

Accord de niveau de service de ProcessMind

Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2026

1. Champ d'application

Le présent Accord de niveau de service (« SLA ») définit les engagements de ProcessMind en matière de disponibilité du service, d'assistance et de réponse aux incidents pour les abonnements éligibles à la plateforme cloud ProcessMind disponible à l'adresse app.processmind.com (le « Service »).

Les engagements en matière de disponibilité, de crédits de service et de réponse aux incidents prévus aux sections 3 à 7 et 9 à 13 s'appliquent uniquement au Service de production utilisé dans le cadre d'un abonnement payant, sauf indication contraire dans la Commande ou les conditions d'abonnement applicables, et ne s'appliquent pas aux services ou fonctionnalités gratuits, d'essai, bêta, en préversion, en accès anticipé, expérimentaux ou autrement non disponibles de manière générale. La section 8 (Assistance) s'applique à tous les clients.

2. Définitions

Aux fins du présent SLA :

- **« Pourcentage mensuel de disponibilité »** désigne le nombre total de minutes d'un mois civil, diminué du nombre de Minutes d'indisponibilité de ce mois, divisé par le nombre total de minutes de ce mois, exprimé en pourcentage.
- **« Indisponibilité »** désigne une période d'au moins cinq minutes consécutives pendant laquelle le Service de production est matériellement indisponible pour tous les utilisateurs, ou matériellement indisponible pour une part substantielle des utilisateurs, en raison d'une défaillance des systèmes contrôlés par ProcessMind.
- **« Minutes d'indisponibilité »** désigne le nombre total de minutes entières d'Indisponibilité au cours d'un mois civil.

- « **Frais d’abonnement mensuels** » désigne les frais récurrents effectivement payés pour le Service de production concerné au titre du mois civil au cours duquel l’événement relevant du SLA s’est produit, à l’exclusion des frais ponctuels, des frais de mise en œuvre, des taxes et des frais de tiers.

ProcessMind mesure la disponibilité au moyen d’une surveillance synthétique automatisée du Service de production environ une fois par minute. L’Indisponibilité est déterminée à partir d’échecs consécutifs de la surveillance ; des précisions supplémentaires sont publiées sur la page d’état. ProcessMind publie l’état actuel du service et les données historiques de disponibilité à l’adresse processmind.com/status.

Pourcentage mensuel de disponibilité = ((Nombre total de minutes du mois – Minutes d’indisponibilité) / Nombre total de minutes du mois) × 100

3. Engagement de disponibilité

ProcessMind s’engage à atteindre un **Pourcentage mensuel de disponibilité de 99,9 %** pour le Service de production au cours de chaque mois civil.

4. Exclusions

Les éléments suivants sont exclus de l’Indisponibilité et de tout calcul de crédit de service au titre du présent SLA :

- **Maintenance planifiée** communiquée au moins 48 heures à l’avance par e-mail, dans l’application ou par tout autre canal raisonnable de notification des clients
- **Maintenance d’urgence** nécessaire pour atténuer les risques liés à la sécurité, à l’intégrité ou à la stabilité du service
- **Cas de force majeure** échappant au contrôle raisonnable de ProcessMind, notamment les catastrophes naturelles, les actes des pouvoirs publics, les pannes généralisées d’Internet et les défaillances de réseaux tiers non spécifiques à ProcessMind

- **Problèmes imputables au client** résultant des systèmes du client, de configurations personnalisées, de la connectivité Internet ou d'intégrations tierces non gérées par ProcessMind
- **Suspensions ou restrictions** autorisées par le Contrat client ou requises par la loi
- **Fonctionnalités gratuites, bêta, en préversion, expérimentales ou pré-GA**

5. Crédits de service

Si ProcessMind n'atteint pas l'engagement relatif au Pourcentage mensuel de disponibilité au cours d'un mois civil, le Client peut être éligible aux crédits de service suivants pour le Service concerné :

