

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ MENDIX

Siemens Digital Industries Software

Настоящие Дополнительные условия использования программного обеспечения Mendix («Условия Mendix») изменяют положения Универсального соглашения с заказчиком («UCA») между Заказчиком и Siemens исключительно в отношении Предложений, которым присвоен буквенно-цифровой код MX, MDX или MNDX, или в тех случаях, когда настоящие Условия Mendix иным способом упомянуты в Заказе. Настоящие Условия Mendix вместе с UCA и другими применимыми Дополнительными условиями составляют единое соглашение между сторонами («Соглашение»). Предложения в соответствии с настоящими Условиями Mendix в основном касаются Облачных служб.

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины в настоящем документе, начинающиеся с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре. Для данных Условий Mendix применимы следующие определения:

«**Аффилированное лицо**» — любая организация, которая контролирует, находится под контролем или находится под общим контролем Заказчика; в данном контексте «контроль» означает владение, прямое или косвенное, контрольным пакетом акций компании.

«**Приложение**» — программное решение или система, созданные и развернутые в производственной среде с использованием Mendix Platform, представляющие собой результат применения методов визуального моделирования с конкретными функциональными возможностями, характеристиками и пользовательскими интерфейсами, отвечающими определенным внутренним потребностям бизнеса и сценариям использования, определенным Заказчиком, в виде, созданном Уполномоченным пользователем.

«**Данные приложения**» — контент, который используется, создается, управляется, обрабатывается и/или хранится в Приложении, как это определено в Модели приложения. Данные приложения могут, по усмотрению Заказчика, включать в себя любую информацию, относящуюся к идентифицируемому лицу, вплоть до различных категорий конфиденциальных данных.

«**Модель приложения**» — графическое представление Приложения и взаимосвязь компонентов инфраструктуры, необходимых для поддержки или обеспечения функциональности Приложения.

«**Пользователь приложения**» — именованный пользователь, физическое лицо, уполномоченное Заказчиком для доступа к Приложениям Заказчика с уникальными учетными данными для входа в систему, которые могут использоваться для идентификации одного конкретного человека, а также любая внешняя система, которая обращается к Приложению или используется им. В сведениях о подписке в Заказе указываются Права, связанные с Пользователями приложения, и применимые сборы.

«**Уполномоченный пользователь**» — сотрудник или Уполномоченный агент Заказчика либо его Аффилированное лицо, которому разрешен доступ к Mendix Platform и ее использование от имени и в интересах Заказчика или его Аффилированного лица и которое создает свою собственную учетную запись Mendix. Термин «Уполномоченный агент» в данном контексте означает физическое лицо, которому нужен доступ к Mendix Platform для поддержки внутренней деятельности Заказчика или его Аффилированного лица в качестве его консультанта, агента или подрядчика, либо любое другое физическое лицо, которое иным образом явно получило разрешение на доступ к Mendix Platform и ее использование в соответствии с настоящими Условиями Mendix. Никаких дополнительных ограничений на количество Уполномоченных пользователей не существует.

«**Условия конфиденциальности данных**» — условия конфиденциальности данных, доступные по адресу <https://www.siemens.com/dpt/sw> в том виде, в котором они применяются к компании Siemens, выступающей в качестве обработчика личных данных, предоставленных Заказчиком, включая список соответствующих субобработчиков.

«**Документация**» имеет значение, данное ей в Соглашении, доступном по адресу <https://docs.mendix.com>.

«**Экспертные услуги**» — консультационные, профессиональные и/или индивидуализированные услуги, направленные на внедрение платформы и позволяющие Заказчику самостоятельно и успешно создавать дорогостоящие и высококачественные приложения на Mendix Platform, которые будут предоставляться компанией Siemens Заказчику в рамках Заказа.

Термин «**Система с высоким уровнем риска**» означает устройство или систему, которые нуждаются в расширенных функциях безопасности, например функциях обеспечения отказоустойчивости и бесперебойной работы для поддержки безопасного состояния, если обоснованно прогнозируемый сбой устройства или системы может напрямую повлечь за собой смерть, телесные повреждения или нанести катастрофический ущерб имуществу. Системы с высоким уровнем риска могут требоваться для обеспечения работы критически важной инфраструктуры, устройств или систем, непосредственно поддерживающих здоровье, навигационных или коммуникационных систем воздушных судов, поездов, лодок или автомобилей, управления воздушным движением, систем поражения, ядерных установок, электростанций, медицинских систем и учреждений, а также транспортных средств.

