

Acuerdo de nivel de servicio de ProcessMind

Fecha de entrada en vigor: 14 de septiembre de 2026

1. Ámbito de aplicación

Este Acuerdo de nivel de servicio («SLA») establece los compromisos de ProcessMind relativos a la disponibilidad del servicio, la asistencia y la respuesta ante incidentes para las suscripciones elegibles a la plataforma en la nube de ProcessMind disponible en app.processmind.com (el «Servicio»).

Los compromisos de disponibilidad, créditos de servicio y respuesta ante incidentes de las Secciones 3–7 y 9–13 se aplican únicamente al Servicio de producción utilizado en virtud de una suscripción de pago, salvo que el Pedido aplicable o las condiciones de la suscripción establezcan lo contrario, y no se aplican a servicios o funcionalidades gratuitos, de prueba, beta, preliminares, de acceso anticipado, experimentales u otros no disponibles con carácter general. La Sección 8 (Asistencia) se aplica a todos los clientes.

2. Definiciones

A efectos de este SLA:

- **«Porcentaje de disponibilidad mensual»** significa el número total de minutos de un mes natural, menos los Minutos de inactividad de dicho mes, dividido por el número total de minutos de dicho mes, expresado como porcentaje.
- **«Inactividad»** significa un periodo de al menos cinco minutos consecutivos durante el cual el Servicio de producción no está disponible sustancialmente para todos los usuarios, o no está disponible sustancialmente para una parte considerable de los usuarios, debido a un fallo en sistemas controlados por ProcessMind.
- **«Minutos de inactividad»** significa el número total de minutos completos de Inactividad en un mes natural.

- **«Cuota mensual de suscripción»** significa la cuota recurrente efectivamente pagada por el Servicio de producción afectado correspondiente al mes natural en el que se produjo el evento del SLA, excluidas las cuotas únicas, las cuotas de implementación, los impuestos y los cargos de terceros.

ProcessMind mide la disponibilidad mediante una supervisión sintética automatizada del Servicio de producción aproximadamente una vez por minuto. La Inactividad se determina a partir de fallos consecutivos de supervisión; se publica información adicional en la página de estado. ProcessMind publica el estado actual del servicio y los datos históricos de disponibilidad en processmind.com/status.

Porcentaje de disponibilidad mensual = ((Minutos totales del mes - Minutos de inactividad) / Minutos totales del mes) × 100

3. Compromiso de disponibilidad

ProcessMind se compromete a un **Porcentaje de disponibilidad mensual del 99,9 %** para el Servicio de producción durante cada mes natural.

4. Exclusiones

Los siguientes supuestos quedan excluidos de la Inactividad y de cualquier cálculo de créditos de servicio conforme a este SLA:

- **Mantenimiento programado** comunicado con al menos 48 horas de antelación por correo electrónico, mediante la aplicación u otro canal razonable de notificación al cliente
- **Mantenimiento de emergencia** necesario para mitigar riesgos de seguridad, integridad o estabilidad del servicio
- **Supuestos de fuerza mayor** fuera del control razonable de ProcessMind, incluidos desastres naturales, actos gubernamentales, fallos generalizados de Internet y fallos de redes de terceros no específicos de ProcessMind
- **Problemas causados por el cliente** derivados de sistemas del cliente, configuraciones personalizadas, conectividad a Internet o

integraciones de terceros no gestionadas por ProcessMind

- **Suspensiones o restricciones** permitidas en virtud del Acuerdo con el Cliente o exigidas por la ley
- **Funcionalidades gratuitas, beta, preliminares, experimentales o anteriores a la disponibilidad general**

5. Créditos de servicio

Si ProcessMind no alcanza el compromiso de Porcentaje de disponibilidad mensual en un mes natural, el Cliente podrá tener derecho a los siguientes créditos de servicio para el Servicio afectado:

Porcentaje de disponibilidad mensual	Crédito de servicio
Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 % de la Cuota mensual de suscripción
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 % de la Cuota mensual de suscripción
Inferior al 95,0 %	50 % de la Cuota mensual de suscripción

Créditos de servicio:

- se aplican únicamente a facturas futuras o renovaciones de suscripción y no son reembolsables en efectivo
- constituyen el único y exclusivo recurso del Cliente por el incumplimiento de ProcessMind del compromiso de disponibilidad establecido en este SLA
- no podrán superar el 50 % de la Cuota mensual de suscripción del Servicio afectado correspondiente al mes aplicable
- no se proporcionarán cuando el Cliente se encuentre en situación de impago sustancial en el momento de presentar la reclamación

6. Reclamaciones de créditos de servicio

Los créditos de servicio se aplican previa verificación de la reclamación.

Si los datos de supervisión de ProcessMind muestran que no se alcanzó el compromiso de Porcentaje de disponibilidad mensual durante un mes natural, el Cliente podrá solicitar el crédito de servicio aplicable escribiendo a support@processmind.com en un plazo de 30 días después del final del mes natural en el que se produjo el evento del SLA. El Cliente también podrá presentar una reclamación si considera que se produjo Inactividad, incluida la Inactividad que no se refleje en los datos de supervisión. La reclamación debe incluir:

- las palabras «SLA Claim» en el asunto
- las fechas y horas aproximadas de la Inactividad reclamada
- una descripción del impacto observado en el Servicio
- información justificativa razonable, como números de ticket, capturas de pantalla o informes de usuarios

ProcessMind revisará la reclamación y, si la aprueba, aplicará el crédito de servicio correspondiente dentro del siguiente ciclo de facturación que resulte razonablemente posible.

