MENDIX ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN

Siemens Digital Industries Software

Diese Ergänzenden Bedingungen für Mendix („**Mendix-Bedingungen**“) ändern das Universal Customer Agreement („**UCA**“) zwischen dem Kunden und Siemens ausschließlich in Bezug auf Angebote, die mit dem alphanumerischen Code ‚MX‘, ‚MDX‘ oder ‚MNDX‘ gekennzeichnet sind oder auf die diese Mendix-Bedingungen im Einzelvertrag anderweitig hinweisen. Diese Mendix-Bedingungen bilden zusammen mit den UCA und den entsprechenden ergänzenden Bedingungen die Vereinbarung zwischen den Parteien („**Vereinbarung**“). Die Angebote im Rahmen dieser Mendix-Bedingungen bestehen in erster Linie aus Cloud-Diensten.

1. **DEFINITIONEN**

Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die an anderer Stelle der Vereinbarung festgelegte Bedeutung. Für diese Mendix-Bedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:

„**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet jede juristische Person, die den Kunden kontrolliert, vom Kunden kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit dem Kunden steht. In diesem Zusammenhang bezeichnet „Kontrolle“ den unmittelbaren oder mittelbaren Besitz einer Anteilsmehrheit einer juristischen Person.

„**App**“ bzw. „**Anwendung**“ bezeichnet eine Softwarelösung oder ein System, das mit Hilfe der Mendix-Plattform erstellt und in einer Produktionsumgebung bereitgestellt wird. Diese Softwarelösung stellt das Ergebnis visueller Modellierungsmethoden mit spezifischen Funktionalitäten, Merkmalen und Benutzeroberflächen dar, die auf bestimmte, vom Kunden festgelegte interne Geschäftsanforderungen und Anwendungsfälle zugeschnitten sind, wie sie von einem Berechtigten Nutzer festgelegt wurden.

„**Anwendungsdaten**“ sind Inhalte, die in der Anwendung verwendet, erstellt, verwaltet, verarbeitet und/oder gespeichert werden, wie im Anwendungsmodell festgelegt. Als Anwendungsdaten können nach dem alleinigen Ermessen des Kunden alle Informationen gelten, die sich auf eine identifizierbare Person beziehen, bis hin zu verschiedenen Kategorien von sensiblen Daten.

„**Anwendungsmodell**“ bezeichnet die grafische Darstellung der Anwendung und die Beziehung zwischen den Komponenten der Infrastruktur, die zur Unterstützung oder Bereitstellung von Funktionen für die Anwendung erforderlich sind.

„**Anwendungsnutzer**“ bezeichnet eine Person, für die der Kunde eine Berechtigung für den Zugriff auf Anwendungen des Kunden mit eindeutigen Anmeldedaten erteilt. Diese können verwendet werden, um eine bestimmte Person zu identifizieren sowie externe Systeme, die auf die Anwendung zugreifen oder auf die die Anwendung zugreift. Die Berechtigungen der Anwendungsnutzer sind im Einzelvertrag mit den entsprechenden Gebühren aufgeführt.

„**Berechtigter Nutzer**“ bezeichnet einen Mitarbeiter oder Beauftragten des Kunden oder eines seiner verbundenen Unternehmen, der zum Zugriff und der Nutzung im Namen und zum Nutzen des Kunden oder seines verbundenen Unternehmens auf die Mendix-Plattform berechtigt ist, und der sein persönliches Mendix-Konto erstellt hat. In diesem Kontext bezeichnet „Berechtigter Nutzer“ eine Person, die Zugriff auf die Mendix-Plattform benötigt, um die interne Geschäftstätigkeit des Kunden oder seiner verbundenen Unternehmen als Berater, Vertreter oder Auftragnehmer zu unterstützen oder jede andere Person , die in diesen Mendix-Bedingungen ausdrücklich berechtigt ist, auf die Mendix-Plattform zuzugreifen und sie zu nutzen. Hinsichtlich der Anzahl der Berechtigten Nutzer gibt es keine weiteren Einschränkungen oder Begrenzungen.

„**Hinweise zum Datenschutz**“ bezeichnet die Datenschutzbestimmungen, die unter www.siemens.com/dpt/sw abrufbar sind, in der Form, wie sie für Siemens als Auftragsverarbeiter der vom Kunden bereitgestellten personenbezogenen Daten gelten, einschließlich der Liste der relevanten Unterauftragsverarbeiter.

„**Dokumentation**“ besitzt die Bedeutung, die in der Vereinbarung festgelegt wird, die unter docs.mendix.com zu finden ist.

