

# TÉRMINOS COMPLEMENTARIOS DE MENDIX

## Siemens Digital Industries Software



Estos términos complementarios de Mendix («Mendix Terms») modifican el Acuerdo Universal de Clientes («UCA») entre el Cliente y Siemens únicamente con respecto a las Ofertas a las que se ha asignado el código alfanumérico MX, MDX o MNDX, o donde se haga referencia de otro modo en el Pedido a estos Mendix Terms. Estos Mendix Terms, junto con el UCA y otros Términos complementarios aplicables, conforman el acuerdo entre las partes («Acuerdo»). Las Ofertas de conformidad con estos Mendix Terms son básicamente Servicios en la nube.

### 1. DEFINICIONES

Los términos en mayúscula que se utilizan en el presente documento tienen el significado que se define en otra parte del Acuerdo. Las siguientes definiciones adicionales se aplican a estos Mendix Terms:

«Filial» significa cualquier entidad que controle, o esté controlada por, o se encuentre bajo un control común por parte del Cliente; en este contexto, «control» significa propiedad, directa o indirecta, de una mayoría de las acciones en circulación de una entidad.

«App» o «Aplicación» se refiere a una solución o sistema de software creado e implementado en un entorno de producción mediante Mendix Platform, que representa el resultado de técnicas de modelado visual con específicas funcionalidades, características e interfaces de usuario que satisfacen necesidades empresariales internas particulares y casos de uso determinados por el Cliente, tal y como las construye un Usuario autorizado.

«Datos de aplicación» se refiere al Contenido que se utiliza, se crea, se gestiona, se procesa o se almacena en la Aplicación, tal y como se determina en el Modelo de aplicación. Los Datos de aplicación pueden, a discreción del Cliente, abarcar cualquier información que pertenezca a una persona identificable y extenderse a varias categorías de datos sensibles.

«Modelo de Aplicación» significa la representación gráfica de la Aplicación y la relación de los componentes de infraestructura necesarios para respaldar o proporcionar funcionalidad a la Aplicación.

«Usuario de la aplicación» significa un usuario designado, es decir, una persona autorizada por el Cliente para acceder a las Aplicaciones del Cliente con credenciales de acceso únicas que pueden utilizarse para identificar a una persona concreta, así como a cualquier sistema externo que acceda o al que se acceda mediante la Aplicación. Los detalles de la suscripción en el Pedido establecen los Derechos relacionados con los Usuarios de la aplicación y las tarifas correspondientes.

«Usuario autorizado» se refiere a un empleado o Agente autorizado del Cliente o su Filial, que está autorizado a acceder a Mendix Platform y utilizarla en nombre y beneficio del Cliente o su Filial, y que ha creado su cuenta personal de Mendix. En este contexto, por «Agente autorizado» se entiende una persona que necesita acceder a Mendix Platform para respaldar la actividad interna del Cliente o sus Filiales como consultor, agente o contratista del Cliente, o cualquier otra persona a la que estos Mendix Terms permitan expresamente acceder a Mendix Platform y utilizarla. No existen otras restricciones ni limitaciones al número de Usuarios autorizados.

«Términos de la privacidad de los datos» se refiere a los términos de la privacidad de los datos disponibles en [www.siemens.com/dpt/sw](http://www.siemens.com/dpt/sw), aplicables a Siemens en calidad de encargado del tratamiento de los datos personales facilitados por el Cliente, incluida la lista de los correspondientes subencargados.

«Documentación» tiene el significado que se indica en el Acuerdo, que está disponible en <https://docs.mendix.com>.

«Expert Services» son los servicios de consultoría, profesionales y/o personalizados destinados a la adopción de la plataforma y que permiten al Cliente crear de forma independiente y correcta aplicaciones de gran valor y alta calidad en Mendix Platform, que Siemens prestará al Cliente en virtud de un Pedido.

