

Les présentes Conditions supplémentaires Mendix (les "Conditions Mendix") modifient le Universal Customer Agreement ("UCA") entre le Client et Siemens uniquement en ce qui concerne les Offres auxquelles le code alphanumérique "MX", "MDX" ou "MNDX" a été affecté, ou lorsque les présentes Conditions Mendix sont citées dans la Commande. Les présentes Conditions Mendix, ainsi que l'UCA et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties ("l'Accord"). Les Offres proposées dans le cadre des présentes Conditions Mendix se composent principalement de Services cloud.

1. DÉFINITIONS

Les termes en majuscules utilisés dans les présentes ont le sens qui leur est donné ailleurs dans l'Accord. Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Mendix :

"Société affiliée" désigne toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec le Client ; dans ce contexte, le terme "contrôle" désigne le fait de posséder, directement ou indirectement, une majorité des actions en circulation d'une entité.

"App" ou "Application" désigne une solution ou un système logiciel créé et déployé dans un environnement de production à l'aide de la Plateforme Mendix, correspondant au résultat de techniques de modélisation visuelle avec des fonctionnalités spécifiques, des caractéristiques et des interfaces utilisateur répondant à des besoins commerciaux internes particuliers et à des cas d'utilisation définis par le Client, tels que construits par un Utilisateur autorisé.

"Données d'application" désigne le Contenu qui est utilisé, créé, géré, traité et/ou stocké dans l'Application, tel que défini dans le Modèle d'application. Les Données d'application peuvent, à la seule discrétion du Client, englober toute information se rapportant à une personne identifiable et s'étendre à diverses catégories de données sensibles.

"Modèle d'application" désigne la représentation graphique de l'Application et la relation entre les composants de l'infrastructure nécessaires pour prendre en charge l'Application ou lui fournir des fonctionnalités.

"Utilisateur de l'Application" désigne un utilisateur nommé, c'est-à-dire un individu autorisé par le Client à accéder aux Applications du Client à l'aide d'identifiants de connexion uniques qui peuvent être utilisés pour identifier un individu spécifique, ainsi que tout système externe qui accède à l'Application ou auquel l'Application accède. Les détails de l'abonnement dans la Commande indiquent les Droits liés aux Utilisateurs de l'Application et les frais applicables.

"Utilisateur Autorisé" désigne un employé ou un Agent autorisé du Client ou de sa Société Affiliée, qui est autorisé à accéder à la Plateforme Mendix et à l'utiliser au nom et au bénéfice du Client ou de sa Société Affiliée, et qui a créé son compte Mendix personnel. Dans ce contexte, le terme "Agent Autorisé" désigne un individu qui a besoin d'accéder à la Plateforme Mendix dans le cadre des activités internes du Client ou de sa Société Affiliée, en tant que consultant, agent ou sous-traitant, ou tout autre individu expressément autorisée par les présentes Conditions Mendix à accéder et à utiliser la Plateforme Mendix. Le nombre d'Utilisateurs Autorisés ne fait l'objet d'aucune autre restriction ou limitation.

"Conditions relatives à la Protection des Données à caractère personnel" désigne les conditions de confidentialité et de protection des données personnelles disponibles à l'adresse www.siemens.com/dpt/sw telles qu'elles s'appliquent à Siemens agissant en tant que sous-traitant des données à caractère personnel fournies par le Client, y compris la liste des sous-traitants concernés.

"Documentation" a la signification qui lui est donnée dans l'Accord, qui peut être consulté à l'adresse docs.mendix.com.

"Services d'experts" désigne les services de conseil, les services professionnels et/ou personnalisés visant à l'adoption de la plateforme et permettant au Client de réussir à créer de manière indépendante des applications de grande valeur et de haute qualité sur la Plateforme Mendix, fournis par Siemens au Client dans le cadre d'une Commande.