„**Expertendienstleistungen**“ sind beratende, professionelle und/oder kundenspezifische Dienstleistungen, die auf die Einführung der Plattform abzielen und den Kunden in die Lage versetzen, eigenständig und erfolgreich hochwertige Anwendungen auf der Mendix-Plattform zu erstellen, die Siemens dem Kunden im Rahmen eines Einzelvertrags zur Verfügung stellt.

„**Hochrisikosystem**“ ist ein Gerät oder System, das erweiterte Sicherheitsfunktionen wie ausfallsichere oder Fehlertoleranzmerkmale erfordert, um einen sicheren Zustand aufrechtzuerhalten, bei dem vernünftigerweise vorhersehbar ist, dass ein Versagen des Geräts oder Systems unmittelbar zu Tod, Personenschäden oder katastrophalen Sachschäden führen könnte. Hochrisikosysteme können in kritischen Infrastrukturen, Geräten oder Systemen zur direkten Gesundheitsversorgung, in Navigations- oder Kommunikationssystemen von Flugzeugen, Zügen, Schiffen oder Fahrzeugen, in Flugsicherungssystemen, in Waffensystemen, in kerntechnischen Anlagen, in Kraftwerken, in medizinischen Systemen und Einrichtungen sowie in Transporteinrichtungen erforderlich sein.

„**Mendix-Plattform**“ bezeichnet die Cloud-Dienste und -Software, die von Siemens als Mendix Low-Code-Platform-as-a-Service zur Entwicklung von Unternehmensanwendungen bereitgestellt werden und Komponenten umfassen, die Schritte im Lebenszyklus von Anwendungen (Ideenfindung, Entwicklung, Bereitstellung, Testen und fortlaufende Verwaltung des Anwendungsportfolios in der Cloud oder auf lokalen Servern) unter Einbeziehung visueller Modellierungsmethoden, Drag-and-Drop-Komponenten und vorgefertigte Vorlagen ermöglichen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Mendix Community Hub, Mendix Control Center, Mendix Developer Portal, Mendix Connect, Mendix Marketplace, Mendix Runtime, Mendix Studio Pro und Mendix Support Portal, wie in der Dokumentation näher beschrieben. Um Zweifel auszuschließen: (i) Mendix Studio Pro wird als Low-Code-IDE als Software bereitgestellt; und (ii) Anwendungen, Anwendungsdaten und Anwendungsmodelle sind ausdrücklich nicht Bestandteil der Mendix-Plattform.

„**Territorium**“ steht für weltweit (vorbehaltlich der Verpflichtungen des Kunden in der Vereinbarung, z. B. bezüglich der Einhaltung von Exportkontrollen, geltenden Gesetzen und der RAN), es sei denn, im Einzelvertrag ist ein spezifisches geografisches Gebiet angegeben.

2. **ALLGEMEINES**

2.1 **Autorisierter Zugriff und Verwendung.** Die Mendix-Plattform darf für die Abonnementlaufzeit nur von Berechtigten Nutzern im Vertragsgebiet und in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aufgerufen und genutzt werden. Während der Laufzeit des Abonnements können die Anwendungsnutzer nach alleinigem Ermessen des Kunden auf dessen Anwendungen zugreifen und sie verwenden, jedoch immer in Übereinstimmung mit (i) der Vereinbarung, (ii) den Berechtigungen und (iii) den geltenden Gesetzen und Vorschriften.

2.2 **Änderungen an den Ergänzenden Bedingungen; Erweiterung von Angeboten.** Siemens darf diese Mendix-Bedingungen während einer Abonnementlaufzeit nur dann aktualisieren, wenn eine solche Aktualisierung: (a) keine wesentliche nachteilige Auswirkung auf die Rechte des Kunden hat (z. B. in Bezug auf Berechtigungen oder Service-Levels) oder (ii) zu keiner wesentlichen Verschlechterung der von Siemens aufrechterhaltenen Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf die Mendix-Plattform führt. Die vorstehenden Bestimmungen schränken das Recht von Siemens nicht ein, Änderungen an diesen Mendix-Bedingungen vorzunehmen, (i) um die Einhaltung des geltenden Rechts zu erfüllen, (ii) um einem wesentlichen Sicherheitsrisiko zu begegnen, (iii) um Änderungen zu berücksichtigen, die an der Mendix-Plattform in Übereinstimmung mit einer Änderungsklausel in die Vereinbarung aufgenommen wurden, oder (iv) die für neue Funktionen, Ergänzungen, Erweiterungen, Fähigkeiten oder zusätzliche Cloud-Dienste oder Software gelten, die als Bestandteil der Mendix-Plattform ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt werden. Wenn der Kunde eine solche neue Funktion, Ergänzung, Verbesserung, Fähigkeit oder neue Cloud-Dienste oder Software nutzt, gelten die jeweils aktuellen Mendix-Bedingungen, die unter www.siemens.com/sw-terms/supplements verfügbar sind. In allen anderen Fällen, in denen eine Aktualisierung der Mendix-Bedingungen während einer Abonnementlaufzeit den Kunden betrifft, wird Siemens sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, den Kunden mindestens 90 Tage vor einer solchen Änderung oder in Übereinstimmung mit den an anderer Stelle in der Vereinbarung aufgeführten Bestimmungen zu benachrichtigen.