«Sistema de alto riesgo» es un dispositivo o sistema que requiere funcionalidades de seguridad mejoradas, como funcionalidades de prueba de fallos o tolerantes a fallos, para mantener un estado seguro, cuando es razonablemente previsible que un fallo del dispositivo o sistema pueda provocar directamente la muerte, lesiones personales o daños materiales catastróficos. Los Sistemas de alto riesgo pueden ser necesarios en infraestructuras críticas, dispositivos de soporte directo a la salud o sistemas de navegación o comunicación de aeronaves, trenes, barcos o vehículos, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de armas, instalaciones nucleares, centrales eléctricas, instalaciones y sistemas médicos e instalaciones de transporte.

«Mendix Platform» significa los Servicios en la nube y el Software proporcionados por Siemens como la plataforma “as-a-service” Mendix de aplicaciones empresariales low-code, que abarca componentes que permiten pasos en el ciclo de vida de la aplicación (concepción, desarrollo, implementación, pruebas y gestión continua del portfolio de aplicaciones en la nube o en los servidores locales) que requieren técnicas de modelado visual, componentes de arrastrar y soltar (drag-and-drop), y plantillas preconfiguradas, incluidos pero no limitado a, entre otros, Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro y Mendix Support Portal, como se describe con más detalle en la Documentación. Para evitar dudas, (i) Mendix Studio Pro como IDE low-code se ofrece como Software, y (ii) las Aplicaciones, los Datos de la aplicación y los Modelos de aplicación no forman parte explícitamente de Mendix Platform.

«Territorio» significa todo el mundo (de conformidad con las obligaciones del Cliente en el Acuerdo, por ejemplo, respecto al cumplimiento de los controles de exportación, las leyes aplicables y la PUA (Política de Uso Aceptable), a menos que se especifique un área geográfica en el Pedido.

### 2. GENERAL

- 2.1 **Acceso y uso autorizados.** Los Usuarios autorizados son los únicos que tiene acceso a Mendix Platform y pueden utilizarla en el Territorio durante el Periodo de suscripción de conformidad con este Acuerdo. Durante el Periodo de suscripción, los Usuarios de la aplicación tendrán acceso a las Aplicaciones del Cliente y podrán utilizarlas a su entera discreción, siempre de conformidad con (i) el Acuerdo, (ii) los Derechos y (iii) las leyes y normativas correspondientes.