"Système à Haut Risque" désigne un dispositif ou système qui exige des fonctionnalités de sécurité renforcées, telles que des fonctions de sécurité intégrée ou de tolérance aux pannes, pour maintenir un état sûr, lorsqu'il est raisonnablement prévisible que la défaillance du dispositif ou du système pourrait entraîner directement la mort, des blessures corporelles ou des dommages matériels catastrophiques. Les Systèmes à Haut Risque peuvent être exigés dans des infrastructures critiques, des dispositifs ou systèmes de soutien direct en matière de santé, des systèmes de navigation ou de communication dans les avions, trains, bateaux ou autres véhicules, des systèmes de contrôle du trafic aérien, des systèmes d'armes, des installations nucléaires, des centrales, des systèmes et installations médicales et des infrastructures de transport.

"Plateforme Mendix" désigne les Services cloud et le Logiciel fournis par Siemens sous la forme de la plateforme en tant que service de développement d'applications d'entreprise low-code Mendix. Cela inclut les composants qui permettent les étapes du cycle de vie des applications (idéation, développement, déploiement, test et gestion continue du portefeuille d'applications dans le cloud ou sur site) et implique des techniques de modélisation visuelle, des composants à glisser-déposer et des modèles préconstruits, y compris mais sans s'y limiter Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro et Mendix Support Portal, tels que décrits dans la Documentation. Pour éviter toute ambiguïté, (i) Mendix Studio Pro en tant que IDE low-code, est livré en tant que Logiciel, et (ii) les Applications, les Données d'application et les Modèles d'application ne font explicitement pas partie de la Plateforme Mendix.

"Territoire" désigne le monde entier (sous réserve des obligations du Client en vertu de l'Accord, par exemple en ce qui concerne le respect des contrôles à l'exportation et des lois applicables, et de la PUA), sauf si une zone géographique est spécifiée sur la Commande.

2. GÉNÉRALITÉS

2.1 Accès et Utilisation Autorisés. La Plateforme Mendix ne peut être consultée et utilisée pendant la Période d'abonnement que par les Utilisateurs Autorisés sur le Territoire, et uniquement conformément avec l' Accord. Pendant la Période d'abonnement, les Applications du Client peuvent être consultées et utilisées par les Utilisateurs de l'Application à la seule discrétion du Client, mais toujours conformément (i) à l'Accord, (ii) aux Droits et (iii) aux lois et réglementations applicables.

2.2 Modification des Conditions supplémentaires ; Amélioration des Offres. Siemens ne peut mettre à jour les présentes Conditions Mendix au cours d'une Période d'abonnement que si cette mise à jour (a) n'a pas d'effet négatif important sur les droits du Client (par

exemple, en ce qui concerne les Droits ou les niveaux de service) ou (b) n'entraîne pas une dégradation importante des mesures de sécurité appliquées par Siemens à la Plateforme Mendix. Ce qui précède ne limitera en aucun cas la capacité de Siemens à modifier les présentes Conditions Mendix (i) pour se conformer à la législation en vigueur, (ii) pour répondre à un risque matériel pour la sécurité, (iii) pour refléter les modifications apportées à la Plateforme Mendix conformément aux dispositions de modification indiquées dans l'Accord, ou (iv) applicables à de nouvelles fonctions, ajouts, améliorations, capacités ou aux Services cloud supplémentaires, ou aux Logiciels fournis dans le cadre de la Plateforme Mendix sans frais supplémentaires. Lorsque le Client utilise cette nouvelle fonction, cet ajout, cette amélioration, cette nouvelle capacité, ces Services cloud ou ces Logiciels, les Conditions Mendix alors en vigueur, disponibles à l'adresse www.siemens.com/sw-terms/supplements s'appliqueront à cette utilisation. Dans tous les autres cas, si une mise à jour des Conditions Mendix pendant une Période d'abonnement s'applique à un Client, Siemens déploiera tous les efforts commerciaux raisonnables pour notifier le Client au moins 90 jours avant ladite modification ou conformément aux dispositions régissant les avis mentionnés dans l'Accord.

