

Smlouva o úrovni služeb společnosti ProcessMind

Datum účinnosti: 14. září 2026

1. Rozsah působnosti

Tato smlouva o úrovni služeb („SLA“) stanoví závazky společnosti ProcessMind týkající se dostupnosti služeb, podpory a reakce na incidenty pro způsobilá předplatná cloudové platformy ProcessMind dostupné na adrese app.processmind.com („Služba“).

Závazky týkající se dostupnosti, servisních kreditů a reakce na incidenty uvedené v oddílech 3–7 a 9–13 se vztahují pouze na produkční Službu využívanou v rámci placeného předplatného, nestanoví-li příslušná Objednávka nebo podmínky předplatného jinak, a nevztahují se na bezplatné, zkušební, beta, náhledové, předběžně zpřístupněné, experimentální ani jiné služby nebo funkce, které nejsou obecně dostupné. Oddíl 8 (Podpora) se vztahuje na všechny zákazníky.

2. Definice

Pro účely této SLA platí:

- **„Měsíční procento dostupnosti“** znamená celkový počet minut v kalendářním měsíci snížený o Minuty nedostupnosti v daném měsíci, dělený celkovým počtem minut v daném měsíci, vyjádřený v procentech.
- **„Nedostupnost“** znamená období trvající alespoň pět po sobě jdoucích minut, během něhož je produkční Služba v důsledku selhání systémů pod kontrolou společnosti ProcessMind podstatně nedostupná všem uživatelům nebo podstatně nedostupná značné části uživatelů.
- **„Minuty nedostupnosti“** znamenají celkový počet celých minut Nedostupnosti v kalendářním měsíci.
- **„Měsíční poplatek za předplatné“** znamená opakující se poplatek skutečně uhrazený za dotčenou produkční Službu za kalendářní

měsíc, ve kterém došlo k události podle SLA, bez jednorázových poplatků, poplatků za implementaci, daní a poplatků třetích stran.

ProcessMind měří dostupnost pomocí automatizovaného syntetického monitorování produkční Služby přibližně jednou za minutu. Nedostupnost se určuje na základě po sobě jdoucích selhání monitorování; další podrobnosti jsou zveřejněny na stránce stavu. ProcessMind zveřejňuje aktuální stav služby a historické údaje o dostupnosti na adrese processmind.com/status.

Měsíční procento dostupnosti = ((Celkový počet minut v měsíci - Minuty nedostupnosti) / Celkový počet minut v měsíci) × 100

3. Závazek týkající se dostupnosti

ProcessMind se zavazuje, že **Měsíční procento dostupnosti bude činit 99,9 %** produkční Služby v každém kalendářním měsíci.

4. Výjimky

Následující případy se nezapočítávají do Nedostupnosti ani do výpočtu jakýchkoli servisních kreditů podle této SLA:

- **Plánovaná údržba** oznámená alespoň 48 hodin předem e-mailem, prostřednictvím aplikace nebo jiným přiměřeným kanálem pro informování zákazníků
- **Nouzová údržba** nezbytná ke zmírnění rizik ohrožujících bezpečnost, integritu nebo stabilitu služby
- **Události vyšší moci** mimo přiměřenou kontrolu společnosti ProcessMind, včetně přírodních katastrof, jednání orgánů veřejné moci, rozsáhlých výpadků internetu a výpadků sítí třetích stran, které se netýkají konkrétně společnosti ProcessMind
- **Problémy způsobené zákazníkem** vyplývající ze systémů zákazníka, vlastních konfigurací, internetového připojení nebo integrací třetích stran, které nespravuje společnost ProcessMind
- **Pozastavení nebo omezení** povolená podle Zákaznické smlouvy nebo vyžadovaná právními předpisy

- **Bezplatné, beta, náhledové, experimentální nebo předběžné funkce před jejich obecným zpřístupněním**

5. Servisní kredity

Pokud ProcessMind v kalendářním měsíci nedosáhne závazného Měsíčního procenta dostupnosti, může mít Zákazník nárok na následující servisní kredity za dotčenou Službu:

Měsíční procento dostupnosti	Servisní kredit
Méně než 99,9 %, ale alespoň 99,0 %	10 % Měsíčního poplatku za předplatné
Méně než 99,0 %, ale alespoň 95,0 %	25 % Měsíčního poplatku za předplatné
Méně než 95,0 %	50 % Měsíčního poplatku za předplatné

Servisní kredity:

- se uplatní pouze na budoucí faktury nebo obnovení předplatného a nelze je vyplatit v hotovosti
- představují jediný a výlučný prostředek nápravy Zákazníka v případě, že ProcessMind nedodrží závazek týkající se dostupnosti podle této SLA
- nesmějí překročit 50 % Měsíčního poplatku za předplatné za dotčenou Službu za příslušný měsíc
- nebudou poskytnuty, pokud je Zákazník v době podání nároku v podstatném prodlení s platbou

6. Nároky na servisní kredity

Servisní kredity se uplatní po ověření nároku. Pokud údaje z monitorování společnosti ProcessMind ukazují, že v kalendářním měsíci nebylo dosaženo závazného Měsíčního procenta dostupnosti, může Zákazník požádat o příslušný servisní kredit písemně na adrese support@processmind.com do

30 dnů od konce kalendářního měsíce, ve kterém došlo k události podle SLA. Zákazník může nárok uplatnit také v případě, že se domnívá, že došlo k Nedostupnosti, včetně Nedostupnosti, která se v údajích z monitorování neprojevila. Nárok musí obsahovat:

- slova „Nárok podle SLA“ v předmětu zprávy
- data a přibližné časy tvrzené Nedostupnosti
- popis zjištěného dopadu na Službu
- přiměřené podpůrné informace, například čísla tiketů, snímky obrazovky nebo hlášení uživatelů

ProcessMind nárok posoudí a v případě jeho schválení uplatní příslušný servisní kredit v nejbližším fakturačním cyklu, kdy je to přiměřeně možné.

7. Závažnost incidentů a cíle reakce

ProcessMind klasifikuje produkční incidenty takto:

Závažnost	Popis	Cílová doba první reakce
Kritická	Produkční Služba je nedostupná všem uživatelům nebo bezpečnostní incident či závažná chyba způsobí úplné zastavení klíčových workflow	Do 2 hodin, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
Vysoká	Klíčové funkce jsou pro více zákazníků podstatně omezeny, ale Služba zůstává částečně dostupná	Do 4 pracovních hodin
Střední	Funkce je omezena a může existovat náhradní řešení nebo je dopad omezen na prostředí jednoho zákazníka	Do 1 pracovního dne
Nízká	Chyby s malým dopadem, kosmetické problémy, dotazy nebo požadavky na vylepšení	Do 2 pracovních dnů

Pracovní doba pro účely této SLA je od pondělí do pátku od 09:00 do 18:00 středoevropského času, s výjimkou státních svátků v Nizozemsku.

Doba reakce označuje dobu, za kterou ProcessMind potvrdí přijetí oznámení a zahájí prvotní posouzení. Nejde o závazek ohledně doby vyřešení. ProcessMind zajišťuje nepřetržitou pohotovostní službu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, kterou pro Kritické incidenty obsazuje vedoucí technický tým, a bude pokračovat v reakci až do vyřešení incidentu nebo zavedení náhradního řešení; skutečné vyřešení však může záviset na faktorech mimo kontrolu společnosti ProcessMind, včetně zásahu poskytovatele třetí strany, například AWS.

8. Kanály a doba podpory a eskalace

Zákazníci mohou kontaktovat ProcessMind prostřednictvím kanálů podpory v aplikaci nebo e-mailem na adrese support@processmind.com. Uved'te jasný popis problému, dotčené prostředí, zjištěný dopad a veškeré relevantní snímky obrazovky nebo chybová hlášení.