- 2.2 Cambios en los Términos complementarios: mejora de las Ofertas. Siemens solo puede actualizar los presentes Mendix Terms durante un Periodo de suscripción si dicha actualización no (a) tiene un efecto material adverso importante en los derechos del Cliente (por ejemplo, respecto a los Derechos o los niveles de servicio), o (b) comporta una degradación material de las medidas de seguridad que Siemens establezca en relación con Mendix Platform. Lo anterior no limitará la capacidad de Siemens de realizar cambios en estos Mendix Terms (i) para cumplir con la legislación aplicable, (ii) para abordar un riesgo de seguridad material, (iii) para reflejar los cambios realizados en Mendix Platform de conformidad con cualquier disposición de cambio en el Acuerdo, o (iv) que sean aplicables a nuevas características, suplementos, mejoras, funcionalidades o Software o Servicios en la nube adicionales proporcionados como parte de Mendix Platform sin coste adicional. Cuando el Cliente utilice alguna de estas nuevas características, suplementos, mejoras, funcionalidades o Software o Servicios en la nube, dicho uso se registrará por los Mendix Terms vigentes disponibles en [www.siemens.com/sw-terms/supplements](http://www.siemens.com/sw-terms/supplements). En todos los demás casos, si se aplica al Cliente una actualización de los Mendix Terms durante un Periodo de suscripción, Siemens procurará notificar dicho cambio al Cliente al menos con 90 días de antelación o de acuerdo con las disposiciones de notificación establecidas en otras partes del Acuerdo.
- 2.3 Responsabilidades del Cliente. El Cliente es quien asume las Responsabilidades del Cliente. El Cliente es y seguirá siendo responsable de (a) la programación, implementación y/o instalación de cambios relativos a actualizaciones y mejoras del Software y de las Aplicaciones del cliente, (b) el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema para varias partes de Mendix Platform, tal y como se especifica en la Documentación, y (c) el uso continuado de Mendix Platform más allá de la fecha de fin de vida útil, tal y como se establece a continuación. Mendix procurará publicar con puntualidad notas de la versión y requisitos del sistema actualizados como parte de la Documentación. Además, el Cliente es y seguirá siendo responsable del uso de Mendix Platform respecto a Sistemas de alto riesgo.
- 2.4 Uso de Sistemas de alto riesgo. El Cliente reconoce y acepta que (i) Siemens no ha diseñado Mendix Platform para que se utilice en Sistemas de alto riesgo en los que el funcionamiento de un Sistema de alto riesgo dependa del correcto funcionamiento de Mendix Platform ni de la Aplicación del Cliente, y que (ii) el resultado del procesamiento de los Datos de la aplicación escapa al control de Siemens. El Cliente indemnizará y mantendrá indemne de toda responsabilidad a Siemens, sus filiales, subcontratistas y representantes frente a cualquier reclamación, daño, multa y coste (incluidos los honorarios y los gastos de abogados) relacionados de cualquier manera con el uso de Mendix Platform o la Aplicación del Cliente para el funcionamiento de Sistemas de alto riesgo o dentro de ellos, y el Cliente indemnizará a Siemens por todas las pérdidas y los gastos derivados de ello.
- 2.5 Fecha de fin de la vida útil. Siemens reconoce que el Cliente puede tener razones válidas para no actualizar inmediatamente a una nueva versión principal de Mendix Platform cuando esté disponible. Sin embargo, Siemens solo dará soporte a la versión principal actual y a las dos (2) versiones principales anteriores de Mendix Platform. Siemens se compromete a dar soporte a cualquier versión principal durante un mínimo de 24 meses a partir de su fecha de lanzamiento, y Siemens lanzará al menos dos (2) versiones principales antes de considerar una versión principal como «fin de la vida útil». Tras la Fecha del fin de la vida útil, Siemens dejará de ofrecer garantías para cualquier versión de Mendix Platform. El soporte relativo a Mendix Platform se detalla a continuación.
- 2.6 Datos de aplicación y Modelo de aplicación. El Modelo de aplicación y los Datos de aplicación se mantendrán confidenciales y se tratarán de acuerdo con los Términos de la privacidad de los datos y el sistema de gestión de seguridad de la información de Mendix. Siemens no adquirirá ningún derecho ni propiedad de los Datos de aplicación ni del Modelo de aplicación bajo este Acuerdo. El Cliente es el único responsable de la exactitud, integridad y calidad de los Datos de aplicación para su uso en la Aplicación, con ella o por parte de ella. Siemens no accederá ni tendrá responsabilidad alguna en relación con los Datos de aplicación ni el Modelo de aplicación, salvo lo dispuesto en la Sección 3.4 (Mendix en la nube). La indemnización prevista por el Cliente en relación con el Contenido del cliente, tal como se establece en la Sección 5.5 del UCA, y las responsabilidades del Cliente establecidas en la Sección 5.7 del UCA se aplican y se extienden a los Datos de aplicación.
- 2.7 Efecto del vencimiento o la resolución. Además de las secciones especificadas como válidas tras la resolución en el UCA, los derechos y las obligaciones de las Secciones 2.4 (Uso de Sistemas de alto riesgo), 2.5 (Fecha de fin de la vida útil), 2.6 (Datos de aplicación y Modelo de aplicación) y 4 (Seguridad de Mendix Platform) de estos Mendix Terms seguirán vigentes tras el vencimiento o la resolución del Acuerdo.
3. TÉRMINOS ESPECÍFICOSPlan. El Pedido establece el plan de suscripción a Mendix Platform; el plan determina las características, la funcionalidad y los detalles de Mendix Platform a los que el Cliente tendrá acceso, así como el número de Aplicaciones que se incluyen con dicho plan.
- 3.2 Entornos. Las Aplicaciones deben implementarse en uno o varios entornos; por ejemplo, de prueba, aceptación y producción. Los tipos de entorno son intercambiables. El número de Aplicaciones que se indica en el Pedido se refiere al número máximo de entornos de producción. Las Aplicaciones pueden implementarse en entornos de Mendix en la nube (Mendix Cloud), Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud o Mendix for Server-based Deployment.
- 3.3 Opciones de implementación. El Pedido establece las opciones de implementación elegidas y los cargos aplicables al Cliente, y pueden consistir en Mendix en la nube (Mendix Cloud) (una nube pública global operada por Mendix), Mendix for Private Cloud (una nube virtual basada en los servicios de Kubernetes de, por ejemplo, Microsoft Azure, AWS o RedHat OpenShift, operados por el Cliente o los partners de alojamiento (hosting) del Cliente), Mendix Cloud Dedicated (una instancia dedicada de un solo usuario de Mendix en la nube (Mendix Cloud), operada por Mendix), o Mendix for Server-based Deployment<sup>1</sup> (una implementación basada en Windows o Linux gestionada por el Cliente o por un partner de alojamiento (hosting) del Cliente).
- 3.4 Mendix en la nube (o Mendix Cloud). Cuando el Cliente decida implementar y ejecutar sus Aplicaciones en Mendix en la nube, se aplicará lo siguiente:
- 3.4.1 Disponibilidad, Accesibilidad. Siemens se compromete a proporcionar y operar la infraestructura de la nube para que la(s) Aplicación(es) del Cliente, incluidos los Datos de aplicación, estén disponibles y accesibles para los Usuarios de la aplicación designados del Cliente