Pourcentage mensuel de disponibilité	Crédit de service
Inférieur à 99,9 % mais supérieur ou égal à 99,0 %	10 % des Frais d'abonnement mensuels
Inférieur à 99,0 % mais supérieur ou égal à 95,0 %	25 % des Frais d'abonnement mensuels
Inférieur à 95,0 %	50 % des Frais d'abonnement mensuels

Crédits de service :

- s'appliquent uniquement aux factures futures ou aux renouvellements d'abonnement et ne sont pas remboursables en espèces
- constituent le seul et unique recours du Client en cas de manquement de ProcessMind à l'engagement de disponibilité prévu au présent SLA
- ne peuvent pas dépasser 50 % des Frais d'abonnement mensuels du Service concerné pour le mois applicable
- ne seront pas accordés lorsque le Client est en défaut de paiement substantiel au moment de la soumission de la réclamation

6. Réclamations relatives aux crédits de service

Les crédits de service sont appliqués après vérification de la réclamation.

Si les données de surveillance de ProcessMind montrent que l'engagement relatif au Pourcentage mensuel de disponibilité n'a pas été respecté au cours d'un mois civil, le Client peut demander le crédit de service applicable en écrivant à support@processmind.com dans les 30 jours suivant la fin du mois civil au cours duquel l'événement relevant du SLA s'est produit. Le Client peut également soumettre une réclamation s'il estime qu'une Indisponibilité s'est produite, y compris une Indisponibilité qui ne figure pas dans les données de surveillance. Une réclamation doit comprendre :

- les mots « SLA Claim » dans l'objet
- les dates et heures approximatives de l'Indisponibilité alléguée
- une description de l'impact observé sur le Service
- des informations justificatives raisonnables, telles que des numéros de ticket, des captures d'écran ou des signalements d'utilisateurs

ProcessMind examinera la réclamation et, si elle est approuvée, appliquera le crédit de service applicable au cours du cycle de facturation suivant dans un délai raisonnablement possible.

7. Gravité des incidents et objectifs de réponse

ProcessMind classe les incidents de production comme suit :

Gravité	Description	Objectif de délai de réponse initiale
Critique	Le Service de production est indisponible pour tous les utilisateurs, ou un incident de sécurité ou un défaut majeur entraîne l'arrêt complet des flux de travail essentiels	Dans les 2 heures, 24 h/24 et 7 j/7

Gravité	Description	Objectif de délai de réponse initiale
Élevée	Les fonctionnalités essentielles sont matériellement dégradées pour plusieurs clients, mais le Service reste partiellement disponible	Dans les 4 heures ouvrées
Moyenne	Une fonctionnalité est altérée et une solution de contournement peut exister, ou l'impact est limité à un environnement client	Dans 1 jour ouvré
Faible	Défauts à faible impact, problèmes esthétiques, questions ou demandes d'amélioration	Dans les 2 jours ouvrés

Les heures ouvrées aux fins du présent SLA sont du lundi au vendredi, de 09:00 à 18:00, heure d'Europe centrale, à l'exclusion des jours fériés aux Pays-Bas.

Les délais de réponse correspondent au temps nécessaire à ProcessMind pour accuser réception et commencer le triage. Ils ne constituent pas des engagements de résolution. ProcessMind maintient une rotation d'astreinte 24 h/24 et 7 j/7 assurée par son équipe d'ingénierie senior pour les incidents Critiques et poursuivra ses efforts de réponse jusqu'à la résolution de l'incident ou la mise en place d'une solution de contournement ; toutefois, la résolution effective peut dépendre de facteurs échappant au contrôle de ProcessMind, notamment d'une action d'un fournisseur tiers tel qu'AWS.

8. Canaux, horaires et escalade de l'assistance

Les clients peuvent contacter ProcessMind par l'intermédiaire des canaux d'assistance intégrés à l'application ou par e-mail à

support@processmind.com. Veuillez inclure une description claire du problème, l'environnement concerné, l'impact observé ainsi que toute capture d'écran ou tout message d'erreur pertinent.