2.3 **Verantwortlichkeiten des Kunden.** Der Kunde ist verantwortlich für (a) die Planung, Implementierung und/oder Installation von Änderungen für Updates und Upgrades sowohl der Software als auch der Anwendungen des Kunden, (b) die Einhaltung der Mindestsystemanforderungen für verschiedene Komponenten der Mendix-Plattform, wie in der Dokumentation näher beschrieben, und (c) die fortgesetzte Nutzung der Mendix-Plattform über das End-of-Life-Datum hinaus, wie nachfolgend dargelegt. Mendix wird sich bemühen, rechtzeitig aktuelle Versionshinweise und Systemanforderungen als Teil der Dokumentation zu veröffentlichen. Darüber hinaus ist und bleibt der Kunde für die Verwendung der Mendix-Plattform in Bezug auf Hochrisikosysteme verantwortlich.

2.4 **Nutzung von Hochrisikosystemen.** Der Kunde nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass (i) Siemens die Mendix-Plattform nicht für den Betrieb von oder innerhalb von Hochrisikosystemen vorgesehen hat, bei denen das Funktionieren eines Hochrisikosystems vom ordnungsgemäßen Funktionieren der Mendix-Plattform oder der Anwendung des Kunden abhängt, und (ii) das Ergebnis der Verarbeitung von Anwendungsdaten außerhalb der Kontrolle von Siemens liegt. Der Kunde stellt Siemens, seine verbundenen Unternehmen, seine Subunternehmer und deren Vertreter von allen Ansprüchen, Schäden, Bußgeldern und Kosten (einschließlich Anwaltsgebühren und -kosten) frei, die in irgendeiner Weise mit der Verwendung der Mendix-Plattform oder der Anwendung des Kunden für den Betrieb von oder innerhalb von Hochrisikosystemen zusammenhängen, und der Kunde wird Siemens für alle daraus entstehenden Verluste und Kosten entschädigen.

2.5 **Ende des Lebenszyklus.** Siemens erkennt an, dass der Kunde triftige Gründe haben kann, nicht sofort nach ihrer Veröffentlichung auf eine neue Hauptversion der Mendix-Plattform zu aktualisieren. Siemens wird jedoch nur das aktuelle Major Release und die 2 vorherigen Major Releases der Mendix-Plattform unterstützen. Siemens verpflichtet sich, alle Major Releases für mindestens 24 Monate ab dem Veröffentlichungsdatum zu unterstützen. Siemens wird mindestens 2 Major Releases veröffentlichen, bevor ein Major Release ihr Ende des Lebenszyklus erreicht. Nach dem Enddatum des Lebenszyklus wird Siemens keine weiteren Garantien mehr für eine Version der Mendix-Plattform übernehmen. Die Unterstützung der Mendix-Plattform wird im Folgenden näher erläutert.

2.6 **Anwendungsdaten und Anwendungsmodell.** Das Anwendungsmodell und die Anwendungsdaten werden vertraulich behandelt und in Übereinstimmung mit den Hinweisen zum Datenschutz und dem Mendix-Informationssicherheitsmanagementsystem behandelt. Siemens erwirbt durch diese Vereinbarung kein Eigentum an den Anwendungsdaten oder dem Anwendungsmodell. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Richtigkeit, Integrität und Qualität der Anwendungsdaten, die im Zusammenhang mit der Anwendung verwendet werden. Siemens hat keinen Zugriff auf die Anwendungsdaten oder das Anwendungsmodell und trägt auch keine Verantwortung dafür, es sei denn, dies ist in Abschnitt 3.4 (Mendix Cloud) beschrieben. Die Freistellung durch den Kunden in Bezug auf Kundeninhalte gemäß Abschnitt 5.5 UCA und die Verantwortlichkeiten des Kunden gemäß Abschnitt 5.7 UCA gelten und erstrecken sich auf die Anwendungsdaten.

