

Service Level Agreement von ProcessMind

Gültigkeitsdatum: 14. September 2026

1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement ("SLA") legt die Verpflichtungen von ProcessMind hinsichtlich Serviceverfügbarkeit, Support und Reaktion auf Vorfälle für berechnete Abonnements der unter app.processmind.com verfügbaren ProcessMind-Cloudplattform (der "Service") fest.

Die Verpflichtungen zur Verfügbarkeit, zu Servicegutschriften und zur Reaktion auf Vorfälle in den Abschnitten 3–7 und 9–13 gelten nur für den Produktionsservice, der im Rahmen eines kostenpflichtigen Abonnements genutzt wird, sofern in der jeweiligen Bestellung oder den Abonnementbedingungen nichts anderes bestimmt ist, und gelten nicht für kostenlose, Test-, Beta-, Vorschau-, Early-Access-, experimentelle oder sonstige nicht allgemein verfügbare Services oder Funktionen. Abschnitt 8 (Support) gilt für alle Kunden.

2. Definitionen

Für die Zwecke dieses SLA gilt:

- **"Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz"** bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat abzüglich der Ausfallminuten in diesem Monat, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten in diesem Monat, ausgedrückt als Prozentsatz.
- **"Ausfallzeit"** bezeichnet einen Zeitraum von mindestens fünf aufeinanderfolgenden Minuten, in dem der Produktionsservice aufgrund eines Fehlers in von ProcessMind kontrollierten Systemen für alle Nutzer oder für einen wesentlichen Teil der Nutzer wesentlich nicht verfügbar ist.
- **"Ausfallminuten"** bezeichnet die Gesamtzahl der vollständigen Ausfallminuten in einem Kalendermonat.
- **"Monatliche Abonnementgebühr"** bezeichnet die tatsächlich für den betroffenen Produktionsservice für den Kalendermonat gezahlte

wiederkehrende Gebühr, in dem das SLA-Ereignis eingetreten ist, ausgenommen einmalige Gebühren, Implementierungsgebühren, Steuern und Gebühren Dritter.

ProcessMind misst die Verfügbarkeit mithilfe einer automatisierten synthetischen Überwachung des Produktionsservice ungefähr einmal pro Minute. Die Ausfallzeit wird anhand aufeinanderfolgender Überwachungsfehler bestimmt; weitere Einzelheiten werden auf der Statusseite veröffentlicht. ProcessMind veröffentlicht den aktuellen Servicestatus und historische Verfügbarkeitsdaten unter processmind.com/status.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz = ((Gesamtminuten im Monat - Ausfallminuten) / Gesamtminuten im Monat) × 100

3. Verfügbarkeitszusage

ProcessMind verpflichtet sich für den Produktionsservice in jedem Kalendermonat zu einem **monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von 99,9 %**.

4. Ausschlüsse

Die folgenden Ereignisse werden von der Ausfallzeit und von jeder Berechnung von Servicegutschriften nach diesem SLA ausgeschlossen:

- **Geplante Wartung**, die mindestens 48 Stunden im Voraus per E-Mail, über die Anwendung oder über einen anderen angemessenen Benachrichtigungskanal für Kunden mitgeteilt wurde
- **Notfallwartung**, die zur Minderung von Sicherheits-, Integritäts- oder Servicestabilitätsrisiken erforderlich ist
- **Ereignisse höherer Gewalt** außerhalb der angemessenen Kontrolle von ProcessMind, einschließlich Naturkatastrophen, staatlicher Maßnahmen, weitreichender Internetausfälle und Ausfällen von Netzwerken Dritter, die nicht spezifisch ProcessMind betreffen
- **Vom Kunden verursachte Probleme**, die aus Kundensystemen, kundenspezifischen Konfigurationen, der Internetverbindung oder

nicht von ProcessMind verwalteten Integrationen Dritter resultieren

- **Aussetzungen oder Beschränkungen**, die nach dem Kundenvertrag zulässig oder gesetzlich erforderlich sind
- **Kostenlose, Beta-, Vorschau-, experimentelle oder Pre-GA-Funktionen**

5. Servicegutschriften

Wenn ProcessMind die Zusage zum monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in einem Kalendermonat nicht erfüllt, kann der Kunde für den betroffenen Service Anspruch auf die folgenden Servicegutschriften haben:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Servicegutschrift
Weniger als 99,9 %, aber mindestens 99,0 %	10 % der monatlichen Abonnementgebühr
Weniger als 99,0 %, aber mindestens 95,0 %	25 % der monatlichen Abonnementgebühr
Weniger als 95,0 %	50 % der monatlichen Abonnementgebühr

