

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア

本 Mendix 補足条項(以下、「本 Mendix 条項」という。)は、オーダーに「MX」、「MDX」、又は「MNDX」の英数字コードで指定された提供物、又はお客様とシーメンスとの間で締結されたユニバーサルカスタマー契約(以下、「UCA」という。)を修正するためのものです。本 Mendix 条項は、適用する UCA 及びその他の適用する補足条項と共に、両当事者間の契約(以下、「本契約」という。)を形成します。本 Mendix 条項に基づく提供物は、主にクラウドサービスで構成されています。

1. 定義

本条項で用いられる用語は、本契約の他の箇所で定義されている意味を有します。以下に示す追加の定義は、本 Mendix 条項に適用されます。

「**関連会社**」とは、お客様を支配する、お客様により支配される又はお客様と共通の支配下にある事業体を意味します。本定義において「支配」とは、特定の事業体の発行済み株式の過半数を直接的又は間接的に所有するということの意味を意味します。

「**アプリ**」又は「**アプリケーション**」とは、Mendix プラットフォームを使用して本番環境で作成及び導入されたソフトウェアソリューション又はシステムのことを意味します。アプリケーションは、特定の内部的なビジネスニーズと、お客様が決定して正規ユーザーがビルドしたユースケースに対応する機能及びユーザーインターフェースを持つビジュアルモデリング技術の結果を表すものです。

「**アプリケーションデータ**」とは、アプリケーションモデルで決定されたように、アプリケーションで使用、作成、管理、処理又は保存されるコンテンツのことを意味します。アプリケーションデータには、お客様の単独の裁量により、識別可能な個人に関するあらゆる情報が含まれ、様々なカテゴリーの機密データまで含まれる場合があります。

「**アプリケーションモデル**」とは、アプリケーションのグラフィック表現及びアプリケーションの機能をサポート又は提供するために必要な、インフラストラクチャコンポーネントの関係のことを意味します。

「**アプリケーションユーザー**」とは、特定の個人を識別するための固有のログイン資格情報を使用してお客様のアプリケーションにアクセスすることをお客様から許可された個人である指名ユーザーを意味します。また、お客様のアプリケーションにアクセスする(又はお客様のアプリケーションのアクセス先となる)外部システムを使用することをお客様から許可された個人である指名ユーザーも、アプリケーションユーザーになります。オーダーのサブスクリプションの詳細には、アプリケーションユーザーに関するエンタイトルメント及び料金が記載されています。

「**正規ユーザー**」とは、お客様又はお客様の関連会社の従業員若しくは権限を有する代理人を意味し、お客様又はお客様の関連会社の利益のために Mendix プラットフォームにアクセスして使用する権限を有し、個人用の Mendix アカウントが既に作成されている者をいいます。本定義において「権限を有する代理人」とは、お客様のコンサルタント、代理人、請負業者として、お客様又はお客様の関連会社の社内業務を支援する目的で Mendix プラットフォームを使用する個人、又は Mendix プラットフォームの使用が本 Mendix 条項で明示的に許可されている個人のことを意味します。正規ユーザーの数に制限はありません。

「**データプライバシー規約**」とは、www.siemens.com/dpt/sw に掲載されているデータプライバシー規約(ここに掲載の副処理者のリストを含む)のことを意味し、お客様から提供された個人データの処理者として行動するシーメンスに適用されます。

「**ドキュメント**」とは、docs.mendix.com に掲載されているドキュメントであって、本契約で定義されている意味を有します。

「**エキスパートサービス**」とは、Mendix プラットフォームの採用を目的として、シーメンスがオーダーに基づいてお客様に提供するコンサルティングサービス、プロフェッショナルサービス及び/又はカスタマーサービスのことを意味します。お客様はエキスパートサービスを利用することにより、Mendix プラットフォーム上で価値の高い高品質なアプリケーションを独自に開発できるようになります。

「**高リスクシステム**」とは、安全な状態を維持するためのフェイルセーフ機能又はフォールトトレラント機能等が強化された安全機能を必要とする装置又はシステムで、その装置又はシステムの障害が死亡、人身傷害又は重大な財産被害に直結することが合理的に予見できるものを意味します。高リスクシステムは、重要なインフラストラクチャ、直接医療をサポートする装置、航空機、列車、船舶又はカーナビゲーション若しくは通信システム、航空管制、兵器システム、原子力施設、発電所、医療システム及び医療施設、並びに輸送設備で必要となる場合があります。

