

Service Level Agreement van ProcessMind

Ingangsdatum: 14 september 2026

1. Reikwijdte

Deze Service Level Agreement ("SLA") beschrijft de toezeggingen van ProcessMind inzake servicebeschikbaarheid, ondersteuning en incidentrespons voor in aanmerking komende abonnementen op het ProcessMind-cloudplatform dat beschikbaar is via app.processmind.com (de "Service").

De toezeggingen inzake beschikbaarheid, servicecredits en incidentrespons in de secties 3–7 en 9–13 zijn uitsluitend van toepassing op de productie-Service die onder een betaald abonnement wordt gebruikt, tenzij de toepasselijke Order of abonnementsvoorwaarden anders bepalen, en zijn niet van toepassing op gratis, proef-, bèta-, preview-, early-access-, experimentele of andere services of functies die niet algemeen beschikbaar zijn. Sectie 8 (Ondersteuning) is van toepassing op alle klanten.

2. Definities

Voor de toepassing van deze SLA geldt het volgende:

- **"Maandelijks beschikbaarheidspercentage"** betekent het totale aantal minuten in een kalendermaand, verminderd met de Downtimeminuten in die maand, gedeeld door het totale aantal minuten in die maand, uitgedrukt als percentage.
- **"Downtime"** betekent een periode van ten minste vijf opeenvolgende minuten waarin de productie-Service wezenlijk niet beschikbaar is voor alle gebruikers, of wezenlijk niet beschikbaar is voor een aanzienlijk deel van de gebruikers, als gevolg van een storing in door ProcessMind beheerde systemen.
- **"Downtimeminuten"** betekent het totale aantal volledige minuten Downtime in een kalendermaand.

- **"Maandelijks abonnementskosten"** betekent de terugkerende vergoeding die daadwerkelijk is betaald voor de getroffen productie-Service voor de kalendermaand waarin de SLA-gebeurtenis plaatsvond, met uitsluiting van eenmalige vergoedingen, implementatiekosten, belastingen en kosten van derden.

ProcessMind meet de beschikbaarheid met geautomatiseerde synthetische monitoring van de productie-Service ongeveer eenmaal per minuut. Downtime wordt vastgesteld aan de hand van opeenvolgende monitoringstoringen; nadere informatie wordt op de statuspagina gepubliceerd. ProcessMind publiceert de actuele servicestatus en historische beschikbaarheidsgegevens op processmind.com/status.

Maandelijks beschikbaarheidspercentage = ((Totaal aantal minuten in de maand - Downtimeminuten) / Totaal aantal minuten in de maand) × 100

3. Beschikbaarheidstoezegging

ProcessMind verbindt zich ertoe gedurende elke kalendermaand een **maandelijks beschikbaarheidspercentage van 99,9%** voor de productie-Service te behalen.

4. Uitsluitingen

Het volgende wordt uitgesloten van Downtime en van elke berekening van servicecredits onder deze SLA:

- **Gepland onderhoud** dat ten minste 48 uur van tevoren via e-mail, de applicatie of een ander redelijk kennisgevingskanaal voor klanten is meegedeeld
- **Noodonderhoud** dat vereist is om risico's voor beveiliging, integriteit of servicestabiliteit te beperken
- **Overmacht** buiten de redelijke controle van ProcessMind, waaronder natuurrampen, overheidshandelingen, grootschalige

internetstoringen en storingen van netwerken van derden die niet specifiek zijn voor ProcessMind

- **Door de klant veroorzaakte problemen** die voortvloeien uit systemen van de klant, aangepaste configuraties, internetverbindingen of integraties van derden die niet door ProcessMind worden beheerd
- **Opschortingen of beperkingen** die zijn toegestaan onder de Klantovereenkomst of wettelijk vereist zijn
- **Gratis, bèta-, preview-, experimentele of pre-GA-functionaliteit**

5. Servicecredits

Als ProcessMind in een kalendermaand niet voldoet aan de toezegging inzake het maandelijkse beschikbaarheidspercentage, kan de Klant in aanmerking komen voor de volgende servicecredits voor de getroffen Service:

Maandelijks beschikbaarheidspercentage	Servicecredit
Lager dan 99,9% maar gelijk aan of hoger dan 99,0%	10% van de maandelijkse abonnementskosten
Lager dan 99,0% maar gelijk aan of hoger dan 95,0%	25% van de maandelijkse abonnementskosten
Lager dan 95,0%	50% van de maandelijkse abonnementskosten

Servicecredits:

- worden uitsluitend toegepast op toekomstige facturen of abonnementsverlengingen en zijn niet contant terugbetaalbaar
- zijn het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant voor het niet nakomen door ProcessMind van de beschikbaarheidstoezegging in deze SLA

- mogen niet meer bedragen dan 50% van de maandelijkse abonnementskosten voor de getroffen Service voor de toepasselijke maand
- worden niet verstrekt wanneer de Klant op het moment van indiening van de claim wezenlijk in betalingsverzuim is

6. Claims voor servicecredits

Servicecredits worden toegepast na een geverifieerde claim. Als uit de monitoringgegevens van ProcessMind blijkt dat in een kalendermaand niet aan de toezegging inzake het maandelijkse beschikbaarheidspercentage is voldaan, kan de Klant de toepasselijke servicecredit aanvragen door binnen 30 dagen na het einde van de kalendermaand waarin de SLA-gebeurtenis plaatsvond een e-mail te sturen naar support@processmind.com. De Klant kan ook een claim indienen als deze van mening is dat Downtime heeft plaatsgevonden, met inbegrip van Downtime die niet in de monitoringgegevens is weergegeven. Een claim moet het volgende bevatten:

- de woorden "SLA-claim" in de onderwerpregel
- de datums en geschatte tijdstippen van de geclaimde Downtime
- een beschrijving van de waargenomen impact op de Service
- redelijke ondersteunende informatie, zoals ticketnummers, schermafbeeldingen of gebruikersrapporten

ProcessMind beoordeelt de claim en past, indien goedgekeurd, de toepasselijke servicecredit toe binnen de eerstvolgende factureringscyclus waarin dit redelijkerwijs uitvoerbaar is.

7. Ernst van incidenten en reactiedoelen

ProcessMind classificeert productie-incidenten als volgt:

Ernst	Beschrijving	Beoogde initiële reactietijd
Kritiek	De productie-Service is niet beschikbaar voor alle gebruikers, of een beveiligingsincident of ernstige fout veroorzaakt een volledige stilstand van kernworkflows	Binnen 2 uur, 24x7
Hoog	Kernfunctionaliteit is wezenlijk verslechterd voor meerdere klanten, maar de Service blijft gedeeltelijk beschikbaar	Binnen 4 kantooruren
Gemiddeld	Een functie is beperkt en er kan een workaround bestaan, of de impact is beperkt tot één klantomgeving	Binnen 1 werkdag
Laag	Fouten met geringe impact, cosmetische problemen, vragen of verzoeken om verbeteringen	Binnen 2 werkdagen

De kantooruren voor deze SLA zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 18:00 uur Midden-Europese tijd, met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland.

Reactietijden verwijzen naar de tijd die ProcessMind nodig heeft om de ontvangst te bevestigen en met triage te beginnen. Het zijn geen toezeggingen over de oplossingstermijn. ProcessMind onderhoudt voor Kritieke incidenten een 24x7-bereikbaarheidsdienst die wordt bemand door het senior engineeringteam en zet de responsinspanningen voort totdat het incident is opgelost of een workaround beschikbaar is; de daadwerkelijke oplossing kan echter afhankelijk zijn van factoren buiten de controle van ProcessMind, waaronder actie door een externe provider zoals AWS.

8. Ondersteuningskanalen, openingstijden en escalatie

Klanten kunnen contact opnemen met ProcessMind via de ondersteuningskanalen in de applicatie of per e-mail via support@processmind.com. Vermeld een duidelijke beschrijving van het probleem, de getroffen omgeving, de waargenomen impact en relevante schermafbeeldingen of foutmeldingen.