Servicegutschriften:

- gelten nur für künftige Rechnungen oder Abonnementverlängerungen und werden nicht in bar erstattet
- sind das alleinige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei Nichterfüllung der Verfügbarkeitszusage durch ProcessMind nach diesem SLA
- dürfen 50 % der monatlichen Abonnementgebühr für den betroffenen Service im maßgeblichen Monat nicht überschreiten
- werden nicht gewährt, wenn der Kunde zum Zeitpunkt der Einreichung des Anspruchs mit einer wesentlichen Zahlungsverpflichtung in Verzug ist

6. Ansprüche auf Servicegutschriften

Servicegutschriften werden nach Prüfung eines Anspruchs gewährt.

Wenn die Überwachungsdaten von ProcessMind zeigen, dass die Zusage zum monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in einem Kalendermonat nicht erfüllt wurde, kann der Kunde die entsprechende Servicegutschrift innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Kalendermonats, in dem das SLA-Ereignis eingetreten ist, schriftlich unter support@processmind.com anfordern. Der Kunde kann auch einen Anspruch einreichen, wenn er der Ansicht ist, dass eine Ausfallzeit eingetreten ist, einschließlich einer Ausfallzeit, die in den Überwachungsdaten nicht erfasst ist. Ein Anspruch muss Folgendes enthalten:

- die Wörter "SLA Claim" in der Betreffzeile
- die Daten und ungefähren Uhrzeiten der geltend gemachten Ausfallzeit
- eine Beschreibung der beobachteten Auswirkungen auf den Service
- angemessene unterstützende Informationen, wie Ticketnummern, Screenshots oder Nutzerberichte

ProcessMind wird den Anspruch prüfen und die entsprechende Servicegutschrift, sofern genehmigt, innerhalb des nächsten praktisch möglichen Abrechnungszyklus anwenden.

7. Schweregrad von Vorfällen und Reaktionsziele

ProcessMind klassifiziert Produktionsvorfälle wie folgt:

Schweregrad	Beschreibung	Ziel für die anfängliche Reaktionszeit
Kritisch	Der Produktionsservice ist für alle Nutzer nicht verfügbar oder ein Sicherheitsvorfall oder schwerwiegender Fehler führt zu einem vollständigen Stillstand zentraler Arbeitsabläufe	Innerhalb von 2 Stunden, 24x7
Hoch	Zentrale Funktionen sind für mehrere Kunden wesentlich beeinträchtigt, der Service bleibt jedoch teilweise verfügbar	Innerhalb von 4 Geschäftszeiten
Mittel	Eine Funktion ist beeinträchtigt und möglicherweise besteht eine Umgehungslösung, oder die Auswirkung ist auf eine Kundenumgebung beschränkt	Innerhalb von 1 Geschäftstag
Niedrig	Fehler mit geringer Auswirkung, kosmetische Probleme, Fragen oder Verbesserungsanfragen	Innerhalb von 2 Geschäftstagen

Geschäftszeiten im Sinne dieses SLA sind Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage in den Niederlanden.

Reaktionszeiten beziehen sich auf die Zeit, die ProcessMind benötigt, um den Eingang zu bestätigen und mit der Triage zu beginnen. Sie stellen keine Zusagen zur Behebung dar. ProcessMind unterhält für kritische Vorfälle eine rund um die Uhr besetzte Bereitschaftsrotation mit seinem leitenden Engineering-Team und wird die Reaktionsbemühungen fortsetzen, bis der Vorfall behoben oder eine Umgehungslösung eingerichtet ist; die

tatsächliche Behebung kann jedoch von Faktoren außerhalb der Kontrolle von ProcessMind abhängen, einschließlich Maßnahmen eines Drittanbieters wie AWS.

8. Supportkanäle, Zeiten und Eskalation

Kunden können ProcessMind über die Supportkanäle innerhalb der Anwendung oder per E-Mail unter support@processmind.com kontaktieren. Bitte fügen Sie eine klare Beschreibung des Problems, der betroffenen Umgebung, der beobachteten Auswirkungen sowie relevante Screenshots oder Fehlermeldungen bei.