「**Mendix プラットフォーム**」とは、シーメンスが Mendix ローコードエンタープライズアプリケーション開発プラットフォームをサービスとして提供するクラウドサービス及びソフトウェアのことを意味します。Mendix プラットフォームは、ビジュアルモデリング技術を必要とするアプリケーションライフサイクル(クラウド環境又はオンプレミス環境におけるアプリケーションレポートフォリオの概念設計、開発、導入、テスト及び継続的な管理)のステップを可能にするコンポーネントから構成されています(Mendix Community Hub、Mendix Control Center、Mendix Developer Portal、Mendix Connect、Mendix Marketplace、Mendix Runtime、Mendix Studio Pro、Mendix Support Portal 等のコンポーネントがありますが、これらだけに限定されるわけではありません)。念のため明記すると、ローコード IDE としての Mendix Studio Pro はソフトウェアとして提供され、アプリケーション、アプリケーションデータ及びアプリケーションモデルは、明示的に Mendix プラットフォームの一部を構成するものではありません。

「**対象地域**」とは、オーダーで地理的な場所が指定されていない限り、世界の全ての地域を意味します(お客様が本契約に従い、輸出管理法、該当する法律、AUP を遵守することが条件になります)。

2. 一般条項

- 2.1 **アクセス権の付与及び使用** Mendix プラットフォームは、本契約に従い、サブスクリプション期間中に対象地域の正規ユーザーのみがアクセスして使用することができます。サブスクリプション期間中は、お客様は単独の裁量により、アプリケーションユーザーに対してお客様のアプリケーションへのアクセス及び使用を許可することができますが、(i)本契約、(ii)エンタイトルメント及び(iii)該当する法令を常に遵守する必要があります。
- 2.2 **補足条項の変更及び提供物のエンハンスメント** シーメンスがサブスクリプション期間中に本 Mendix 条項を変更するのは、かかる更新が、(a)お客様の権利(エンタイトルメント又はサービスレベル等)に重大な悪影響を及ぼさない場合、(b) Mendix プラットフォームに関してシーメンスが実施するセキュリティ対策の重大な低下を招かない場合に限定されます。次に示すいずれかの条件に該当する場合があっても、上記の条件によって本 Mendix 条項に変更を加えるシーメンスの権利を制限するものではありません。(i)適用法令を遵守する必要がある場合、(ii)重大なセキュリティリスクに対処する必要がある場合、(iii)本契約の変更後の条項に従って Mendix プラットフォームに対して行われた変更内容を反映する必要がある場合、又は、(iv)条項の変更内容を、Mendix プラットフォームの一部として追加料金なしで提供される新機能、補足、エンハンスメント、追加のクラウドサービス若しくは追加のソフトウェアに適用する必要がある場合。お客様が、これらの新機能、補足、エンハンスメント又はクラウドサービス若しくはソフトウェアを使用する場合、その時点で、www.siemens.com/sw-terms/supplements で掲載されている最新の Mendix 条項が適用されます。その他の場合で、サブスクリプション期間中に本 Mendix 条項の変更内容がお客様に適用される場合、シーメンスは、商業的に合理的な努力を払い、当該変更の 90 日前迄に、又は本契約の他の箇所に記載されている通知条件に従って、お客様に通知するものとします。
- 2.3 **お客様の責任** お客様は、次の責任を負うこととします。(a) ソフトウェア及びお客様のアプリケーションの両方について、アップデート及びアップグレードによる変更のスケジュール設定、導入及び/又はインストールを行うこと、(b) ドキュメントに詳述されている Mendix プラットフォームのさまざまな部分の最低限のシステム要件を遵守すること、(c) 以下で規定する製品の販売及びサポートの終了以降も引き続き Mendix プラットフォームを使用すること。Mendix は、ドキュメントの一部として、最新のリリースノート及びシステム要件を適時公開することとします。加えて、お客様は、高リスクシステムに関連する Mendix プラットフォームの使用について責任を負うものとします。
