

AANVULLENDE MENDIX-VOORWAARDEN

Siemens Software voor digitale industrieën



Deze Aanvullende Mendix-voorwaarden ('Mendix-voorwaarden') wijzigen de Universele klantenovereenkomst (Universal Customer Agreement) ('UCA') tussen de Klant en Siemens uitsluitend met betrekking tot het Aanbod waaraan de alfanumerieke code 'MX', 'MDX' of 'MNDX' is toegekend of waar anderszins in de Order naar deze Mendix-voorwaarden wordt verwezen. Deze Mendix-voorwaarden vormen samen met de UCA en andere van toepassing zijnde Aanvullende voorwaarden de volledige overeenkomst tussen de partijen ('de Overeenkomst'). Het Aanbod onder deze Mendix-voorwaarden bestaat voornamelijk uit Clouddiensten.

1. DEFINITIES

Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan elders in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze Mendix-voorwaarden:

'Gelieerde partij' betekent een eenheid die bestuurt, wordt bestuurd door of onder gezamenlijk bestuur staat met de Klant; in deze context wordt met 'bestuur' bedoeld het directe of indirecte eigendom van een meerderheid van het uitstaande aandelenvermogen van een entiteit.

'App' of 'Applicatie' betekent een softwareoplossing of systeem gemaakt en ingezet in een productieomgeving met behulp van het Mendix Platform, dat het resultaat is van visuele modelleringstechnieken met specifieke functionaliteiten, functies en gebruikersinterfaces die voldoen aan bepaalde interne bedrijfsbehoeften en use cases bepaald door de Klant, zoals gebouwd door een Geautoriseerde Gebruiker.

'Applicatiegegevens' betekent Content die wordt gebruikt, aangemaakt, beheerd, verwerkt en/of opgeslagen in de Applicatie zoals bepaald in het Applicatiemodel. Applicatiegegevens kunnen, volledig volgens eigen goeddunken van de Klant, alle informatie omvatten die betrekking heeft op een identificeerbaar individu, met inbegrip van diverse categorieën gevoelige gegevens.

'Toepassingsmodel' betekent de grafische weergave van de Applicatie en de relatie van de infrastructuurcomponenten die nodig zijn om de Applicatie te ondersteunen of de functionaliteit aan de Applicatie te leveren.

'Applicatiegebruiker' betekent een benoemde gebruiker die door de Klant geautoriseerd is om toegang te krijgen tot de Applicaties van de Klant met unieke inloggegevens die gebruikt kunnen worden om één specifieke persoon te identificeren, evenals elk extern systeem dat toegang heeft tot of toegankelijk is via de Applicatie. De abonnementsgegevens in de Order bepalen de Rechten met betrekking tot Applicatiegebruikers en de toepasselijke vergoedingen.

'Geautoriseerde Gebruiker' betekent een werknemer of Geautoriseerde Agent van de Klant of zijn Gelieerde onderneming, die bevoegd is om toegang te krijgen tot het Mendix Platform en dat te gebruiken namens en ten behoeve van de Klant of zijn Gelieerde onderneming en die zijn persoonlijke Mendix-account heeft aangemaakt. In dit verband is een 'Geautoriseerde Agent' een persoon die toegang tot het Mendix Platform nodig heeft ter ondersteuning van de interne bedrijfsvoering van de Klant of zijn Gelieerde onderneming als consultant, agent of aannemer, of elke andere persoon die uitdrukkelijk toestemming heeft in deze Mendix-voorwaarden voor toegang tot en het gebruik van het Mendix Platform. Er zijn geen verdere beperkingen of restricties voor het aantal Geautoriseerde Gebruikers.

'Privacyvoorwaarden voor gegevens' betekent de privacyvoorwaarden voor gegevens die beschikbaar zijn op www.siemens.com/dpt/sw zoals deze van toepassing zijn op Siemens die actief is als verwerker van persoonsgegevens verstrekt door de Klant, met inbegrip van de lijst van relevante subverwerkers.

'Documentatie' heeft de betekenis zoals aangegeven in de Overeenkomst, die kan worden gevonden op docs.mendix.com.

