

ProcessMind Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

Yürürlük tarihi: 14 Eylül 2026

1. Kapsam

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ("SLA"), app.processmind.com adresinde sunulan ProcessMind bulut platformuna ("Hizmet") ilişkin uygun abonelikler için ProcessMind'in hizmet kullanılabilirliği, destek ve olay müdahalesi taahhütlerini düzenler.

Bölüm 3–7 ve 9–13'teki kullanılabilirlik, hizmet kredisi ve olay müdahalesi taahhütleri, ilgili Sipariş veya abonelik koşullarında aksi belirtilmedikçe, yalnızca ücretli abonelik kapsamında kullanılan üretim Hizmeti için geçerlidir ve ücretsiz, deneme, beta, önizleme, erken erişim, deneysel veya genel kullanıma sunulmamış diğer hizmetler ya da özellikler için geçerli değildir. Bölüm 8 (Destek) tüm müşteriler için geçerlidir.

2. Tanımlar

Bu SLA'nın amaçları bakımından:

- **"Aylık Uptime Yüzdesi"**, bir takvim ayındaki toplam dakika sayısından o aydaki Kesinti Dakikalarının çıkarılması, ardından sonucun o aydaki toplam dakika sayısına bölünmesi ve yüzde olarak ifade edilmesi anlamına gelir.
- **"Kesinti"**, ProcessMind'in kontrolündeki sistemlerde meydana gelen bir arıza nedeniyle üretim Hizmetinin tüm kullanıcılar için veya kullanıcıların önemli bir bölümü için maddi olarak kullanılamadığı en az beş ardışık dakikalık bir süre anlamına gelir.
- **"Kesinti Dakikaları"**, bir takvim ayındaki Kesintinin tam dakika cinsinden toplam süresi anlamına gelir.
- **"Aylık Abonelik Ücreti"**, SLA olayının meydana geldiği takvim ayında etkilenen üretim Hizmeti için fiilen ödenen yinelenen ücret anlamına gelir; tek seferlik ücretler, uygulama ücretleri, vergiler ve üçüncü taraf ücretleri hariçtir.

ProcessMind, yaklaşık dakikada bir kez üretim Hizmetine karşı otomatik sentetik izleme kullanarak uptime'ı ölçer. Kesinti, ardışık izleme başarısızlıklarından belirlenir; daha fazla ayrıntı durum sayfasında yayımlanır. ProcessMind, güncel hizmet durumunu ve geçmiş uptime verilerini processmind.com/status adresinde yayımlar.

$$\text{Aylık Uptime Yüzdesi} = ((\text{Aydaki Toplam Dakika} - \text{Kesinti Dakikaları}) / \text{Aydaki Toplam Dakika}) \times 100$$

3. Kullanılabilirlik Taahhüdü

ProcessMind, her takvim ayında üretim Hizmeti için **%99,9 Aylık Uptime Yüzdesi** taahhüt eder.

4. İstisnalar

Aşağıdakiler Kesintiden ve bu SLA kapsamındaki herhangi bir hizmet kredisi hesaplamasından hariç tutulur:

- **Planlı bakım** e-posta, uygulama veya makul başka bir müşteri bildirim kanalı aracılığıyla en az 48 saat önceden bildirilen
- **Acil bakım** güvenlik, bütünlük veya hizmet istikrarı risklerini azaltmak için gerekli olan
- **Mücbir sebep olayları** ProcessMind'in makul kontrolü dışında kalan; doğal afetler, hükümet eylemleri, yaygın internet kesintileri ve ProcessMind'e özgü olmayan üçüncü taraf ağ arızaları dâhil
- **Müşteriden kaynaklanan sorunlar** müşteri sistemlerinden, özel yapılandırmalardan, internet bağlantısından veya ProcessMind tarafından yönetilmeyen üçüncü taraf entegrasyonlarından kaynaklanan
- **Askıya almalar veya kısıtlamalar** Müşteri Sözleşmesi kapsamında izin verilen veya kanunen gerekli olan
- **Ücretsiz, beta, önizleme, deneysel veya pre-GA işlevsellik**

5. Hizmet Kredileri

ProcessMind bir takvim ayında Aylık Uptime Yüzdesi taahhüdünü karşılamazsa, Müşteri etkilenen Hizmet için aşağıdaki hizmet kredilerine hak

kazanabilir:

Aylık Uptime Yüzdesi	Hizmet Kredisi
%99,9'dan düşük ancak %99,0'a eşit veya yüksek	Aylık Abonelik Ücretinin %10'u
%99,0'dan düşük ancak %95,0'a eşit veya yüksek	Aylık Abonelik Ücretinin %25'i
%95,0'dan düşük	Aylık Abonelik Ücretinin %50'si

Hizmet kredileri:

- yalnızca gelecekteki faturalara veya abonelik yenilemelerine uygulanır ve nakit olarak iade edilmez
- Müşterinin, ProcessMind'in bu SLA kapsamındaki kullanılabilirlik taahhüdünü karşılamamasına ilişkin tek ve münhasır başvuru yoludur
- ilgili ayda etkilenen Hizmet için Aylık Abonelik Ücretinin %50'sini aşamaz
- talep sunulduğu sırada Müşteri esaslı bir ödeme temerrüdü içindeyse sağlanmaz

6. Hizmet Kredisi Talepleri

Hizmet kredileri doğrulanmış bir talep üzerine uygulanır. ProcessMind'in izleme verileri bir takvim ayı için Aylık Uptime Yüzdesi taahhüdünün karşılanmadığını gösteriyorsa Müşteri, SLA olayının meydana geldiği takvim ayının sona ermesinden itibaren 30 gün içinde support@processmind.com adresine yazılı olarak başvurarak geçerli hizmet kredisini talep edebilir. Müşteri, izleme verilerine yansımayan Kesintiler dâhil olmak üzere, Kesinti meydana geldiğine inanıyorsa da talepte bulunabilir. Bir talep şunları içermelidir:

- konu satırında "SLA Talebi" ifadeleri
- talep edilen Kesintinin tarihleri ve yaklaşık saatleri

- Hizmet üzerindeki gözlemlenen etkinin açıklaması
- bilet numaraları, ekran görüntüleri veya kullanıcı raporları gibi makul destekleyici bilgiler

ProcessMind talebi inceleyecek ve onaylanması hâlinde geçerli hizmet kredisini makul ölçüde uygulanabilir olan bir sonraki faturalandırma döngüsü içinde uygulayacaktır.

7. Olayların Önem Derecesi ve Yanıt Hedefleri

ProcessMind üretim olaylarını aşağıdaki şekilde sınıflandırır:

Önem derecesi	Açıklama	Hedef İlk Yanıt Süresi
Kritik	Üretim Hizmeti tüm kullanıcılar için kullanılamaz durumdadır veya bir güvenlik olayı ya da büyük bir kusur temel iş akışlarının tamamen durmasına neden olur	2 saat içinde, 24x7
Yüksek	Temel işlevler birden çok müşteri için maddi ölçüde bozulmuştur, ancak Hizmet kısmen kullanılabilir durumdadır	4 iş saati içinde
Orta	Bir özellikte sorun vardır ve bir geçici çözüm mevcut olabilir veya etki tek bir müşteri ortamıyla sınırlıdır	1 iş günü içinde
Düşük	Düşük etkili kusurlar, kozmetik sorunlar, sorular veya geliştirme talepleri	2 iş günü içinde

Bu SLA bakımından çalışma saatleri, Hollanda'daki resmî tatiller hariç olmak üzere, Pazartesi'den Cuma'ya Orta Avrupa Saati ile 09:00–18:00 arasındadır.

Yanıt süreleri, ProcessMind'in alındığı teyit etmesi ve ön incelemeye başlaması için gereken süreyi ifade eder. Bunlar çözüm taahhüdü değildir.

ProcessMind, Kritik olaylar için kıdemli mühendislik ekibi tarafından görevlendirilen 24x7 nöbetçi bir ekip bulundurur ve olay çözülene veya bir geçici çözüm uygulanana kadar yanıt çalışmalarını sürdürür; ancak fiili çözüm, AWS gibi üçüncü taraf bir sağlayıcının eylemi dâhil olmak üzere ProcessMind'in kontrolü dışındaki faktörlere bağlı olabilir.

8. Destek Kanalları, Saatleri ve Eskalasyon

Müşteriler, uygulama içi destek kanalları aracılığıyla veya support@processmind.com adresine e-posta göndererek ProcessMind ile iletişime geçebilir. Lütfen sorunun açık bir açıklamasını, etkilenen ortamı, gözlemlenen etkiyi ve ilgili ekran görüntülerini veya hata mesajlarını ekleyin.