«Mendix Platform» означает Облачные службы и Программное обеспечение, предоставляемые компанией Siemens в качестве платформы малокодовой разработки корпоративных приложений Mendix как услуги, включающей компоненты, обеспечивающие этапы жизненного цикла приложения (создание идеи, разработка, развертывание, тестирование и текущее управление портфелем приложений в облаке или на месте) с использованием методов визуального моделирования, включающих, помимо прочего, Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro, и Mendix Support Portal, как описано далее в Документации. Во избежание сомнений, (i) Mendix Studio Pro, являющаяся малокодовой интегрированной средой разработки, поставляется как программное обеспечение, и (ii) Приложения, Данные приложения и Модели приложения явно не являются частью Mendix Platform.

Термин «Территория» означает весь мир (при условии соблюдения обязательств Заказчика по Соглашению, касающихся соблюдения требований экспортного контроля, применимых законов и AUP), если в Заказе не будет указан определенный географический регион.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1 **Авторизованный доступ и использование.** Доступ к платформе Mendix Platform и ее использование на Территории в течение Срока подписки могут осуществлять только Уполномоченные пользователи исключительно в соответствии с Правами и настоящим Соглашением. В течение Срока подписки доступ к Приложениям Заказчика и их использование Пользователями приложения могут осуществляться по усмотрению Заказчика, но всегда в соответствии с (i) Соглашением, (ii) Правами и (iii) применимыми законами и нормативными актами.
- 2.2 **Изменения в Дополнительных условиях: Расширение Предложений.** Siemens может обновлять настоящие Условия Mendix в течение Срока подписки только в том случае, если такое обновление не (a) оказывает существенного негативного воздействия на права Заказчика (например, в отношении Прав или уровней обслуживания) или (b) приводит к существенному снижению уровня безопасности, поддерживаемого Siemens в отношении Mendix Platform. Вышесказанное не будет ограничивать возможности Siemens по внесению изменений в настоящие Условия Mendix (i) для соблюдения применимого законодательства, (ii) для устранения существенных рисков нарушения безопасности, (iii) для отражения изменений в Mendix Platform в соответствии с любым положением об изменениях в Соглашении, или (iv) которые применимы к новым функциям, дополнениям, улучшениям, возможностям или дополнительным Облачным службам или Программам, предоставляемым в рамках Mendix Platform без дополнительной оплаты. Когда Заказчик использует любую такую новую функцию, дополнение, улучшение, возможность либо Облачные службы или Программное обеспечение, такое использование будет регулироваться действующими Условиями Mendix, доступными по адресу <https://www.siemens.com/sw-terms/supplements>. Во всех остальных случаях, если обновление Условий Mendix в течение Срока подписки применимо к Заказчику, Siemens будет предпринимать коммерчески целесообразные усилия для уведомления Заказчика как минимум за 90 дней до такого изменения или в соответствии с правилами уведомления, указанными в других разделах Соглашения.
- 2.3 **Обязанности заказчика.** Заказчик имеет ряд обязанностей. Заказчик является и остается ответственным за (a) планирование, внедрение и/или установку изменений для обновления и модернизации Программного обеспечения и Приложений Заказчика, (b) соблюдение минимальных системных требований различных компонентов Mendix Platform, как описывается далее в Документации, и (c) продолжение использования Mendix Platform после даты окончания срока службы, как указано ниже. Mendix будет стремиться своевременно публиковать актуальные заметки о выпуске и системные требования в составе Документации. Кроме того, Заказчик является и остается ответственным за использование Mendix Platform с системами с высоким уровнем риска.
- 2.4 **Использование систем с высоким уровнем риска.** Заказчик признает и соглашается с тем, что (i) компания Siemens не разрабатывала Mendix Platform для использования в системах с высоким уровнем риска, где функционирование такой системы зависит от надлежащего функционирования Mendix Platform или Приложения Заказчика, и (ii) результат любой обработки Данных приложения не зависит от Siemens. Заказчик обязуется освободить от ответственности и оградить компанию Siemens, ее аффилированных лиц, субподрядчиков и их представителей от любых претензий, ущерба, штрафов и затрат (включая адвокатские гонорары и расходы), каким-либо образом связанных с использованием Mendix Platform или Приложения Заказчика внутри систем с высоким уровнем риска или для их работы, а также возместить Siemens все убытки и расходы, связанные с вышеописанным.
- 2.5 **Дата окончания срока службы.** Siemens признает, что у Заказчика могут быть веские причины не переходить на новый основной выпуск Mendix Platform, как только он становится доступен. Однако Siemens будет поддерживать только текущий основной выпуск и два предыдущих основных выпуска Mendix Platform. Siemens обязуется поддерживать любой основной выпуск в течение минимум 24 месяцев с момента его выхода, и Siemens выпустит не менее двух основных выпусков, прежде чем срок службы основного выпуска будет считаться завершенным. После окончания срока службы Siemens больше не будет предоставлять гарантии на какую-либо версию Mendix Platform. Более подробно поддержка Mendix Platform описана ниже.
- 2.6 **Данные приложения и Модель приложения.** Модель приложения и Данные приложения будут храниться в секрете и обрабатываться в соответствии с Условиями конфиденциальности данных и системой управления информационной безопасностью Mendix. Компания Siemens не приобретает в силу настоящего Соглашения никакого права собственности в отношении Данных приложения или Модели приложения. Заказчик несет полную ответственность за точность, целостность и качество Данных приложения, предназначенных для использования в Приложении, с Приложением или посредством Приложения. Siemens не будет иметь доступа к Данным приложения или Модели приложения и не будет нести за них никакой ответственности, за исключением случаев, перечисленных в разделе 3.4 (Mendix Cloud) ниже. Возмещение убытков, предусмотренное для Заказчика в отношении Контента Заказчика, как указано в разделе 5.5 USA, и ответственность Заказчика, изложенная в разделе 5.7 USA, применяются и распространяются на Данные приложения.
- 2.7 **Последствия истечения срока действия или расторжения.** В дополнение к разделам, указанным в USA как сохраняющие силу после прекращения действия, права и обязанности разделов 2.4 (Использование систем с высоким уровнем риска), 2.5 (Дата окончания срока службы), 2.6 (Данные приложения и Модель приложения) и 4 (Безопасность Mendix Platform) настоящих Условий Mendix сохраняются после истечения срока действия или расторжения Соглашения.