7. Gravedad de los incidentes y objetivos de respuesta

ProcessMind clasifica los incidentes de producción de la siguiente manera:

Gravedad	Descripción	Objetivo de tiempo de respuesta inicial
Crítica	El Servicio de producción no está disponible para ningún usuario, o un incidente de seguridad o defecto grave provoca la interrupción total de los flujos de trabajo principales	En un plazo de 2 horas, 24x7

Gravedad	Descripción	Objetivo de tiempo de respuesta inicial
Alta	La funcionalidad principal está sustancialmente degradada para varios clientes, pero el Servicio sigue estando parcialmente disponible	En un plazo de 4 horas laborables
Media	Una funcionalidad está afectada y puede existir una solución alternativa, o el impacto se limita al entorno de un cliente	En un plazo de 1 día laborable
Baja	Defectos de bajo impacto, problemas estéticos, preguntas o solicitudes de mejora	En un plazo de 2 días laborables

El horario laboral a efectos de este SLA es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00, hora de Europa Central, excluidos los días festivos oficiales de los Países Bajos.

Los tiempos de respuesta se refieren al tiempo que tarda ProcessMind en acusar recibo y comenzar la clasificación inicial. No constituyen compromisos de resolución. ProcessMind mantiene un sistema de guardia 24x7 atendido por su equipo sénior de ingeniería para los incidentes Críticos y continuará los esfuerzos de respuesta hasta que se resuelva el incidente o se establezca una solución alternativa; no obstante, la resolución efectiva puede depender de factores ajenos al control de ProcessMind, incluida la actuación de un proveedor externo como AWS.

8. Canales, horarios y escalado de asistencia

Los clientes pueden ponerse en contacto con ProcessMind a través de los canales de asistencia de la aplicación o por correo electrónico en support@processmind.com. Incluya una descripción clara del problema, el

entorno afectado, el impacto observado y cualquier captura de pantalla o mensaje de error pertinente.

Las interrupciones del servicio de producción se atienden antes que las solicitudes generales de orientación o las sugerencias de funcionalidades, y los objetivos de respuesta ante incidentes relativos a problemas de disponibilidad de producción se rigen por la Sección 7. Para todas las demás solicitudes, ProcessMind establece los siguientes objetivos de tiempo de respuesta inicial:

Tipo de solicitud	Objetivo de tiempo de respuesta inicial
Pregunta general sobre el producto o solicitud de asistencia no urgente	En un plazo de 2 días laborables
Solicitud de funcionalidad o comentarios sobre el producto	En un plazo de 5 días laborables
Solicitud de facturación o administración de la cuenta	En un plazo de 2 días laborables

Estos son objetivos de tiempo de respuesta para el acuse de recibo y la clasificación inicial, no tiempos de resolución garantizados.

La asistencia estándar funciona de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00, hora de Europa Central, excluidos los días festivos oficiales de los Países Bajos; los incidentes Críticos de producción están cubiertos 24x7 conforme a la Sección 7. La asistencia cubre la recepción y clasificación inicial estándar y no crea garantías independientes, créditos de servicio ni recursos contractuales. Los servicios gratuitos, de prueba, beta, preliminares y experimentales pueden recibir asistencia limitada o ninguna asistencia. Las sugerencias de productos y las solicitudes de mejora pueden enviarse a través de los mismos canales, pero ProcessMind no está obligado a implementar ninguna funcionalidad solicitada ni ningún elemento de la hoja de ruta.

9. Comunicaciones sobre incidentes

Para los incidentes Críticos y de gravedad Alta, ProcessMind realizará esfuerzos comercialmente razonables para acusar recibo del incidente dentro del tiempo de respuesta objetivo, proporcionar actualizaciones periódicas mientras permanezca activo, publicar el estado en processmind.com/status y proporcionar un resumen posterior al incidente para los incidentes Críticos una vez resueltos. Consulte el resumen de [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) para obtener más información.

10. Mantenimiento programado y actualizaciones continuas

ProcessMind puede realizar mantenimiento programado y despliega continuamente mejoras, correcciones de errores y nuevas funcionalidades. El mantenimiento planificado que pueda afectar a la disponibilidad se comunicará con al menos 48 horas de antelación siempre que resulte razonablemente posible. Las actualizaciones no disruptivas que no afecten sustancialmente a la disponibilidad del Servicio no se consideran Mantenimiento programado ni Inactividad.

11. Copias de seguridad y recuperación ante desastres

En caso de pérdida de datos causada por un fallo dentro de la infraestructura controlada por ProcessMind, ProcessMind realizará esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos afectados a partir de la copia de seguridad disponible más reciente. Las disposiciones relativas a las copias de seguridad y la recuperación se describen en el resumen [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) y en las [Security Measures](#). Este SLA no establece un objetivo de tiempo de recuperación, un objetivo de punto de recuperación ni una garantía de durabilidad de los datos independientes, salvo que se indique expresamente en el Pedido aplicable.

12. Relación con otros acuerdos

Este SLA forma parte del Acuerdo con el Cliente aplicable o de otras condiciones de suscripción rectoras. Salvo por los créditos de servicio expresamente descritos en este SLA, seguirán aplicándose todas las limitaciones de responsabilidad, renunciaciones, exclusiones y recursos previstos en el acuerdo rector.

Si existe un conflicto entre este SLA y el acuerdo rector, este SLA prevalecerá únicamente con respecto a los compromisos específicos de nivel de servicio, asistencia y créditos de servicio descritos en el presente documento.

13. Modificaciones de este SLA

ProcessMind podrá actualizar este SLA periódicamente. Las modificaciones sustanciales se aplicarán de forma prospectiva y se comunicarán por correo electrónico, mediante la aplicación u otro canal razonable de notificación al cliente. La fecha de entrada en vigor que figura al principio de este documento refleja la fecha de la actualización más reciente.