

Perjanjian Tingkat Layanan ProcessMind

Tanggal berlaku: 14 September 2026

1. Cakupan

Perjanjian Tingkat Layanan ini ("SLA") menetapkan komitmen ProcessMind terkait ketersediaan layanan, dukungan, dan respons insiden untuk langganan yang memenuhi syarat atas platform cloud ProcessMind yang tersedia di app.processmind.com ("Layanan").

Komitmen ketersediaan, kredit layanan, dan respons insiden dalam Bagian 3–7 dan 9–13 hanya berlaku untuk Layanan produksi yang digunakan berdasarkan langganan berbayar, kecuali jika Pesanan atau ketentuan langganan yang berlaku menyatakan lain, dan tidak berlaku untuk layanan atau fitur gratis, uji coba, beta, pratinjau, akses awal, eksperimental, atau layanan atau fitur lain yang belum tersedia secara umum. Bagian 8 (Dukungan) berlaku untuk semua pelanggan.

2. Definisi

Untuk keperluan SLA ini:

- **"Persentase Waktu Aktif Bulanan"** berarti jumlah total menit dalam satu bulan kalender, dikurangi Menit Waktu Henti pada bulan tersebut, dibagi dengan jumlah total menit dalam bulan tersebut, yang dinyatakan sebagai persentase.
- **"Waktu Henti"** berarti periode sekurang-kurangnya lima menit berturut-turut selama Layanan produksi secara material tidak tersedia bagi semua pengguna, atau secara material tidak tersedia bagi sebagian besar pengguna, akibat kegagalan pada sistem yang dikendalikan ProcessMind.
- **"Menit Waktu Henti"** berarti jumlah total menit penuh Waktu Henti dalam satu bulan kalender.
- **"Biaya Langganan Bulanan"** berarti biaya berulang yang benar-benar dibayarkan untuk Layanan produksi yang berdampak untuk

bulan kalender saat peristiwa SLA terjadi, tidak termasuk biaya satu kali, biaya implementasi, pajak, dan biaya pihak ketiga.

ProcessMind mengukur waktu aktif menggunakan pemantauan sintetis otomatis terhadap Layanan produksi kira-kira sekali per menit. Waktu Henti ditentukan berdasarkan kegagalan pemantauan yang terjadi secara berturut-turut; informasi lebih lanjut dipublikasikan di halaman status. ProcessMind memublikasikan status layanan terkini dan data waktu aktif historis di processmind.com/status.

Persentase Waktu Aktif Bulanan = ((Total Menit dalam Bulan - Menit Waktu Henti) / Total Menit dalam Bulan) × 100

3. Komitmen Ketersediaan

ProcessMind berkomitmen untuk mencapai **Persentase Waktu Aktif Bulanan sebesar 99.9%** untuk Layanan produksi selama setiap bulan kalender.

4. Pengecualian

Hal-hal berikut dikecualikan dari Waktu Henti dan penghitungan kredit layanan apa pun berdasarkan SLA ini:

- **Pemeliharaan terjadwal** yang diberitahukan sekurang-kurangnya 48 jam sebelumnya melalui email, aplikasi, atau saluran pemberitahuan pelanggan lain yang wajar
- **Pemeliharaan darurat** yang diperlukan untuk mengurangi risiko keamanan, integritas, atau stabilitas layanan
- **Peristiwa kahar** di luar kendali wajar ProcessMind, termasuk bencana alam, tindakan pemerintah, kegagalan internet yang meluas, dan kegagalan jaringan pihak ketiga yang tidak secara khusus terkait dengan ProcessMind
- **Masalah yang disebabkan pelanggan** akibat sistem pelanggan, konfigurasi khusus, konektivitas internet, atau integrasi pihak ketiga yang tidak dikelola oleh ProcessMind

- **Penangguhan atau pembatasan** yang diizinkan berdasarkan Perjanjian Pelanggan atau diwajibkan oleh hukum
- **Fungsi gratis, beta, pratinjau, eksperimental, atau pra-GA**

5. Kredit Layanan

Jika ProcessMind tidak memenuhi komitmen Persentase Waktu Aktif Bulanan dalam suatu bulan kalender, Pelanggan mungkin berhak atas kredit layanan berikut untuk Layanan yang terdampak:

Persentase Waktu Aktif Bulanan	Kredit Layanan
Kurang dari 99.9% tetapi sama dengan atau lebih besar dari 99.0%	10% dari Biaya Langganan Bulanan
Kurang dari 99.0% tetapi sama dengan atau lebih besar dari 95.0%	25% dari Biaya Langganan Bulanan
Kurang dari 95.0%	50% dari Biaya Langganan Bulanan

Kredit layanan:

- hanya berlaku untuk faktur mendatang atau perpanjangan langganan dan tidak dapat dikembalikan dalam bentuk uang
- merupakan satu-satunya upaya hukum eksklusif Pelanggan atas kegagalan ProcessMind memenuhi komitmen ketersediaan dalam SLA ini
- tidak boleh melebihi 50% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Layanan yang terdampak pada bulan terkait
- tidak akan diberikan jika Pelanggan mengalami kelalaian pembayaran material pada saat klaim diajukan

6. Klaim Kredit Layanan

Kredit layanan diberikan setelah klaim diverifikasi. Jika data pemantauan ProcessMind menunjukkan bahwa komitmen Persentase Waktu Aktif Bulanan tidak terpenuhi untuk suatu bulan kalender, Pelanggan

dapat meminta kredit layanan yang berlaku dengan mengirimkan email ke support@processmind.com dalam waktu 30 hari setelah berakhirnya bulan kalender saat peristiwa SLA terjadi. Pelanggan juga dapat mengajukan klaim jika meyakini bahwa Waktu Henti terjadi, termasuk Waktu Henti yang tidak tercermin dalam data pemantauan. Klaim harus mencakup:

- kata-kata "Klaim SLA" pada baris subjek
- tanggal dan perkiraan waktu terjadinya Waktu Henti yang diklaim
- uraian dampak yang diamati terhadap Layanan
- informasi pendukung yang wajar, seperti nomor tiket, tangkapan layar, atau laporan pengguna

ProcessMind akan meninjau klaim dan, jika disetujui, menerapkan kredit layanan yang berlaku dalam siklus penagihan berikutnya yang secara wajar dapat dilakukan.

7. Tingkat Keparahan Insiden dan Target Respons

ProcessMind mengklasifikasikan insiden produksi sebagai berikut:

Tingkat Keparahan	Deskripsi	Target Waktu Respons Awal
Kritis	Layanan produksi tidak tersedia bagi semua pengguna, atau insiden keamanan atau cacat besar menyebabkan terhentinya seluruh alur kerja inti	Dalam 2 jam, 24x7
Tinggi	Fungsi inti mengalami penurunan material bagi beberapa pelanggan, tetapi Layanan tetap tersedia sebagian	Dalam 4 jam kerja

Tingkat Keparahan	Deskripsi	Target Waktu Respons Awal
Sedang	Suatu fitur terganggu dan mungkin tersedia solusi sementara, atau dampaknya terbatas pada satu lingkungan pelanggan	Dalam 1 hari kerja
Rendah	Cacat berdampak rendah, masalah kosmetik, pertanyaan, atau permintaan peningkatan	Dalam 2 hari kerja

Jam kerja untuk SLA ini adalah Senin sampai Jumat, pukul 09.00 hingga 18.00 Waktu Eropa Tengah, tidak termasuk hari libur nasional di Belanda.

Waktu respons mengacu pada waktu yang diperlukan ProcessMind untuk mengakui penerimaan dan memulai triase. Waktu tersebut bukan komitmen penyelesaian. ProcessMind menjalankan giliran siaga 24x7 yang dikelola oleh tim rekayasa seniornya untuk insiden Kritis, dan akan melanjutkan upaya respons hingga insiden terselesaikan atau solusi sementara tersedia; namun, penyelesaian aktual mungkin bergantung pada faktor di luar kendali ProcessMind, termasuk tindakan penyedia pihak ketiga seperti AWS.

8. Saluran Dukungan, Jam Layanan, dan Eskalasi

Pelanggan dapat menghubungi ProcessMind melalui saluran dukungan dalam aplikasi atau melalui email di support@processmind.com. Harap sertakan uraian masalah yang jelas, lingkungan yang terdampak, dampak yang diamati, serta tangkapan layar atau pesan kesalahan yang relevan.