- 2.4 **高リスクシステムの使用** お客様は、次の事項を理解し、これに同意するものとします。(i) 高リスクシステムの機能が Mendix プラットフォーム又はお客様のアプリケーションが適切に機能していることに依存する状況下においてシーメンスは、高リスクシステムを運用する目的で、又は高リスクシステム内で使用するために、Mendix プラットフォームを設計していないこと、(ii) アプリケーションデータの処理から発生する結果はシーメンスの管理外であること。お客様は、高リスクシステムの運用又は高リスクシステム内での Mendix プラットフォーム又はお客様のアプリケーションの使用に何らかの形で関連する請求、損害、罰金、費用(弁護士報酬及び費用を含む)について、シーメンス、シーメンスの関連会社、下請業者、それらの代表者を免責して損害を与えないものとし、その結果生じる全ての損失及び費用をシーメンスに補償するものとします。
- 2.5 **製品の販売及びサポートの終了** シーメンスは、Mendix プラットフォームの新しいメジャーリリースが使用可能になった場合、お客様が直ちにそのメジャーリリースにアップグレードしない正当な理由がある可能性があることを認識しています。但し、シーメンスがサポートするのは、Mendix プラットフォームの最新のメジャーリリース及びそれよりも 2 つ前のメジャーリリースまでのみです。シーメンスは、リリース日から最低 24 か月間、メジャーリリースをサポートすることを約束し、メジャーリリースを「製品の販売及びサポートの終了」とみなす前に、2 つ以上のメジャーリリースをリリースするものとします。製品の販売及びサポートの終了以降、シーメンスは Mendix プラットフォームのいかなるバージョンについても保証することはありませぬ。Mendix プラットフォームに関するサポートの詳細については、以下に記載されています。
- 2.6 **アプリケーションデータ及びアプリケーションモデル** アプリケーションモデル及びアプリケーションデータは、データプライバシー規約及び Mendix 情報セキュリティ管理システムに従って処理され、その機密性が保持されます。シーメンスは、本契約によってアプリケーションデータ又はアプリケーションモデルの権原又は所有権を取得することはありません。お客様は、アプリケーションで使用するアプリケーションデータの正確性、完全性及び品質について単独で責任を負うものとします。シーメンスは、第 3.4 条 (Mendix Cloud) で規定されている場合を除き、アプリケーションデータ及びアプリケーションモデルにアクセスすることではなく、アプリケーションデータ及びアプリケーションモデルについて一切の責任を負うことはありません。UCA 第 5.5 条で規定されているお客様のコンテンツに関するお客様の補償及び UCA 第 5.7 条で規定されているお客様の責任は、アプリケーションデータにも適用されるものとします。
- 2.7 **契約満了又は契約終了による影響** 本 Mendix 条項の第 2.4 条(高リスクシステムの使用)、第 2.5 条(製品の販売及びサポートの終了)、第 0 条(アプリケーションデータ及びアプリケーションモデル)、第 4 条(Mendix プラットフォームのセキュリティ)の権利及び義務は、UCA の存続条項として指定された条項に加え、本契約の満了又は終了後も存続します。

3. 個別条件

- 3.1 **プラン** Mendix プラットフォームのサブスクリプションプランは、オーダー上で指定されます。本サブスクリプションプランにより、お客様がアクセスできる Mendix プラットフォームのフィーチャー、機能、詳細及び当該プランに付属するアプリケーションの数が決まります。
- 3.2 **環境** アプリケーションは、1 つ以上の環境(例えば、テスト環境、導入準備環境及び本番環境等)に導入する必要があります。環境の種類については、変更してもかまいません。オーダーに記載されているアプリケーションの数は、そのアプリケーションが使用される本番環境の最大数を表しています。アプリケーションは、Mendix Cloud 環境、Mendix Cloud Dedicated 環境、Mendix for Private Cloud 環境又は Mendix for Server-based Deployment 環境に導入することができます。
- 3.3 **導入オプション** お客様が選択した導入オプション及びその料金は、オーダー上で指定され、Mendix Cloud (Mendix が運用するグローバルなパブリッククラウド)、Mendix for Private Cloud (Microsoft Azure、AWS、RedHat OpenShift 等の Kubernetes サービスをベースとする、お客様又はお客様のホスティングパートナーが運用する仮想クラウド)、Mendix Cloud Dedicated (Mendix が