Les interruptions du service de production sont traitées avant les demandes générales d'orientation ou les suggestions de fonctionnalités, et les objectifs de réponse aux incidents affectant la disponibilité de la production sont régis par la section 7. Pour toutes les autres demandes, ProcessMind vise les délais de réponse initiale suivants :

Type de demande	Objectif de délai de réponse initiale
Question générale sur le produit ou demande d'assistance non urgente	Dans les 2 jours ouvrés
Demande de fonctionnalité ou retour sur le produit	Dans les 5 jours ouvrés
Demande relative à la facturation ou à l'administration du compte	Dans les 2 jours ouvrés

Ces délais sont des objectifs de réponse pour l'accusé de réception et le triage, et non des délais de résolution garantis.

L'assistance standard est disponible du lundi au vendredi, de 09:00 à 18:00, heure d'Europe centrale, à l'exclusion des jours fériés aux Pays-Bas ; les incidents Critiques de production sont couverts 24 h/24 et 7 j/7 au titre de la section 7. L'assistance couvre la réception et le triage standard et ne crée aucune garantie distincte, aucun crédit de service ni aucun recours contractuel. Les services gratuits, d'essai, bêta, en préversion et expérimentaux peuvent bénéficier d'une assistance limitée ou d'aucune assistance. Les suggestions de produits et les demandes d'amélioration peuvent être soumises par les mêmes canaux, mais ProcessMind n'est pas tenue de mettre en œuvre une fonctionnalité ou un élément de feuille de route demandé.

9. Communications relatives aux incidents

Pour les incidents Critiques et Élevés, ProcessMind déploiera des efforts commercialement raisonnables pour accuser réception de l'incident dans le délai de réponse cible, fournir des mises à jour périodiques tant qu'il reste actif, publier son état à l'adresse processmind.com/status et fournir un résumé post-incident pour les incidents Critiques après leur résolution. Consultez le résumé [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) pour plus de détails.

10. Maintenance planifiée et mises à jour continues

ProcessMind peut effectuer une maintenance planifiée et déploie en continu des améliorations, des corrections de bogues et de nouvelles fonctionnalités. La maintenance planifiée susceptible d'affecter la disponibilité sera communiquée au moins 48 heures à l'avance chaque fois que cela est raisonnablement possible. Les mises à jour non perturbatrices qui n'affectent pas matériellement la disponibilité du Service ne sont pas considérées comme une Maintenance planifiée ou une Indisponibilité.

11. Sauvegardes et reprise après sinistre

En cas de perte de données causée par une défaillance au sein de l'infrastructure contrôlée par ProcessMind, ProcessMind déploiera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer les données concernées à partir de la sauvegarde disponible la plus récente. Les dispositions relatives aux sauvegardes et à la récupération sont décrites dans le résumé [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) et dans les [Security Measures](#). Le présent SLA ne crée aucun objectif distinct de délai de récupération, aucun objectif de point de récupération ni aucune garantie de durabilité des données, sauf indication expresse dans la Commande applicable.

12. Relation avec les autres accords

Le présent SLA fait partie du Contrat client applicable ou des autres conditions d'abonnement régissantes. À l'exception des crédits de service expressément décrits dans le présent SLA, toutes les limitations de responsabilité, exclusions de garantie, exclusions et voies de recours prévues dans l'accord régissant continuent de s'appliquer.

En cas de conflit entre le présent SLA et l'accord régissant, le présent SLA prévaut uniquement en ce qui concerne les engagements spécifiques de niveau de service, d'assistance et de crédits de service qui y sont décrits.

13. Modifications du présent SLA

ProcessMind peut mettre à jour le présent SLA de temps à autre. Les modifications substantielles s'appliqueront pour l'avenir et seront communiquées par e-mail, dans l'application ou par tout autre canal raisonnable de notification des clients. La date d'entrée en vigueur figurant en tête du présent document correspond à la date de la mise à jour la plus récente.