## 3. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

- 3.1 **План.** Заказ задает план подписки на Mendix Platform, который определяет возможности, функции и сведения Mendix Platform, доступные Заказчику, а также количество Приложений, входящих в такой план.
- 3.2 **Рабочие среды.** Приложения должны быть развернуты в одной или нескольких средах, например, в тестовой, приемочной и производственной. Типы сред взаимозаменяемы. Количество Приложений, указанное в Заказе, определяет максимальное число производственных сред. Приложения могут быть развернуты в средах Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud или средах Mendix для серверного развертывания.

- 3.3 **Варианты развертывания.** В Заказе указываются выбранные Заказчиком варианты развертывания и их стоимость. Они могут включать в себя Mendix Cloud (глобальное общедоступное облако, управляемое Mendix), Mendix for Private Cloud (виртуальное облако на базе служб Kubernetes, например, Microsoft Azure, AWS или RedHat OpenShift, управляемое Заказчиком или партнерами Заказчика по хостингу), Mendix Cloud Dedicated (выделенный однопользовательский экземпляр Mendix Cloud, управляемый Mendix) и/или Mendix для серверного развертывания<sup>1</sup> (развертывание на базе Windows или Linux, управляемое Заказчиком или партнером Заказчика по хостингу).
- 3.4 **Mendix Cloud.** В случае когда Заказчик решает развернуть и запустить свои Приложения в Mendix Cloud, применяются следующие условия:
- 3.4.1 **Доступность, специальные возможности.** Siemens обязуется обеспечивать и эксплуатировать облачную инфраструктуру для того, чтобы Приложения, включая Данные приложений, были доступны для Пользователей приложения Заказчика, соблюдая обязательства по обеспечению безопасности Mendix Platform (согласно Разделу 4 ниже) и в соответствии с применимыми уровнями поддержки и обслуживания (согласно Разделу 6 ниже).
- 3.4.2 **Условия конфиденциальности данных.** В отношении услуг Mendix Cloud Заказчик соглашается с тем, что Данные приложения могут обрабатываться, размещаться и храниться в доступном регионе Mendix Cloud по выбору Заказчика (согласно Разделу 5 ниже), неизменно в соответствии с Условиями обеспечения конфиденциальности данных, и для этих целей компания Amazon Web Services, Inc. и ее субобработчики, перечисленные в списке субобработчиков Siemens, считаются уполномоченными субобработчиками.
- 3.4.3 **Мобильность.** Заказчик может получить любые Данные приложения и Модели приложения в соответствии с установленными и разумно обоснованными процедурами доступа к системе в любой момент в течение Срока действия подписки, а также в течение 30 дней с момента прекращения действия Соглашения или истечения Срока действия подписки в зависимости от того, какое из этих событий наступит раньше. По истечении этого периода Siemens не несет никаких обязательств в отношении хранения, резервного копирования и/или обеспечения доступа к Данным приложения и Моделям приложения, и может удалить сохраненные данные в случае иной необходимости, оговоренной в действующем законодательстве.
- 3.4.4 **Облачные ресурсы.** Для каждой среды, развернутой в Mendix Cloud, требуется своя единица емкости облачных ресурсов, что более подробно описано в Документации. Заказ определяет Права Заказчика в отношении пакетов облачных ресурсов, выбираемых Заказчиком.