- 2.3 **Responsabilités du client.** Le Client est et reste responsable (a) de la programmation, de la mise en œuvre et/ou de l'installation des modifications pour les mises à jour et les mises à niveau, à la fois du Logiciel et des Applications du Client, (b) du respect de la configuration requise pour les différentes parties de la Plateforme Mendix, comme spécifié dans la Documentation, et (c) de l'utilisation continue de la Plateforme Mendix au-delà de la date de fin de vie, comme indiqué ci-dessous. Mendix s'efforcera de publier en temps utile les notes de mise à jour et la configuration requise dans le cadre de la Documentation. En outre, le Client est et reste responsable de l'utilisation de la Plateforme Mendix en relation avec les Systèmes à Haut Risque.
- 2.4 **Utilisation de Systèmes à Haut Risque.** Le Client reconnaît et accepte que (i) Siemens n'a pas conçu la Plateforme Mendix pour être utilisée pour l'exploitation de Systèmes à Haut Risque ou au sein de Systèmes à Haut Risque dont le fonctionnement dépend du bon fonctionnement de la Plateforme Mendix ou de l'Application du Client, et que (ii) le résultat de tout traitement des Données d'Application est indépendant de la volonté de Siemens. Le Client indemnifiera et dégagea Siemens, ses Sociétés affiliées, ses sous-traitants et leurs représentants, de toute réclamation, de tout dommage, de toute amende et de tout frais (y compris les honoraires et frais d'avocat) liés de quelque manière que ce soit à l'utilisation de la Plateforme Mendix ou de l'Application du Client pour l'exploitation de Systèmes à Haut Risque ou au sein de Systèmes à Haut Risque, et le Client dédommagera Siemens de toutes les pertes et dépenses qui en résultent.
- 2.5 **Date de fin de vie.** Siemens reconnaît que le Client peut avoir des raisons valables de ne pas procéder immédiatement à la mise à niveau vers une nouvelle version majeure de la Plateforme Mendix lorsqu'elle est disponible. Toutefois, Siemens ne prendra en charge que la version majeure actuelle et les 2 versions majeures précédentes de la Plateforme Mendix. Siemens s'engage à assurer la prise en charge de toute version majeure pendant au moins 24 mois à compter de sa date de publication, et Siemens publiera au moins 2 versions majeures avant de considérer une version majeure comme étant en "fin de vie". Après la Date de fin de vie, Siemens ne fournira plus de garanties pour aucune version de la Plateforme Mendix. La prise en charge relative à la Plateforme Mendix est décrite plus en détail ci-dessous.
- 2.6 **Données d'application et Modèle d'application.** Le Modèle d'application et les Données d'application seront gardés confidentiels, et traités conformément aux Conditions relatives à la Protection des Données à caractère personnel, et au système de gestion de la sécurité des informations de Mendix. Siemens n'acquiert aucun titre ou droit de propriété sur les Données d'application ou le Modèle d'application en vertu de l'Accord. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de l'intégrité et de la qualité des Données d'application utilisées dans, avec ou par l'Application. Siemens n'accèdera pas aux Données d'application ou au Modèle d'application et n'aura aucune responsabilité à leur égard, à l'exception de ce qui est prévu à la Section 3.4 (Mendix Cloud) ci-dessous. L'indemnisation prévue par le Client en relation avec le Contenu du Client, telle que définie dans la Section 5.5 de l'UCA, et les responsabilités du Client définies dans la Section 5.7 de l'UCA s'appliquent et s'étendent aux Données d'application.
- 2.7 **Effet de l'Expiration ou de la Résiliation.** En plus des sections spécifiées comme restant en vigueur à la résiliation dans l'UCA, les droits et obligations des Sections 2.4 (Utilisation de Systèmes à Haut Risque), 2.5 (Date de fin de vie), 2.6 (Données d'application et Modèle d'application) et 4 (Sécurité de la Plateforme Mendix) des présentes Conditions Mendix resteront en vigueur à l'expiration ou à la résiliation de l'Accord.