'Expertdiensten' betekent advies, professionele en/of op maat gemaakte diensten gericht op platformacceptatie en het voor de Klant mogelijk maken zelfstandig en succesvol applicaties van hoge waarde en kwaliteit op het Mendix Platform te bouwen, die door Siemens aan de Klant moeten worden geleverd op basis van een Order.

'Hoogrisicosysteem' is een apparaat of systeem waarvoor uitgebreide veiligheidsfuncties nodig zijn, zoals voorzieningen voor faalveiligheid of fouttolerantie, om een veilige toestand te handhaven en waarbij redelijkerwijs kan worden verwacht dat het falen van het apparaat of systeem direct tot de dood, lichamelijk letsel of catastrofale materiële schade zou kunnen leiden. Hoogrisicosystemen kunnen nodig zijn voor een kritieke infrastructuur, hulpmiddelen of systemen voor directe gezondheidsondersteuning, navigatie- of communicatiesystemen voor vliegtuigen, treinen, vaartuigen of voertuigen, en voor luchtverkeersleiding, wapensystemen, nucleaire installaties, elektriciteitscentrales, medische systemen en voorzieningen, en vervoersvoorzieningen.

'Mendix Platform' betekent de Clouddiensten en Software geleverd door Siemens als het Mendix low-code enterprise applicatie-ontwikkeling platform-as-a-service, met componenten die stappen in de levenscyclus van de applicatie mogelijk maken (vorming van ideeën, ontwikkeling, uitrol, testen en doorlopend beheer van de applicatieportfolio in de cloud of op locatie) met behulp van visuele modelleringstechnieken, drag-and-drop-componenten en kant-en-klare sjablonen, met inbegrip van maar niet beperkt tot Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro en Mendix Support Portal, zoals verder beschreven in de Documentatie. Om twijfel te voorkomen, (i) Mendix Studio Pro als de low-code IDE wordt geleverd als Software en (ii) Applicaties, Applicatiegegevens en Applicatiemodellen maken expliciet geen deel uit van het Mendix Platform.

'Grondgebied' betekent wereldwijd (onder voorbehoud van de verplichtingen van de Klant in de Overeenkomst met betrekking tot de naleving van exportcontroles en de AUP), tenzij in de Order een geografisch gebied is aangegeven.