2.7 **Wirkung des Ablaufs oder der Kündigung.** Zusätzlich zu den Abschnitten, die in der UCA den Hinweis enthalten, dass sie die Kündigung überdauern, werden die Rechte und Pflichten der Abschnitte 2.4 (Hochrisikosysteme), 2.5 (Ende des Lebenszyklus), 2.6(Anwendungsdaten und Anwendungsmodell) und 4 (Sicherheit der Mendix-Plattform) dieser Mendix-Bedingungen den Ablauf oder die Kündigung der Vereinbarung überdauern.

3 SONDERBEDINGUNGEN

3.1 **Plan.** Der Einzelvertrag legt den Abonnementplan für die Mendix-Plattform fest; der Plan bestimmt die Eigenschaften, die Funktionalität und die Details der Mendix-Plattform, auf die der Kunde Zugriff hat sowie die Zahl der Anwendungen, die mit diesem Plan geliefert werden.

3.2 **Umgebungen.** Anwendungen müssen in einer oder mehreren Umgebungen bereitgestellt werden, zum Beispiel in Test-, Abnahme- und Produktionsumgebungen. Die Arten der Umgebungen sind austauschbar. Die im Einzelvertrag angegebene Anzahl von Anwendungen bezieht sich auf die maximale Anzahl von Produktionsumgebungen. Anwendungen können in Umgebungen in Mendix Cloud, Mendix Cloud Dedicated, Mendix for Private Cloud oder in Mendix for Server-based Deployment-Umgebungen bereitgestellt werden.

3.3 **Bereitstellungsoptionen.** Der Einzelvertrag legt die vom Kunden gewünschte(n) Bereitstellungsoption(en) und die entsprechenden Gebühren fest und kann bestehen aus der Mendix Cloud (eine von Mendix betriebene globale öffentliche Cloud), der Mendix for Private Cloud (eine – virtuelle – Cloud, die auf Kubernetes-Diensten, beispielsweise Microsoft Azure, AWS und RedHat OpenShift basiert und vom Kunden oder den Hosting-Partnern des Kunden betrieben wird), der Mendix Cloud Dedicated (eine dedizierte Single-Tenant-Instanz der Mendix Cloud, die von Mendix betrieben wird) und/oder der Mendix for Server-based Deployment[1] (eine Windows- oder Linux-basierte Bereitstellung, die vom Kunden oder dem Hosting-Partner des Kunden verwaltet wird).

[1] Bezieht sich auf die serverbasierte Bereitstellung der Kundenanwendung und der Mendix-Laufzeit-Engine vor Ort. Entwicklungsdienstleistungen wie das Mendix Developer Portal, der Mendix Marketplace und der Mendix Team Server werden als gehostete Lösung bereitgestellt.

3.4 **Mendix Cloud.** Wenn sich der Kunde für die Bereitstellung und den Betrieb seiner Anwendung(en) in der Mendix Cloud entscheidet, gilt Folgendes:

3.4.1 **Verfügbarkeit, Zugänglichkeit.** Siemens verpflichtet sich, die Cloud-Infrastruktur bereitzustellen und zu betreiben, um die Anwendung(en), einschließlich der Anwendungsdaten, für die Anwendungsnutzer des Kunden bereitzustellen und den Zugriff darauf zu ermöglichen, unter Einhaltung der Sicherheitsverpflichtungen der Mendix-Plattform (gemäß Abschnitt 4 unten) und in Übereinstimmung mit den geltenden Support- und Service-Levels (gemäß Abschnitt 6 unten).

3.4.2 **Hinweise zum Datenschutz.** Für die Zwecke der Mendix Cloud-Services stimmt der Kunde zu, dass die Kundendaten in der bzw. den verfügbaren Mendix Cloud-Region(en) nach Wahl des Kunden (gemäß Abschnitt 5 unten) jederzeit gemäß den Datenschutzbestimmungen verarbeitet, gehostet und gespeichert werden können und für diese Zwecke Amazon Web Services Inc. und ihre im Siemens-Verzeichnis der Unterauftragsverarbeiter aufgeführten Unterauftragsverarbeiter als zulässige Unterauftragsverarbeiter betrachtet werden.

3.4.3 **Portabilität.** Der Kunde kann alle Anwendungsdaten und -modelle gemäß den bewährten und angemessenen Systemzugriffsverfahren jederzeit während der Abonnementlaufzeit und spätestens bis zum Ablauf von 30 Tagen nach dem früheren Zeitpunkt der Kündigung der Vereinbarung oder dem Ende der Abonnementlaufzeit abrufen; nach Ablauf dieses Zeitraums ist Siemens nicht mehr verpflichtet, die Anwendungsdaten und -modelle zu speichern, aufzubewahren, zu sichern und/oder zur Verfügung zu stellen und wird diese löschen, soweit dies nicht durch geltendes Recht vorgeschrieben ist.