運用する Mendix Cloud の専用シングルテナントインスタンス)、Mendix for Server-based Deployment¹ (お客様又はお客様のホスティングパートナーが管理する、Windows ベース又は Linux ベースの導入環境) から構成される場合があります。

- 3.4 **Mendix Cloud** お客様がアプリケーションを Mendix Cloud に導入して実行することを選択した場合、以下の条項が適用されます。
- 3.4.1 **可用性及びアクセス性** シーメンスは、アプリケーションデータを含むアプリケーションをお客様のアプリケーションユーザーが使用及びアクセスできるようにするため、Mendix プラットフォームのセキュリティ義務 (第 4 条で規定) 並びに該当するサポートレベル及びサービスレベル (第 6 条で規定) に従い、クラウドインフラストラクチャの提供及び運用を行います。
- 3.4.2 **データプライバシー条項** お客様は Mendix Cloud サービスの用途に関して、お客様が選択した Mendix Cloud の地域 (第 5 条で規定) において、常にデータプライバシー規約に従い、アプリケーションデータの処理、ホスティング及び保存が行われる場合があることに同意します。かかる目的において、Amazon Web Services, Inc. 及びその副処理者 (シーメンス副処理者リストに記載されている副処理者) が正規の副処理者とみなされることに同意します。
- 3.4.3 **可搬性** お客様は、サブスクリプション期間中及び遅くとも本契約の終了後 30 日以内又はサブスクリプション期間の終了後 30 日以内 (いずれか早い方) であれば、確立された合理的なシステムアクセス手順に従い、全てのアプリケーションデータ及びアプリケーションモデルをいつでも取得することができます。当該期間経過後、シーメンスは、アプリケーションデータ及びアプリケーションモデルの保管、保存、バックアップ及び/又は有効化を行う義務を負わないものとし、適用法令で別途規定されている場合を除き、当該期間経過後、アプリケーションデータ及びアプリケーションモデルを削除します。
- 3.4.4 **クラウドリソース** Mendix Cloud に導入される各環境には、ドキュメントで詳述されているように、独自のクラウドリソースキャパシティユニットを必要とします。お客様が選択したクラウドリソースパックに関するお客様の権利は、オーダーに規定されます。
- 3.5 **エキスパートサービス** オーダー (又は作業明細書 (SOW)) にエキスパートサービスが含まれている場合、これらのサービスは、アジャイル手法 (適応性の高いプランニング、自律性及び短納期を特長とする手法) に従い、合理的なスキル、注意及び努力をもってエキスパートサービスを提供するものとし、シーメンスが行う作業の期待される結果が記載された SOW 又は同様のドキュメントから権利を得ることはできません。アプリケーションモデル (の一部) の形式に基づくエキスパートサービスから発生する成果について、当事者間で書面による別段の合意がない限り、シーメンスはいかなる権利も留保しないものとし、

