

I presenti Termini supplementari Mendix ("Termini Mendix") modificano il Contratto universale con il cliente ("UCA") tra il Cliente e Siemens esclusivamente in relazione alle Offerte alle quali è stato assegnato il codice alfanumerico "MX", "MDX" o "MNDX" o laddove i presenti Termini di Mendix siano altrimenti menzionati nell'Ordine. I presenti Termini Mendix, congiuntamente all'UCA e ad altri Termini supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("Contratto"). Le Offerte ai sensi dei presenti Termini Mendix, consistono principalmente in Servizi Cloud.

### 1. DEFINIZIONI

Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito altrove nel Contratto. Ai presenti Termini Mendix si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:

"Affiliata" indica ogni entità che controlla, è controllata da, o è sotto controllo comune con il Cliente; in questo contesto, "controllo" indica la proprietà, direttamente o indirettamente, di una maggioranza del patrimonio netto di un'entità.

"App" o "Applicazione" indica una soluzione software o un sistema creato e distribuito in un ambiente di produzione utilizzando la Piattaforma Mendix, che rappresenta il risultato di tecniche di modellazione visiva con funzionalità, caratteristiche e interfacce utente specifiche che rispondono a particolari esigenze aziendali interne e casi d'uso determinati dal Cliente, come costruito da un Utente autorizzato.

"Dati dell'Applicazione" indica il Contenuto utilizzato, creato, gestito, elaborato e/o memorizzato nell'Applicazione, come determinato nel Modello dell'applicazione. I Dati dell'applicazione possono, a esclusiva discrezione del Cliente, comprendere qualsiasi informazione relativa a un individuo identificabile, estendendosi a varie categorie di dati sensibili.

"Modello di Applicazione" indica la rappresentazione grafica dell'Applicazione e la relazione dei componenti dell'infrastruttura necessari per supportare o fornire funzionalità all'Applicazione.

"Utente dell'Applicazione" indica un utente designato, ovvero un individuo autorizzato dal Cliente ad avere accesso alle Applicazioni del Cliente con credenziali di accesso univoche che possono essere utilizzate per identificare un individuo specifico, nonché qualsiasi sistema esterno che acceda all'Applicazione o o che vi acceda. I dettagli dell'abbonamento nell'Ordine stabiliscono i Diritti relativi agli Utenti dell'Applicazione e le tariffe applicabili.

"Utente Autorizzato" indica un dipendente o un Agente Autorizzato del Cliente o della sua Affiliata autorizzato ad accedere e utilizzare la Piattaforma Mendix per conto e a beneficio del Cliente o della sua Affiliata e che ha creato il proprio account Mendix personale. In questo contesto, per "Agente Autorizzato" si intende un individuo che richiede l'accesso alla Piattaforma Mendix a supporto dell'attività interna del Cliente o della sua Affiliata come consulente, agente o appaltatore del Cliente, o qualsiasi altro individuo che sia espressamente autorizzato in questi Termini Mendix ad accedere e utilizzare la Piattaforma Mendix. Non ci sono ulteriori restrizioni o limitazioni al numero di Utenti Autorizzati.

"Termini sulla privacy dei dati" indica i termini di riservatezza dei dati disponibili su [www.siemens.com/dpt/sw](http://www.siemens.com/dpt/sw), in quanto applicano a Siemens che agisce in qualità di incaricato del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, compreso l'elenco dei relativi subprocessori.

"Documentazione" ha il significato attribuitogli nel Contratto, che si trova all'indirizzo [docs.mendix.com](http://docs.mendix.com).

"Expert Services" indica i servizi di consulenza, professionali e/o personalizzati finalizzati all'adozione della piattaforma e che consentono al Cliente di creare in maniera indipendente e con successo applicazioni di alta qualità e di valore elevato sulla Piattaforma Mendix, fornite da Siemens al Cliente in seguito a un Ordine.