2. ALGEMEEN

- 2.1 Geautoriseerde toegang en geautoriseerd gebruik. Het Mendix Platform is gedurende de Abonnementstermijn uitsluitend toegankelijk voor en te gebruiken door Geautoriseerde Gebruikers in het Grondgebied, in overeenstemming met de Overeenkomst. Gedurende de Abonnementstermijn kunnen de Applicaties van de Klant naar eigen goeddunken door Applicatiegebruikers worden geopend en gebruikt, echter altijd in overeenstemming met (i) de Overeenkomst, (ii) de Rechten en (iii) toepasselijke wet- en regelgeving.
- 2.2 Wijzigingen in Aanvullende voorwaarden; Uitbreiding van het Aanbod. Siemens kan deze Mendix-voorwaarden gedurende een Abonnementstermijn alleen updaten indien een dergelijke update (a) geen wezenlijk nadelig effect heeft op de rechten van de Klant (bijvoorbeeld met betrekking tot Rechten of serviceniveaus) of (b) niet leidt tot een wezenlijke verslechtering van de beveiligingsmaatregelen die door Siemens met betrekking tot het Mendix Platform worden gehandhaafd. Het voorgaande beperkt Siemens niet in zijn mogelijkheden om wijzigingen aan te brengen in deze Mendix-voorwaarden (i) om te voldoen aan toepasselijke wetgeving, (ii) om een wezenlijk beveiligingsrisico aan te pakken, (iii) om wijzigingen te weerspiegelen die zijn aangebracht in het Mendix Platform in overeenstemming met een wijzigingsbepaling in de Overeenkomst, of (iv) die van toepassing zijn op nieuwe functies, aanvullingen, verbeteringen, mogelijkheden, of aanvullende Clouddiensten of Software die zonder extra kosten worden geleverd als onderdeel van het Mendix Platform. Wanneer de Klant gebruikmaakt van dergelijke nieuwe functies, aanvullingen, verbeteringen, mogelijkheden, of Clouddiensten of Software, zijn de op dat moment geldende Mendix-voorwaarden (die beschikbaar zijn op www.siemens.com/sw-terms/supplements) van toepassing op dergelijk gebruik. In alle andere gevallen zal Siemens, indien een update van Mendix-voorwaarden gedurende een Abonnementstermijn op de Klant van toepassing is, commercieel gezien al het redelijke doen om de Klant ten minste 90 dagen voorafgaand aan een dergelijke wijziging of in overeenstemming met de elders in de Overeenkomst vermelde bepalingen voor kennisgevingen, daarvan in kennis te stellen.
- 2.3 Verantwoordelijkheden van Klant. De Klant is en blijft verantwoordelijk voor (a) het plannen, implementeren en/of installeren van wijzigingen voor updates en upgrades van zowel de Software als de Applicaties van de Klant, (b) het naleven van de minimale systeemvereisten voor verschillende onderdelen van het Mendix Platform zoals verder gespecificeerd in de Documentatie en (c) het voortgezette gebruik van het Mendix Platform na de end of life datum zoals hieronder uiteengezet. Mendix zal zich inspannen om tijdig actuele versie-opmerkingen en systeemeisen te publiceren als onderdeel van de Documentatie. Bovendien is en blijft de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van het Mendix Platform in relatie tot Hoogrisicosystemen.
- 2.4 Gebruik van Hoogrisicosystemen. De Klant erkent en stemt ermee in dat (i) Siemens het Mendix Platform niet heeft ontworpen om te worden gebruikt voor de werking van of binnen Hoogrisicosystemen waarbij de werking van een Hoogrisicosysteem afhankelijk is van de goede werking van het Mendix Platform of de Applicatie van de Klant en (ii) het resultaat van elke verwerking van Applicatiegegevens buiten de controle van Siemens valt. De Klant zal Siemens, haar filialen, onderaannemers en haar vertegenwoordigers vrijwaren en schadeloos stellen tegen alle vorderingen, schade, boetes en kosten (met inbegrip van advocatenhonoraria en uitgaven) die op enigerlei wijze verband houden met het gebruik van het Mendix Platform of de Applicatie van de Klant voor de werking van of binnen Hoogrisicosystemen en de Klant zal Siemens vergoeden voor alle verliezen en uitgaven die daaruit voortvloeien.
- 2.5 Datum end of life. Siemens erkent dat de Klant geldige redenen kan hebben om niet onmiddellijk te upgraden naar een nieuwe hoofdversie van het Mendix Platform wanneer deze beschikbaar wordt. Siemens zal echter alleen de huidige hoofdversie en de 2 voorgaande hoofdversies van het Mendix Platform ondersteunen. Siemens verplicht zich om elke hoofdversie minimaal 24 maanden vanaf de versiedatum te ondersteunen en Siemens zal minimaal 2 hoofdversies uitbrengen voordat een hoofdversie als 'end of life' wordt beschouwd. Na de end of life datum geeft Siemens niet langer garanties af voor de versie van het Mendix Platform. Ondersteuning met betrekking tot het Mendix Platform wordt hieronder verder toegelicht.
- 2.6 Applicatiegegevens en Applicatiemodel. Het Applicatiemodel en de Applicatiegegevens worden vertrouwelijk gehouden en behandeld in overeenstemming met de Privacyvoorwaarden en het Mendix-informatiebeveiligingsmanagementsysteem. Siemens verkrijgt geen recht op eigendom van Applicatiegegevens of het Applicatiemodel op grond van deze Overeenkomst. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid, integriteit en kwaliteit van de Applicatiegegevens voor gebruik in, met of door de Applicatie. Siemens heeft geen toegang tot en geen verantwoordelijkheden met betrekking tot Applicatiegegevens of het Applicatiemodel, behalve zoals uiteengezet in Artikel 3.4 (Mendix Cloud) hieronder. De voorziene schadevergoeding voor de Klant met betrekking tot de Klantcontent, zoals uiteengezet in Artikel 5.5 UCA en de verantwoordelijkheden van de Klant, zoals uiteengezet in Artikel 5.7 UCA, zijn van toepassing op en strekken zich uit tot Applicatiegegevens.
- 2.7 Gevolgen van het verstrijken van de abonnementstermijn of de beëindiging. Naast de paragrafen die in de UCA zijn gespecificeerd als paragrafen die na beëindiging van kracht blijven, blijven de rechten en verplichtingen van de Paragrafen 2.4(Gebruik van Hoogrisicosystemen), 2.5(End of life datum), 2.6(Applicatiegegevens en Applicatiemodel) en 4(Beveiliging van Mendix Platform) van deze Mendix-voorwaarden van kracht na afloop of beëindiging van de Overeenkomst.

