

本 Mendix 补充条款（简称“Mendix 条款”）旨在修订客户与西门子之间所签订的通用客户协议（简称“UCA”），仅适用于订单上字母编号标识为“MX”、“MDX”或“MNDX”的产品或订单中有引用本 Mendix 条款的情形。本 Mendix 条款连同 UCA 和其他相关补充条款共同构成双方协议（统称“协议”）。本 Mendix 条款项下的产品主要为云服务。

## 1. 定义

本文使用的粗体术语与协议中其他地方提到的该术语含义相同。以下附加定义适用于本 Mendix 条款：

**“关联公司”**是指控制客户、受之控制或与之受共同控制的任何实体；就本定义而言，“控制”是指直接或间接持有某实体半数以上发行在外股权。

**“应用”**或**“应用程序”**是指使用 Mendix 平台创建并部署在生产环境中的软件解决方案或系统，具有特定的功能、特性和用户界面，可满足客户特定的内部业务需求和用例要求，呈现可视化建模技术的结果，并由授权用户构建。

**“应用程序数据”**是指在应用程序中使用、创建、管理、处理和/或存储的内容，具体由应用程序模型决定。应用程序数据可能包含任何可识别个人身份的信息，包括不同种类的敏感数据，具体由客户自行决定。

**“应用程序模型”**是指应用程序的图形化表示、以及各基础设施组件（用于为应用程序提供支持或功能）之间关系的图形化表示。

**“应用程序用户”**也称指定用户，是指经客户授权可通过唯一登录凭证（可用于识别某一特定个人）访问客户应用程序的个人，其也可访问任何能够访问客户应用程序或被客户应用程序访问的外部系统。与应用程序用户有关的应享权利（Entitlements）和相关费用详见订单中的订阅详情。

**“授权用户”**是指客户或其关联公司旗下有权代表客户或客户关联公司访问和使用 Mendix 平台、且已创建了个人 Mendix 帐户的员工或授权代理。就本定义而言，“授权代理”是指任何以客户或其关联公司之顾问、代理或承包商身份且出于为客户或其关联公司的内部业务提供支持的目的是而需访问 Mendix 平台的个人，或本 Mendix 条款中明确允许其访问和使用 Mendix 平台的任何其他人士。授权用户无数量限制。

**“数据隐私条款”**是指西门子作为客户数据处理方在处理客户所提供的个人数据时必须遵守的数据隐私条款，详见 [www.siemens.com/dpt/sw](http://www.siemens.com/dpt/sw)，包括其中列明的相关下级处理商名单。

**“文档”**的含义与协议中的含义相同，详见 [docs.mendix.com](http://docs.mendix.com)。

**“专家服务”**是指西门子根据订单向客户提供的、旨在促进平台采用并帮助客户基于 Mendix 平台独立构建高价值和高质量应用程序的相关咨询、专业服务和/或定制服务。

**“高风险系统”**是指必须在其中采用自动防故障（fail-safe）或容错（fault-tolerant）等增强型安全功能来保持其安全状态的设备或系统，且可合理预见此类设备或系统一旦发生故障可能会直接导致人员伤亡或灾难性财产损失。高风险系统可能存在于关键基础设施、直接健康支持设备或系统、飞机、火车、船舶、车辆导航或通信系统、空中交通管制系统、武器系统、核设施、发电厂、医疗系统和设施，以及运输设施。

**“Mendix 平台”**是指由西门子提供的、作为 Mendix 低代码企业应用程序开发平台即服务（Mendix low-code enterprise application development platform-as-a-service）的云服务和软件，包含实现应用程序生命周期各阶段（在云端或本地，对应用程序组合进行构思、开发、部署、测试和持续管理）所需的组件，涉及可视化建模技术（visual modeling techniques）、拖拽组件（drag-and-drop components）和预建模板（pre-built templates），包括但不限于 Mendix Community Hub、Mendix Control Center、Mendix Developer Portal、Mendix Connect、Mendix Marketplace、Mendix Runtime、Mendix Studio Pro 和 Mendix Support Portal，详见文档。为避免歧义，(i)作为低代码 IDE 软件提供的 Mendix Studio Pro 和(ii)应用程序、应用程序数据和应用程序模型明确不属于 Mendix 平台的组成部分。