3 CONDITIONS SPÉCIFIQUES

- 3.1 **Plan.** La Commande définit le plan d'abonnement à la Plateforme Mendix ; le plan détermine les caractéristiques, les fonctionnalités et les détails de la Plateforme Mendix auxquels le Client aura accès, ainsi que le nombre d'Applications fournies dans le cadre de ce plan.
- 3.2 **Environnements.** Les Applications doivent être déployées dans un ou plusieurs environnements, par exemple en test, en acceptation et en production. Les types d'environnements sont interchangeableables. Le nombre d'Applications indiqué dans la Commande fait référence au nombre maximum d'environnements de production. Les Applications peuvent être déployées dans les environnements Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud, ou Mendix for server-based deployment.
- 3.3 **Options de déploiement.** La Commande indique la ou les options de déploiement choisies par le Client et les frais applicables, et peut comprendre Mendix Cloud (un cloud public international exploité par Mendix), Mendix for Private Cloud (un cloud virtuel basé sur les services Kubernetes de Microsoft Azure, AWS et RedHat OpenShift, par exemple, exploité par le Client ou les partenaires d'hébergement du Client), Mendix Cloud Dedicated (une instance dédiée à un locataire unique de Mendix Cloud, exploitée par Mendix), et/ou Mendix for server-based deployment¹ (un déploiement basé sur Windows ou Linux géré par le Client ou le partenaire d'hébergement du Client).
- 3.4 **Mendix Cloud.** Lorsque le Client choisit de déployer et d'exécuter sa ou ses Applications dans Mendix Cloud, les dispositions suivantes s'appliquent :
 - 3.4.1 **Disponibilité, accessibilité.** Siemens s'engage à fournir et à exploiter l'infrastructure cloud afin de rendre la ou les Applications, y compris les Données d'application, disponibles et accessibles aux Utilisateurs de l'Application du Client, en respectant les obligations de sécurité

¹ Désigne le déploiement sur serveur de l'Application du Client et du moteur d'exécution Mendix sur site. Les services de développement tels que Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace et Mendix Team Server sont fournis sous forme de solution hébergée.

de la Plateforme Mendix (conformément à la Section 4 ci-dessous) et conformément aux niveaux de support et de service applicables (conformément à la Section 6 ci-dessous).

- 3.4.2 Conditions relatives à la Protection des Données à caractère personnel. Pour les besoins des services Mendix Cloud, le Client consent à ce que les Données d'application puissent être traitées, hébergées et stockées dans la ou les régions Mendix Cloud disponibles au choix du Client (conformément à la Section 5 ci-dessous), à tout moment conformément aux Conditions relatives à la Protection des Données à caractère personnel, et à ces fins, Amazon Web Services, Inc. et ses sous-traitants figurant dans la liste des sous-traitants de Siemens sont considérés comme des sous-traitants autorisés.
- 3.4.3 Portabilité. Le Client peut récupérer toutes les Données d'application et tous les Modèles d'application conformément aux procédures d'accès au système établies et raisonnables, à tout moment pendant la Période d'abonnement et au plus tard jusqu'à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant la résiliation de l'Accord ou l'expiration de la Période d'abonnement, selon la première de ces éventualités. A l'issue de cette période, Siemens n'aura plus aucune obligation de stocker, de conserver, de sauvegarder et/ou de mettre à disposition les Données d'application ou les Modèles d'application, et les supprimera, sauf exigence contraire de la loi applicable.
- 3.4.4 Ressources cloud. Chaque environnement déployé dans Mendix Cloud nécessite sa propre unité de capacité de ressources cloud, comme décrit plus en détail dans la Documentation. La Commande énonce les Droits du Client en ce qui concerne les packs de ressources cloud de son choix.
- 3.5 Services d'experts. Si la Commande (ou le SOW) contient des Services d'experts, ces services seront fournis de manière qualifiée et exécutés avec une maîtrise, un soin et une diligence raisonnables, en suivant les méthodologies agiles (caractérisées par une planification adaptative, une auto-organisation et des délais d'exécution courts). Aucun droit ne peut être déduit d'un énoncé de travail (SOW) ou d'un document similaire indiquant un résultat attendu d'un travail effectué par Siemens. En ce qui concerne les réalisations et les résultats découlant des Services d'experts sous la forme de (parties de) Modèles d'application, Siemens ne se réserve aucun droit, sauf accord contraire écrit entre les parties.