3. SPECIFIEKE VOORWAARDEN

- 3.1 Abonnement. Het abonnement op het Mendix Platform wordt uiteengezet in de Order. Het abonnement bepaalt tot welke kenmerken, functionaliteit en details van het Mendix Platform de Klant toegang zal hebben, alsmede het aantal Applicaties dat bij een dergelijk abonnement wordt geleverd.
- 3.2 Omgevingen. Applicaties moeten worden geïmplementeerd in één of meer omgevingen, bijvoorbeeld in test-, acceptatie- en productieomgevingen. De soorten omgevingen zijn uitwisselbaar. Het in de Order vermelde aantal Applicaties verwijst naar het maximumaantal productieomgevingen. Applicaties kunnen worden geïmplementeerd in omgevingen in Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud of Mendix voor op servergebaseerde implementatietoepassingen.
- 3.3 Implementatie-opties. In de Order worden de door de Klant gekozen implementatieoptie(s) en toepasselijke kosten vermeld, en deze opties kunnen bestaan uit Mendix Cloud (een wereldwijde publieke cloud beheerd door Mendix), Mendix for Private Cloud (een virtuele cloud gebaseerd op Kubernetes-services van bijvoorbeeld Microsoft Azure, AWS en RedHat OpenShift, beheerd door de Klant of hostingpartners van de Klant), Mendix Cloud Dedicated (een dedicated single tenant voorbeeld van Mendix Cloud, beheerd door

Mendix), en/of Mendix voor servergebaseerd implementatie¹ (een implementatie op basis van Windows of Linux beheerd door de Klant of de hostingpartner van de Klant).

- 3.4 Mendix Cloud. Als een Klant ervoor kiest de Applicatie(s) in Mendix Cloud te implementeren, is het volgende van toepassing:
 - 3.4.1 Beschikbaarheid, Toegankelijkheid. Siemens verbindt zich ertoe de cloudinfrastructuur te leveren en te beheren om de Applicatie(s), met inbegrip van de Applicatiegegevens, beschikbaar en toegankelijk te maken voor de Applicatiegebruikers van de Klant in overeenstemming met de beveiligingsverplichtingen van het Mendix Platform (volgens Artikel 4 hieronder) en in overeenstemming met de toepasselijke ondersteuning en serviceniveaus (volgens Artikel 6 hieronder).
 - 3.4.2 Privacyvoorwaarden voor Gegevens. Voor de doeleinden van de Mendix Clouddiensten stemt de Klant ermee in dat Applicatiegegevens kunnen worden verwerkt, gehost en opgeslagen in de beschikbare Mendix Cloud-regio('s) naar keuze van de Klant (volgens Artikel 5 hieronder), altijd in overeenstemming met de Privacyvoorwaarden voor Gegevens, en voor deze doeleinden worden Amazon Web Services, Inc. en de subverwerkers die zijn opgenomen in de Siemens-subverwerkerlijst beschouwd als geautoriseerde subverwerkers.
 - 3.4.3 Overdraagbaarheid. De Klant kan alle Applicatiegegevens en Applicatiemodellen opvragen in overeenstemming met gevestigde en redelijke toegangsprocedures voor het systeem op elk moment gedurende de Abonnementstermijn en uiterlijk tot 30 dagen na de beëindiging van de Overeenkomst of het verstrijken van de Abonnementstermijn (afhankelijk van welke als eerste wordt bereikt). Na die periode heeft Siemens geen verdere verplichtingen om de Applicatiegegevens en Applicatiemodellen op te slaan, te bewaren, er een back-up van te maken en/of beschikbaar te stellen, en zal Siemens deze verwijderen, tenzij anderszins vereist door toepasselijke wetgeving.
 - 3.4.4 Cloud Resources. Elke omgeving die wordt geïmplementeerd in Mendix Cloud heeft zijn eigen cloud resources capaciteitseenheid nodig, zoals verder beschreven in de Documentatie. De Order zet de Rechten van de Afnemer uiteen met betrekking tot cloud resource packs naar keuze van de Klant.
- 3.5 Expert Services. Indien de Order (of SOW) Expert Services bevat, zullen deze services op deskundige wijze en met redelijke vakkundigheid, zorgvuldigheid en toewijding worden verleend, volgens de agile-methodologieën (gekenmerkt door adaptieve planning, zelforganisatie en korte levertijden). Er kunnen geen rechten worden ontleend aan een 'statement of work' (SOW) of soortgelijk document waarin een verwacht resultaat van door Siemens verrichte werkzaamheden wordt vermeld. Met betrekking tot prestaties en uitkomsten voortvloeiende uit Expert Services in de vorm van (delen van) Applicatiemodellen behoudt Siemens zich geen rechten voor, tenzij schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen.