3.4.4 **Cloud-Ressourcen.** Jede Umgebung, die in der Mendix Cloud bereitgestellt wird, benötigt eine eigene Kapazitätseinheit für Cloud-Ressourcen, wie in der Dokumentation näher beschrieben. Der Einzelvertrag regelt die Berechtigungen des Kunden in Bezug auf die vom Kunden gewählten Cloud-Ressourcenpakete.

3.5 **Expertendienstleistungen.** Falls der Einzelvertrag (oder die Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW)) Expertendienstleistungen enthält, werden diese Leistungen kompetent und mit angemessener Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit erbracht, wobei agile Methoden (gekennzeichnet durch adaptive Planung, Selbstorganisation und kurze Durchlaufzeiten) zur Anwendung kommen. Aus einer Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW) oder einem ähnlichen Dokument, das ein erwartetes Ergebnis einer von Siemens durchgeführten Arbeit angibt, können keine Rechte abgeleitet werden. An Leistungen und Ergebnissen, die aus Expertendienstleistungen in Form von (Teilen von) Anwendungsmodellen resultieren, behält sich Siemens keinerlei Rechte vor, es sei denn, die Parteien haben schriftlich etwas anderes vereinbart.

4 SICHERHEIT DER MENDIX-PLATTFORM

4.1 **Mendix-Informationssicherheit.** Zum Versionsdatum dieser Mendix-Bedingungen ist das Mendix-Informationssicherheitsmanagementsystem nach ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 und ISO/IEC 27701 zertifiziert, das den Support, die Wartung und den Betrieb der Mendix-Plattform und der Mendix-Cloud abdeckt. Siemens wird ein Informations- und Sicherheitsprogramm implementieren und aufrechterhalten, das mindestens das gleiche Schutzniveau gewährleistet wie das der Mendix-Sicherheitskontrollen, die von angemessen qualifizierten und sachkundigen externen Auditoren von Siemens regelmäßig verifiziert werden: (a) SOC 1, Type 2 Bericht und SOC 2, Type 2 Bericht (für Sicherheit, Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Datenschutz) mindestens einmal jährlich; (b) ISAE 3000, Type 2 Bericht, und ISAE 3402, Type 2 Bericht mindestens einmal jährlich, sowie entsprechende (c) Zertifizierung nach ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 und ISO/IEC 27701, und (d) Status als Level 1 Service Provider nach PCI DSS. Siemens kannalternative Branchenstandardberichte oder –zertifizierungen festlegen, die sich als Nachfolger der genannten Standards etabliert haben oder eine angemessene Alternative sind (vorausgesetzt, sie bieten mindestens den gleichen Schutz wie die oben genannten Standards). Siemens stellt aktuelle Informationen zu seinen Sicherheitsstandards zur Verfügung unter www.mendix.com/trust.

4.2 **Sicherheitsportal.** Während der Abonnementlaufzeit erhält der Kunde jederzeit kontrollierten Zugriff auf ein zentrales Portal, über das er relevante Assurance-Berichte, Bridge Letters und Zertifizierungen im Zusammenhang mit den Sicherheitskontrollen für die Mendix-Plattform und die Mendix Cloud finden, lesen, herunterladen und überprüfen kann (aufrufbar unter app.conveyor.com/profile/mendix), ohne dass dem Kunden zusätzliche Kosten entstehen. Der Kunde erkennt an, dass diese Dokumente als gültiger und ausreichender Nachweis für das Vorhandensein, die Angemessenheit und die Wirksamkeit der vorhandenen Sicherheitskontrollen dienen. Der Kunde hat das Recht, diese Dokumente zu überprüfen und zu bewerten, um die Einhaltung der Branchenstandards und der geltenden Vorschriften sicherzustellen. Der Kunde verpflichtet sich, sich auf die in diesen Dokumenten dargelegten Ergebnisse und Schlussfolgerungen zu verlassen, und es wird vereinbart, dass er die in diesen Dokumenten dargelegten Ergebnisse akzeptiert, ohne dass eine gesonderte Prüfung durchgeführt werden muss, sofern nicht anderweitige aufsichtsrechtliche Anforderungen bestehen, die für den Kunden als Unternehmen gelten, das einer Aufsichtsbehörde unterliegt, die Prüfungs- oder Aufsichtsrechte über den Kunden oder Siemens als Anbieter von Cloud-Diensten für den Kunden hat.