Verstoringen van de productieservice worden behandeld vóór algemene verzoeken om begeleiding of functiesuggesties, en de reactiedoelen voor problemen met de productie-beschikbaarheid worden beheerst door sectie 7. Voor alle andere verzoeken streeft ProcessMind naar de volgende initiële reactietijden:

Type verzoek	Beoogde initiële reactietijd
Algemene productvraag of niet-urgent ondersteuningsverzoek	Binnen 2 werkdagen
Functieverzoek of productfeedback	Binnen 5 werkdagen
Verzoek inzake facturering of accountbeheer	Binnen 2 werkdagen

Dit zijn beoogde reactietijden voor ontvangstbevestiging en triage, geen gegarandeerde oplossingstermijnen.

Standaardondersteuning is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 18:00 uur Midden-Europese tijd, met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland; voor Kritieke productie-incidenten is 24x7-dekking beschikbaar op grond van sectie 7. Ondersteuning omvat standaard intake en triage en creëert geen afzonderlijke garanties, servicecredits of contractuele rechtsmiddelen. Gratis, proef-, bèta-, preview- en experimentele services kunnen beperkte of geen ondersteuning ontvangen. Productsuggesties en verzoeken om verbeteringen kunnen via dezelfde kanalen worden ingediend, maar

ProcessMind is niet verplicht een gevraagde functie of roadmap-item te implementeren.

9. Communicatie over incidenten

Voor Kritieke en Ernstige incidenten zal ProcessMind commercieel redelijke inspanningen leveren om het incident binnen de beoogde reactietijd te erkennen, periodieke updates te verstrekken zolang het actief is, de status te publiceren op processmind.com/status en na oplossing een samenvatting na het incident te verstrekken voor Kritieke incidenten. Zie de samenvatting [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) voor nadere informatie.

10. Gepland onderhoud en voortdurende updates

ProcessMind kan gepland onderhoud uitvoeren en implementeert voortdurend verbeteringen, bugfixes en nieuwe functies. Gepland onderhoud dat de beschikbaarheid kan beïnvloeden, wordt waar redelijkerwijs uitvoerbaar ten minste 48 uur van tevoren meegedeeld. Niet-verstorende updates die de beschikbaarheid van de Service niet wezenlijk beïnvloeden, gelden niet als Gepland onderhoud of Downtime.

11. Back-ups en herstel na calamiteiten

In geval van gegevensverlies veroorzaakt door een storing binnen de door ProcessMind beheerde infrastructuur zal ProcessMind commercieel redelijke inspanningen leveren om de getroffen gegevens te herstellen vanaf de meest recente beschikbare back-up. Regelingen voor back-up en herstel worden beschreven in de samenvatting [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) en de [Security Measures](#). Deze SLA creëert geen afzonderlijke doelstelling voor hersteltijd, doelstelling voor herstelpunt of garantie inzake gegevensduurzaamheid, tenzij dit uitdrukkelijk in de toepasselijke Order is vermeld.

12. Verhouding tot andere overeenkomsten

Deze SLA maakt deel uit van de toepasselijke Klantovereenkomst of andere toepasselijke abonnementsvoorwaarden. Met uitzondering van de in deze

SLA uitdrukkelijk beschreven servicecredits blijven alle beperkingen van aansprakelijkheid, disclaimers, uitsluitingen en rechtsmiddelen in de toepasselijke overeenkomst van kracht.

Als er een conflict bestaat tussen deze SLA en de toepasselijke overeenkomst, heeft deze SLA uitsluitend voorrang met betrekking tot het specifieke serviceniveau en de specifieke toezeggingen inzake ondersteuning en servicecredits die hierin zijn beschreven.

13. Wijzigingen in deze SLA

ProcessMind kan deze SLA van tijd tot tijd bijwerken. Materiële wijzigingen zijn prospectief van toepassing en worden meegedeeld via e-mail, de applicatie of een ander redelijk kennisgevingskanaal voor klanten. De ingangsdatum bovenaan dit document geeft de datum van de meest recente update weer.