4 MENDIX PLATFORMBEVEILIGING

- 4.1 Mendix-informatiebeveiliging. Vanaf de versie van deze Mendix-voorwaarden is het Mendix-systeem voor informatiebeveiligingsbeheer gecertificeerd onder ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 en ISO/IEC 27701. Dit omvat de ondersteuning, het onderhoud en het beheer van het Mendix Platform en de Mendix Cloud. Siemens zal een informatie- en beveiligingsprogramma implementeren en onderhouden dat is ontworpen om ten minste hetzelfde niveau van bescherming te bieden, zoals blijkt uit: de beveiligingscontroles van Mendix die door de ter zake kundige en deskundige externe auditors van Siemens zijn geverifieerd in zijn op dat moment actuele (a) SOC 1, Type 2-rapport en SOC 2, Type 2-rapport (voor Beveiliging, Beschikbaarheid, Vertrouwelijkheid en Privacy) minimaal elke 12 maanden, (b) ISAE 3000, Type 2-rapport en ISAE 3402, Type 2-rapport minimaal elke 12 maanden, (c), certificering volgens ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 en ISO/IEC 27701, en, (d) als Level 1 Service Provider volgens PCI DSS, of in elk geval dergelijke alternatieve industriestandaardrapporten of certificeringen die deze opvolgen of een redelijk alternatief zijn (op voorwaarde dat deze ten minste evenveel bescherming bieden als de hierboven uiteengezette normen) zoals door Siemens bepaald. Siemens biedt actuele informatie over zijn veiligheidsnormen via www.mendix.com/trust.
- 4.2 Beveiligingsportaal. Op elk moment gedurende de Abonnementstermijn krijgt de Klant gecontroleerde toegang tot een centraal portaal waar de Klant relevante assurance-rapporten, overbruggingsbrieven en certificeringen met betrekking tot de beveiligingsmaatregelen voor het Mendix Platform en Mendix Cloud kan vinden, lezen, downloaden en verifiëren via app.conveyor.com/profile/mendix, zonder dat hier extra kosten voor de Klant aan zijn verbonden. De Klant erkent dat deze documenten dienen als geldig en voldoende bewijs van het bestaan, de geschiktheid en de effectiviteit van de bestaande beveiligingscontroles. De Klant heeft het recht om deze documenten te controleren en te beoordelen op naleving van de industriestandaarden en toepasselijke regelgeving. De Klant verbindt zich ertoe te vertrouwen op de bevindingen en conclusies in deze documenten en er wordt overeengekomen dat bij afwezigheid van gekende materiële wijzigingen in de controles binnen het toepassingsgebied, zoals bevestigd door Siemens, de Klant de bevindingen in deze documenten zal aanvaarden zonder de noodzaak om een afzonderlijke audit uit te voeren en behoudens andersluidende wettelijke vereisten die van toepassing zijn op de Klant als een entiteit die onderworpen is aan een regelgevende instantie met onderzoeks- of toezichtsrechten over de Klant of Siemens als leverancier van Clouddiensten aan de Klant.