"Sistema ad Alto Rischio": un dispositivo o un sistema che richiede funzionalità di sicurezza avanzate, ad esempio di fail-safe o di tolleranza ai guasti, per mantenere condizioni di funzionamento sicure, laddove sia ragionevolmente prevedibile che un guasto del dispositivo o del sistema possa causare direttamente la morte, lesioni personali o danni materiali catastrofici. I Sistemi ad Alto Rischio possono essere richiesti in infrastrutture critiche, sistemi o dispositivi di supporto sanitario diretto, sistemi di navigazione o comunicazione di aerei, treni, imbarcazioni o veicoli, sistemi di controllo del traffico aereo, sistemi di armamento, impianti nucleari, centrali elettriche, sistemi medicali e strutture sanitarie e negli impianti di trasporto.

"Piattaforma Mendix" indica i Servizi cloud e il Software forniti da Siemens come piattaforma as-a-service di sviluppo di applicazioni aziendali low-code Mendix, comprendente componenti che consentono le fasi del ciclo di vita dell'applicazione (ideazione, sviluppo, distribuzione, test e gestione continua del portafoglio di applicazioni nel cloud o in sede) con tecniche di modellazione visiva, componenti drag-and-drop e modelli precostituiti, inclusi, ma non limitati a, Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro e Mendix Support Portal, come ulteriormente descritto nella Documentazione. Per evitare dubbi, (i) Mendix Studio Pro come IDE low-code viene fornito come Software e (ii) le Applicazioni, i Dati delle Applicazioni e i Modelli delle Applicazioni non fanno esplicitamente parte della Piattaforma Mendix.

"Territorio" si intende tutto il mondo (limitatamente agli obblighi del Cliente indicati nel Contratto per quanto riguarda il rispetto dei controlli sulle esportazioni, le leggi applicabili e la Politica d'Uso), a meno che nell'Ordine non sia specificata un'area geografica.

### 2. REGOLE GENERALI

2.1 **Accesso e Utilizzo Autorizzato** La Piattaforma Mendix può essere accessibile e utilizzata solo da Utenti autorizzati nel Territorio durante il Periodo di Abbonamento, in conformità al Contratto. Durante il Periodo di abbonamento, le Applicazioni del Cliente possono essere accedute e utilizzate dagli Utenti delle applicazioni a esclusiva discrezione del Cliente e in ogni momento in conformità con (i) l'Accordo, (ii) i Diritti e (iii) le leggi e i regolamenti applicabili.

2.2 **Modifiche ai Termini supplementari; Miglioramento delle Offerte.** Siemens può aggiornare i presenti Termini Mendix durante un Periodo di abbonamento solo se tale aggiornamento non (a) ha un effetto negativo sostanziale sui diritti del Cliente (ad esempio, rispetto ai Diritti o ai livelli dei servizi) o (b) comporta un deterioramento sostanziale delle misure di sicurezza imposte da Siemens in relazione alla Piattaforma Mendix. Quanto sopra non limiterà la capacità di Siemens di apportare modifiche ai presenti Termini Mendix (i) per conformarsi alla legge applicabile, (ii) per affrontare un rischio di sicurezza materiale, (iii) per riflettere le modifiche apportate alla

Piattaforma Mendix in conformità a qualsiasi disposizione di modifica del Contratto, o (iv) che siano applicabili a nuove funzionalità, integrazioni, miglioramenti, capacità o Servizi cloud o Software aggiuntivi forniti come parte della Piattaforma Mendix senza costi aggiuntivi. Quando il Cliente utilizza nuove funzionalità, integrazioni, miglioramenti, capacità o Servizi cloud o Software, a tale utilizzo saranno applicati i Termini Mendix disponibili all'indirizzo [www.siemens.com/sw-terms/supplements](http://www.siemens.com/sw-terms/supplements). In tutti gli altri casi, se un aggiornamento dei Termini Mendix durante un Periodo di abbonamento si applica al Cliente, Siemens farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per informare il Cliente almeno 90 giorni prima di tale cambiamento o in conformità con le disposizioni di preavviso indicate altrove nel Contratto.