---

<sup>1</sup> Se refiere a la implementación basada en servidor de la Aplicación del Cliente y el motor de Mendix Runtime en servidores locales; los servicios de desarrollo, como el portal del desarrollador Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace y Mendix Team Server, se proporcionan como una solución alojada.

(conforme a las obligaciones de seguridad de Mendix Platform (según la Sección 4 a continuación) y de acuerdo con los niveles de asistencia y servicio aplicables (según la Sección 6 a continuación).

- 3.4.2 **Términos de la privacidad de datos.** A los efectos de los servicios de Mendix en la nube (Mendix Cloud), el Cliente consiente en que los Datos de aplicación se procesen, se alojen y se almacenen en las regiones de Mendix en la nube disponibles a elección del Cliente (según la Sección 5 a continuación), siempre de acuerdo con los Términos de la privacidad de datos, y para estos fines Amazon Web Services, Inc. y sus subprocesadores que figuran en la lista de subprocesadores de Siemens se consideran subprocesadores autorizados.
- 3.4.3 **Portabilidad.** El Cliente podrá recuperar todos los Datos de aplicación y Modelos de aplicación de acuerdo con los procedimientos de acceso al sistema establecidos y razonables en todo momento durante el Periodo de suscripción y como máximo hasta que hayan transcurrido 30 días desde la finalización del Acuerdo o de la finalización del Periodo de suscripción, lo que ocurra primero, tras lo cual Siemens no tendrá más obligaciones de almacenar, conservar, hacer copias de seguridad ni poner a disposición los Datos de aplicación o los Modelos de aplicación, y los eliminará salvo que la legislación aplicable exija lo contrario.
- 3.4.4 **Recursos en la nube.** Cada entorno implementado en Mendix en la nube (Mendix Cloud) requiere su propia unidad de capacidad de recursos en la nube, como se describe con más detalle en la Documentación. El Pedido establece los Derechos del Cliente respecto a los paquetes de recursos en la nube elegidos por el Cliente.
- 3.5 **Expert Services.** Si el Pedido (o SOW) contiene Expert Services, estos servicios se prestarán de manera competente y se realizarán con habilidad, cuidado y diligencia razonables, siguiendo metodologías ágiles (caracterizadas por la planificación adaptativa, la autoorganización y los plazos de respuesta cortos). No se puede derivar ningún derecho de ninguna declaración de trabajo (SOW) ni otro tipo de documento similar que indique un resultado esperado de cualquier trabajo realizado por Siemens. Siemens no se reserva ningún derecho sobre las prestaciones y los resultados derivados de Expert Services en forma de (partes de) Modelos de aplicación, salvo que las partes acuerden otra cosa por escrito.