4 Mendix プラットフォームのセキュリティ

- 4.1 **Mendix 情報のセキュリティ** 本 Mendix 条項の当バージョン時点において、Mendix 情報セキュリティ管理システムは、ISO 9001、ISO 22301、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27017、ISO/IEC 27018、ISO/IEC 27701 の認証を受けており、Mendix プラットフォーム及び Mendix Cloud のサポート、メンテナンス及び運用の対象になっています。シーメンスは、(a) 12 か月間に 1 回以上提出される、その時点における最新の SOC 1 Type 2 レポート及び SOC 2 Type 2 レポート (セキュリティ、可用性及び機密性)、(b) 12 か月間に 1 回以上提出される、その時点における最新の ISAE 3000 Type 2 レポート及び ISAE 3402 Type 2 レポート、(c) その時点における ISO 9001、ISO 22301、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27017、ISO/IEC 27018、ISO/IEC 27701 の各認証、(d) PCI DSS での Level 1 Service Provider としてのその時点における最新のステータスに従い (又は、これらの業界標準レポート又は認証で規定されているものと同様以上の保護機能を提供することを条件として、シーメンスが指定する代替の業界標準レポート又は認証に従い)、適切なスキル及び知識を持ったシーメンスの外部監査人によって検証された Mendix のセキュリティ管理機能と同様以上の保護機能が組み込まれた情報/セキュリティプログラムの提供及び維持管理を行います。シーメンスのセキュリティ標準に関する最新情報は、www.mendix.com/trust で参照することができます。
- 4.2 **セキュリティポータル** お客様は、サブスクリプション期間内であればいつでも、制御された方法でセントラルポータルにアクセスすることができます (app.conveyor.com/profile/mendix)。本ポータルでは、Mendix プラットフォーム及び Mendix Cloud に導入されているセキュリティ制御機能に関する保証レポート、ブリッジレター、証明書の検索、閲覧、ダウンロード、確認を行うことができます。お客様に対して追加のコストが発生することはありません。お客様は、ポータルで公開されているドキュメントが、導入されているセキュリティ管理機能の存在、適切性及び有効性を示す十分な証拠となることに同意します。お客様は、業界標準及び適用される規制に準拠することを確認するため、ポータル上のドキュメントのレビュー及び評価を行う権利があります。お客様は、これらのドキュメントに記載されている結果及び結論を信頼し、シーメンスが確認した対象範囲内の制御機能に重大な変更がない限り、別途監査の実施の必要なく、これらのドキュメントに記載されている結果を受け入れることに同意します。但し、お客様又はシーメンス (お客様に対するクラウドサービス提供者としてのシーメンス) に対して審査権又は監督権を有する規制当局の対象事業者として、お客様に適用される規制要件によって別途規定されている場合を除きます。

5 データセンターの場所

- 5.1 **Mendix Cloud の地域** お客様がアプリケーションを Mendix Cloud に導入及び実行することを選択した場合、結果としてアプリケーションモデル及びアプリケーションデータは、お客様が選択した指定地域で処理、ホスト及び保存されます。お客様がアプリケーションデータのアクセス又は移動を行う地域を、シーメンスが制御したり制限したりすることはありません。Mendix Cloud を使用できる地域に関する最新情報については、www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview 及び docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted を参照してください。

¹お客様がアプリケーションと Mendix ランタイムエンジンをサーバーベースでオンプレミス環境に導入することを意味します。Mendix 開発者ポータル、Mendix Marketplace、Mendix チームサーバー等の開発サービスは、ホスト型ソリューションとして提供されます。

5.2 **Mendix プラットフォーム** 本 Mendix 条項の当バージョン時点において、Mendix プラットフォームクラウドサービスは、欧州連合に所在するクラウドインフラストラクチャ及びデータセンターから提供されています。シーメンスは、いつでもその合理的な裁量により、Mendix プラットフォームクラウドサービスを提供することを目的として、代替又は追加のクラウドインフラストラクチャ及びデータセンターの場所をいつでも使用できることとします。その場合は、ドキュメントにその旨を記載することとします。

5.3 **状況の更新** シーメンスは、Mendix サービス及び Mendix Cloud の現在の状況 (予定されているメンテナンス作業に関する通知及び過去のインシデントに関する通知等) を、status.mendix.com で提供します。

6 **サポート及びサービスレベル**

Mendix プラットフォーム及び Mendix Cloud についてシーメンスが提供する技術サポート及び適用されるサービスレベルは、www.siemens.com/sw-terms/sla に掲載されているクラウドサポート及びサービスレベルフレームワークによって管理されます。当該フレームワークは、以下に示す Mendix プラットフォーム及び Mendix Cloud 固有の変更がある場合に、ここに参照することにより、本契約に組み込まれます。

6.1 **サポートサービスレベルの階層** Mendix プラットフォーム及び Mendix Cloud のサービスに関して、シーメンスはサポート及びサービスレベルを「スタンダード」及び「プレミアム」という 2 階層でのみ提供します。Mendix プラットフォームに関連するサービスレベルは、対象となるオーダーに従います。全てのスタンダードパッケージ及びプロサブスクリプションには、スタンダードサポートレベルが含まれています。拡張アップタイム及びサポートが含まれているプレミアムサポートレベルは、全てのプレミアムパッケージ及びエンタープライズサブスクリプションで使用することができます。アプリケーションのサポートは、クラウドサポート及びサービスレベルフレームワークには含まれていません。