- 2.3 **Responsabilità del cliente.** Il Cliente è e rimane responsabile (a) della programmazione, dell'implementazione e/o dell'installazione delle modifiche per gli aggiornamenti e gli upgrade sia del Software che delle Applicazioni del Cliente, (b) del rispetto dei requisiti minimi di sistema per le varie parti della Piattaforma Mendix, come ulteriormente specificato nella Documentazione e (c) dell'uso continuato della Piattaforma Mendix oltre la data di fine vita, come indicato di seguito. Mendix si impegnerà a pubblicare tempestivamente note di rilascio aggiornate e requisiti di sistema come parte della Documentazione. Inoltre, il Cliente è e rimane responsabile dell'uso della Piattaforma Mendix in relazione ai Sistemi ad alto rischio.
- 2.4 **Utilizzo di sistemi ad alto rischio.** Il Cliente riconosce e accetta che (i) Siemens non ha progettato la Piattaforma Mendix per essere utilizzata per il funzionamento di o all'interno di Sistemi ad alto rischio dove il funzionamento di un Sistema ad alto rischio dipende dal corretto funzionamento della Piattaforma Mendix o dell'Applicazione del Cliente e che (ii) il risultato di qualsiasi trattamento dei Dati dell'applicazione è al di fuori del controllo di Siemens. Il Cliente indennizzerà e terrà indenne Siemens, le sue affiliate, i suoi subappaltatori e i relativi rappresentanti da qualsiasi reclamo, danno, multa e costo (compresi gli onorari e le spese legali) relativi in qualsiasi modo all'utilizzo della Piattaforma Mendix o dell'Applicazione del Cliente per il funzionamento di o all'interno di Sistemi ad Alto Rischio e il Cliente risarcirà Siemens per tutte le perdite e le spese che ne derivano.
- 2.5 **Data di fine vita.** Siemens riconosce che il Cliente può avere valide ragioni per non effettuare immediatamente l'aggiornamento a una nuova release principale della Piattaforma Mendix quando questa è disponibile. Tuttavia, Siemens supporterà solo la release principale corrente e le 2 release principali precedenti della Piattaforma Mendix. Siemens si impegna a supportare qualsiasi release principale per un minimo di 24 mesi dalla data di rilascio e rilascerà almeno 2 release principali prima di considerare il "fine vita" di una release principale. Dopo la data di fine vita, Siemens non fornirà più garanzie per nessuna versione della Piattaforma Mendix. Il supporto per la Piattaforma Mendix è descritto in dettaglio qui di seguito.
- 2.6 **Dati dell'applicazione e Modello dell'applicazione.** Il Modello dell'applicazione e i Dati dell'applicazione saranno mantenuti riservati e trattati in conformità ai Termini sulla privacy dei dati e al sistema di gestione della sicurezza delle informazioni di Mendix. In virtù del Contratto, Siemens non acquisirà alcun titolo o proprietà sui Dati dell'applicazione o sul Modello dell'applicazione. Il Cliente è l'unico responsabile dell'accuratezza, dell'integrità e della qualità dei Dati dell'applicazione per l'uso in con o dall'Applicazione. Siemens non accederà né avrà alcuna responsabilità in merito ai Dati dell'applicazione o al Modello dell'applicazione, ad eccezione di quanto stabilito nella seguente Sezione 3.4 (Mendix Cloud). L'indennizzo previsto dal Cliente in relazione al Contenuto del cliente di cui alla Sezione 5.5 dell'UCA e le responsabilità del Cliente di cui alla Sezione 5.7 dell'UCA si applicano ed estendono ai Dati dell'Applicazione.
- 2.7 **Effetto della scadenza o della risoluzione.** Oltre alle sezioni che viene specificato rimarranno in vigore dopo la risoluzione nell'UCA, anche i diritti e gli obblighi delle Sezioni 2.4 (Utilizzo dei sistemi ad alto rischio), 2.5 (Data di fine vita), 2.6 (Dati dell'Applicazione e Modello dell'Applicazione) e 4 (Sicurezza della piattaforma Mendix) dei presenti Termini Mendix rimarranno in vigore alla scadenza o alla risoluzione del Contratto.