5 RECHENZENTRUMSSTANDORTE

5.1 **Mendix Cloud-Regionen.** Wenn der Kunde sich dafür entscheidet, seine Anwendung(en) in der Mendix Cloud bereitzustellen und auszuführen, werden das Anwendungsmodell und die Anwendungsdaten in der vom Kunden gewählten Region verarbeitet, gehostet und gespeichert. Siemens kontrolliert oder beschränkt nicht die Regionen, aus denen der Kunde auf Anwendungsdaten zugreifen oder diese verlagern kann. Die jeweils aktuellen Informationen über die verfügbaren Mendix Cloud-Regionen finden Sie in der Dokumentation oder unter: www.mendix.com/evaluation-guide/app-lifecycle/mendix-cloud-overview und docs.mendix.com/developerportal/deploy/mxcloudv4#3-where-will-my-data-be-hosted.

5.2 **Mendix-Plattform.** Unter diesen Mendix-Bedingungen werden die Cloud-Dienste der Mendix-Plattform in einer Cloud-Infrastruktur und in Rechenzentren der Europäischen Union bereitgestellt. Siemens kann jederzeit und nach billigem Ermessen alternative oder zusätzliche Cloud-Infrastrukturen und Rechenzentrumsstandorte nutzen, um die Cloud-Dienste der Mendix-Plattform bereitzustellen. Diese werden dann in der Dokumentation aufgeführt.

5.3 **Status-Updates.** Siemens informiert über den aktuellen Stand der Mendix Services und der Mendix Cloud unter status.mendix.com zur Verfügung, einschließlich geplanter Wartungsmitteilungen und zurückliegender Incidents.

6 SUPPORT UND SERVICE LEVELS

Der technische Support von Siemens für die Mendix-Plattform und die Mendix Cloud und die jeweils anwendbaren Service-Level werden durch das Cloud Support and Service Level Framework geregelt, das mittels Verweis auf die folgenden Mendix-Plattform- und Mendix Cloud-spezifischen Abweichungen hierin aufgenommen wird und unter www.siemens.com/sw-terms/sla abrufbar ist:

6.1 **Stufen des Supports und der Service-Levels.** Für die Mendix-Plattform und die Mendix Cloud-Dienste bietet Siemens Support und Service-Levels in nur 2 Stufen an: Standard und Premium. Die relevanten Service-Level in Bezug auf die Mendix-Plattform ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Alle Standard-Pakete und Pro-Abonnements enthalten Standard-Support-Levels, während Premium-Support-Levels (einschließlich erweiterter Betriebszeit und Support) für alle Premium-Pakete und Enterprise-Abonnements verfügbar sind. Der Support von Anwendungen ist nicht Bestandteil des Cloud Support and Service Level Framework.

6.2 **Mendix Support Portal.** Zusätzlich zum Support Center bietet Siemens einen direkten Zugriff auf das Mendix Support Portal unter support.mendix.com für Online-Support rund um die Uhr und das Einreichen von Supportanfragen sowie Zugang zur Mendix-Community und dem Mendix-Forum unter community.mendix.com für Support durch Community-Mitglieder.

6.3 **Supportprozess.** Nach dem Einreichen des Supportanfrage-Tickets im Mendix Support Portal wird Siemens das Ticket analysieren und gegebenenfalls den Incident reproduzieren oder die Vollständigkeit der Informationen einer Änderungsanfrage bewerten. Falls Siemens feststellt, dass die Ursache des Incidents in der Mendix-Plattform liegt, wird Siemens das Problem entsprechend der zugewiesenen Prioritätsstufe beheben. Falls die Ursache des Incidents als außerhalb der Siemens Angebote liegend angesehen wird (d.h., die Ursache liegt in der Anwendung (Modell)), informiert Siemens den Kunden und ist nicht verpflichtet, einen solchen Incident zu beheben. Siemens wird jedoch angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden bei der Behebung des Incidents zu unterstützen, wozu auch die Einschaltung von Mendix-Expertendienstleistungen (gegen eine Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird) gehören kann. Siemens wird die schriftliche Zustimmung des Kunden und sein Einverständnis zur Zahlung der damit verbundenen Gebühren einholen, bevor solche Professional Services erbracht werden.

