

ProcessMindサービスレベル契約

発効日：2026年9月14日

1. 適用範囲

本サービスレベル契約（「SLA」）は、app.processmind.comで提供される ProcessMindクラウドプラットフォーム（「本サービス」）の対象サブスクリプションについて、ProcessMindのサービス可用性、サポートおよびインシデント対応に関するコミットメントを定めるものです。

第3条から第7条および第9条から第13条に定める可用性、サービスクレジットおよびインシデント対応に関するコミットメントは、該当する注文書またはサブスクリプション条件に別段の定めがない限り、有料サブスクリプションで利用される本番環境の本サービスにのみ適用され、無料、試用、ベータ、プレビュー、アーリーアクセス、実験的その他一般提供されていないサービスまたは機能には適用されません。第8条（サポート）はすべての顧客に適用されます。

2. 定義

本SLAにおいて、以下の用語は次の意味を有します。

- **「月間稼働率」**とは、暦月の総分数から当該月のダウンタイム分数を差し引き、当該月の総分数で除したものを、パーセンテージで表したものをいいます。
- **「ダウンタイム」**とは、ProcessMindが管理するシステムの障害により、本番環境の本サービスがすべてのユーザーに対して、またはユーザーの相当部分に対して、実質的に利用不能となる5分以上連続する期間をいいます。
- **「ダウンタイム分数」**とは、暦月におけるダウンタイムの合計整数分数をいいます。
- **「月額サブスクリプション料金」**とは、SLA事象が発生した暦月について、影響を受けた本番環境の本サービスに実際に支払われた継続料金をいい、一時料金、導入料金、税金および第三者料金を除きます。

ProcessMindは、約1分ごとに本番環境の本サービスに対して自動化された合成監視を行い、稼働時間を測定します。ダウンタイムは、連続する監視失敗に基づいて判

定されます。詳細はステータスページで公開します。ProcessMindは、現在のサービス状況および過去の稼働時間データをprocessmind.com/statusで公開します。

$$\text{月間稼働率} = ((\text{月間総分数} - \text{ダウンタイム分数}) / \text{月間総分数}) \times 100$$

3. 可用性に関するコミットメント

ProcessMindは、各暦月について、本番環境の本サービスの**月間稼働率を99.9%**とすることをコミットします。

4. 除外事項

以下は、本SLAに基づくダウンタイムおよびサービスクレジットの計算から除外されます。

- **予定メンテナンス**メール、アプリケーションまたはその他の合理的な顧客通知チャンネルを通じて、少なくとも48時間前に通知されたもの
- **緊急メンテナンス**セキュリティ、完全性またはサービスの安定性に関するリスクを軽減するために必要なもの
- **不可抗力事由**自然災害、政府の行為、広範なインターネット障害およびProcessMindに固有でない第三者ネットワークの障害を含む、ProcessMindの合理的な支配を超えるもの
- **顧客に起因する問題**顧客のシステム、カスタム設定、インターネット接続またはProcessMindが管理していない第三者統合に起因するもの
- **停止または制限**顧客契約に基づき許可されるもの、または法律により要求されるもの
- **無料、ベータ、プレビュー、実験的またはpre-GAの機能**

5. サービスクレジット

ProcessMindが暦月において月間稼働率に関するコミットメントを満たさなかった場合、顧客は、影響を受けた本サービスについて、以下のサービスクレジットの対象となる場合があります。

月間稼働率	サービスクレジット
99.9%未満かつ99.0%以上	月額サブスクリプション料金の10%
99.0%未満かつ95.0%以上	月額サブスクリプション料金の25%

月間稼働率	サービスクレジット
95.0%未満	月額サブスクリプション料金の50%

サービスクレジットは、以下のとおりです。

- 将来の請求書またはサブスクリプション更新にのみ適用され、現金で返金されません
- 本SLAにおける可用性に関するコミットメントをProcessMindが満たさなかった場合の、顧客の唯一かつ排他的な救済手段です
- 該当月の影響を受けた本サービスに係る月額サブスクリプション料金の50%を超えません
- 請求の提出時点で顧客に重大な支払不履行がある場合は提供されません

6. サービスクレジットの請求

****サービスクレジットは、請求が確認された場合に適用されます。***ProcessMindの監視データにより、暦月について月間稼働率に関するコミットメントが満たされなかったことが示された場合、顧客は、SLA事象が発生した暦月の終了後30日以内にsupport@processmind.com宛てに書面で連絡することにより、該当するサービスクレジットを請求できます。顧客は、監視データに反映されていないダウンタイムを含め、ダウンタイムが発生したと考える場合にも請求を提出できます。請求には以下を含める必要があります。

- 件名欄の「SLA Claim」という文言
- 請求対象のダウンタイムの日付およびおおよその時刻
- 本サービスにおいて確認された影響の説明
- チケット番号、スクリーンショットまたはユーザー報告などの合理的な裏付け情報