**“地域”**是指全球（以协议规定的客户义务为准，例如遵守出口管制和适用法律以及 AUP），除非订单中规定了地理区域。

## 2. 般条款

2.1 **授权访问和使用。** Mendix 平台仅供授权用户在订阅期内根据协议在地域内访问和使用。在订阅期内，客户可自行决定访问和使用其应用程序，但始终应遵守：(i) 协议；(ii) 权利；以及 (iii) 适用的法律法规。

2.2 **补充条款的更改；产品的增强。** 西门子仅可在订阅期内对本 Mendix 条款进行更新，但前提是此类更新不应 (a) 对客户权利（例如应享权利[Entitlements]或服务水准）产生实质性的重大不利影响，或 (b) 对西门子针对 Mendix 平台所采取的安全措施导致实质性的重大降级。前述规定将不会限制西门子出于以下目的对本 Mendix 条款进行更改：(i) 遵守适用的法律要求；(ii) 解决实质性的重大安全风险；(iii) 如实反映根据协议中任何变更条款对 Mendix 平台所做的更改；或 (iv) 与作为 Mendix 平台的一部分且免费提供的新特性、增补项、增强项、功能或附加的云服务或软件有关的更改。如果客户使用任何此类新特性、增补项、增强项、功能或云服务或软件，则应遵守最新的 Mendix 条款（详见 [www.siemens.com/sw-terms/supplements](http://www.siemens.com/sw-terms/supplements)）。在任何其他情况下，如果需要在订阅期内对 Mendix 条款进行适用于客户且需要客户遵守的更新，则西门子应尽一切商业上合理的努力，在进行此类更新前至少 90 天或根据协议中另行规定的通知条款来通知客户。

2.3 **客户责任。** 客户应负责：(a) 安排、实施和/或安装对软件和客户应用程序之更新和升级的更改或调整；(b) 遵守 Mendix 平台各部分的最低系统要求（详见文档）；以及 (c) 在下文所述停用日期（end-of-life-date）之后停止且不再使用 Mendix 平台。Mendix 将尽力及时发布最新版本说明（up-to-date release notes）和系统要求（详见文档）。此外，客户还应负责与高风险系统相关的对 Mendix 平台之使用，并承担所有相关责任。