4 SÉCURITÉ DE LA PLATEFORME MENDIX

- 4.1 Sécurité des informations Mendix. À la date de version des présentes Conditions Mendix, le système de gestion de la sécurité des informations de Mendix est certifié ISO 9001, ISO 22301, ISO/CEI 27001, ISO/CEI 27017, ISO/CEI 27018 et ISO/CEI 27701, ce qui couvre le support, la maintenance et l'exploitation de la Plateforme Mendix et de Mendix Cloud. Siemens mettra en œuvre et maintiendra un programme d'information et de sécurité conçu pour offrir au moins le même niveau de protection, comme en témoignent les contrôles de sécurité Mendix vérifiés par les auditeurs externes dûment qualifiés et compétents de Siemens dans (a) le rapport SOC 1, Type 2 et le rapport SOC 2, Type 2 alors en vigueur (pour la Sécurité, la Disponibilité et la Confidentialité), au moins une fois tous les 12 mois, (b) le rapport ISAE 3000, Type 2 et le rapport ISAE 3402, Type 2 alors en vigueur, au moins une fois tous les 12 mois, (c) ses certifications ISO 9001, ISO 22301, ISO/CEI 27001, ISO/CEI 27017, ISO/CEI 27018 et ISO/CEI 27701 alors en vigueur et (d) son statut de Level 1 Service Provider selon PCI DSS alors en vigueur, ou, dans chaque cas, les rapports ou certifications standard du secteur leur succédant ou constituant une alternative raisonnable (à condition qu'ils soient au moins aussi protecteurs que les normes susmentionnées), selon Siemens. Siemens fournit des informations actualisées sur ses normes de sécurité à l'adresse www.mendix.com/trust.
- 4.2 Portail de sécurité. À tout moment pendant la Période d'abonnement, le Client bénéficiera d'un accès contrôlé à un portail central où il pourra trouver, lire, télécharger et vérifier les rapports d'assurance pertinents, les lettres-relais et les certifications relatives aux contrôles de sécurité en place pour la Plateforme Mendix et Mendix Cloud via app.conveyor.com/profile/mendix, sans frais supplémentaires pour le Client. Le Client reconnaît que ces documents constituent une preuve valable et suffisante de l'existence, de l'adéquation et de l'efficacité des contrôles de sécurité mis en place. Le Client aura le droit d'examiner et d'évaluer ces documents pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes du secteur et aux réglementations applicables. Le Client s'engage à s'appuyer sur les résultats et les conclusions présentés dans ces documents et il est convenu qu'en l'absence de modifications matérielles connues des contrôles effectués, confirmées par Siemens, le Client acceptera les résultats présentés dans ces documents sans qu'il soit nécessaire de procéder à un audit séparé et sous réserve des exigences réglementaires applicables au Client en tant qu'entité soumise à un organisme de réglementation ayant des droits d'examen ou de surveillance sur le Client ou sur Siemens en tant que fournisseur de Services cloud pour le Client.