### 3 TERMINI SPECIFICI

- 3.1 **Piano.** L'Ordine stabilisce il piano di abbonamento alla Piattaforma Mendix; il piano determina le caratteristiche, le funzionalità e i dettagli della Piattaforma Mendix a cui il Cliente avrà accesso, nonché il numero di Applicazioni incluse in tale piano.
- 3.2 **Ambienti.** Le applicazioni devono essere distribuite in uno o più ambienti; ad esempio, test, accettazione e produzione. I tipi di ambienti sono intercambiabili. Il numero di Applicazioni indicato nell'Ordine si riferisce al numero massimo di ambienti di produzione. Le applicazioni possono essere distribuite in ambienti Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud o Mendix for Server-based Deployment.
- 3.3 **Opzioni di distribuzione.** L'Ordine stabilisce le opzioni di distribuzione a scelta del Cliente e le spese applicabili e può consistere in Mendix Cloud (un cloud pubblico globale gestito da Mendix), Mendix for Private Cloud (un cloud virtuale basato su servizi Kubernetes, ad esempio Microsoft Azure, AWS e RedHat OpenShift, gestito dal Cliente o dal partner di hosting del Cliente), Mendix Cloud Dedicated (un'istanza tenant singola di Mendix Cloud dedicata, gestita da Mendix) e/o Mendix for Server-based Deployment<sup>1</sup> (un'implementazione basata su Windows o Linux gestita dal Cliente o dal partner di hosting del Cliente).
- 3.4 **Mendix Cloud.** Qualora il Cliente scelga di distribuire ed eseguire le proprie Applicazioni in Mendix Cloud, si applica quanto segue:
  - 3.4.1 **Disponibilità, Accessibilità.** Siemens si impegna a fornire e a gestire l'infrastruttura cloud al fine di rendere le Applicazioni, inclusi i Dati dell'Applicazione, disponibili e accessibili per gli Utenti dell'Applicazione del Cliente, attenendosi agli obblighi di sicurezza della Piattaforma Mendix (per la Sezione 4 di seguito) e in linea con i livelli di supporto e servizio applicabili (per la Sezione 6 di seguito).
  - 3.4.2 **Termini sulla privacy dei dati.** Ai fini dei servizi Mendix Cloud, il Cliente acconsente che i Dati dell'Applicazione possano essere elaborati, ospitati e conservati nelle aree geografiche di Mendix Cloud disponibili scelte dal Cliente (secondo la Sezione 5 di seguito), in qualsiasi momento, in conformità con i Termini sulla privacy dei dati e per questi scopi Amazon Web Services, Inc. e i suoi subprocessori elencati nell'elenco dei subprocessori di Siemens sono considerati subprocessori autorizzati.
  - 3.4.3 **Portabilità.** Il Cliente potrà recuperare tutti i Dati dell'applicazione e i Modelli dell'applicazione in conformità con le procedure di accesso al sistema stabilite e ragionevoli in qualsiasi momento durante il Periodo di abbonamento e al più tardi entro 30 giorni dall'evento che si verifica per primo tra la risoluzione del Contratto e la scadenza del Periodo di abbonamento; dopo tale periodo, Siemens non avrà più

<sup>1</sup> Si riferisce all'implementazione basata su server dell'Applicazione del cliente e del motore Runtime di Mendix in sede; i servizi di sviluppo come Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace e Mendix Team Server sono forniti come soluzione in hosting.

alcun obbligo di memorizzare, conservare, eseguire il backup e/o rendere disponibili i Dati dell'Applicazione o i Modelli dell'Applicazione e cancellerà quindi questi ultimi, salvo se diversamente richiesto dalla legge applicabile.