ProcessMindは請求を審査し、承認した場合、合理的に可能な限り早い次の請求サイクルにおいて、該当するサービスクレジットを適用します。

7. インシデントの重大度および対応目標

ProcessMindは、本番環境のインシデントを以下のとおり分類します。

重大度	説明	初回応答時間の目標
重大	Production Serviceがすべてのユーザーに利用できない場合、またはセキュリティインシデントもしくは重大な欠陥により、主要なワークフローが完全に停止した場合	24時間365日、2時間以内
高	複数のお客様に対して主要な機能が大幅に低下しているものの、Serviceが部分的に利用可能な場合	4営業時間以内
中	機能に障害があり、回避策が存在する可能性がある場合、または影響が1つのお客様環境に限定される場合	1営業日以内
低	影響の小さい欠陥、外観上の問題、質問、または機能改善の要望	2営業日以内

本SLAにおける営業時間は、オランダの祝日を除く月曜日から金曜日の中央ヨーロッパ時間09:00から18:00までです。

応答時間とは、ProcessMindが受領を確認し、トリアージを開始するまでの時間をいいます。解決に関するコミットメントではありません。ProcessMindは、Critical インシデントについて、上級エンジニアリングチームが担当する24時間365日のオンコール体制を維持し、インシデントが解決されるか回避策が導入されるまで対応を継続します。ただし、実際の解決は、AWSなどの第三者プロバイダーによる対応を含め、ProcessMindの支配を超える要因に左右される場合があります。

8. サポートチャネル、時間およびエスカレーション

顧客は、アプリケーション内のサポートチャネルまたは support@processmind.com 宛てのメールでProcessMindに連絡できます。問題、影響を受けた環境、確認された影響ならびに関連するスクリーンショットまたはエラーメッセージについて、明確な説明を含めてください。

本番サービスの中断は、一般的な案内の依頼または機能提案に優先して処理され、本番環境の可用性に関する問題のインシデント対応目標は第7条に準拠します。その他すべての依頼について、ProcessMindは以下の初回応答時間を目標とします。

依頼の種類	初回応答時間の目標
一般的な製品に関する質問または緊急でないサポート依頼	2営業日以内
機能要望または製品フィードバック	5営業日以内
請求またはアカウント管理に関する依頼	2営業日以内

これらは受領確認およびトリアージに関する応答時間の目標であり、解決時間を保証するものではありません。

標準サポートは、オランダの祝日を除く月曜日から金曜日の中央ヨーロッパ時間 09:00から18:00まで提供されます。Criticalの本番インシデントについては、第7条に基づき24時間365日対応します。サポートは標準的な受付およびトリアージを対象とし、別個の保証、サービスクレジットまたは契約上の救済手段を生じさせません。無料、試用、ベータ、プレビューおよび実験的サービスについては、サポートが限定的または提供されない場合があります。製品提案および機能改善の要望は同じチャネルを通じて提出できますが、ProcessMindは、要望された機能またはロードマップ項目を実装する義務を負いません。

9. インシデントコミュニケーション

CriticalおよびHighのインシデントについて、ProcessMindは、商業上合理的な努力により、目標応答時間内にインシデントの受領を確認し、インシデントが継続している間は定期的に更新情報を提供し、processmind.com/statusで状況を公開し、解決後にCriticalインシデントのインシデント後概要を提供します。詳細については、[Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#)の概要をご覧ください。

10. 予定メンテナンスおよび継続的な更新

ProcessMindは、予定メンテナンスを実施し、改善、バグ修正および新機能を継続的にデプロイすることがあります。可用性に影響を及ぼす可能性のある計画メンテナンスについては、合理的に実行可能な場合、少なくとも48時間前に通知します。本サービスの可用性に実質的な影響を及ぼさない中断を伴わない更新は、予定メンテナンスまたはダウンタイムに該当しません。

11. バックアップおよび災害復旧

ProcessMindが管理するインフラストラクチャ内の障害によりデータ損失が発生した場合、ProcessMindは、利用可能な直近のバックアップから影響を受けたデータを復元するため、商業上合理的な努力を行います。バックアップおよび復旧の取り決めについては、[Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#)の概要および[Security Measures](#)に記載されています。本SLAは、該当する注文書に明示的に定められていない限り、別個の復旧時間目標、復旧時点目標またはデータ耐久性保証を設定するものではありません。

12. 他の契約との関係

本SLAは、該当する顧客契約またはその他の適用されるサブスクリプション条件の一部を構成します。本SLAに明示的に記載されたサービスクレジットを除き、適用される契約におけるすべての責任制限、免責、除外および救済手段は引き続き適用されます。

本SLAと適用される契約との間に矛盾がある場合、本SLAは、ここに記載する特定のサービスレベル、サポートおよびサービスクレジットに関してのみ優先します。

13. 本SLAの変更

ProcessMindは、本SLAを随時更新することがあります。重要な変更は将来に向かって適用され、メール、アプリケーションまたはその他の合理的な顧客通知チャネルを通じて通知されます。本書冒頭の発効日は、直近の更新日を示します。