Störungen des Produktionsservice werden vor allgemeinen Informationsanfragen oder Funktionsvorschlägen bearbeitet; für Vorfälle, die die Produktionsverfügbarkeit betreffen, gelten die Reaktionsziele nach Abschnitt 7. Für alle anderen Anfragen strebt ProcessMind die folgenden anfänglichen Reaktionszeiten an:

Art der Anfrage	Ziel für die anfängliche Reaktionszeit
Allgemeine Produktfrage oder nicht dringende Supportanfrage	Innerhalb von 2 Geschäftstagen
Funktionsanfrage oder Produktfeedback	Innerhalb von 5 Geschäftstagen
Anfrage zur Abrechnung oder Kontoverwaltung	Innerhalb von 2 Geschäftstagen

Dies sind angestrebte Reaktionszeiten für die Bestätigung des Eingangs und die Triage, keine garantierten Behebungszeiten.

Der Standard-Support ist Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit verfügbar, ausgenommen gesetzliche Feiertage in den Niederlanden; kritische Produktionsvorfälle werden nach Abschnitt 7 rund um die Uhr abgedeckt. Der Support umfasst die standardmäßige Annahme und Triage und begründet keine gesonderten Garantien,

Servicegutschriften oder vertraglichen Rechtsbehelfe. Kostenlose, Test-, Beta-, Vorschau- und experimentelle Services erhalten möglicherweise nur eingeschränkten oder keinen Support. Produktvorschläge und Verbesserungsanfragen können über dieselben Kanäle eingereicht werden; ProcessMind ist jedoch nicht verpflichtet, eine angeforderte Funktion oder einen Roadmap-Punkt umzusetzen.

9. Kommunikation über Vorfälle

Bei kritischen und schwerwiegenden Vorfällen wird ProcessMind wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, den Vorfall innerhalb der Zielreaktionszeit zu bestätigen, während seiner Dauer regelmäßige Aktualisierungen bereitzustellen, den Status unter processmind.com/status zu veröffentlichen und nach der Behebung eine Zusammenfassung nach dem Vorfall für kritische Vorfälle bereitzustellen. Einzelheiten finden Sie in der Zusammenfassung [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#).

10. Geplante Wartung und kontinuierliche Aktualisierungen

ProcessMind kann geplante Wartungen durchführen und stellt kontinuierlich Verbesserungen, Fehlerbehebungen und neue Funktionen bereit. Geplante Wartungen, die die Verfügbarkeit beeinträchtigen können, werden, soweit dies vernünftigerweise praktikabel ist, mindestens 48 Stunden im Voraus mitgeteilt. Nicht störende Aktualisierungen, die die Serviceverfügbarkeit nicht wesentlich beeinträchtigen, gelten nicht als geplante Wartung oder Ausfallzeit.

11. Backups und Disaster Recovery

Im Fall eines Datenverlusts, der durch einen Fehler innerhalb der von ProcessMind kontrollierten Infrastruktur verursacht wurde, wird ProcessMind wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, die betroffenen Daten aus dem zuletzt verfügbaren Backup wiederherzustellen. Die Vorkehrungen für Backup und Wiederherstellung sind in der Zusammenfassung [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) und in den [Security Measures](#) beschrieben. Dieses SLA begründet

kein gesondertes Wiederherstellungszeitziel, Wiederherstellungspunktziel oder keine Garantie für die Dauerhaftigkeit von Daten, sofern dies nicht ausdrücklich in der jeweiligen Bestellung festgelegt ist.

12. Verhältnis zu anderen Vereinbarungen

Dieses SLA ist Bestandteil des jeweiligen Kundenvertrags oder anderer maßgeblicher Abonnementbedingungen. Mit Ausnahme der in diesem SLA ausdrücklich beschriebenen Servicegutschriften gelten sämtliche Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse, Ausschlüsse und Rechtsbehelfe der maßgeblichen Vereinbarung weiterhin.

Im Fall eines Widerspruchs zwischen diesem SLA und der maßgeblichen Vereinbarung hat dieses SLA nur hinsichtlich der hier beschriebenen spezifischen Verpflichtungen zu Servicelevel, Support und Servicegutschriften Vorrang.

13. Änderungen dieses SLA

ProcessMind kann dieses SLA von Zeit zu Zeit aktualisieren. Wesentliche Änderungen gelten für die Zukunft und werden per E-Mail, über die Anwendung oder über einen anderen angemessenen Benachrichtigungskanal für Kunden mitgeteilt. Das Gültigkeitsdatum am Anfang dieses Dokuments entspricht dem Datum der letzten Aktualisierung.