- 3.4.4 **Risorse cloud.** Ogni ambiente implementato in Mendix Cloud richiede la propria unità di capacità di risorse cloud, come descritto ulteriormente nella Documentazione. L'Ordine stabilisce i Diritti del Cliente in relazione ai pacchetti di risorse cloud di sua scelta.
- 3.5 **Expert Services.** Se l'Ordine (o SOW) contiene Expert Services, questi servizi saranno forniti in modo competente ed erogati con ragionevole competenza, cura e diligenza, seguendo metodologie agili (caratterizzata da pianificazione adattiva, organizzazione autonoma e tempi di consegna brevi). Nessun diritto può essere derivato da una qualsiasi dichiarazione di lavoro (SOW) o simile tipo di documento che dichiara un risultato atteso di un lavoro eseguito da Siemens. Per quanto riguarda i successi e i risultati derivanti da Expert Services sotto forma di (parti di) Modelli dell'applicazione, Siemens non si riserva alcun diritto, a meno che non sia stato concordato diversamente per iscritto tra le parti.

## 4 SICUREZZA DELLA PIATTAFORMA MENDIX

- 4.1 **Sicurezza delle informazioni di Mendix.** A partire dalla versione delle presenti Termini Mendix, il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni di Mendix è certificato secondo le norme ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701 e copre il supporto, la manutenzione e il funzionamento della Piattaforma Mendix e di Mendix Cloud. Siemens implementerà e gestirà un programma per le informazioni e la sicurezza progettato per fornire almeno lo stesso livello di protezione, come evidenziato da: i controlli di sicurezza di Mendix verificati da revisori esterni adeguatamente qualificati e competenti di Siemens nel suo allora attuale rapporto (a) SOC 1, Type 2 e SOC 2, Type 2 (per Sicurezza, Disponibilità, Riservatezza e Privacy) almeno ogni 12 mesi, (b) ISAE 3000, Type 2 e ISAE 3402, Type 2 almeno ogni 12 mesi, (c) certificazione in base a ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701 e (d) stato come Level 1 Service Provider secondo PCI DSS, o in ogni caso, rapporti o certificazioni standard di settore alternativi che siano successori o alternative ragionevoli (purché abbiano almeno la stessa protezione degli standard sopra indicati), come stabilito da Siemens. Siemens fornisce informazioni aggiornate sui suoi standard di sicurezza tramite [www.mendix.com/trust](http://www.mendix.com/trust).
- 4.2 **Portale di sicurezza.** In qualsiasi momento durante il Periodo di abbonamento, al Cliente sarà fornito un accesso controllato ad un portale centrale dove potrà trovare, leggere, scaricare e verificare i rapporti di garanzia, i documenti ponte e le certificazioni relative ai controlli di sicurezza in atto per la Piattaforma Mendix e Mendix Cloud tramite [app.conveyor.com/profile/mendix](http://app.conveyor.com/profile/mendix), senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente. Il Cliente riconosce che tali documenti costituiscono una prova valida e sufficiente dell'esistenza, dell'adeguatezza e dell'efficacia dei controlli di sicurezza effettuati. Il Cliente avrà il diritto di esaminare e valutare tali documenti per garantire la conformità agli standard di settore e alle normative applicabili. Il Cliente si impegna a fare affidamento sui risultati e sulle conclusioni presentate in questi documenti e si conviene che, in assenza di modifiche materiali note nei controlli in oggetto, come confermato da Siemens, il Cliente accetterà i risultati presentati in tali documenti senza la necessità di concludere un audit separato e salvo quanto altrimenti prescritto dai requisiti normativi applicabili al Cliente in quanto entità soggetta a qualsiasi autorità di regolamentazione avente diritti di esame o di vigilanza sul Cliente o a Siemens in quanto fornitore di Servizi cloud al Cliente.