5 DATACENTERLOCATIES

- 5.1 Mendix Cloud-regio's. Wanneer de Klant ervoor kiest om zijn Applicatie(s) in Mendix Cloud te implementeren en uit te voeren, zullen het Applicatiemodel en de Applicatiegegevens als gevolg hiervan worden verwerkt, gehost en opgeslagen in de aangewezen regio naar keuze van de Klant. De regio's van waaruit de Klant toegang heeft tot Applicatiegegevens of van waaruit Applicatiegegevens kan worden verplaatst, worden niet door Siemens bepaald of beperkt. Voor de meest actuele informatie over beschikbare Mendix Cloud-regio's raadpleegt u de Documentatie of gaat u naar www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview en [docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-waar worden mijn gegevens gehost](http://docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-waar-worden-mijn-gegevens-gehost).
- 5.2 Mendix Platform. Vanaf de versie van deze Mendix-voorwaarden worden de Mendix Platform Clouddiensten geleverd vanuit cloudinfrastructuur en datacentra in de Europese Unie. Siemens kan op elk moment en naar eigen goeddunken gebruikmaken van

¹ Verwijst naar servergebaseerde implementatie van de Applicatie van de Klant en de Mendix Runtime zoekmachine op locatie: implementatiediensten zoals de Mendix Developer Portal, Mendix Marketplace en Mendix Team Server worden geleverd als gehoste oplossing.

alternatieve of aanvullende cloudinfrastructuur en datacenterlocaties om de Mendix Platform Clouddiensten te leveren, die vervolgens in de Documentatie worden vermeld.

- 5.3 **Status Updates.** Siemens geeft de huidige status van Mendix services en Mendix Cloud via status.mendix.com inclusief aankondigingen van gepland onderhoud en aankondigingen van incidenten in het verleden.

6 ONDERSTEUNING EN SERVICENIVEAUS

De technische ondersteuning van Siemens voor het Aanbod en de van toepassing zijnde servicelevels worden geregeld door het Mendix Platform en de Mendix Cloud en het Service Level Framework dat beschikbaar is op www.siemens.com/sw-terms/sla en dat hierin door middel van verwijzing is opgenomen met de volgende portfoliospecifieke afwijkingen voor het Mendix Platform en de Mendix Cloud:

- 6.1 **Ondersteunings- en serviceniveaus.** Met betrekking tot Mendix Platform en Mendix Cloud services biedt Siemens ondersteuning en serviceniveaus in slechts 2 niveaus: Standaard en Premium. De relevante serviceniveaus met betrekking tot het Mendix Platform volgen uit de toepasselijke Order. Alle standaardpakketten en pro-abonnementen bevatten Standaard ondersteuningsniveau, terwijl Premium ondersteuningsniveaus (inclusief verbeterde uptime en ondersteuning) beschikbaar zijn voor alle premiumpakketten en bedrijfsabonnementen. Ondersteuning voor Applicaties maakt geen deel uit van het Cloud Support en Service Level Framework.
- 6.2 **Mendix ondersteuningsportaal.** Naast het Support Center biedt Siemens directe toegang tot het Mendix ondersteuningsportaal op support.mendix.com voor 24/7 online ondersteuning en het indienen van ondersteuningsverzoeken, en de Mendix-community en het forum op community.mendix.com voor ondersteuning vanuit de community.
- 6.3 **Ondersteuningsproces.** Na het indienen van het ondersteuningsverzoekticket in het Mendix ondersteuningsportaal, zal Siemens het ticket analyseren en, indien van toepassing, het incident reproduceren of de volledigheid van de informatie van een wijzigingsverzoek evalueren. Als Siemens vaststelt dat de hoofdoorzaak van het incident het Mendix Platform is, zal Siemens het probleem oplossen volgens het toegewezen prioriteitsniveau. Indien de oorzaak van het incident wordt geacht een externe storing te zijn (d.w.z. de oorzaak ligt in het Applicatie(model)), dan informeert Siemens de Klant en heeft Siemens geen verplichting om een dergelijk incident op te lossen. Siemens zal echter redelijke inspanningen verrichten om de Klant te ondersteunen bij het oplossen van het incident, hetgeen kan inhouden dat Mendix Expert Services wordt ingeschakeld (tegen een vergoeding die in rekening wordt gebracht bij de Klant) en Siemens zal de Klant om schriftelijke toestemming en instemming vragen om eventuele gerelateerde vergoedingen te betalen voordat dergelijke diensten worden uitgevoerd.
- 6.4 **Standaard ondersteuningsuren.** De standaard ondersteuningsuren zijn:

Standaard	Premium
10 uur (8:00-18:00) x 5 dagen per week EST, CET, CST*	24 uur per dag, 7 dagen per week

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

- 6.5 **Prioriteitsniveaus.** De prioriteitsniveaus worden bepaald op basis van de impact en urgentie, zoals hieronder uiteengezet voor Siemens.