- 3.5 **Экспертные услуги.** Если Заказ (или ТЗ) включает в себя Экспертные услуги, эти услуги будут оказываться квалифицированным образом с адекватным уровнем профессионализма, тщательностью и усердием в соответствии с методологией agile (характеризующейся гибким планированием, самоорганизацией и коротким производственным циклом). Никакие права не могут вытекать из технического задания (ТЗ) или аналогичного документа с указанием ожидаемого результата любой работы, выполняемой компанией Siemens. В отношении достижений и результатов, полученных в ходе оказания Экспертных услуг в виде (частей) Моделей приложений, Siemens не оставляет за собой никаких прав, если иное не согласовано сторонами в письменной форме.

## 4 БЕЗОПАСНОСТЬ MENDIX PLATFORM

- 4.1 **Информационная безопасность Mendix.** По состоянию на дату написания настоящих Условий Mendix система управления информационной безопасностью Mendix сертифицирована по стандартам ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 и ISO/IEC 27701 и распространяется на поддержку, обслуживание и эксплуатацию Mendix Platform и Mendix Cloud. Siemens внедрит и будет поддерживать программу защиты и информационной безопасности, которая разработана для обеспечения по крайней мере такого же уровня безопасности, о чем свидетельствуют: средства контроля безопасности Mendix, проверенные соответствующими квалифицированными и специально обученными внешними аудиторами Siemens в текущих (а) отчете SOC 1, тип 2, и SOC 2, тип 2 (по безопасности, доступности и конфиденциальности) не реже, чем каждые 12 месяцев, (b) отчете ISAE 3000, тип 2, и ISAE 3402, тип 2, не реже, чем каждые 12 месяцев, (c) сертификации по ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 и ISO/IEC 27701, и (d) статусе поставщика услуг уровня 1 по PCI DSS; или в отдельных случаях подобных альтернативных отчетах или сертификации по отраслевым стандартам, которые являются их преемниками или разумной альтернативой (при условии, что они обеспечивают не меньший уровень безопасности, чем стандарты, указанные выше), как определено Siemens. Siemens предоставляет актуальную информацию о своих стандартах безопасности на сайте <https://www.mendix.com/trust>.
- 4.2 **Портал безопасности.** В любое время в течение Срока подписки Заказчику будет предоставлен контролируемый доступ к центральному portalу по адресу <https://app.conveyor.com/profile/mendix>, на котором Заказчик может найти, прочитать, загрузить и проверить соответствующие гарантийные отчеты, связующие письма и сертификаты, относящиеся к средствам контроля безопасности, установленным для Mendix Platform и Mendix Cloud, без дополнительных затрат для Заказчика. Заказчик признает, что эти документы служат действительным и достаточным доказательством существования, адекватности и эффективности применяемых средств контроля безопасности. Заказчик имеет право проверять и оценивать эти документы на предмет соответствия отраслевым стандартам и действующим нормам. Заказчик обязуется полагаться на результаты и выводы, представленные в этих документах, и соглашается, что в отсутствие каких-либо известных существенных изменений в средствах контроля, входящих в область применения и подтвержденных компанией Siemens, Заказчик принимает выводы, представленные в этих документах, без необходимости проведения отдельного аудита и за исключением случаев, когда иное предусмотрено нормативными требованиями, применимыми к Заказчику как к организации, подпадающей под действие любого регулирующего

