

ProcessMind 서비스 수준 계약

발효일: 2026년 9월 14일

1. 적용 범위

본 서비스 수준 계약("SLA")은 app.processmind.com에서 제공되는 ProcessMind 클라우드 플랫폼("서비스")의 적격 구독에 대해 ProcessMind의 서비스 가용성, 지원 및 사고 대응 약정을 규정합니다.

제37조 및 제913조의 가용성, 서비스 크레딧 및 사고 대응 약정은 해당 주문서 또는 구독 약관에 달리 명시되지 않는 한 유료 구독으로 이용하는 프로덕션 서비스에만 적용되며, 무료, 평가판, 베타, 프리뷰, 얼리 액세스, 실험용 또는 그 밖에 일반적으로 제공되지 않는 서비스나 기능에는 적용되지 않습니다. 제8조(지원)는 모든 고객에게 적용됩니다.

2. 정의

본 SLA의 목적상:

- *****월간 가동률*****이란 한 달의 총 분에서 해당 월의 중단 분을 뺀 값을 해당 월의 총 분으로 나눈 백분율을 의미합니다.
- *****중단*****이란 ProcessMind가 통제하는 시스템의 장애로 인해 프로덕션 서비스를 모든 사용자 또는 상당수 사용자에게 실질적으로 제공할 수 없는 상태가 5분 이상 연속되는 기간을 의미합니다.
- *****중단 분*****이란 한 달 동안 발생한 중단의 전체 분 수를 의미합니다.
- *****월간 구독료*****란 SLA 사건이 발생한 달에 영향을 받은 프로덕션 서비스에 대해 실제로 지급한 반복 요금을 의미하며, 일회성 요금, 구현 요금, 세금 및 제3자 요금은 제외합니다.

ProcessMind는 대략 1분마다 프로덕션 서비스를 대상으로 자동화된 합성 모니터링을 수행하여 가동 시간을 측정합니다. 중단은 연속된 모니터링 실패를 기준으로 판단하며, 자세한 내용은 상태 페이지에 게시됩니다. ProcessMind는 processmind.com/status에서 현재 서비스 상태와 과거 가동 시간 데이터를 게시합니다.

월간 가동률 = ((해당 월의 총 분 - 중단 분) / 해당 월의 총 분) × 100

3. 가용성 약정

ProcessMind는 매월 프로덕션 서비스의 **월간 가동률을 99.9%**로 유지할 것을 약정합니다.

4. 제외 사항

다음 사항은 중단 및 본 SLA에 따른 서비스 크레딧 산정에서 제외됩니다:

- **예정된 유지보수**는 이메일, 애플리케이션 또는 그 밖의 합리적인 고객 통지 채널을 통해 최소 48시간 전에 통지된 경우
- **긴급 유지보수**는 보안, 무결성 또는 서비스 안정성 위험을 완화하기 위해 필요한 경우
- **불가항력 사건**은 자연재해, 정부의 조치, 광범위한 인터넷 장애 및 ProcessMind에 국한되지 않는 제3자 네트워크 장애를 포함하여 ProcessMind의 합리적인 통제를 벗어난 경우
- **고객으로 인해 발생한 문제**는 ProcessMind가 관리하지 않는 고객 시스템, 사용자 지정 구성, 인터넷 연결 또는 제3자 통합으로 인해 발생한 경우
- **정지 또는 제한**은 고객 계약에 따라 허용되거나 법률상 요구되는 경우
- **무료, 베타, 프리뷰, 실험용 또는 GA 이전 기능**

5. 서비스 크레딧

ProcessMind가 한 달 동안 월간 가동률 약정을 충족하지 못한 경우, 고객은 영향을 받은 서비스에 대해 다음 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다:

월간 가동률	서비스 크레딧
99.9% 미만 99.0% 이상	월간 구독료의 10%
99.0% 미만 95.0% 이상	월간 구독료의 25%
95.0% 미만	월간 구독료의 50%

서비스 크레딧은 다음과 같습니다:

- 향후 청구서 또는 구독 갱신에만 적용되며 현금으로 환급되지 않습니다
- 본 SLA의 가용성 약정을 ProcessMind가 충족하지 못한 경우 고객이 이용할 수 있는 유일하고 배타적인 구제수단입니다
- 해당 월에 영향을 받은 서비스의 월간 구독료 50%를 초과할 수 없습니다

- 청구를 제출한 시점에 고객이 중대한 지급 불이행 상태인 경우 제공되지 않습니다

6. 서비스 크레딧 청구

서비스 크레딧은 청구가 확인된 경우 적용됩니다. ProcessMind의 모니터링 데이터에 따르면 한 달 동안 월간 가동률 약정이 충족되지 않은 경우, 고객은 SLA 사건이 발생한 달의 종료 후 30일 이내에 support@processmind.com으로 서면 요청하여 해당 서비스 크레딧을 청구할 수 있습니다. 고객은 모니터링 데이터에 반영되지 않은 중단을 포함하여 중단이 발생했다고 판단하는 경우에도 청구를 제출할 수 있습니다. 청구에는 다음 사항이 포함되어야 합니다:

- 제목란에 “SLA Claim”이라는 문구
- 청구 대상 중단이 발생한 날짜 및 대략적인 시간
- 서비스에 미친 영향에 대한 설명
- 티켓 번호, 스크린샷 또는 사용자 보고서 등 합리적인 뒷받침 정보

ProcessMind는 청구를 검토하고 승인하는 경우 합리적으로 가능한 다음 청구 주기 내에 해당 서비스 크레딧을 적용합니다.