Výpadky produkční služby se řeší před obecnými žádostmi o radu nebo návrhy funkcí a cíle reakce na incidenty týkající se dostupnosti produkční služby se řídí oddílem 7. U všech ostatních žádostí si ProcessMind stanovuje následující cílové doby první reakce:

Typ žádosti	Cílová doba první reakce
Obecný dotaz k produktu nebo neurgentní žádost o podporu	Do 2 pracovních dnů
Požadavek na funkci nebo zpětná vazba k produktu	Do 5 pracovních dnů
Žádost týkající se fakturace nebo správy účtu	Do 2 pracovních dnů

Jde o cílové doby pro potvrzení přijetí a prvotní posouzení, nikoli o zaručené doby vyřešení.

Standardní podpora je dostupná od pondělí do pátku od 09:00 do 18:00 středoevropského času, s výjimkou státních svátků v Nizozemsku; na Kritické produkční incidenty se vztahuje nepřetržitá podpora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu podle oddílu 7. Podpora zahrnuje standardní příjem a prvotní posouzení a nezakládá samostatné záruky, servisní kredity ani smluvní prostředky nápravy. Bezplatné, zkušební, beta, náhledové a experimentální služby mohou mít omezenou podporu nebo podporu nemusí mít vůbec. Návrhy produktů a požadavky na vylepšení lze zasílat stejnými kanály, ProcessMind však není povinen implementovat žádnou požadovanou funkci ani položku plánu vývoje.

9. Komunikace o incidentech

U Kritických incidentů a incidentů s vysokou závažností vynaloží ProcessMind obchodně přiměřené úsilí, aby incident potvrdil v cílové době reakce, poskytoval pravidelné aktualizace po dobu jeho trvání, zveřejnil stav na adrese processmind.com/status a po vyřešení poskytl souhrn Kritických incidentů. Podrobnosti naleznete v souhrnu [Obnova po havárii, kontinuita podnikání a reakce na incidenty](#).

10. Plánovaná údržba a průběžné aktualizace

ProcessMind může provádět plánovanou údržbu a průběžně nasazuje vylepšení, opravy chyb a nové funkce. Plánovaná údržba, která může ovlivnit dostupnost, bude oznámena alespoň 48 hodin předem, kdykoli je to přiměřeně možné. Aktualizace, které nenarušují provoz a podstatně neovlivňují dostupnost Služby, se nepovažují za Plánovanou údržbu ani Nedostupnost.

11. Zálohování a obnova po havárii

V případě ztráty dat způsobené selháním infrastruktury pod kontrolou společnosti ProcessMind vynaloží ProcessMind obchodně přiměřené úsilí k obnovení dotčených dat z nejnovější dostupné zálohy. Způsoby zálohování a obnovy jsou popsány v souhrnu [Obnova po havárii, kontinuita podnikání a reakce na incidenty](#) a v dokumentu [Bezpečnostní opatření](#). Tato SLA

nestanoví samostatný cíl doby obnovy, cíl bodu obnovy ani záruku trvanlivosti dat, pokud to není výslovně uvedeno v příslušné Objednávce.

12. Vztah k ostatním smlouvám

Tato SLA tvoří součást příslušné Zákaznické smlouvy nebo jiných rozhodných podmínek předplatného. S výjimkou servisních kreditů výslovně popsaných v této SLA zůstávají v platnosti veškerá omezení odpovědnosti, prohlášení o vyloučení odpovědnosti, výjimky a prostředky nápravy uvedené v rozhodné smlouvě.

V případě rozporu mezi touto SLA a rozhodnou smlouvou má tato SLA přednost pouze ve vztahu ke konkrétním závazkům týkajícím se úrovně služeb, podpory a servisních kreditů, které jsou v ní popsány.

13. Změny této SLA

ProcessMind může tuto SLA čas od času aktualizovat. Podstatné změny se uplatní do budoucna a budou oznámeny e-mailem, prostřednictvím aplikace nebo jiným přiměřeným kanálem pro informování zákazníků. Datum účinnosti uvedené v horní části tohoto dokumentu odpovídá datu poslední aktualizace.