<sup>1</sup> Относится к серверному развертыванию Приложения Заказчика и механизму выполнения Mendix на локальных ресурсах; службы разработки, такие как Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace и Mendix Team Server, предоставляются в виде размещенного на хосте решения.

органа, имеющего права проверки или надзора в отношении Заказчика, или к компании Siemens как к поставщику Облачных служб для Заказчика.

## 5 РАСПОЛОЖЕНИЯ ЦЕНТРОВ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ

- 5.1 **Регионы Mendix Cloud.** В случае если Заказчик решает развернуть и запустить свое Приложение в Mendix Cloud, Модель приложения и Данные приложения будут обрабатываться, размещаться и храниться в выбранном Заказчиком регионе. Siemens не контролирует и не накладывает ограничений на регионы, из которых Заказчик может получать доступ к Данным приложения или перемещать их. Актуальную информацию о доступных регионах Mendix Cloud можно найти в Документации или на сайте <https://www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview> and <https://docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted>.
- 5.2 **Mendix Platform.** На момент публикации настоящих Условий Mendix Облачные службы Mendix Platform предоставляются из облачной инфраструктуры и центров обработки данных, расположенных в Европейском Союзе. Siemens может в любое время и по своему усмотрению использовать альтернативные или дополнительные облачные инфраструктуры и центры обработки данных для предоставления Облачных служб Mendix Platform, о чем будет указано в Документации.
- 5.3 **Обновления статуса.** Siemens предоставляет информацию о текущем состоянии служб Mendix и Mendix Cloud на сайте <https://status.mendix.com> включая уведомления о плановом техническом обслуживании и произошедших инцидентах.

## 6 УРОВНИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка Siemens для Mendix Platform и Mendix Cloud и применимые уровни оказываемых услуг регулируются Системой уровней оказываемых услуг и поддержки облачных служб, которую можно найти на веб-сайте <https://www.siemens.com/sw-terms/sla> и которая включена в настоящий документ посредством ссылки со следующими отклонениями для Mendix Platform и Mendix Cloud:

- 6.1 **Уровни оказываемых услуг и поддержки.** Что касается служб Mendix Platform и Mendix Cloud, то Siemens предлагает только 2 уровня поддержки и оказываемых услуг: Standard и Premium. Соответствующие уровни оказываемых услуг в отношении Mendix Platform следуют из соответствующего Заказа. Все стандартные пакеты и профессиональные подписки включают уровень поддержки Standard, а уровни поддержки Premium (включающие повышенное время безотказной работы и поддержку) доступны для всех пакетов премиум-класса и корпоративных подписок. Поддержка Приложений не является частью Системы уровней оказываемых услуг и поддержки облачных служб.
- 6.2 **Портал поддержки Mendix.** Помимо Центра поддержки, Siemens предлагает прямой доступ к Порталу поддержки Mendix по адресу <https://support.mendix.com> для круглосуточной онлайн-поддержки и отправки запросов на поддержку, а также к сообществу и форуму Mendix по адресу <https://community.mendix.com> для получения поддержки в сообществе.
- 6.3 **Процесс поддержки.** После отправки заявки на поддержку на Портале поддержки Mendix компания Siemens проанализирует ее и, если потребуется, попытается воспроизвести инцидент или проведет оценку полноты информации в запросе на изменение. Если Siemens определит, что первопричиной инцидента является Mendix Platform, Siemens решит проблему в соответствии с присвоенным уровнем приоритета. Если первопричиной инцидента будет признан внешний сбой (т. е. причиной является Приложение (Модель), Siemens информирует об этом Заказчика и не несет обязательств по устранению такого инцидента, однако Siemens приложит разумные усилия для поддержки Заказчика в разрешении инцидента, что может включать привлечение Экспертных услуг Mendix (за счет Заказчика), и Siemens будет необходимо получить письменное согласие Заказчика и согласие на оплату до оказания любых таких услуг.