7. 사고 심각도 및 대응 목표

ProcessMind는 프로덕션 사고를 다음과 같이 분류합니다:

심각도	설명	최초 대응 목표 시간
치명적	프로덕션 서비스를 모든 사용자에게 제공할 수 없거나, 보안 사고 또는 중대한 결함으로 핵심 워크플로가 완전히 중단된 경우	24시간 연중무휴, 2시간 이내
높음	여러 고객에게 핵심 기능이 실질적으로 저하되었으나 서비스는 부분적으로 이용 가능한 경우	영업일 기준 4시간 이내
보통	기능에 장애가 있고 대체 방법이 있을 수 있거나, 영향이 단일 고객 환경에 한정된 경우	영업일 기준 1일 이내
낮음	영향이 적은 결함, 외관상 문제, 질문 또는 개선 요청	영업일 기준 2일 이내

본 SLA에서 영업시간은 네덜란드의 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지 중앙유럽시간 09:00~18:00입니다.

대응 시간은 ProcessMind가 접수를 확인하고 분류를 시작하기까지의 시간을 의미하며, 해결 약정은 아닙니다. ProcessMind는 치명적 사고에 대응하기 위해 선임 엔지니어링 팀이 담당하는 24시간 연중무휴 대기 근무 체계를 운영하며, 사고가 해결되거나 대체 방법이 마련될 때까지 대응을 계속합니다. 다만 실제 해결은 AWS와 같은 제3자 제공업체의 조치를 포함하여 ProcessMind의 통제를 벗어난 요인에 따라 달라질 수 있습니다.

8. 지원 채널, 시간 및 에스컬레이션

고객은 애플리케이션 내 지원 채널 또는 support@processmind.com 이메일을 통해 ProcessMind에 문의할 수 있습니다. 문제에 대한 명확한 설명, 영향을 받은 환경, 관찰된 영향 및 관련 스크린샷이나 오류 메시지를 포함해 주시기 바랍니다.

프로덕션 서비스 중단은 일반적인 안내 요청이나 기능 제안보다 우선하여 처리되며, 프로덕션 가용성 문제에 대한 사고 대응 목표는 제7조의 적용을 받습니다. 그 밖의 모든 요청에 대해 ProcessMind는 다음 최초 대응 시간을 목표로 합니다:

요청 유형	최초 대응 목표 시간
일반 제품 문의 또는 긴급하지 않은 지원 요청	영업일 기준 2일 이내
기능 요청 또는 제품 피드백	영업일 기준 5일 이내
청구 또는 계정 관리 요청	영업일 기준 2일 이내

이는 접수 확인 및 분류를 위한 목표 대응 시간이며, 해결이 보장되는 시간은 아닙니다.

표준 지원은 네덜란드의 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지 중앙유럽시간 09:00~18:00에 제공되며, 치명적인 프로덕션 사고는 제7조에 따라 24시간 연중무휴로 대응합니다. 지원에는 표준 접수 및 분류가 포함되며 별도의 보증, 서비스 크레딧 또는 계약상 구제수단이 발생하지 않습니다. 무료, 평가판, 베타, 프리뷰 및 실험용 서비스에는 제한적인 지원만 제공되거나 지원이 제공되지 않을 수 있습니다. 제품 제안 및 개선 요청은 동일한 채널을 통해 제출할 수 있지만, ProcessMind는 요청된 기능이나 로드맵 항목을 구현할 의무가 없습니다.

9. 사고 관련 통지

치명적 및 심각도 높은 사고의 경우, ProcessMind는 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 목표 대응 시간 내에 사고 접수를 확인하고, 사고가 진행 중인 동안 정기적으로 업데이트를 제공하며, processmind.com/status에 상태를 게시하고, 해결 후 치명적 사고에 대한 사후 요약を提供합니다. 자세한 내용은 [재해 복구, 업무 연속성 및 사고 대응](#) 요약을 참조하세요.

10. 예정된 유지보수 및 지속적인 업데이트

ProcessMind는 예정된 유지보수를 수행할 수 있으며 개선 사항, 버그 수정 및 새 기능을 지속적으로 배포합니다. 가용성에 영향을 미칠 수 있는 계획된 유지보수는 합리적으로 가능한 경우 최소 48시간 전에 통지합니다. 서비스 가용성에 실질적인 영향을 미치지 않는 비중단 업데이트는 예정된 유지보수 또는 중단으로 간주되지 않습니다.

11. 백업 및 재해 복구

ProcessMind가 통제하는 인프라 내 장애로 데이터 손실이 발생한 경우, ProcessMind는 이용 가능한 가장 최근 백업에서 영향을 받은 데이터를 복구하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 백업 및 복구 방식은 [재해 복구, 업무 연속성 및 사고 대응](#) 요약과 [보안 조치](#)에 설명되어 있습니다. 해당 주문서에 명시적으로 규정되지 않는 한, 본 SLA는 별도의 복구 시간 목표, 복구 시점 목표 또는 데이터 내구성 보증을 설정하지 않습니다.

12. 다른 계약과의 관계

본 SLA는 해당 고객 계약 또는 그 밖의 적용되는 구독 약관의 일부를 구성합니다. 본 SLA에 명시적으로 규정된 서비스 크레딧을 제외하고, 적용되는 계약의 모든 책임 제한, 면책 조항, 제외 사항 및 구제수단은 계속 적용됩니다.

본 SLA와 적용되는 계약이 상충하는 경우, 본 SLA는 여기에 설명된 구체적인 서비스 수준, 지원 및 서비스 크레딧 약정에 한해서만 우선 적용됩니다.

13. 본 SLA의 변경

ProcessMind는 수시로 본 SLA를 업데이트할 수 있습니다. 중대한 변경 사항은 장래에 적용되며 이메일, 애플리케이션 또는 그 밖의 합리적인 고객 통지 채널을 통해 전달됩니다. 본 문서 상단의 발효일은 가장 최근 업데이트 날짜를 나타냅니다.