6.2 **Mendix サポートポータル** サポートセンターに加えて、シーメンスは、Mendix サポートポータル (support.mendix.com) に直接アクセスして、24 時間 365 日対応のオンラインサポート及びサポート依頼を送信すること、また Mendix のコミュニティ及びフォーラム (community.mendix.com) で、コミュニティベースのサポートを提供しています。

6.3 **サポートプロセス** シーメンスは、Mendix サポートポータルで受け取ったサポート依頼チケットを分析し、必要に応じてインシデントを再現したり、変更依頼情報が正しいかどうかを確認したりします。インシデントの根本原因が Mendix プラットフォームにあるとシーメンスが判断した場合、シーメンスは指定の優先順位に従って当該インシデントを解決します。インシデントの根本原因が外部の障害であるとみなされる場合 (根本原因がアプリケーション又はアプリケーションモデルである場合)、シーメンスはその旨をお客様に通知します。この場合、シーメンスがそのインシデントを解決する義務を負うことはありません。但し、シーメンスは、お客様が当該インシデントを解決できるように、Mendix エキスパートサービス (お客様に請求される料金) を実施して、お客様に対して合理的な支援を行うこととします。その場合の費用は、お客様が負担するものとします。シーメンスは、当該サービスを実施する前に、関連費用の支払いについて、お客様の書面による同意を得るものとします。

6.4 **標準サポート時間** 標準サポート時間は以下のとおりです。

スタンダード	プレミアム
週 5 日 10 時間 (8:00 - 18:00) EST, CET, CST*	週 7 日 24 時間

* EST = 米国東部標準時間、CET = 中央ヨーロッパ時間、CST = 中国標準時間

6.5 **優先度レベル** 優先度レベルは、シーメンスが規定する以下の影響度及び緊急度に基づいて決定されるものとします。

影響度	高	お客様の業務に大きな影響を与える高優先度の本番環境インシデントで、(ほぼ) 全てのユーザーに影響する場合
	中	お客様の業務に中程度の影響を与える本番環境インシデントで、特定のユーザーグループに影響する場合
	低	お客様の業務には影響しない軽微な (本番環境) インシデント
緊急度	高	運用機能に重大な障害がある場合
	中	運用機能に限定的な障害がある場合
	低	運用機能にまったく (又はほとんど) 障害がない場合

緊急度	影響度		
	高	中	低
高	重大	高	中
中	高	中	低
低	中	低	低

シーメンスが回避策を提供する場合、優先度が「中」以上にはなることはありません。

- 6.6 **お客様の応答レベル** クラウドサポート及びサービスレベルフレームワークの第 2.4 条の規定にかかわらず、以下の応答時間及び解決時間の目標を提示するものとします。

優先度レベル	応答時間		解決時間	
	スタンダード	プレミアム	スタンダード	プレミアム
重大	2 営業時間未満	1 時間未満	8 営業時間未満	4 時間未満
高	8 営業時間未満	2 営業時間未満	翌営業日	8 営業時間以内
中	翌営業日	翌営業日	合理的な努力	合理的な努力
低	合理的な努力	翌営業日	シーメンスの裁量	シーメンスの裁量

- 6.7 **Mendix Cloud の稼働率** クラウドサポート及びサービスレベルフレームワークの第 3 条は、Mendix プラットフォームのクラウドコンポーネントには適用されません。Mendix Cloud に導入されて実行される全てのお客様のアプリケーション (Mendix がサポートするメジャーリリースバージョンのアプリケーション) の毎月の稼働率について、シーメンスは以下のとおりに約束します。

月間稼働率	スタンダード	プレミアム
デフォルトの稼働率	99.50%	99.50%
フォールバック環境及び水平スケーリングに基づく稼働率 ²	-	99.95%

月間稼働率は、クラウドサポート及びサービスレベルフレームワークの第 3.2 条の規定に従って算出されます。

- 6.8 **定期メンテナンス期間** シーメンスは、Mendix プラットフォームのマイナーバージョン (通常は、新機能や修正プログラムが含まれたバージョンが毎月リリースされます) 及びパッチ (セキュリティに関する修正プログラムや重要なバグ修正プログラムが含まれたパッチが必要に応じてリリースされます) を定期的にリリースします。Mendix プラットフォームに関するメンテナンスは、少なくとも 2 週間前に通知されます。お客様のアプリケーションの可用性に影響を与える Mendix Cloud に関するメンテナンスを実施する必要がある場合、シーメンスはお客様と協議し、当該メンテナンスを実施する時間帯について相互に合意するものとします。シーメンスは、緊急のセキュリティアップデート、業務に関する重大な問題、セキュリティ上の重大な脅威を引き起こす問題について、シーメンスの単独の裁量で例外を設けることができるものとします。

