Cliente receberá acesso controlado a um portal central onde poderá encontrar, ler, fazer download e verificar relatórios de garantia relevantes, cartas de referência e certificações relacionadas aos controles de segurança em vigor para a Mendix Platform e a Mendix Cloud em [app.conveyor.com/profile/mendix](http://app.conveyor.com/profile/mendix) sem custo adicional para o Cliente. O Cliente reconhece que esses documentos servem como evidência válida e suficiente da existência, adequação e eficácia dos controles de segurança em vigor. O Cliente terá o direito de revisar e avaliar esses documentos para garantir a conformidade com os padrões do setor e as regulamentações aplicáveis. O Cliente compromete-se a confiar nas constatações e conclusões apresentadas nesses documentos e concorda que, na ausência de quaisquer alterações materiais conhecidas nos controles em escopo, conforme confirmado pela Siemens, o Cliente deverá aceitar as constatações apresentadas nesses documentos sem a necessidade de concluir uma auditoria separada e salvo conforme prescrito de outra forma pelos requisitos regulatórios aplicáveis ao Cliente como uma entidade sujeita a qualquer regulador que tenha direitos de exame ou supervisão sobre o Cliente ou a Siemens como o provedor de Serviços em Nuvem para o Cliente.

## 5 LOCALIZAÇÕES DE CENTROS DE DADOS

- 5.1 **Regiões da Mendix Cloud.** Quando o Cliente optar por implantar e executar seu(s) Aplicativo(s) no Mendix Cloud, o Modelo do Aplicativo e os Dados do Aplicativo como resultado serão processados, hospedados e armazenados na região designada de escolha do Cliente. A Siemens não controla nem limita as regiões das quais o Cliente pode acessar ou mover os Dados de Aplicativos. Para obter as informações mais recentes disponíveis sobre as regiões da Mendix Cloud, consulte a Documentação ou visite: [www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview](http://www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview) e [docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted](http://docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted).
- 5.2 **Mendix Platform.** A partir da versão destes Termos do Mendix, os Serviços de Nuvem da Plataforma Mendix são fornecidos a partir de infraestrutura de nuvem e centros de dados localizados na União Europeia. A Siemens poderá, a qualquer momento e a seu critério razoável, fazer uso de infraestrutura de nuvem e locais de data center alternativos ou adicionais para fornecer os Serviços de Nuvem da Mendix Platform, que serão listados na Documentação.
- 5.3 **Atualizações de Status.** A Siemens fornece o status atual dos serviços Mendix e do Mendix Cloud via [status.mendix.com](http://status.mendix.com) incluindo avisos de manutenção programada e avisos de incidentes anteriores.

## 6 NÍVEIS DE SUPORTE E SERVIÇO

O suporte técnico da Siemens para a Mendix Platform e a Mendix Cloud e os níveis de serviço aplicáveis são regidos pela Estrutura de Suporte de Nuvem e Nível de Serviço disponível em [www.siemens.com/sw-terms/sla](http://www.siemens.com/sw-terms/sla), a qual é incorporada aqui para referência com as seguintes divergências específicas da Mendix Platform e da Mendix Cloud:

- 6.1 **Níveis de Suporte e Serviço.** Com relação à plataforma Mendix e aos serviços Mendix Cloud, a Siemens oferece suporte e níveis de serviço em apenas dois níveis: Padrão e Premium. Os níveis de serviço relevantes em relação à Mendix Platform decorrem do Pedido aplicável. Todos os pacotes padrão e subscriptions profissionais incluem níveis de suporte Padrão, enquanto os níveis de suporte Premium (inclui tempo de atividade e suporte aprimorados) estão disponíveis para todos os pacotes premium e subscriptions empresariais. O suporte a Aplicativos não faz parte da Estrutura de Suporte de Nuvem e Nível de Serviço.