- 2.4 **高风险系统的使用。**客户确认并同意：(i) 西门子 Mendix 平台并非被设计用于高风险系统的运行或在高风险系统内使用（尤其是必须依赖 Mendix 平台或客户应用程序的正常运行才能工作或运行的高风险系统）；以及 (ii) 应用程序数据的任何处理结果均不在西门子控制范围内。对于因将 Mendix 平台或客户应用程序用于高风险系统的运行或在高风险系统内使用而引起的任何索赔、损害赔偿、罚款和费用（包括律师费和开支），客户应向西门子、其关联公司、其分包商及前述各自代表进行赔偿并使其免受损害，且客户应向西门子赔偿由此造成的所有损失和费用。
- 2.5 **停用日期。**西门子确认，当 Mendix 平台可提供一个新的主要软件版本时，客户可以有效正当的理由不立即升级到该新版本。但是，西门子将仅为 Mendix 平台的最新主要版本和之前的 2 个主要版本提供支持。西门子将对任何主要版本自发布之日起至少 24 个月内提供支持，并在将某个主要版本视为“停用”之前至少会发布 2 个主要版本。停用日期之后，西门子将不再对 Mendix 平台的任何版本提供任何保证。Mendix 平台相关支持详情如下。
- 2.6 **应用程序数据和应用程序模型。**应用程序模型和应用程序数据将被保密，并将根据《数据隐私条款》和 Mendix 信息安全管理系统进行处理。西门子将不会依据本协议获得应用程序数据或应用程序模型的任何所有权。客户应全权负责应用程序数据本身及其用于应用程序、和应用程序一起使用、或通过应用程序使用时的准确性、真实性、完整性和数据质量。西门子将不会访问应用程序数据或应用程序模型，亦不对其承担任何责任，但以下第 3.4 条 (Mendix Cloud) 中规定的情形除外。UCA 第 5.5 条规定的由客户提供的与客户内容相关的赔偿和 UCA 第 5.7 条规定的客户责任同样适用于应用程序数据。
- 2.7 **到期或终止后的效力。**除 UCA 中规定的终止后继续有效的条款外，本 Mendix 条款第 2.4 条（高风险系统使用）、第 2.5 条（停用日期）、第 2.6 条（应用程序数据和应用程序模型）和第 4 条（Mendix 平台安全）下的权利和义务在协议期满或终止后将继续有效。
- ### 3 特别条款
- 3.1 **套餐 (Plan)。**订单中规定了 Mendix 平台的订阅套餐；该套餐规定了客户将有权访问的 Mendix Platform 所具备的特性、功能和详情，以及套餐所附带的应用程序数量。
- 3.2 **环境。**应用程序应部署到一个或多个环境，例如测试、验收和生产环境。上述环境的类型可以互换。订单中规定的应用程序数量是指生产环境的最大数量。应用程序可以部署到 Mendix Cloud、Mendix Cloud Dedicated、Mendix for Private Cloud 或 Mendix for server-based deployment 环境。
- 3.3 **部署选项。**订单中应规定客户所选的部署选项和相应收费标准，其中可能包括 Mendix Cloud（由 Mendix 运营的全球公有云）、Mendix for Private Cloud（由客户或其托管合作伙伴运营的基于 Kubernetes 服务的虚拟云，提供方可能包括 Microsoft Azure、AWS 和 RedHat OpenShift 等）、Mendix Cloud Dedicated（由 Mendix 运营的 Mendix Cloud 单租户专用实例 [dedicated single tenant instance]）和/或 Mendix for server-based deployment<sup>1</sup>（由客户或其托管合作伙伴管理的基于 Windows 或 Linux 的部署）。
- 3.4 **Mendix Cloud。**如果客户选择在 Mendix Cloud 中部署和运行其应用程序，则适用以下规定：
- 3.4.1 **可用性、可访问性。**西门子承诺按照 Mendix 平台安全义务（参见下文第 4 条）并根据相关支持和服务水准（参见下文第 6 条）提供和运营相关云基础架构，以确保应用程序（包括应用程序数据）可被客户的应用程序用户使用和访问。
- 3.4.2 **数据隐私条款。**出于 Mendix Cloud 服务的需要，客户同意其应用程序数据可在客户选定的 Mendix Cloud 服务地区（参见下文第 5 条）进行处理、托管和存储，但应始终遵守《数据隐私条款》，且出于上述目的，Amazon Web Services, Inc. 及其下级处理商（详见《西门子下级处理商列表》）均视为已获授权的下级处理商。
- 3.4.3 **可移植性 (Portability)。**客户可在订阅期内和最晚在订阅期满或协议终止（以先到者为准）后 30 天内按照既定及合理的系统访问程序（system access procedures）检索所有应用程序数据和应用程序模型。在经过上述期限后，西门子将无义务存储、保存、备份和/或提供应用程序数据或应用程序模型，并将删除此类数据和模型，但相关法律另有规定的除外。
- 3.4.4 **云资源。**在 Mendix Cloud 中部署的每个环境都需要自己的云资源容量单元（cloud resources capacity unit）（详见文档）。订单中规定了客户选择的云资源包（cloud resource packs）所包含的客户应享权利（Entitlements）。
- 3.5 **专家服务。**如果客户的订单（或工作说明书 SOW）中包含专家服务，则西门子将指派能胜任的具有相应技能、责任心和敬业精神的人员并采用敏捷方法（agile methodologies，即计划可调、自我组织和快速反应）提供这些服务。任何工作说明书或任何规定了由西门子完成的预期工作结果的类似文件均不得视为可以从中衍生出任何权利。对于以应用程序模型（或其部分）形式提供专家服务而产生的成果和结果，除双方另有书面约定外，西门子不保留任何权利。
- ## 4 Mendix 平台安全
- 4.1 **Mendix 信息安全。**截至本 Mendix 条款版本发布之日，Mendix 信息安全管理系统已通过 ISO 9001、ISO 22301、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27017、ISO/IEC 27018 和 ISO/IEC 27701 认证，涵盖 Mendix 平台和 Mendix Cloud 的支持、维护和运营。西门子将实施并维护相应的信息安全计划，提供至少相同级别的保护，并通过以下作为证明：已获得西门子具有相应资质（知识和技能）的外部审计人员验证通过的 Mendix 安全控制措施，其审核结果应按以下频率发布在以下最新报告或认证项目中：(a) SOC 1, Type 2 报告和 SOC 2, Type 2 报告（关于安全、可用性、保密性和隐私），至少每 12 个月一次；(b) ISAE 3000, Type 2 报告和 ISAE 3402, Type 2 报告，至少每 12 个月一次；(c) ISO 9001、ISO 22301、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27017、ISO/IEC 27018 和 ISO/IEC 27701 认证；以及 (d) PCI DSS Level 1 Service Provider 状态认证；或在上述每种情况下，由西门子确定的替代性行业标准报告或认证项目（作为其后续或合理替代），但前提是此类后续或合理替代版本的保护级别应至少与上述标准版本相同。西门子安全标准相关最新信息参见 [www.mendix.com/trust](http://www.mendix.com/trust)。
- 4.2 **安全门户。**在订阅期内，客户可获得对中央门户（central portal）的受控访问权限，在其中查找、阅读、下载和验证与 Mendix 平台和 Mendix Cloud 现有安全控制措施相关的鉴证报告（assurance reports）、过渡函（bridge letters）和认证（certifications）（详