## 5 SEDI DEI DATA CENTER

- 5.1 **Aree geografiche di Mendix Cloud.** Laddove il Cliente scelga di distribuire ed eseguire le proprie Applicazioni in Mendix Cloud, il Modello dell'applicazione e i Dati dell'applicazione che ne derivano verranno elaborati, ospitati e archiviati nell'area designata a scelta del Cliente. Siemens non controlla o limita le aree geografiche da cui il Cliente può accedere o spostare i Dati dell'applicazione. Per le informazioni più aggiornate sulle aree geografiche di Mendix Cloud disponibili, consultare la Documentazione o visitare il sito: [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 **Piattaforma Mendix.** A partire dalle versioni dei presenti Termini Mendix, i Servizi cloud della Piattaforma Mendix sono forniti da infrastrutture cloud e centri dati situati nell'Unione Europea. Siemens può, in qualsiasi momento e a sua ragionevole discrezione, utilizzare infrastrutture cloud e sedi di centri dati alternativi o aggiuntivi per fornire i Servizi cloud della Piattaforma Mendix che saranno elencati nella Documentazione.
- 5.3 **Aggiornamenti di stato.** Siemens fornisce lo stato attuale dei servizi Mendix e di Mendix Cloud tramite [status.mendix.com](http://status.mendix.com), compresi gli avvisi di manutenzione programmata e gli avvisi di incidenti passati.

## 6 SUPPORTO E LIVELLI DI SERVIZIO

Il supporto tecnico di Siemens per la Piattaforma Mendix e Mendix Cloud e i livelli di servizio applicabili sono regolati dal Supporto cloud e dal Framework del livello di servizio disponibili all'indirizzo [www.siemens.com/sw-terms/sla](http://www.siemens.com/sw-terms/sla), che è incorporato qui per riferimento con le seguenti deviazioni specifiche della Piattaforma Mendix e Mendix Cloud:

- 6.1 **Supporto e livelli di servizio.** Per quanto riguarda i servizi Piattaforma Mendix e Mendix Cloud, Siemens offre supporto e livelli di servizio solo in 2 livelli: Standard e Premium. I livelli di servizio rilevanti in relazione alla Piattaforma Mendix derivano dall'Ordine applicabile. Tutti i pacchetti standard e gli abbonamenti professionali includono i livelli di supporto Standard, mentre i livelli di supporto Premium (che includono uptime e supporto migliorati) sono disponibili per tutti i pacchetti premium e gli abbonamenti enterprise. Il supporto per le applicazioni non fa parte del Supporto cloud e del Framework del livello di servizio.
- 6.2 **Portale di supporto Mendix.** Oltre al Centro assistenza, Siemens offre un accesso diretto al Portale di supporto Mendix all'indirizzo [support.mendix.com](http://support.mendix.com) per un supporto online ininterrotto (24/7) e per l'invio di richieste di supporto e alla comunità e al forum Mendix all'indirizzo [community.mendix.com](http://community.mendix.com) per un supporto basato sulla comunità.
- 6.3 **Processo di assistenza.** Dopo aver inviato il ticket di richiesta di assistenza nel Portale di supporto Mendix, Siemens analizzerà il ticket e, se applicabile, si impegnerà a riprodurre l'incidente o a valutare la completezza delle informazioni di una richiesta di modifica. Se Siemens determina che la causa principale dell'incidente è la piattaforma Mendix, Siemens risolverà il problema in base al livello di priorità assegnato. Se la causa principale dell'incidente è ritenuta un guasto esterno, cioè la causa principale è nell'Applicazione (Modello), Siemens informa il Cliente e non ha alcun obbligo di risolvere l'incidente; tuttavia, Siemens farà ogni ragionevole sforzo per supportare il Cliente nella risoluzione dell'incidente, che può includere il coinvolgimento di Mendix Expert Services (a pagamento per il Cliente), e Siemens chiederà l'approvazione scritta del Cliente e l'accordo a pagare qualsiasi costo relativo prima di eseguire tali servizi.