6.4 **Standard-Support-Zeiten.** Die Standard-Support-Zeiten sind:

Standard	Premium
10 Stunden (8:00 - 18:00 Uhr), 5 Tage pro Woche EST, CET, CST*	24 Stunden, 7 Tage pro Woche

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

6.5 **Prioritätsstufen.** Die Prioritätsstufen werden je nach Auswirkung und Dringlichkeit festgelegt, die Siemens wie unten beschrieben zuzuschreiben sind.

Auswirkung	**Hoch**	ein Incident in der Produktion mit hohem Einfluss auf das Unternehmen des Kunden, der (fast) alle Nutzer betrifft.
	Mittel	ein Incident in der Produktion mit mittlerem Einfluss auf das Unternehmen des Kunden, der eine Gruppe von Nutzern betrifft.
	Gering	ein geringfügiger Incident (in der Produktion) ohne Auswirkungen auf das Unternehmen des Kunden.
Dringlichkeit	**Hoch**	Die betriebliche Funktionalität ist schwer gestört.
	Mittel	Die betriebliche Funktionalität ist beschränkt gestört.
	Gering	Die betriebliche Funktionalität ist nicht/kaum gestört.

Dringlichkeit	Auswirkung		
	Hoch	**Mittel**	**Gering**
Hoch	Kritisch	Hoch	Mittel
Mittel	Hoch	Mittel	Gering
Gering	Mittel	Gering	Gering

Falls Siemens eine Umgehungslösung anbietet, kann die Prioritätsstufe nie höher als Mittel sein.

6.6 **Beantwortung von Kundenanfragen.** In Abweichung von Abschnitt 2.4 des Cloud Support and Service Level Framework werden die folgenden Reaktions- und Lösungszielzeiten angeboten:

Prioritätsstufe	Reaktionszeiten		Behebungszeiten	
	Standard	**Premium**	**Standard**	**Premium**
Kritisch	< 2 Geschäftsstunden	< 1 Stunde	< 8 Geschäftsstunden	< 4 Stunden
Hoch	< 8 Geschäftsstunden	< 2 Geschäftsstunden	Nächster Arbeitstag	< Innerhalb von 8 Geschäftsstunden
Mittel	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag	Angemessener Aufwand	Angemessener Aufwand

Gering	Angemessener Aufwand	Nächster Arbeitstag	Nach Ermessen von Siemens	Nach Ermessen von Siemens

6.7 **Verfügbarkeit der Mendix Cloud.** Abschnitt 3 des Cloud Support and Service Level Framework gilt nicht für die Cloud-Dienste der Mendix-Plattform. Hinsichtlich der Verfügbarkeit aller in der Mendix Cloud bereitgestellten und ausgeführten Anwendungen des Kunden (vorausgesetzt, dass diese Anwendung auf einer von Mendix unterstützten Major Release läuft) verpflichtet sich Siemens zu folgender monatlicher Verfügbarkeit:

Monatliche Verfügbarkeit.	Standard	Premium
Standardverfügbarkeit	99,50 %	99,50 %
Verfügbarkeit mit Fallback-Umgebung und horizontaler Skalierung [2]	–	99,95 %

Die monatliche Verfügbarkeit wird wie in Abschnitt 3.2 des Cloud Support and Service Level Framework beschrieben berechnet.

6.8 **Regelmäßige Wartungsfenster.** Siemens veröffentlicht regelmäßig Nebenversionen (in der Regel monatlich, mit neuen Funktionen und Fehlerbehebungen) und Patches (bei Bedarf veröffentlicht, mit Sicherheitsbehebungen und kritische Fehlerbehebungen) für die Mendix-Plattform. Jede Wartung in Bezug auf die Mendix-Plattform wird mindestens 2 Wochen im Voraus angekündigt. In Fällen, in denen Wartungsarbeiten im Zusammenhang mit der Mendix Cloud durchgeführt werden müssen, die sich auf die Verfügbarkeit der Anwendungen des Kunden auswirken, wird Siemens in Absprache mit dem Kunden ein Zeitfenster für die Durchführung dieser Wartungsarbeiten festlegen. Ausnahmen können nach alleinigem Ermessen von Siemens erfolgen, wenn es sich um dringende Sicherheitsupdates oder um Probleme handelt, die kritische Produktionsprobleme oder ernsthafte Sicherheitsbedrohungen verursachen.