<sup>1</sup>是指客户应用程序和 Mendix runtime engine 的基于服务器的本地部署；Mendix Developer Portal、Mendix Marketplace 和 Mendix Team Server 等开发服务均作为托管解决方案提供。

见 [app.conveyor.com/profile/mendix](http://app.conveyor.com/profile/mendix)），无需额外支付费用。客户同意和确认，这些文件可作为充分有效证据，证明现有安全控制措施全面、到位、充分、有效。客户有权审核和评估这些文件，确保符合行业标准和适用法规。客户承诺信赖这些文件中的结果和结论；双方同意在这些控制措施范围未发生任何已知重大变更（经西门子确认）的情况下，客户将接受这些文件中的结果，且无需进行单独审核，但对客户（作为实体）或西门子（作为云服务提供商）拥有审查权或监督权的相关监管机构对客户（作为实体）另有监管要求的情形除外。

## 5 数据中心位置

- 5.1 **Mendix Cloud 地区**。如果客户选择在 Mendix Cloud 中部署和运行其应用程序，则应用程序模型和应用程序数据将在客户选择和指定的地区进行处理、托管和存储。西门子不得控制或限制客户用于访问或移动其应用程序数据的所在地区。关于 Mendix Cloud 覆盖地区的最新信息，请查阅文档或访问：[www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview](http://www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview) 和 [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 平台**。截至本 Mendix 条款版本发布之日，Mendix 平台云服务由欧盟境内的云基础设施和数据中心提供。西门子可合理自行决定随时使用备选或其他云基础设施和数据中心位置（参见文档）来提供 Mendix 平台云服务。
- 5.3 **状态更新**。Mendix 服务和 Mendix Cloud 的当前状态（包括计划性维护通知和以往事件通知）由西门子发布于 [status.mendix.com](http://status.mendix.com)。