6.4 Orari di supporto standard. Gli orari di supporto standard sono:

Standard	Premium
10 ore (8:00-18:00) x 5 giorni a settimana EST, CET, CST*	24 ore x 7 giorni alla settimana

\* EST = Eastern Standard Time, CET = Central European Time, CST = China Standard Time

6.5 Livelli di priorità. I livelli di priorità sono determinati in base all'impatto e all'urgenza, come attribuibile a Siemens e indicato di seguito.

Impatto	Alto	Incidente di produzione con un impatto elevato sull'attività del Cliente, incidendo su (quasi) tutti gli utenti.
	Medio	Incidente di produzione con un impatto medio sull'attività del Cliente, incidendo su un gruppo di utenti.
	Basso	Un incidente (di produzione) banale senza impatto sull'attività del Cliente.
Livello di urgenza	Alto	La funzionalità operativa è gravemente disturbata.
	Medio	La funzionalità operativa è limitatamente disturbata.
	Basso	La funzionalità operativa non è/è scarsamente disturbata.

Livello di urgenza	Impatto		
	Alto	Medio	Basso
Alto	Critico	Alto	Medio
Medio	Alto	Medio	Basso
Basso	Medio	Basso	Basso

Se e dove Siemens fornisce una soluzione alternativa, il livello di priorità non può mai essere superiore a Medio.

6.6 Livello di risposta del cliente. In deroga alla Sezione 2.4 del Supporto cloud e del Framework del livello di servizio, verranno offerti i seguenti obiettivi di tempo di risposta e di risoluzione:

Livello di priorità	Tempi di Risposta		Tempi di Risoluzione	
	Standard	Premium	Standard	Premium
Critico	< 2 ore d'ufficio	< 1 ora	< 8 ore d'ufficio	< 4 ore
Alto	< 8 ore d'ufficio	< 2 ore d'ufficio	Giorno lavorativo successivo	Entro 8 ore d'ufficio
Medio	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo	Sforzo ragionevole	Sforzo ragionevole
Basso	Sforzo ragionevole	Giorno lavorativo successivo	A discrezione di Siemens	A discrezione di Siemens

6.7 Disponibilità di Mendix Cloud. La sezione 3 del Supporto cloud e del Framework del livello di servizio non si applica ai componenti cloud della Piattaforma Mendix e, per quanto riguarda la disponibilità di tutte le Applicazioni del Cliente distribuite ed eseguite in Mendix Cloud (a condizione che tali Applicazioni siano su una release principale supportata da Mendix), Siemens si impegna a garantire la seguente disponibilità mensile:

Disponibilità mensile	Standard	Premium
Disponibilità predefinita	99,50%	99,50%
Disponibilità con Ambiente Fallback e Scalabilità orizzontale <sup>2</sup>	–	99,95%

La disponibilità mensile verrà calcolata come indicato nella Sezione 3.2 del Supporto cloud e del Framework del livello di servizio.

6.8 Finestre di manutenzione regolare. Siemens rilascia regolarmente versioni minori (in generale, mensilmente, include nuove funzionalità e correzioni) e patch della piattaforma Mendix (rilasciate in base alle necessità, includono correzioni di sicurezza e bug critici). Qualsiasi manutenzione relativa alla Piattaforma Mendix sarà annunciata con almeno 2 settimane di anticipo. Nei casi in cui sia necessario eseguire una manutenzione relativa a Mendix Cloud che influisca sulla disponibilità delle Applicazioni del Cliente, Siemens consulterà il Cliente per concordare un orario per eseguire tale manutenzione. Le eccezioni possono essere fatte a esclusiva discrezione di Siemens per quanto riguarda gli aggiornamenti di sicurezza urgenti o i problemi che causano incidenti di produzione critici o gravi minacce alla sicurezza.

<sup>2</sup> Richiede i pacchetti di risorse cloud premium.