Üretim hizmeti kesintileri, genel rehberlik taleplerinden veya özellik önerilerinden önce ele alınır ve üretim kullanılabilirliği sorunlarına ilişkin olay müdahalesi hedefleri 7. Bölüm tarafından düzenlenir. Diğer tüm talepler için ProcessMind aşağıdaki ilk yanıt sürelerini hedefler:

Talep türü	Hedef ilk yanıt süresi
Genel ürün sorusu veya acil olmayan destek talebi	2 iş günü içinde
Özellik talebi veya ürün geri bildirimi	5 iş günü içinde
Faturalandırma veya hesap yönetimi talebi	2 iş günü içinde

Bunlar, teyit ve ön inceleme için hedef yanıt süreleridir; garanti edilen çözüm süreleri değildir.

Standart destek, Hollanda'daki resmî tatiller hariç olmak üzere, Pazartesi'den Cuma'ya Orta Avrupa Saati ile 09:00–18:00 arasında çalışır; Kritik üretim olayları 7. Bölüm kapsamında 24x7 kapsanır. Destek, standart başvuru alma ve ön incelemeyi kapsar ve ayrı garantiler, hizmet kredileri veya sözleşmesel başvuru yolları oluşturmaz. Ücretsiz, deneme, beta, önizleme ve deneysel hizmetler sınırlı destek alabilir veya hiç destek almayabilir. Ürün önerileri ve geliştirme talepleri aynı kanallar aracılığıyla sunulabilir; ancak ProcessMind talep edilen herhangi bir özelliği veya yol haritası maddesini uygulamakla yükümlü değildir.

9. Olay İletişimleri

Kritik ve Yüksek önem dereceli olaylar için ProcessMind, olayı hedef yanıt süresi içinde teyit etmek, olay aktif kaldığı sürece periyodik güncellemeler sağlamak, durumu processmind.com/status adresinde yayımlamak ve çözümden sonra Kritik olaylar için olay sonrası bir özet sunmak üzere ticari açıdan makul çabayı gösterecektir. Ayrıntılar için [Felaket Kurtarma, İş Sürekliliği ve Olay Müdahalesi](#) özetine bakın.

10. Planlı Bakım ve Sürekli Güncellemeler

ProcessMind planlı bakım gerçekleştirebilir ve iyileştirmeleri, hata düzeltmelerini ve yeni özellikleri sürekli olarak dağıtır. Kullanılabilirliği etkileyebilecek planlı bakım, makul ölçüde uygulanabilir olduğu her durumda en az 48 saat önceden bildirilecektir. Hizmet kullanılabilirliğini maddi ölçüde etkilemeyen kesintisiz güncellemeler Planlı Bakım veya Kesinti sayılmaz.

11. Yedeklemeler ve Felaket Kurtarma

ProcessMind'in kontrolündeki altyapı içindeki bir arızanın neden olduğu veri kaybı durumunda ProcessMind, etkilenen verileri mevcut en güncel yedekten geri yüklemek için ticari açıdan makul çabayı gösterecektir. Yedekleme ve kurtarma düzenlemeleri [Felaket Kurtarma, İş Sürekliliği ve Olay Müdahalesi](#) özetinde ve [Güvenlik Önlemleri](#) belgesinde açıklanmıştır. Bu SLA, ilgili Siparişte açıkça belirtilmedikçe ayrı bir kurtarma süresi hedefi, kurtarma noktası hedefi veya veri dayanıklılığı garantisi oluşturmaz.

12. Diğer Sözleşmelerle İlişki

Bu SLA, geçerli Customer Agreement'in veya aboneliği düzenleyen diğer şartların bir parçasını oluşturur. Bu SLA'da açıkça açıklanan hizmet kredileri dışında, düzenleyici sözleşmedeki tüm sorumluluk sınırlamaları, feragatnameler, istisnalar ve hukuki başvuru yolları uygulanmaya devam eder.

Bu SLA ile düzenleyici sözleşme arasında bir çelişki olması hâlinde, bu SLA yalnızca burada açıklanan belirli hizmet seviyesi, destek ve hizmet kredisi

taahhütleri bakımından geçerli olur.

13. Bu SLA'da Yapılan Değişiklikler

ProcessMind bu SLA'yı zaman zaman güncelleyebilir. Esaslı değişiklikler ileriye dönük olarak uygulanır ve e-posta, uygulama veya müşteriye bildirim için makul başka bir kanal aracılığıyla iletilir. Bu belgenin üst kısmındaki yürürlük tarihi, en son güncellemenin tarihini gösterir.