## 6 支持和服务水准

西门子对 Mendix 平台和 Mendix Cloud 的技术支持和相关服务水准均受《云支持和服务水准框架协议》（详见 [www.siemens.com/sw-terms/sla](http://www.siemens.com/sw-terms/sla)）的管辖和约束，该协议通过引用编入本文，包含以下关于 Mendix 平台和 Mendix Cloud 的特殊规定：

- 6.1 **支持和服务水准级别**。对于 Mendix 平台和 Mendix Cloud 服务，西门子仅提供 2 个支持和服务水准级别：“标准 Standard”和“高级 Premium”。与 Mendix 平台相关的服务水准以相关订单为准。所有标准产品包和专业版订阅都包含“标准”支持水准，而“高级”支持水准（包括增强的正常运行时间[uptime]和支持）则适用于所有高级产品包和企业版订阅。对应用程序的支持不属于《云支持和服务水准框架协议》的范围。
- 6.2 **Mendix 支持门户（Support Portal）**。除支持中心（Support Center）外，西门子还可提供给客户直接访问 Mendix 支持门户（[support.mendix.com](http://support.mendix.com)）的权限，以获得 24/7 在线支持和提交支持请求，以及直接访问 Mendix 社区和论坛（[community.mendix.com](http://community.mendix.com)）的权限，以获得基于社区的支持。
- 6.3 **支持流程**。在 Mendix 支持门户上提交支持请求工单（request ticket）后，西门子将对工单进行分析，且在适用的情形下，同意重现事件或评估更改请求信息的完整性。如果西门子经评估认定事件的根本原因在于 Mendix 平台，西门子将按照指定的优先级解决相关问题。如果事件的根本原因被认为是外部故障（例如，根本原因在于应用程序模型），则西门子将通知客户，且无义务解决此类事件，但西门子将做出合理努力支持客户解决事件，其中可能涉及 Mendix 专家服务（需要向客户收费），且西门子将在执行此类服务之前寻求客户书面批准和同意支付任何相关费用。
- 6.4 **标准支持时间**。标准支持时间分为：

标准	高级
10 小时 (8:00-18:00) x 5 天/周 EST、CET、CST*	24 小时 x 7 天/周

\* EST = 美国东部标准时间；CET = 欧洲中部时间；CST = 中国标准时间

- 6.5 **优先级**。优先级根据影响和紧急程度（可归因于西门子）确定，具体如下。

影响	高	对客户业务有很大影响、且影响到（几乎）所有用户的生产事件。
	中	对客户业务有中度影响、且影响部分用户的生产事件。
	低	对客户业务没有影响的轻度（生产）事件。
紧急程度	高	运行功能受到严重干扰。
	中	运行功能受到有限干扰。
	低	运行功能没有/几乎没有受到干扰。

紧急程度	影响		
	高	中	低
高	危急	高	中
中	高	中	低
低	中	低	低

如果西门子提供了临时解决方案，则优先级应不得高于“中”。

- 6.6 **客户响应级别**。根据《云支持和服务水准框架协议》第 2.4 条规定，响应时间和解决时间目标如下：

优先级	响应时间		解决时间	
	标准	高级	标准	高级
危急	< 2 小时（办公时间）	< 1 小时	< 8 小时（办公时间）	< 4 小时
高	< 8 小时（办公时间）	< 2 小时（办公时间）	下一工作日	8 小时内（办公时间）
中	下一工作日	下一工作日	合理的努力	合理的努力
低	合理的努力	下一工作日	由西门子自行决定	由西门子自行决定

6.7 **Mendix Cloud 可用性。**《云支持和服务水准框架协议》第 3 条不适用于 Mendix 平台云组件；对于在 Mendix Cloud 中部署和运行的所有客户应用程序的可用性，适用以下规定（前提是此类应用程序应使用 Mendix 支持的主要版本）；西门子承诺提供月度可用性如下：