5 EMBLEMES DES CENTRES DE DONNÉES

- 5.1 Régions Mendix Cloud. Lorsque le Client choisit de déployer et d'exécuter sa ou ses applications dans Mendix Cloud, le Modèle d'application et les Données d'application qui en résultent sont traités, hébergés et stockés dans la région désignée choisie par le Client. Siemens ne contrôle ni ne limite les régions depuis lesquelles le Client peut accéder aux Données d'application ou les déplacer. Pour obtenir les informations les plus récentes sur les régions Mendix Cloud disponibles, consultez la Documentation ou rendez-vous sur : www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview et docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted.
- 5.2 Plateforme Mendix. À compter de la version des présentes Conditions Mendix, les Services cloud de la Plateforme Mendix sont fournis à partir d'une infrastructure cloud et de centres de données situés dans l'Union européenne. Siemens peut à tout moment et à sa discrétion raisonnable faire appel à des infrastructures cloud et des emplacements de centres de données alternatifs ou supplémentaires pour fournir les Services cloud de la Plateforme Mendix, qui seront alors répertoriés dans la Documentation.
- 5.3 Mises à jour de l'état des services. Siemens renseigne l'état actuel des services Mendix et Mendix Cloud via status.mendix.com, y compris les avis de maintenance programmée et les avis d'incidents passés.

6 SUPPORT ET NIVEAUX DE SERVICE

Le Support technique Siemens pour la Plateforme Mendix et Mendix Cloud, et les niveaux de service applicables sont régis par le cadre Niveaux de support et de service cloud disponible sur www.siemens.com/sw-terms/sla, joint aux présentes pour référence avec les déviations spécifiques à la Plateforme Mendix et à Mendix Cloud suivants :

- 6.1 Niveaux de support et de service. En ce qui concerne les services de la Plateforme Mendix et de Mendix Cloud, Siemens propose seulement 2 niveaux de support et de service : Standard et Premium. Les niveaux de service pertinents en ce qui concerne la Plateforme

Mendix découlent de la Commande applicable. Tous les packages standard et les abonnements pros incluent les niveaux de support Standard, tandis que les niveaux de support Premium (qui incluent un temps de disponibilité et un support améliorés) sont disponibles pour tous les packages premium et les abonnements d'entreprise. Le support pour les Applications ne fait pas partie du cadre Niveaux de support et de service cloud.

- 6.2 **Portail de support Mendix.** En plus du Support Center, Siemens offre un accès direct au Portail de support Mendix à l'adresse support.mendix.com pour un support en ligne 24 h/24, 7 j/7, et l'envoi de demandes de support, ainsi qu'à la communauté et au forum Mendix à l'adresse community.mendix.com pour un support basé sur la communauté.
- 6.3 **Procédure de support.** Après avoir envoyé le ticket de demande de support dans le Portail de support Mendix, Siemens analysera le ticket et, le cas échéant, entreprendra de reproduire l'incident ou d'évaluer l'exhaustivité des informations d'une demande de modification. Si Siemens détermine que la cause première de l'incident est la Plateforme Mendix, Siemens résoudra le problème selon le niveau de priorité attribué. Si la cause première de l'incident est considérée comme une défaillance externe [c'est-à-dire que la cause première se trouve dans l'Application (Modèle)], Siemens en informe le Client et n'a aucune obligation de résoudre cet incident. Toutefois, Siemens déploiera des efforts raisonnables pour aider le Client à résoudre l'incident, ce qui peut inclure l'intervention de Services d'experts Mendix (moyennant des frais facturés au Client), et Siemens demandera l'approbation écrite du Client et son accord pour payer tous les frais connexes avant d'exécuter ces services.
- 6.4 **Heures de support standard.** Les heures de support standard sont les suivantes :

Standard	Premium
10 heures (de 8h00 à 18h00) x 5 jours par semaine EST, CET, CST*	24 heures x 7 jours par semaine

* EST = heure normale de l'Est, CET = heure normale d'Europe centrale, CST = heure normale de Chine

- 6.5 **Niveaux de priorité.** Les niveaux de priorité sont déterminés en fonction de l'incidence et de l'urgence, tels qu'ils sont imputables à Siemens comme indiqué ci-dessous.