#### 4. SEGURIDAD DE MENDIX PLATFORM

- 4.1 **Seguridad de la información de Mendix.** A partir de la versión de estos Mendix Terms, el sistema de gestión de la seguridad de la información de Mendix está certificado según las normas ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701, y cubre el soporte, el mantenimiento y el funcionamiento de Mendix Platform y Mendix en la nube. Siemens implementará y mantendrá un programa de seguridad e información diseñado para proporcionar al menos el mismo nivel de protección, tal y como demuestran los controles de seguridad de Mendix verificados por los auditores externos de Siemens, debidamente cualificados y con conocimientos, en (a) sus informes SOC 1, Type 2 y SOC 2, Type 2 vigentes (para la Seguridad, la Disponibilidad, la Confidencialidad y Privacidad) al menos una vez cada 12 meses, (b) sus informes ISAE 3000, Type 2 e ISAE 3402, Type 2 al menos una vez cada 12 meses, (c) la certificación vigente según las normas ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 2770, 1 y (d) su condición actual de Level 1 Service Provider según PCI DSS; o, en cada caso, las certificaciones o los informes alternativo estándar de la industria que sean sus sucesores o una alternativa razonable (siempre que sean, como mínimo, tan protectores como las normas indicadas arriba), según determine Siemens. Siemens ofrece información actualizada sobre sus normas de seguridad en [www.mendix.com/trust](http://www.mendix.com/trust).
- 4.2 **Portal de seguridad.** En cualquier momento durante el Periodo de suscripción, se proporcionará al Cliente acceso controlado a un portal central en el que el Cliente podrá buscar, leer, descargar y verificar los informes de garantía, las cartas de cobertura y las certificaciones pertinentes relacionadas con los controles de seguridad establecidos para Mendix Platform y Mendix en la nube a través de <https://app.conveyor.com/profile/mendix> sin coste adicional para el Cliente. El Cliente reconoce que estos documentos sirven como prueba válida y suficiente de la existencia, adecuación y eficacia de los controles de seguridad implementados. El Cliente tendrá derecho a revisar y evaluar estos documentos para asegurar el cumplimiento de las normas de la industria y la normativa aplicable. El Cliente se compromete a confiar en los resultados y las conclusiones presentados en estos documentos y se acuerda que, en ausencia de cualquier cambio material conocido en los controles incluidos en el ámbito de aplicación, según lo confirmado por Siemens, el Cliente aceptará los resultados presentados en dichos documentos sin necesidad de efectuar una auditoría independiente y salvo que se estipule lo contrario en los requisitos normativos aplicables al Cliente como entidad sujeta a un organismo regulador que tenga derecho a examinar o supervisar las actividades del Cliente o de Siemens como proveedor de Servicios en la nube del Cliente.