6.9 Misure di supporto in merito all'Uptime. In deroga alla Sezione 4 del Supporto cloud e del Framework del livello di servizio, vengono applicati il framework e i processi seguenti:

	Standard	Premium
Finestra di continuità aziendale (RTO) <sup>3</sup>	4 ore d'ufficio	2 ore
RTO con Ambiente FallBack e Scalabilità orizzontale attivata <sup>4</sup>	–	15 minuti
Backup dei dati (RPO) <sup>5</sup>	Fino a 15 minuti (disponibilità fino a 72 ore)	Fino a 15 minuti (disponibilità fino a 72 ore)
Conservazione dei dati/Backup standard	Backup notturni per 2 settimane Backup domenicali per 3 mesi Backup mensili per 1 anno	Backup notturni per 2 settimane Backup domenicali per 3 mesi Backup mensili per 1 anno

Un backup di tutti i Dati dell'applicazione e dei Modelli dell'applicazione viene effettuato su base giornaliera per tutti gli ambienti di test, accettazione e produzione per tutte le Applicazioni del Cliente in Mendix Cloud ("backup standard"). I backup standard sono archiviati in luoghi sicuri e geograficamente dispersi (centro dati secondario). I backup standard prevedono la cronologia massima per i periodi indicati sopra, a partire da 1 giorno prima (ieri). Tutti i backup sono resi disponibili al Cliente attraverso il Portale sviluppatori. Il Cliente è tenuto ad impostare un protocollo interno per l'utilizzo e la verifica dei backup.

6.10 Esclusione dell'assistenza alle Applicazioni dei Clienti. Il Supporto cloud e il Framework del livello di servizio, come modificato nei presenti Termini Mendix, descrive i livelli di supporto e di servizio per la Piattaforma Mendix e Mendix Cloud forniti da Siemens. La Piattaforma Mendix consente ai clienti di sviluppare un'ampia gamma di Applicazioni specifiche per il cliente sia per quanto riguarda le funzionalità sia per l'architettura/paesaggio IT in cui vengono utilizzate. A causa dell'ampia gamma di Applicazioni sviluppate con la Piattaforma Mendix, tali Applicazioni richiedono una conoscenza specifica del business e del cliente e approfondita del dominio per essere supportate e gestite. Siemens consiglia di organizzare il supporto applicativo all'interno dell'organizzazione di fornitura del Cliente (o attraverso i partner Mendix che vendono o realizzano il servizio). Siemens può assistere le organizzazioni di fornitura nell'acquisizione del corretto set di competenze, supportarle con servizi specializzati o mettere in contatto i clienti con i partner dell'ecosistema Mendix (contattare il customer success manager designato). I dettagli su quali componenti della Piattaforma Mendix sono supportati da Mendix o da un partner Mendix o da una terza parte sono disponibili su [docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy](https://docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy).

6.11 Escalation. In qualsiasi momento durante il Periodo di abbonamento, il Cliente può avviare un'escalation dopo che il tempo di risposta o di risoluzione è scaduto, a condizione che il Cliente abbia seguito il processo di assistenza standard stabilito nel presente SLA e che non sia soddisfatto del livello o della tempestività dei servizi di assistenza ricevuti. Inoltre, l'escalation deve essere avviata quando vi è un impatto tangibile sull'ambiente di produzione del Cliente o un rischio sostanziale per le operazioni commerciali del Cliente. Per l'escalation di un problema è necessario inviare una richiesta di assistenza (Siemens non accetta escalation basate esclusivamente su comunicazioni e-mail o telefoniche). I dettagli del processo di escalation dell'assistenza Mendix sono disponibili su [docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process](https://docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process).

<sup>3</sup> RTO = Resolution Time Objective (obiettivo tempo di risoluzione), ad esempio un evento catastrofico che ha un impatto su una singola area di disponibilità che consente di organizzare i servizi cloud o trasferirli a un'area di disponibilità secondaria ("quanto rapida è l'App?").

<sup>4</sup> Richiede i pacchetti di risorse cloud premium.

<sup>5</sup> RPO = Recovery Point Objective (obiettivo punto di ripristino) per la frequenza di backup. Dove applicabile, il backup dei dati sarà eseguito su più aree di disponibilità in una singola area geografica. ("quanti dati sono andati persi?").