6.4 **Стандартное время работы службы поддержки.** Стандартное время работы службы поддержки:

Standard	Premium
10 часов (8:00-18:00) 5 дней в неделю EST, CET, CST*	24 часа 7 дней в неделю

\* EST = восточное время США; CET = центральноевропейское время; CST = китайское стандартное время

6.5 **Уровни приоритета.** Уровни приоритета определяются в зависимости от влияния и срочности, как это указано ниже для компании Siemens.

<b>Влияние</b>	<b>Высокое</b>	Производственный инцидент, который оказывает большое влияние на работу Заказчика и затрагивает (практически) всех пользователей.
	<b>Среднее</b>	Производственный инцидент, который оказывает среднее влияние на работу Заказчика и затрагивает некоторую группу пользователей.
	<b>Низкое</b>	Тривиальный (производственный) инцидент, который не оказывает влияние на работу Заказчика.
<b>Срочность</b>	<b>Высокая</b>	Рабочие функции значительно нарушены.
	<b>Средняя</b>	Рабочие функции немного нарушены.
	<b>Низкая</b>	Рабочие функции не нарушены/минимально нарушены.

Срочность	Влияние		
	Высоко	Средне	Низко
Высоко	Критический уровень	Высоко	Средне
Средне	Высоко	Средне	Низко
Низко	Средне	Низко	Низко

Если Siemens предлагает обходное решение, уровень приоритета не может быть выше среднего.

6.6 **Уровень ответов на запросы Заказчика.** Как отклонение от раздела 2.4 Системы уровней оказываемых услуг и поддержки облачных служб предлагаются следующие цели по времени ответа и решения проблемы:

Уровень приоритета	Время реагирования		Время решения	
	Standard	Premium	Standard	Premium
<b>Критически важно</b>	< 2 рабочих часов	< 1 часа	< 8 рабочих часов	< 4 часов
<b>Высокий</b>	< 8 рабочих часов	< 2 рабочих часов	Следующий рабочий день	В течение 8 рабочих часов
<b>Средний</b>	Следующий рабочий день	Следующий рабочий день	Целесообразные усилия	Целесообразные усилия
<b>Низкий</b>	Целесообразные усилия	Следующий рабочий день	По усмотрению Siemens	По усмотрению Siemens

6.7 **Доступность Mendix Cloud.** В отношении облачных компонентов Mendix Platform не применяется раздел 3 Системы уровней оказываемых услуг и поддержки облачных служб, а в отношении доступности всех Приложений Заказчика, развернутых и запущенных в Mendix Cloud (при условии, что такое Приложение должно быть на поддерживаемой Mendix основной версии), Siemens обязуется обеспечить следующую ежемесячную доступность:

Ежемесячная доступность	Standard	Premium
Доступность по умолчанию	99,50%	99,50%
Доступность с резервной средой и горизонтальным масштабированием <sup>2</sup>	–	99,95%

Ежемесячная доступность будет рассчитываться в соответствии с разделом 3.2 Системы уровней оказываемых услуг и поддержки облачных служб.

6.8 **Плановый период технического обслуживания.** Siemens регулярно выпускает промежуточные версии (в среднем, ежемесячно, включают новые возможности и исправления) и исправления (по мере необходимости, включают исправления безопасности и

<sup>2</sup> Требуются пакеты Premium Cloud Resource.

критических ошибок) для Mendix Platform. О любом обслуживании Mendix Platform будет объявлено не менее чем за 2 недели до начала работ. В случаях, когда необходимо провести техническое обслуживание Mendix Cloud, влияющее на доступность Приложений Заказчика, Siemens проконсультируется с Заказчиком для взаимного согласования периода проведения такого обслуживания. По усмотрению Siemens могут быть сделаны исключения в отношении срочных обновлений безопасности или проблем, вызывающих критические производственные проблемы или серьезные угрозы безопасности.