Incidence	Élevée	Incident de production ayant un impact élevé sur les activités du Client, touchant (presque) tous les utilisateurs.
	Moyenne	Incident de production ayant un impact intermédiaire sur l'activité du Client, affectant un groupe d'utilisateurs.
	Faible	Incident (de production) anodin sans impact sur l'activité du Client.
Urgence	Élevée	La fonctionnalité opérationnelle est gravement perturbée.
	Moyenne	La fonctionnalité opérationnelle est modérément perturbée.
	Faible	La fonctionnalité opérationnelle n'est pas ou très peu perturbée.

Urgence	Incidence		
	Élevée	Moyenne	Faible
Élevée	Critique	Élevée	Moyenne
Moyenne	Élevée	Moyenne	Faible
Faible	Moyenne	Faible	Faible

Si Siemens propose une solution de contournement, le niveau de priorité ne peut jamais être supérieur à Moyenne.

- 6.6 **Niveau de réponse Client.** En dérogation à la Section 2.4 du cadre Niveaux de support et de service cloud, les objectifs suivants en matière de délais d'intervention et de résolution seront proposés :

Niveau de priorité	Délais d'intervention		Délais de résolution	
	Standard	Premium	Standard	Premium
Critique	< 2 heures de bureau	< 1 heure	< 8 heures de bureau	< 4 heures
Élevée	< 8 heures de bureau	< 2 heures de bureau	Jour ouvrable suivant	< 8 heures de bureau
Moyenne	Jour ouvrable suivant	Jour ouvrable suivant	Effort raisonnable	Effort raisonnable
Faible	Effort raisonnable	Jour ouvrable suivant	Discrétion de Siemens	Discrétion de Siemens

- 6.7 **Disponibilité de Mendix Cloud.** La Section 3 du cadre Niveaux de support et de service cloud ne s'applique pas en ce qui concerne les composants cloud de la Plateforme Mendix, et les dispositions suivantes doivent être observées en ce qui concerne la disponibilité de toutes les Applications du Client déployées et exécutées dans Mendix Cloud (à condition que ces Applications soient sur version majeure supportée par Mendix). Siemens s'engage à la disponibilité mensuelle suivante :

Disponibilité mensuelle	Standard	Premium
-------------------------	----------	---------

Disponibilité par défaut	99,50 %	99,50 %
Disponibilité avec environnement de secours et mise à l'échelle horizontale ²	–	99,95 %

La disponibilité mensuelle sera calculée comme indiqué à la Section 3.2 du cadre Niveaux de support et de service cloud.

6.8 Périodes de maintenance régulières. Siemens publie régulièrement des versions mineures (en général, mensuellement, avec de nouvelles fonctionnalités et des correctifs) et des patches (en fonction des besoins, avec des correctifs de sécurité et des corrections de bugs critiques) pour la Plateforme Mendix. Toute maintenance en lien avec la Plateforme Mendix sera annoncée au moins 2 semaines à l'avance. Dans les cas où une maintenance devant être effectuée en rapport avec Mendix Cloud affecte la disponibilité des Applications du Client, Siemens consultera le Client pour convenir mutuellement d'un créneau horaire pour effectuer cette maintenance. Des exceptions peuvent être faites à la seule discrétion de Siemens en ce qui concerne les mises à jour de sécurité urgentes ou les problèmes causant des problèmes de production critiques ou des menaces de sécurité graves.