6.9 **Maßnahmen zur Gewährleistung der Betriebszeit.** In Abweichung von Abschnitt 4 des Cloud Support and Service Level Framework gelten das folgende Framework und die folgenden Prozesse:

	Standard	Premium
Business Continuity Window (RTO) [3]	< 4 Geschäftsstunden	2 Stunden
RTO mit Fallback-Umgebung und horizontaler Skalierung [4]	–	15 Minuten
Datensicherung (RPO) [5]	Bis zu 15 Minuten (verfügbar bis zu 72 Stunden)	Bis zu 15 Minuten (verfügbar bis zu 72 Stunden)
Datenaufbewahrung/Standardsicherungen	Nächtliche Sicherungen für 2 Wochen Sonntägliche Sicherungen für 3 Monate Monatliche Sicherungen für 1 Jahr	Nächtliche Sicherungen für 2 Wochen Sonntägliche Sicherungen für 3 Monate Monatliche Sicherungen für 1 Jahr

Es wird täglich eine Sicherungskopie aller Anwendungsdaten und -modelle für alle Test-, Abnahme- und Produktionsumgebungen für alle Kundenanwendungen in der Mendix Cloud erstellt („Standardsicherungen“). Standardsicherungen werden an sicheren, geografisch verteilten Orten gespeichert (sekundäres Rechenzentrum). Die Standardsicherungen bieten die maximale Historie für die oben angegebenen Zeiträume, gerechnet ab dem 1. Tag davor (gestern). Alle Sicherungskopien werden dem Kunden über das Developer Portal zur Verfügung gestellt. Kunden wird empfohlen, ein internes Protokoll für Nutzung und Test von Sicherungskopien einzurichten.

6.10 **Ausschluss der Kundenanwendungsunterstützung.** Das Cloud Support and Service Level Framework in der Fassung dieser Mendix-Bedingungen beschreibt die von Siemens bereitgestellten Support- und Service-Level für die Mendix-Plattform und Mendix Cloud. Die Mendix-Plattform ermöglicht es Kunden, eine breite Palette von Anwendungen zu entwickeln, die sowohl in Bezug auf die Funktionalität als auch auf die IT-Architektur/Landschaft, in der sie verwendet werden, kundenspezifisch sind. Aufgrund des breiten Spektrums an Anwendungen, die mit der Mendix-Plattform entwickelt werden, erfordern diese Anwendungen geschäfts- und kundenspezifische sowie profunde Fachkenntnisse, um entsprechend unterstützt und verwaltet werden zu können. Siemens empfiehlt Kunden, Support für die Anwendungen innerhalb der Bereitstellungsorganisation des Kunden einzurichten (oder durch Mendix-Partner, die Vertrieb und Service oder Entwicklung anbieten). Siemens kann der Bereitstellungsorganisationen des Kunden dabei helfen, die nötigen Kompetenzen zu erwerben, sie mit spezialisierten Dienstleistungen unterstützen oder Kunden an Partner im Mendix-Ökosystem weiterleiten. Wenden Sie sich dafür an den zuständigen Customer Success Manager. Details zu den Komponenten der Mendix-Plattform, die von Mendix, einem Mendix-Partner oder einem Drittanbieter unterstützt werden, finden Sie unter docs.mendix.com/developerportal/support/#support-by-strategy.

6.11 **Eskalationen.** Der Kunde kann jederzeit während der Abonnementlaufzeit eine Eskalation einleiten, nachdem die Reaktions- oder Lösungszeit abgelaufen ist, vorausgesetzt, dass der Kunde den in diesem SLA festgelegten Standard-Supportprozess befolgt hat und er mit dem Niveau oder der Pünktlichkeit des erhaltenen Supports nicht zufrieden ist. Außerdem sollte eine Eskalation eingeleitet werden, wenn die Produktionsumgebung des Kunden spürbar beeinträchtigt wird oder ein erhebliches Risiko für seinen Geschäftsbetrieb besteht. Damit ein Problem eskaliert werden kann, muss eine Supportanfrage eingereicht werden (Siemens akzeptiert keine Eskalationen, die

[2] Erfordert Premium-Cloud-Ressourcenpakete.
[3] RTO = Resolution Time Objective, z. B. können bei einer Katastrophe, die sich auf eine einzelne Verfügbarkeitszone auswirkt, die Cloud-Services aufrechterhalten oder auf eine sekundäre Verfügbarkeitszone umgestellt werden (*„wie schnell ist die App wieder verfügbar?“*).
[4] Erfordert Premium-Cloud-Ressourcenpakete.
[5] RPO = Recovery Point Objective für die Häufigkeit der Datensicherung. Falls möglich, erfolgt die Datensicherung über mehrere Verfügbarkeitszonen in einer Region (*„wie viele Daten gehen verloren?“*).

ausschließlich auf E-Mail- oder Telefonkommunikation basieren). Die Details des Mendix-Support-Eskalationsprozesses sind unter docs.mendix.com/developerportal/support/escalation-management-process einsehbar.