#### 5. UBICACIONES DE LOS CENTROS DE DATOS

- 5.1 **Regiones de Mendix en la nube.** Cuando el Cliente decida implementar y ejecutar sus Aplicaciones en Mendix en la nube, el Modelo de aplicación y los Datos de aplicación resultantes se procesarán, se alojarán y se almacenarán en la región designada que elija el Cliente. Siemens no controla ni limita las regiones desde las que el Cliente puede acceder a los Datos de aplicación o trasladarlos. Para obtener la información más actualizada sobre las regiones disponibles de Mendix en la nube, consulte la Documentación o visite: [www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview](http://www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview) y <https://docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted>.
- 5.2 **Mendix Platform.** A partir de la versión de estos Mendix Terms, los Servicios en la nube de Mendix Platform se proporcionan desde infraestructuras en la nube y centros de datos ubicados en la Unión Europea. Siemens puede, en cualquier momento y a su criterio razonable, utilizar infraestructuras en la nube y ubicaciones de centros de datos alternativos o adicionales para prestar los Servicios en la nube de Mendix Platform, en cuyo caso se especificarán en la Documentación.
- 5.3 **Actualizaciones de estado.** Siemens proporciona el estado actual de los servicios de Mendix y Mendix en la nube a través de <https://status.mendix.com>, incluidos avisos de mantenimiento programado y avisos de incidencias pasadas.

#### 6. NIVELES DE SOPORTE Y DE SERVICIO

El soporte técnico de Siemens para Mendix Platform y Mendix en la nube y los niveles de servicio aplicables se rigen por el marco del Soporte en la nube y el Nivel de servicios publicados en [www.siemens.com/sw-terms/sla](http://www.siemens.com/sw-terms/sla), que se incorporan aquí como referencia con las siguientes desviaciones para Mendix Platform y Mendix en la nube:

- 6.1 **Niveles de soporte y de servicio.** Respecto a los servicios de Mendix Platform y Mendix en la nube, Siemens ofrece soporte y niveles de servicio solo en dos niveles: Estándar y Premium. Los niveles de servicio en relación con Mendix Platform se aplican según el correspondiente Pedido. Todos los paquetes estándar y las suscripciones Pro incluyen niveles de soporte Estándar; por su parte, los niveles de soporte Premium (con tiempo de actividad y soporte mejorados) están disponibles para todos los paquetes Premium y las suscripciones para empresas. El soporte para Aplicaciones no forma parte del marco del Soporte en la nube y el Nivel de servicios.
- 6.2 **Mendix Support Portal.** Además del Centro de Asistencia Técnica, Siemens ofrece acceso directo a Mendix Support Portal en <https://support.mendix.com> para obtener soporte online ininterrumpido, y enviar solicitudes de soporte, así como a la comunidad y el foro de Mendix en <https://community.mendix.com> para obtener soporte basado en la comunidad.
- 6.3 **Proceso de soporte.** Tras enviar el ticket de solicitud de soporte en Mendix Support Portal, Siemens analizará el ticket y, si procede, se encargará de reproducir la incidencia o de evaluar la integridad de la información de la solicitud de cambio. Si Siemens determina que la causa principal del incidente es Mendix Platform, Siemens resolverá el problema de acuerdo con el nivel de prioridad asignado. Si se considera que la causa principal de la incidencia es un fallo externo (es decir, que la causa principal se encuentra en la Aplicación [modelo]), Siemens informará al Cliente y no tendrá ninguna obligación de resolver dicha incidencia; no obstante, Siemens hará todo lo razonablemente posible por ayudar al cliente a resolver la incidencia, lo que puede incluir la participación de Mendix Expert Services (con cargo al Cliente), y Siemens solicitará la aprobación por escrito del Cliente y su conformidad para pagar los honorarios correspondientes antes de prestar dichos servicios.
- 6.4 **Horas de Soporte Estándar.** Este es el horario de atención del Soporte Estándar:

Estándar	Premium
10 horas (8:00-18:00), 5 días a la semana EST, CET, CST*	24 horas 7 días a la semana

\* EST = Hora Estándar del Este; CET = Hora Central Europea; CST = Hora Estándar de China

- 6.5 **Niveles de prioridad.** Los niveles de prioridad se determinan según el impacto y la urgencia, atribuibles a Siemens según se indica a continuación.