6.9 Mesures de support relatives au temps de disponibilité. En dérogation à la Section 4 du cadre Niveaux de support et de service cloud, le cadre et les processus suivants s'appliquent :

	Standard	Premium
Fenêtre de continuité des activités (RTO) ³	4 heures de bureau	2 heures
RTO avec environnement de secours et mise à l'échelle horizontale activés ⁴	–	15 minutes
Sauvegarde des données (RPO) ⁵	Jusqu'à 15 minutes (disponible jusqu'à 72 heures)	Jusqu'à 15 minutes (disponible jusqu'à 72 heures)
Conservation des données/Sauvegardes standard	Sauvegardes nocturnes pendant 2 semaines Sauvegardes tous les dimanches pendant 3 mois Sauvegardes mensuelles pendant 1 an	Sauvegardes nocturnes pendant 2 semaines Sauvegardes tous les dimanches pendant 3 mois Sauvegardes mensuelles pendant 1 an

Une sauvegarde de toutes les Données d'application et de tous les Modèles d'application est effectuée quotidiennement pour tous les environnements de test, d'acceptation et de production pour toutes les Applications du Client dans Mendix Cloud ("sauvegardes standard"). Les sauvegardes standard sont stockées dans des lieux sécurisés et géographiquement dispersés (centre de données secondaire). Les sauvegardes standard fournissent l'historique maximal pour les périodes indiquées ci-dessus, à partir d'un jour avant (la veille). Toutes les sauvegardes sont mises à la disposition du Client par l'intermédiaire du Developer Portal. Il est conseillé au Client de mettre en place un protocole interne pour l'utilisation et le test des sauvegardes.

6.10 Exclusion du Support aux Applications des Clients. Le cadre Niveaux de support et de service cloud, tel que modifié dans les présentes Conditions Mendix, décrit les niveaux de support et de service pour la Plateforme Mendix et Mendix Cloud fournis par Siemens. La Plateforme Mendix permet aux clients de développer une large gamme d'Applications qui sont par nature spécifiques au client en ce qui concerne à la fois les fonctionnalités et l'architecture/le paysage informatique dans lequel elles sont utilisées. En raison du large éventail d'Applications développées à l'aide de la Plateforme Mendix, ces Applications nécessitent des connaissances spécifiques à l'entreprise et au client, ainsi qu'une connaissance approfondie du domaine afin d'être prises en charge et gérées. Siemens conseille d'organiser le support des applications au sein de l'organisme de prestation du Client (ou par l'intermédiaire de partenaires Mendix capables de s'occuper de la vente, de la maintenance ou de la construction). Siemens peut aider les organismes de prestation à acquérir les compétences adéquates, les soutenir à l'aide de services spécialisés ou mettre les clients en contact avec des partenaires de l'écosystème Mendix. Contactez le customer success manager désigné. Le détail des composants de la Plateforme Mendix pris en charge par Mendix, ou pris en charge par un partenaire Mendix ou un tiers, est disponible à l'adresse docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy.

6.11 Remontées. À tout moment pendant la Période d'abonnement, le Client peut engager une procédure d'escalade après l'expiration du délai de réponse ou de résolution, à condition qu'il ait suivi la procédure de support standard définie dans le présent Accord de niveau de service et qu'il ne soit pas satisfait du niveau ou de la rapidité des services de support qu'il a reçus. En outre, une escalade doit être initiée lorsqu'il y a un impact tangible sur l'environnement de production du Client, ou qu'il y a un risque substantiel pour les opérations commerciales du Client. Pour qu'un problème soit remonté, une demande de support doit être envoyée (Siemens n'accepte pas les remontées basées uniquement sur des communications par e-mail ou par téléphone). Les détails du processus d'escalade du support Mendix peuvent être consultés à l'adresse docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process.

² Nécessite les packs de ressources cloud Premium.

³ RTO = Resolution Time Objective (objectif de temps de résolution), par exemple, lorsqu'un incident a un impact sur une seule zone de disponibilité et permet aux services cloud d'être maintenus ou basculés vers une zone de disponibilité secondaire ("en combien de temps l'application peut-elle être à nouveau disponible ?").

⁴ Nécessite les packs de ressources cloud Premium.

⁵ RPO = Recovery Point Objective (objectif de point de restauration) pour la fréquence des sauvegardes. Le cas échéant, la sauvegarde des données sera effectuée sur plusieurs zones de disponibilité dans une seule région ("quelle quantité de données est perdue ?").