

ProcessMind szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodása

Hatálybalépés dátuma: 2026. szeptember 14.

1. Hatály

Ez a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás (a „SLA”) meghatározza a ProcessMind felhőplatformján (a „Szolgáltatás”), amely az app.processmind.com címen érhető el, igénybe vehető jogosult előfizetésekre vonatkozó szolgáltatáselérhetőségi, támogatási és incidenskezelési vállalásokat.

A 3–7. és 9–13. szakaszban foglalt, rendelkezésre állásra, szolgáltatási jóváírásra és incidenskezelésre vonatkozó vállalások kizárólag a fizetős előfizetés keretében igénybe vett éles Szolgáltatásra vonatkoznak, kivéve, ha az alkalmazandó Megrendelés vagy az előfizetési feltételek ettől eltérően rendelkeznek; továbbá nem vonatkoznak az ingyenes, próba-, béta-, előzetes, korai hozzáférésű, kísérleti vagy egyéb, általánosan nem elérhető szolgáltatásokra vagy funkciókra. A 8. szakasz (Támogatás) valamennyi ügyfélre vonatkozik.

2. Fogalommeghatározások

A jelen SLA alkalmazásában:

- **„Havi üzemidő-százalék”** az adott naptári hónapban található percek teljes számának és az adott hónapban bekövetkezett Leállási perceknek a különbsége, osztva az adott hónapban található percek teljes számával, százalékban kifejezve.
- **„Leállás”** legalább öt egymást követő percig tartó időszak, amely alatt az éles Szolgáltatás a ProcessMind által ellenőrzött rendszerek hibája miatt lényegesen nem érhető el valamennyi felhasználó, vagy a felhasználók jelentős része számára.
- **„Leállási percek”** az adott naptári hónapban bekövetkezett Leállás teljes perceinek száma.

- **„Havi előfizetési díj”** az érintett éles Szolgáltatásért ténylegesen megfizetett, ismétlődő díj arra a naptári hónapra vonatkozóan, amelyben az SLA-esemény bekövetkezett; ez nem foglalja magában az egyszeri díjakat, a bevezetési díjakat, az adókat és a harmadik felek díjait.

A ProcessMind automatizált, szintetikus megfigyeléssel, hozzávetőleg percenként ellenőrzi az éles Szolgáltatást az üzemidő méréséhez. A Leállást az egymást követő megfigyelési hibák alapján állapítja meg; további részletek az állapotoldalon találhatók. A ProcessMind a szolgáltatás aktuális állapotát és a korábbi üzemidő-adatokat a processmind.com/status oldalon teszi közzé.

Havi üzemidő-százalék = ((A hónap perceinek teljes száma - Leállási percek) / A hónap perceinek teljes száma) × 100

3. Rendelkezésre állásra vonatkozó vállalás

A ProcessMind vállalja, hogy az éles Szolgáltatás Havi üzemidő-százaléka minden naptári hónapban eléri a **99,9%-ot**.

4. Kivételek

Az alábbiak nem minősülnek Leállásnak, és nem vehetők figyelembe a jelen SLA szerinti szolgáltatási jóváírás kiszámításakor:

- **Ütemezett karbantartás**, amelyről legalább 48 órával korábban e-mailben, az alkalmazáson keresztül vagy más, az ügyfelek értesítésére szolgáló észszerű csatornán tájékoztatást adtak
- **Sürgősségi karbantartás**, amely a biztonsági, integritási vagy szolgáltatásstabilitási kockázatok mérsékléséhez szükséges
- **Vis maior események**, amelyek a ProcessMind észszerű ellenőrzési körén kívül esnek, ideértve a természeti katasztrófákat, a kormányzati intézkedéseket, a széles körű internetkimaradásokat és a ProcessMindre nem jellemző, harmadik fél hálózatában bekövetkező hibákat

- **Az ügyfél által okozott problémák**, amelyek az ügyfél rendszereiből, egyéni konfigurációiból, internetkapcsolatából vagy a ProcessMind által nem kezelt, harmadik féltől származó integrációkból erednek
- **Felfüggesztések vagy korlátozások**, amelyeket az Ügyfélszerződés megenged, vagy amelyeket jogszabály ír elő
- **Ingyenes, béta-, előzetes, kísérleti vagy általános rendelkezésre állás előtti (pre-GA) funkciók**

5. Szolgáltatási jóváírások

Ha a ProcessMind valamely naptári hónapban nem teljesíti a Havi üzemidő-százalékra vonatkozó vállalását, az Ügyfél az érintett Szolgáltatás tekintetében az alábbi szolgáltatási jóváírásokra lehet jogosult:

Havi üzemidő-százalék	Szolgáltatási jóváírás
99,9%-nál kevesebb, de legalább 99,0%	A Havi előfizetési díj 10%-a
99,0%-nál kevesebb, de legalább 95,0%	A Havi előfizetési díj 25%-a
95,0%-nál kevesebb	A Havi előfizetési díj 50%-a

A szolgáltatási jóváírások:

- kizárólag jövőbeli számlákra vagy előfizetés-megújításokra használhatók fel, és készpénzben nem téríthetők vissza
- a ProcessMind jelen SLA szerinti rendelkezésre állási vállalásának nem teljesítése esetén az Ügyfél egyetlen és kizárólagos jogorvoslati lehetőségét jelentik
- az érintett Szolgáltatás adott hónapra vonatkozó Havi előfizetési díjának 50%-át nem haladhatják meg
- nem biztosíthatók, ha az igény benyújtásakor az Ügyfél lényeges fizetési késedelemben van

6. Szolgáltatási jóváírás iránti igények

A szolgáltatási jóváírásokat ellenőrzött igény alapján írják jóvá. Ha a ProcessMind megfigyelési adatai azt mutatják, hogy valamely naptári

hónapban nem teljesült a Havi üzemidő-százalékra vonatkozó vállalás, az Ügyfél az alkalmazandó szolgáltatási jóváírást a support@processmind.com címre küldött írásbeli kérelemmel igényelheti az SLA-esemény bekövetkezésének naptári hónapját követő 30 napon belül. Az Ügyfél akkor is benyújthat igényt, ha úgy véli, hogy Leállás történt, ideértve azokat az eseteket is, amikor a Leállás nem tükröződik a megfigyelési adatokban. Az igénynek tartalmaznia kell:

- a tárgymezőben az „SLA Claim” kifejezést
- az igényelt Leállás dátumát és hozzávetőleges időpontját
- a Szolgáltatásra gyakorolt, észlelt hatás leírását
- észszerűen elvárható alátámasztó információkat, például hibajegyszámokat, képernyőképeket vagy felhasználói jelentéseket

A ProcessMind megvizsgálja az igényt, és jóváhagyás esetén az észszerűen megvalósítható legrövidebb időn belül, a következő számlázási ciklusban jóváírja az alkalmazandó szolgáltatási jóváírást.

7. Az incidensek súlyossága és a válaszidő-célok

A ProcessMind az éles környezetben bekövetkező incidenseket az alábbiak szerint sorolja be:

Súlyosság	Leírás	Célzott kezdeti válaszidő
Kritikus	Az éles Szolgáltatás valamennyi felhasználó számára elérhetetlen, vagy egy biztonsági incidens, illetve súlyos hiba a fő munkafolyamatok teljes leállását okozza	2 órán belül, a hét minden napján, napi 24 órában
Magas	A fő funkciók több ügyfél esetében lényegesen romlanak, de a Szolgáltatás részben továbbra is elérhető	4 munkaórán belül

Súlyosság	Leírás	Célzott kezdeti válaszidő
Közepes	Egy funkció nem működik megfelelően, és lehet, hogy van kerülő megoldás, vagy a hatás egyetlen ügyfélkörnyezetre korlátozódik	1 munkanapon belül
Alacsony	Kis hatású hibák, esztétikai problémák, kérdések vagy fejlesztési kérelmek	2 munkanapon belül

A jelen SLA szerinti munkaidő hétfőtől péntekig, közép-európai idő szerint 09:00 és 18:00 óra között van, a hollandiai munkaszüneti napok kivételével.

A válaszidő azt az időt jelenti, amely alatt a ProcessMind visszaigazolja az értesítés kézhezvételét és megkezdzi az előzetes vizsgálatot. Ez nem jelent vállalást az incidens megoldására. A ProcessMind a Kritikus incidensek kezelésére a vezető mérnöki csapat tagjaiból álló, napi 24 órában és a hét minden napján elérhető ügyeleti rendszert tart fenn, és az incidens megoldásáig vagy kerülő megoldás bevezetéséig folytatja a reagálást; a tényleges megoldás azonban a ProcessMind ellenőrzési körén kívül eső tényezőktől is függhet, ideértve valamely harmadik fél szolgáltató, például az AWS intézkedéseit.

8. Támogatási csatornák, nyitvatartás és eskaláció

Az ügyfelek az alkalmazáson belüli támogatási csatornákon vagy a support@processmind.com e-mail-címen vehetik fel a kapcsolatot a ProcessMinddal. Kérjük, adja meg a probléma egyértelmű leírását, az érintett környezetet, az észlelt hatást, valamint a releváns képernyőképeket vagy hibaüzeneteket.