- 6.2 **Portal de Suporte da Mendix.** Além do Support Center, a Siemens oferece acesso direto ao Mendix Support Portal em [support.mendix.com](https://support.mendix.com) para suporte online 24 horas por dia, 7 dias por semana e envio de solicitações de suporte, além da comunidade e do fórum Mendix em [community.mendix.com](https://community.mendix.com) para suporte baseado na comunidade.
- 6.3 **Processo de Suporte.** Depois de enviar o ticket de solicitação de suporte no Mendix Support Portal, a Siemens analisará o ticket e, se aplicável, se comprometerá a reproduzir o incidente ou avaliará a integridade das informações de uma solicitação de alteração. Se a Siemens determinar que a causa raiz do incidente é a Mendix Platform, a Siemens resolverá o problema de acordo com o nível de prioridade atribuído. Se a causa raiz do incidente for considerada uma falha externa (ou seja, a causa raiz está no Aplicativo (Modelo), a Siemens informará o Cliente e não terá nenhuma obrigação de resolver esse incidente; no entanto, a Siemens envidará esforços razoáveis para apoiar o Cliente na resolução do incidente, o que pode incluir o envolvimento do Mendix Expert Services (mediante o pagamento de uma taxa por parte do Cliente), e a Siemens solicitará a aprovação por escrito do Cliente e concordará com o pagamento de quaisquer taxas relacionadas antes de executar tais serviços.
- 6.4 **Horário Padrão de Suporte.** O Horário Padrão de Suporte é:

Padrão	Premium
10 horas (das 8h às 18h) x 5 dias por semana EST, CET, CST*	24 horas x 7 dias por semana

\* EST = Horário Padrão Oriental, CET = Horário Padrão da Europa Central, CST = Horário Padrão da China

- 6.5 **Níveis de Prioridade.** Os níveis de prioridade são determinados com base no impacto e na urgência, conforme atribuível à Siemens, conforme estabelecido abaixo.

Impacto	Alta	Incidente de produção de alta prioridade com alto impacto sobre os negócios do Cliente, afetando (quase) todos os usuários.
	Média	Incidente de produção com impacto intermediário sobre os negócios do Cliente, afetando um grupo de usuários.
	Baixa	Incidente trivial (de produção) sem impacto sobre os negócios do Cliente.
Urgência	Alta	A funcionalidade operacional é severamente interrompida.
	Média	A funcionalidade operacional é interrompida de maneira limitada.
	Baixa	A funcionalidade operacional não é/quase não é interrompida.

Urgência	Impacto		
	Alta	Média	Baixa
Alta	Crítica	Alta	Média
Média	Alta	Média	Baixa
Baixa	Média	Baixa	Baixa

Se e onde a Siemens fornecer uma solução alternativa, o nível de prioridade nunca poderá ser superior a Médio.

- 6.6 **Nível de resposta do cliente.** Em desvio da Seção 2.4 da Estrutura de Suporte de Nuvem e Nível de Serviço, serão oferecidos os seguintes objetivos de tempo de resposta e tempo de resolução:

Nível de Prioridade	Tempos de Resposta		Tempos de Resolução	
	Padrão	Premium	Padrão	Premium
Crítica	< 2 horas de expediente	< 1 hora	< 8 horas de expediente	< 4 horas
Alta	< 8 horas de expediente	< 2 horas de expediente	Próximo dia útil	Dentro de 8 horas de expediente
Média	Próximo dia útil	Próximo dia útil	Esforço razoável	Esforço razoável
Baixa	Esforço razoável	Próximo dia útil	Discrição da Siemens	Discrição da Siemens

- 6.7 **Disponibilidade do Mendix Cloud.** A Seção 3 da Estrutura de Suporte de Nuvem e Nível de Serviço não se aplica com relação aos componentes de nuvem da Mendix Platform, e o seguinte deve ser observado com relação à disponibilidade de e em todos os Aplicativos do Cliente implantados e executados no Mendix Cloud (desde que tal Aplicativo esteja em uma versão principal suportada pela Mendix), a Siemens se compromete com a seguinte disponibilidade mensal:

Disponibilidade mensal	Padrão	Premium
Disponibilidade padrão	99,50%	99,50%
Disponibilidade com Ambiente de FallBack e Escala Horizontal <sup>2</sup>	–	99,95%

A disponibilidade mensal será calculada conforme estabelecido na Seção 3.2 da Estrutura de Suporte de Nuvem e Nível de Serviço.

- 6.8 **Intervalos de Manutenção Regular.** A Siemens lança regularmente versões menores da (em geral, mensalmente, inclui novos recursos e correções) e atualizações (lançadas conforme a necessidade, inclui correções de segurança e correções de bugs críticos) para a Mendix Platform. Qualquer manutenção em relação à Mendix Platform será anunciada com pelo menos duas semanas de antecedência. Nos casos em que for necessário realizar manutenção relacionada ao Mendix Cloud que afete a disponibilidade dos Aplicativos do Cliente, a Siemens consultará o Cliente para acordar mutuamente um intervalo de tempo para realizar essa manutenção. Exceções podem ser feitas a critério exclusivo da Siemens com relação a atualizações urgentes de segurança ou problemas que causem problemas críticos de produção ou ameaças graves à segurança.