- 6.9 **アップタイムのサポート対策** クラウドサポート及びサービスレベルフレームワークの第 4 条の規定にかかわらず、以下のフレームワーク及びプロセスが適用されることとします。

	スタンダード	プレミアム
事業継続期間 (RTO) ³	4 営業時間	2 時間
フォールバック環境と水平スケーリングに基づく RTO ⁴	-	15 分
データバックアップ (RPO) ⁵	最大 15 分 (72 時間まで可能)	最大 15 分 (72 時間まで可能)
データ保持/標準バックアップ	夜間バックアップ (2 週間) 日曜日のバックアップ (3 か月間) 月次バックアップ (1 年間)	夜間バックアップ (2 週間) 日曜日のバックアップ (3 か月間) 月次バックアップ (1 年間)

全てのアプリケーションデータ及びアプリケーションモデルのバックアップは、Mendix Cloud 上の全てのお客様のアプリケーションについて、全てのテスト環境、受入環境、本番環境毎に毎日作成されます (標準バックアップ)。標準バックアップは、地理的に分散した安全な場所 (セカンダリデータセンター) に保存されます。標準バックアップは、前日から数えて、上記期間の最大履歴を提供します。全てのバックアップは、開発者ポータル経由でお客様に提供されます。お客様には、バックアップの運用方法及びテストに関する内部規約を作成することをお勧めします。

- 6.10 **カスタマーアプリケーションのサポート** 本 Mendix 条項で修正されたクラウドサポート及びサービスレベルフレームワークは、シーメンスが提供する Mendix プラットフォーム、Mendix Cloud のサポート及びサービスレベルについて説明しています。お客様は Mendix プラットフォームを使用することにより、機能及び IT アーキテクチャ/IT ランドスケープの両方について、本質的にお客様固有の幅広いアプリケーションを開発することができます。Mendix プラットフォームを使用して開発されるアプリケーションは多岐にわたるため、これらアプリケーションをサポート及び管理するためには、ビジネス及びお客様固有の深いドメイン知識が必要となります。そのため、お客様のデリバリー部門内 (又は、販売、サービス、開発を担当する Mendix パートナー経由で) にてアプリケーションサポートの手配を行うことをお勧めします。シーメンスは、お客様のデリバ

²プレミアムクラウドリソースバックが必要です。

³RTO = 目標解決時間。たとえば、災害によってシステムのいずれかの部分が影響を受けた場合、いつ迄にクラウドサービスを起動できるのか、いつ迄にシステムの他の部分に切り替えることができるのかという目標時間のことを指します (「どれくらいの時間でアプリを再起動できるのか」)。

⁴プレミアムクラウドリソースバックが必要です。

⁵RPO = バックアップの頻度に関する回復目標値。データのバックアップは、必要に応じて、1 つの地域内の複数の領域にわたって実行されます (「どれくらいのデータ損失が発生したのか」)。

リー部門が適切なスキルセットを習得するための支援及び、専門的なサービスによるサポートを行います。また、Mendix グループ内のパートナーとの関係構築を支援します。Mendix、Mendix パートナー、サードパーティがサポートしている Mendix プラットフォームのコンポーネントについては、docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy を参照してください。

- 6.11 **エスカレーション** お客様が本 Mendix 条項 で規定する標準サポートプロセスに従ったにもかかわらず、お客様が受けたサポートサービスの内容又は適時性に満足していない場合は、サブスクリプション期間内であればいつでも、応答時間又は解決時間の経過後にエスカレーションを行うことができます。また、お客様の本番環境に具体的な影響がある場合、又はお客様のビジネスに対して大きなリスクがある場合は、エスカレーションを行う必要があります。問題をエスカレーションする場合は、サポート依頼を提出する必要があります (シーメンスは、電子メール又は電話によるエスカレーションを受けることはありません)。Mendix サポートの詳細なエスカレーションプロセスについては、docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process を参照してください。