Az éles szolgáltatáskimaradások kezelése elsőbbséget élvez az általános tájékoztatáskérésekkel és funkciójavaslatokkal szemben, az éles szolgáltatás rendelkezésre állásával kapcsolatos problémákra vonatkozó incidenskezelési célokat pedig a 7. szakasz határozza meg. Minden egyéb kérelem esetében a ProcessMind az alábbi kezdeti válaszidőket tűzi ki célul:

Kérelem típusa	Célzott kezdeti válaszidő
Általános termékkel kapcsolatos kérdés vagy nem sürgős támogatási kérelem	2 munkanapon belül
Funkcióigénylés vagy termékkel kapcsolatos visszajelzés	5 munkanapon belül
Számlázással vagy fiókadminisztrációval kapcsolatos kérelem	2 munkanapon belül

Ezek a visszaigazolásra és előzetes vizsgálatra vonatkozó célzott válaszidők, nem pedig a megoldás garantált határidejei.

A szokásos támogatás hétfőtől péntekig, közép-európai idő szerint 09:00 és 18:00 óra között érhető el, a hollandiai munkaszüneti napok kivételével; az éles környezetben bekövetkező Kritikus incidensekre a 7. szakasz szerint napi 24 órában, a hét minden napján kiterjed a támogatás. A támogatás a szokásos bejelentésfogadást és előzetes vizsgálatot foglalja magában, és nem keletkeztet külön jótállást, szolgáltatási jóváírást vagy szerződéses jogorvoslatot. Az ingyenes, próba-, béta-, előzetes és kísérleti szolgáltatásokhoz korlátozott támogatás járhat, vagy egyáltalán nem járhat támogatás. A termékre vonatkozó javaslatok és fejlesztési kérelmek ugyanezen a csatornákon nyújthatók be, a ProcessMind azonban nem köteles megvalósítani egyetlen kért funkciót vagy ütemtervi elemet sem.

9. Incidensekkel kapcsolatos tájékoztatás

Kritikus és Magas súlyosságú incidensek esetén a ProcessMind kereskedelmileg észszerű erőfeszítéseket tesz arra, hogy az incidens bejelentését a célzott válaszidőn belül visszaigazolja, az incidens fennállása alatt rendszeres tájékoztatást adjon, az állapotot közlétegye a processmind.com/status oldalon, valamint a megoldást követően összefoglalót adjon a Kritikus incidensekről. Részletekért tekintse meg a

[Katasztrófa utáni helyreállítás, üzletmenet-folytonosság és incidenskezelés](#) című összefoglalót.

10. Ütemezett karbantartás és folyamatos frissítések

A ProcessMind végezhet ütemezett karbantartást, és folyamatosan telepít fejlesztéseket, hibajavításokat és új funkciókat. Az elérhetőséget esetlegesen érintő tervezett karbantartásról lehetőség szerint legalább 48 órával korábban tájékoztatást ad. A Szolgáltatás rendelkezésre állását lényegesen nem befolyásoló, fennakadást nem okozó frissítések nem minősülnek Ütemezett karbantartásnak vagy Leállásnak.

11. Biztonsági mentések és katasztrófa utáni helyreállítás

Ha a ProcessMind által ellenőrzött infrastruktúra hibája adatvesztést okoz, a ProcessMind kereskedelmileg észszerű erőfeszítéseket tesz az érintett adatok legutóbbi rendelkezésre álló biztonsági mentésből történő helyreállítására. A biztonsági mentési és helyreállítási intézkedéseket a [Katasztrófa utáni helyreállítás, üzletmenet-folytonosság és incidenskezelés](#) című összefoglaló, valamint a [Biztonsági intézkedések](#) ismerteti. A jelen SLA nem határoz meg külön helyreállítási időcél, helyreállítási pontcél vagy adatok tartósságára vonatkozó jótállást, kivéve, ha az alkalmazandó Megrendelés kifejezetten így rendelkezik.

12. Kapcsolat más megállapodásokkal

A jelen SLA az alkalmazandó Ügyfélszerződés vagy az előfizetésre irányadó egyéb feltételek részét képezi. A jelen SLA-ban kifejezetten meghatározott szolgáltatási jóváírások kivételével az irányadó megállapodásban foglalt valamennyi felelősségkorlátozás, jognyilatkozat, kizárás és jogorvoslat továbbra is alkalmazandó.

Ha a jelen SLA és az irányadó megállapodás között ellentmondás áll fenn, a jelen SLA kizárólag az itt meghatározott konkrét szolgáltatási szintre, támogatásra és szolgáltatási jóváírásokra vonatkozó vállalások tekintetében irányadó.

13. Az SLA módosítása

A ProcessMind időről időre módosíthatja a jelen SLA-t. A lényeges módosítások a jövőre nézve alkalmazandók, és azokról e-mailben, az alkalmazáson keresztül vagy más, az ügyfelek értesítésére szolgáló észszerű csatornán tájékoztatást ad. A dokumentum tetején feltüntetett hatálybalépési dátum a legutóbbi módosítás dátumát jelöli.