- 6.9 **Medidas de Suporte ao Tempo de Atividade.** Em desvio da Seção 4 da Estrutura de Suporte de Nuvem e Nível de Serviço, aplicam-se a estrutura e os processos a seguir:

	Padrão	Premium
Intervalo de continuidade do negócio (RTO) <sup>3</sup>	4 horas de expediente	2 horas
RTO com Ambiente de FallBack e Escala Horizontal Ativada <sup>4</sup>	–	15 minutos
Backup de dados (RPO) <sup>5</sup>	Até 15 minutos (disponível por até 72 horas)	Até 15 minutos (disponível por até 72 horas)
Retenção de dados / backups padrão	Back-Ups noturnos por 2 semanas Back-Ups aos domingos por 3 meses Back-Ups mensais por 1 ano	Back-Ups noturnos por 2 semanas Back-Ups aos domingos por 3 meses Back-Ups mensais por 1 ano

Um backup de todos os Dados do Aplicativo e Modelos do Aplicativo é feito diariamente para todos os ambientes de teste, aceitação e produção de todos os Aplicativos do Cliente no Mendix Cloud ("backups padrão"). Os backups padrão são armazenados em locais seguros e geograficamente dispersos (data center secundário). Os backups padrão fornecem o histórico máximo para os períodos indicados acima, contando a partir de 1 dia antes (ontem). Todos os backups são disponibilizados ao Cliente por meio do Portal do Desenvolvedor. O Cliente é aconselhado a configurar um protocolo interno para o uso e o teste de backups.

- 6.10 **Exclusão do Suporte ao Aplicativo do Cliente.** A Estrutura de Suporte de Nuvem e Nível de Serviço, conforme alterada nestes Termos do Mendix, descreve o suporte e os níveis de serviço para a Mendix Platform e o Mendix Cloud fornecidos pela Siemens. A Mendix Platform permite que os clientes desenvolvam uma ampla gama de Aplicativos que são específicos por natureza, tanto em relação à funcionalidade quanto à arquitetura/cenário de TI em que são usados. Devido à ampla gama de Aplicativos desenvolvidos com a Mendix Platform, esses Aplicativos exigem um conhecimento específico do negócio e do cliente, além de um profundo conhecimento do domínio, para que possam ser suportados e gerenciados. A Siemens aconselha a providenciar suporte ao aplicativo dentro da organização de entrega do Cliente (ou por meio de parceiros da Mendix que vendem e prestam serviço ou desenvolvimento). A Siemens pode ajudar as organizações de entrega a adquirir o conjunto certo de habilidades, apoiá-las com serviços especializados ou conectar os clientes com parceiros no ecossistema Mendix — entre em contato com o gerente de sucesso do cliente designado. Os detalhes de quais componentes da Mendix Platform são suportados pela Mendix, por um parceiro da Mendix ou por terceiros, podem ser encontrados em [docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy](https://docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy).

- 6.11 **Escalamentos.** A qualquer momento durante a Vigência do Subscription, o Cliente poderá iniciar um escalonamento após o término do tempo de resposta ou resolução, desde que tenha seguido o processo de suporte padrão estabelecido neste SLA e não esteja satisfeito com o nível ou a pontualidade dos serviços de suporte recebidos. Além disso, um escalonamento deve ser iniciado quando houver um impacto tangível no ambiente de produção do Cliente ou quando houver um risco substancial para as operações comerciais do Cliente. Para que um problema seja escalado, uma solicitação de suporte deve ser enviada (a Siemens não aceita escalafões baseadas apenas em comunicações por e-mail ou telefone). Os detalhes do processo de escalonamento de suporte da Mendix podem ser encontrados em [docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process](https://docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process).

<sup>2</sup> Requer Premium Cloud Resource Packs.

<sup>3</sup> RTO = Objetivo de tempo de resolução, por exemplo, desastre que afeta uma zona de disponibilidade única, permitindo que os serviços em nuvem sejam ativados ou mudados para uma zona de disponibilidade secundária ("com que velocidade o Aplicativo se restabelece?").

<sup>4</sup> Requer Premium Cloud Resource Packs.

<sup>5</sup> RPO = Objetivo do ponto de recuperação para a frequência do backup. Onde aplicável, o back-up de dados será feito em várias zonas de disponibilidade em uma única região ("quantos dados são perdidos?").