6.9 **Меры по поддержке Периода работоспособности.** В соответствии с разделом 4 Системы уровней оказываемых услуг и поддержки облачных служб применяются следующие принципы и процессы:

	Standard	Premium
Период бесперебойной работы бизнеса (RTO) <sup>3</sup>	4 рабочих часа	2 часа
Период бесперебойной работы бизнеса при наличии резервной среды и включенном горизонтальном масштабировании <sup>4</sup>	–	15 минут
Резервное копирование данных (RPO) <sup>5</sup>	До 15 минут (доступно до 72 часов)	До 15 минут (доступно до 72 часов)
Хранение данных / стандартные резервные копии	Ночные резервные копии — 2 недели Воскресные резервные копии — 3 месяца Ежемесячные резервные копии — 1 год	Ночные резервные копии — 2 недели Воскресные резервные копии — 3 месяца Ежемесячные резервные копии — 1 год

Резервное копирование всех Данных приложения и Моделей приложения производится ежедневно для всех тестовых, приемочных и производственных сред всех Приложений Заказчика в Mendix Cloud («стандартные резервные копии»). Стандартные резервные копии хранятся в защищенных, географически рассредоточенных местах (дополнительный центр обработки данных). Стандартные резервные копии позволяют увидеть максимальную историю за указанные выше периоды, начиная с 1 дня (вчера). Все резервные копии доступны Заказчику в Developer Portal. Заказчику рекомендуется настроить внутренний протокол для использования и тестирования резервных копий.

- 6.10 **Исключение из поддержки Приложения Заказчика.** Система уровней оказываемых услуг и поддержки облачных служб, с поправками в настоящих Условиях Mendix, описывает уровни поддержки и оказываемых услуг Mendix Platform и Mendix Cloud, предоставляемые компанией Siemens. Mendix Platform позволяет Заказчикам разрабатывать широкий спектр приложений, которые по своей природе являются специфическими как с точки зрения функциональности, так и с точки зрения ИТ-архитектуры/ландшафта, в котором они используются. В связи с широким спектром Приложений, разрабатываемых с помощью Mendix Platform, для их поддержки и управления требуются знания специфики бизнеса и Заказчика, а также глубокие знания предметной области. Siemens рекомендует организовать поддержку приложений в рамках организации, осуществляющей поставки для Заказчика (или через партнеров Mendix, продающих, обслуживающих или разрабатывающих продукт). Siemens может оказать помощь организациям-поставщикам в приобретении необходимых навыков, поддержать их специализированными услугами или связать заказчиков с партнерами в экосистеме Mendix. Обратитесь к назначенному вам менеджеру по работе с заказчиками. Подробную информацию о том, какие компоненты Mendix Platform поддерживаются Mendix, партнером Mendix или третьей стороной, можно найти на сайте <https://docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy>.
- 6.11 **Эскалация.** В любое время в течение Срока подписки Заказчик может инициировать эскалацию после истечения времени ответа или решения проблемы, при условии, что Заказчик следовал стандартному процессу поддержки, изложенному в настоящем SLA, и при этом Заказчик не удовлетворен уровнем или своевременностью полученных услуг поддержки. Кроме того, эскалация должна быть инициирована в случае ощутимого влияния на производственную среду Заказчика или существенного риска для его деловых операций. Для эскалации проблемы необходимо отправить заявку в службу поддержки (Siemens не принимает эскалацию на основании электронных писем или разговоров по телефону). Подробности процесса эскалации службы поддержки Mendix можно найти на сайте <https://docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process>.

<sup>3</sup> RTO = целевой срок решения проблем. Например, в случае аварийной ситуации в одной зоне доступности это срок восстановления работоспособности облачных служб или переключения на другую зону доступности («как быстро Приложение возобновляет работу?»).

<sup>4</sup> Требуются пакеты Premium Cloud Resource.

<sup>5</sup> RPO = целевая точка восстановления для частоты резервного копирования. Там, где это применимо, резервное копирование данных будет охватывать несколько зон доступности в одном регионе («сколько данных теряется?»).