Gangguan layanan produksi ditangani sebelum permintaan panduan umum atau saran fitur, dan target respons insiden untuk masalah ketersediaan produksi diatur oleh Bagian 7. Untuk semua permintaan lainnya, ProcessMind menargetkan waktu respons awal berikut:

Jenis permintaan	Target waktu respons awal
Pertanyaan umum tentang produk atau permintaan dukungan yang tidak mendesak	Dalam 2 hari kerja
Permintaan fitur atau masukan produk	Dalam 5 hari kerja
Permintaan penagihan atau administrasi akun	Dalam 2 hari kerja

Waktu tersebut merupakan target waktu untuk mengakui penerimaan dan melakukan triase, bukan waktu penyelesaian yang dijamin.

Dukungan standar tersedia Senin sampai Jumat, pukul 09.00 hingga 18.00 Waktu Eropa Tengah, tidak termasuk hari libur nasional di Belanda; insiden produksi Kritis ditangani 24x7 berdasarkan Bagian 7. Dukungan mencakup penerimaan dan triase standar serta tidak menimbulkan jaminan, kredit layanan, atau upaya hukum kontraktual tersendiri. Layanan gratis, uji coba, beta, pratinjau, dan eksperimental mungkin menerima dukungan terbatas atau tidak menerima dukungan. Saran produk dan permintaan peningkatan dapat disampaikan melalui saluran yang sama, tetapi ProcessMind tidak berkewajiban untuk menerapkan fitur atau item peta jalan apa pun yang diminta.

9. Komunikasi Insiden

Untuk insiden Kritis dan Tinggi, ProcessMind akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk mengakui insiden dalam target waktu respons, memberikan pembaruan berkala selama insiden masih berlangsung, memublikasikan status di processmind.com/status, dan memberikan ringkasan pascainsiden untuk insiden Kritis setelah penyelesaian. Lihat ringkasan [Pemulihan Bencana, Kelangsungan Bisnis & Respons Insiden](#) untuk mengetahui detailnya.

10. Pemeliharaan Terjadwal dan Pembaruan Berkelanjutan

ProcessMind dapat melakukan pemeliharaan terjadwal dan terus menerapkan peningkatan, perbaikan bug, serta fitur baru. Pemeliharaan

terencana yang dapat memengaruhi ketersediaan akan diberitahukan sekurang-kurangnya 48 jam sebelumnya jika hal tersebut secara wajar dapat dilakukan. Pembaruan yang tidak mengganggu dan tidak secara material memengaruhi ketersediaan Layanan tidak dihitung sebagai Pemeliharaan Terjadwal atau Waktu Henti.

11. Pencadangan dan Pemulihan Bencana

Jika terjadi kehilangan data yang disebabkan oleh kegagalan dalam infrastruktur yang dikendalikan ProcessMind, ProcessMind akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk memulihkan data yang terdampak dari cadangan terbaru yang tersedia. Pengaturan pencadangan dan pemulihan dijelaskan dalam ringkasan [Pemulihan Bencana, Kelangsungan Bisnis & Respons Insiden](#) dan [Langkah-Langkah Keamanan](#). SLA ini tidak menetapkan sasaran waktu pemulihan, sasaran titik pemulihan, atau jaminan ketahanan data tersendiri, kecuali jika secara tegas dinyatakan dalam Pesanan yang berlaku.

12. Hubungan dengan Perjanjian Lain

SLA ini merupakan bagian dari Perjanjian Pelanggan yang berlaku atau ketentuan langganan lain yang mengatur. Kecuali untuk kredit layanan yang secara tegas dijelaskan dalam SLA ini, semua pembatasan tanggung jawab, penafian, pengecualian, dan upaya hukum dalam perjanjian yang mengatur tetap berlaku.

Jika terdapat pertentangan antara SLA ini dan perjanjian yang mengatur, SLA ini hanya berlaku terkait komitmen tingkat layanan, dukungan, dan kredit layanan tertentu yang dijelaskan di sini.

13. Perubahan terhadap SLA Ini

ProcessMind dapat memperbarui SLA ini dari waktu ke waktu. Perubahan material akan berlaku secara prospektif dan akan diberitahukan melalui email, aplikasi, atau saluran pemberitahuan pelanggan lain yang wajar. Tanggal berlaku di bagian atas dokumen ini menunjukkan tanggal pembaruan terakhir.