Impacto	Alto	Un incidente de producción con un alto impacto en los negocios del Cliente, que afecta a (casi) todos los usuarios.
	Medio	Un incidente de producción con un impacto intermedio en los negocios del Cliente, que afecta a un grupo de usuarios.
	Bajo	Un incidente (de producción) trivial sin impacto en los negocios del Cliente.
Urgencia	Alta	La funcionalidad operativa se ve gravemente interrumpida.
	Media	La funcionalidad operativa queda interrumpida de forma limitada.
	Baja	La funcionalidad operativa no está/apenas queda interrumpida.

Urgencia	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo
Alta	Grave	Alto	Medio
Media	Alto	Medio	Bajo
Baja	Medio	Bajo	Bajo

En caso de que Siemens ofrezca una solución alternativa, el nivel de prioridad nunca podrá ser superior a Medio.

- 6.6 **Nivel de respuesta del Cliente.** En desviación de la Sección 2.4 del marco del Soporte en la nube y el Nivel de servicios, se ofrecerán los siguientes objetivos de tiempo de respuesta y tiempo de resolución:

Nivel de prioridad	Tiempos de respuesta		Tiempos de resolución	
	Estándar	Premium	Estándar	Premium
Grave	< 2 horas de horario de oficina	< 1 hora	< 8 horas de horario de oficina	< 4 horas
Alto	< 8 horas de horario de oficina	< 2 horas de horario de oficina	Siguiente día hábil	En 8 horas de horario de oficina
Medio	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil	Esfuerzo razonable	Esfuerzo razonable
Bajo	Esfuerzo razonable	Siguiente día hábil	A discreción de Siemens	A discreción de Siemens

- 6.7 **Disponibilidad de Mendix en la nube.** La Sección 3 del marco del Soporte en la nube y el Nivel de servicios no se aplica a los componentes en la nube de Mendix Platform, y en lo que respecta a la disponibilidad de todas las Aplicaciones del Cliente

implementadas y ejecutadas en Mendix en la nube (siempre que dicha Aplicación esté en una versión principal compatible con Mendix), Siemens se compromete a la siguiente disponibilidad mensualmente:

Disponibilidad mensual	Estándar	Premium
Disponibilidad predeterminada	99,50 %	99,50 %
Disponibilidad con entorno retroactivo y escalado horizontal habilitado <sup>2</sup>	–	99,95 %

La disponibilidad mensual se calculará según lo establecido en la Sección 3.2 del marco del Soporte en la nube y el Nivel de servicios.

6.8 **Periodo de mantenimiento regular.** Siemens publica periódicamente versiones menores (en general, con carácter mensual, incluye nuevas funciones y correcciones) y parches (se publican según las necesidades, incluyen correcciones de seguridad y correcciones de errores críticos) para la Mendix Platform. Cualquier mantenimiento relacionado con Mendix Platform se anunciará con al menos dos semanas de antelación. En los casos en que se tengan que efectuar tareas de mantenimiento relacionadas con Mendix en la nube que afecten a la disponibilidad de las Aplicaciones del Cliente, Siemens consultará al Cliente para acordar mutuamente una franja horaria para realizar dichas tareas de mantenimiento. Siemens podrá hacer excepciones a su entera discreción en el caso de actualizaciones de seguridad urgentes o problemas que causen problemas de producción críticos o que sean graves amenazas para la seguridad.

6.9 **Medidas de soporte de tiempo de actividad.** En desviación de la Sección 4 del marco del Soporte en la nube y el Nivel de servicios, se aplican el marco y los procesos siguientes:

	Estándar	Premium
Periodo de continuidad empresarial (RTO) <sup>3</sup>	4 horas de horario de oficina	2 horas
RTO con entorno retroactivo y escalado horizontal habilitado <sup>4</sup>	–	15 minutos
Copia de seguridad de datos (RPO) <sup>5</sup>	Hasta 15 minutos (disponible hasta 72 horas)	Hasta 15 minutos (disponible hasta 72 horas)
Retención de datos / Copias de seguridad estándar	Copias de seguridad nocturnas durante 2 semanas Copias de seguridad los domingos durante 3 meses Copias de seguridad mensuales durante 1 año	Copias de seguridad nocturnas durante 2 semanas Copias de seguridad los domingos durante 3 meses Copias de seguridad mensuales durante 1 año