Impact	Hoog	Een productie-incident met een grote impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant, met gevolgen voor (bijna) alle gebruikers.
	Medium	Een productie-incident met een gemiddelde impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant, met gevolgen voor een groep gebruikers.
	Laag	Een triviaal (productie-)incident zonder impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant.
Urgentie	Hoog	De operationele functionaliteit is ernstig verstoord.
	Medium	De operationele functionaliteit is beperkt verstoord.
	Laag	De operationele functionaliteit is niet/nauwelijks verstoord.

Urgentie	Impact		
	Hoog	Medium	Laag
Hoog	Kritiek	Hoog	Medium
Medium	Hoog	Medium	Laag
Laag	Medium	Laag	Laag

Als en waar Siemens een tijdelijke oplossing biedt, kan het prioriteitsniveau nooit hoger zijn dan Medium.

- 6.6 **Responsniveau voor Klant.** In afwijking van Artikel 2.4 van het Cloud Support and Service Level Framework zullen de volgende doelstellingen voor reactietijd en oplostijd worden aangeboden:

Prioriteitsniveau	Responstijden		Oplossingstijd	
	Standaard	Premium	Standaard	Premium
Kritiek	< 2 kantooruren	< 1 uur	< 8 kantooruren	< 4 uur

Hoog	< 8 kantooruren	< 2 kantooruren	Volgende werkdag	Binnen 8 kantooruren
Medium	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Redelijke inspanning	Redelijke inspanning
Laag	Redelijke inspanning	Volgende werkdag	Beoordeling van Siemens	Beoordeling van Siemens

- 6.7 **Beschikbaarheid van Mendix Cloud.** Artikel 3 van het Cloud Support and Service Level Framework is niet van toepassing met betrekking tot de Mendix Platform cloud componenten en het volgende zal in acht worden genomen met betrekking tot de beschikbaarheid van en in alle Applicaties van de Klant die worden gebruikt en actief zijn in Mendix Cloud (op voorwaarde dat een dergelijke Applicatie op een door Mendix ondersteunde hoofdversie draait) en Siemens verbindt zich tot de volgende maandelijkse beschikbaarheid:

Maandelijkse beschikbaarheid	Standaard	Premium
Standaard beschikbaarheid	99,50%	99,50%
Beschikbaarheid met Noodvoorziening-omgeving en horizontale schaalvergroting ²	–	99,95%

De maandelijkse beschikbaarheid wordt berekend zoals uiteengezet in Artikel 3.2 van het Cloud Support and Service Level Framework.

- 6.8 **Periodiek onderhoudsvenster.** Siemens brengt regelmatig kleine versies uit van (meestal maandelijks met nieuwe functies en oplossingen) en patches voor (uitgebracht op een als nodig basis, met beveiligingsoplossingen en kritische oplossingen voor bugs) het Mendix Platform. Onderhoud met betrekking tot het Mendix Platform wordt minimaal 2 weken van tevoren aangekondigd. In gevallen waarin onderhoud dient te worden uitgevoerd met betrekking tot Mendix Cloud dat van invloed is op de beschikbaarheid van de Applicaties van de Klant, zal Siemens met de Klant overleggen om in onderling overleg een tijdslot overeen te komen om dit onderhoud uit te voeren. Siemens kan naar eigen goeddunken uitzonderingen maken voor dringende beveiligingsupdates of voor problemen die kritieke productieproblemen of ernstige veiligheidsrisico's veroorzaken.
- 6.9 **Maatregelen voor uptime-ondersteuning.** In afwijking van Artikel 4 van het Cloud Support and Service Level Framework zijn het volgende kader en de volgende processen van toepassing:

	Standaard	Premium
Bedrijfscontinuïteitsvenster (RTO) ³	4 kantooruren	2 uur
RTO met omgeving voor Noodvoorziening en Horizontale opschaling ⁴	–	15 minuten
Back-up van gegevens (RPO) ⁵	Tot 15 minuten (beschikbaar tot 72 uur)	Tot 15 minuten (beschikbaar tot 72 uur)
Gegevensbewaring / Standaard back-ups	Nachtelijke back-ups voor 2 weken Zondagse back-ups voor 3 maanden Maandelijkse back-ups voor 1 jaar	Nachtelijke back-ups voor 2 weken Zondagse back-ups voor 3 maanden Maandelijkse back-ups voor 1 jaar

Een back-up van alle applicatiegegevens en applicatiemodellen wordt gedaan op maandbasis voor alle test-, acceptatie- en productie-omgevingen voor alle Klantenapplicaties in Mendix Cloud ('standaard back-ups'). Standaard back-ups worden opgeslagen op veilige, geografisch verspreide locaties (secundair datacenter). De standaardback-ups bevatten de maximale geschiedenis voor de hierboven aangegeven perioden, gerekend vanaf 1 dag eerder (gisteren). Alle back-ups worden beschikbaar gesteld aan de Klant via het Ontwikkelaarsportaal. De Klant is verantwoordelijk voor het opzetten van een intern protocol voor het gebruik en testen van back-ups.

- 6.10 **Uitsluiting van ondersteuning voor Klantapplicaties.** Het Cloud Support en Service Level Framework, zoals gewijzigd in deze Mendix-voorwaarden, beschrijft de ondersteuning en service levels voor het Mendix Platform en de Mendix Cloud geleverd door Siemens. Met het Mendix Platform kunnen klanten een breed scala aan applicaties ontwikkelen die klantspecifiek van aard zijn, zowel wat betreft functionaliteit als de IT-architectuur/omgeving waarin ze worden gebruikt. Door het brede scala aan Applicaties die ontwikkeld worden met behulp van het Mendix Platform, vereisen dergelijke Applicaties bedrijfs- en klantspecifieke en diepgaande domeinkennis om ondersteund en beheerd te kunnen worden. Siemens adviseert om applicatie-ondersteuning te regelen binnen de leveringsorganisatie van de Klant (of via Mendix-partners die verkopen en onderhouden of bouwen). Siemens kan leveringsorganisaties helpen bij het verwerven van de juiste vaardigheden, hen ondersteunen met gespecialiseerde diensten of klanten in contact brengen met partners in het Mendix-ecosysteem - neem contact op met de aangewezen customer success manager. De details over welke onderdelen van het Mendix Platform door Mendix worden ondersteund, of door een Mendix-partner of een derde partij, zijn te vinden op docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy.
- 6.11 **Escalaties.** De Klant kan op elk moment gedurende de Abonnementstermijn een escalatieprocedure starten nadat de respons- of oplossingstijd is verstreken, mits de Klant de in deze SLA beschreven standaardondersteuningsprocedure heeft gevolgd en de Klant niet

² Premium Cloud Resource Packs vereist.

³ RTO = Resolution Time Objective, bijvoorbeeld een ramp die gevolgen heeft voor één beschikbaarheidszone, om clouddiensten op te starten of naar een secundaire beschikbaarheidszone over te zetten ("hoe snel is de App weer actief?").

⁴ Premium Cloud Resource Packs vereist.

⁵ RPO = Recovery Point Objective voor de frequentie van back-ups. Waar van toepassing wordt een back-up van de gegevens gemaakt in meerdere beschikbaarheidszones in één regio ("hoeveel gegevens zijn er verloren gegaan?").

tevreden is met het niveau of de tijdigheid van de ontvangen ondersteuningsdiensten. Daarnaast moet een escalatie worden gestart als er een tastbare impact is op de productieomgeving van de klant of als er een substantieel risico is voor de bedrijfsvoering van de klant. Om een probleem te laten escaleren, moet een ondersteuningsverzoek worden ingediend (Siemens accepteert geen escalaties die alleen gebaseerd zijn op communicatie per e-mail of telefoon). De details van het Mendix support escalatieproces zijn te vinden via docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process.