月度可用性	标准	高级
默认可用性	99.50%	99.50%
可用性（具有回退环境[Fallback Environment]和横向扩展功能[Horizontal Scaling]） <sup>2</sup>	-	99.95%

月度可用性的计算方式参见《云支持和服务水准框架协议》第 3.2 条。

6.8 **定期维护时间。**西门子将定期发布 Mendix 平台的次要版本（通常每月发布一次，包含新功能和修复）和补丁（根据需要发布，包含安全修复[security fixes]和严重漏洞修复[critical bug fixes]）。任何与 Mendix 平台相关的维护都将至少提前 2 周发布。如果需要执行的与 Mendix Cloud 相关的维护会影响客户应用程序的可用性，则西门子将与客户协商确定执行此类维护的时段。对于紧急安全更新或造成严重生产问题或严重安全威胁的问题，西门子可自行决定进行例外处理。

6.9 **正常运行时间支持措施。**根据《云支持和服务水准框架协议》第 4 条规定，适用以下框架和流程：

	标准	高级
业务连续性窗口期 (RTO) <sup>3</sup>	4 小时（办公时间）	2 小时
RTO（已启用回退环境和横向扩展功能） <sup>4</sup>	-	15 分钟
数据备份 (RPO) <sup>5</sup>	最长 15 分钟 （最长 72 小时可用）	最长 15 分钟 （最长 72 小时可用）
数据保留/标准备份	每晚备份 - 2 周 每周日备份 - 3 个月 每月备份 - 1 年	每晚备份 - 2 周 每周日备份 - 3 个月 每月备份 - 1 年

对于 Mendix Cloud 中所有客户应用程序的所有测试、验收和生产环境，每天都会对所有此类应用程序数据和应用程序模型进行备份（简称“标准备份”）。标准备份存储在安全、分散的地点（二级数据中心）。标准备份提供上述期间的最长历史记录，从前 1 天（昨天）起算。所有备份均可通过 Developer Portal 提供给客户。建议客户为备份的使用和测试设置内部协议。

6.10 **客户应用程序支持除外条款。**西门子可为 Mendix 平台和 Mendix Clou 提供的支持和服务水准详见《云支持和服务水准框架协议》（经本 Mendix 条款修订后的版本）。Mendix 平台允许客户开发广泛的应用程序，以满足客户在功能和 IT 架构/环境方面的特定需求。鉴于使用 Mendix 平台开发的应用程序范围广泛，因此此类应用程序的支持和管理需要对特定业务和客户知识领域的深入了解。西门子建议在客户的交付组织内（或通过负责销售和提供服务或构建的 Mendix 合作伙伴）安排应用程序支持。西门子可以帮助交付组织获得适当的技能组合（skill set），为其提供专业服务支持，或帮助客户联系 Mendix 生态系统中的合作伙伴 - 请联系指定的客户经理（customer success manager）。由 Mendix、Mendix 合作伙伴或第三方支持的 Mendix 平台组件的详情请见 [docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy](https://docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy)。

6.11 **升级。**在订阅期内，客户可随时在响应或解决时间结束后启动升级，前提是客户已遵循本 SLA 中规定的标准支持流程操作，但对所获得的支持服务水准或及时性不满意。此外，当客户的生产环境受到实际影响或客户的业务运营遭受重大风险时，也应启动升级。要将问题升级，必须提交支持请求（西门子不接受仅通过电子邮件或电话沟通进行的升级）。Mendix 支持升级流程详见 [docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process](https://docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process)。

<sup>2</sup>需要高级云资源包。

<sup>3</sup>RTO = 解决时间目标，例如影响单个可用性分区并导致云服务停机或切换到二次可用性分区的灾难（“应用恢复正常的速度有多快？”）。

<sup>4</sup>需要高级云资源包。

<sup>5</sup>RPO = 备份频率的恢复点目标。在适用情况下，将在单个地区中多个可用性分区进行数据备份（“丢失了多少数据？”）。