Diariamente se efectúa una copia de seguridad de todos los Datos y Modelos de aplicación para todos los entornos de prueba, aceptación y producción de todas las Aplicaciones del Cliente en Mendix en la nube (copias de seguridad estándar). Las copias de seguridad estándar se almacenan en ubicaciones seguras y distribuidas geográficamente (centro de datos secundario). Las copias de seguridad estándar proporcionan el historial máximo de los periodos indicados anteriormente, contando desde un (1) día antes (ayer). Todas las copias de seguridad se ponen a disposición del Cliente a través de Developer Portal. Se aconseja al Cliente que cree un protocolo interno para el uso y las pruebas de las copias de seguridad.

6.10 **Exclusión del soporte de Aplicaciones del Cliente.** El marco del Soporte en la nube y el Nivel de servicios, modificado en estos Mendix Terms, describe los niveles de servicio y soporte para Mendix Platform y Mendix en la nube proporcionados por Siemens. Mendix Platform permite a los clientes desarrollar una amplia gama de Aplicaciones específicas del cliente por su naturaleza en cuanto a la funcionalidad y a la arquitectura o el entorno de IT en el que se utilizan. Debido a la amplia gama de Aplicaciones desarrolladas mediante Mendix Platform, dichas Aplicaciones requieren un conocimiento profundo del negocio y de los clientes para poderlas gestionar y proporcionar soporte. Siemens aconseja organizar el soporte de la Aplicaciones dentro del departamento de entrega del Cliente (o a través de los partners de Mendix que venden, se encargan del mantenimiento o de las compilaciones). Siemens puede ayudar a los departamentos de entrega a adquirir el conjunto de competencias adecuado, apoyarles con servicios especializados o conectar a los clientes con los partners del ecosistema Mendix (contactar con el gestor del éxito del cliente "Customer Success Manager" (CSM) designado). Los detalles sobre los componentes de Mendix Platform de los que se ofrece soporte en Mendix, por un partner de Mendix o por parte de terceros, se pueden encontrar en <https://docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy>.

6.11 **Escalación del soporte.** En cualquier momento durante el Periodo de suscripción, el Cliente puede iniciar un proceso de escalación una vez transcurrido el tiempo de respuesta o resolución, siempre que el Cliente haya seguido el proceso de soporte estándar establecido en este SLA si el Cliente no esté satisfecho con el nivel o la puntualidad de los servicios de soporte recibidos. Además, debe iniciarse una escalación cuando se produzca un impacto tangible en el entorno de producción del Cliente o exista un riesgo sustancial para las operaciones comerciales del Cliente. Para escalar una incidencia, debe enviarse una solicitud de soporte (Siemens no acepta escalaciones que solo se basen en comunicaciones por correo electrónico o teléfono). Los detalles del proceso de escalación de soporte de Mendix están disponibles en <https://docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process>.

<sup>2</sup> Requiere paquetes de recursos en la nube Premium.

<sup>3</sup> RTO = (Resolution Time Objective) Objetivo de tiempo de resolución, por ejemplo una catástrofe que afecte a una sola zona de disponibilidad y que permita que los Servicios en la nube se mantengan o se cambien a una zona de disponibilidad secundaria (¿con qué rapidez vuelve a estar disponible la Aplicación?).

<sup>4</sup> Requiere Paquetes de recursos en la nube Premium.

<sup>5</sup> RPO = Recovery Point Objective for frequency of back-up Objetivo de punto de recuperación para la frecuencia de las copias de seguridad. En su caso, la copia de seguridad de los datos se realizará en varias zonas de disponibilidad de una misma región (¿qué cantidad de datos se pierden?).