

Accordo sul livello di servizio di ProcessMind

Data di entrata in vigore: 14 settembre 2026

1. Ambito di applicazione

Il presente Accordo sul livello di servizio ("SLA") stabilisce gli impegni di ProcessMind relativi alla disponibilità del servizio, all'assistenza e alla risposta agli incidenti per gli abbonamenti idonei alla piattaforma cloud ProcessMind disponibile all'indirizzo app.processmind.com (il "Servizio").

Gli impegni relativi alla disponibilità, ai crediti di servizio e alla risposta agli incidenti di cui alle Sezioni 3–7 e 9–13 si applicano esclusivamente al Servizio di produzione utilizzato nell'ambito di un abbonamento a pagamento, salvo diversa indicazione nell'Ordine applicabile o nei termini dell'abbonamento, e non si applicano a servizi o funzionalità gratuiti, di prova, beta, in anteprima, ad accesso anticipato, sperimentali o comunque non generalmente disponibili. La Sezione 8 (Assistenza) si applica a tutti i clienti.

2. Definizioni

Ai fini del presente SLA:

- **"Percentuale mensile di disponibilità"** indica il numero totale di minuti di un mese solare, meno i Minuti di indisponibilità di tale mese, diviso per il numero totale di minuti di tale mese, espresso in percentuale.
- **"Indisponibilità"** indica un periodo di almeno cinque minuti consecutivi durante il quale il Servizio di produzione è sostanzialmente non disponibile per tutti gli utenti o sostanzialmente non disponibile per una parte significativa degli utenti a causa di un guasto nei sistemi controllati da ProcessMind.
- **"Minuti di indisponibilità"** indica il numero totale di minuti interi di Indisponibilità in un mese solare.
- **"Canone mensile di abbonamento"** indica il canone ricorrente effettivamente pagato per il Servizio di produzione interessato per il

mese solare in cui si è verificato l'evento SLA, escluse le commissioni una tantum, le commissioni di implementazione, le imposte e gli addebiti di terzi.

ProcessMind misura la disponibilità utilizzando un monitoraggio sintetico automatizzato del Servizio di produzione circa una volta al minuto.

L'Indisponibilità è determinata sulla base di errori consecutivi di monitoraggio; ulteriori dettagli sono pubblicati nella pagina di stato.

ProcessMind pubblica lo stato attuale del servizio e i dati storici sulla disponibilità all'indirizzo processmind.com/status.

Percentuale mensile di disponibilità = ((Minuti totali del mese - Minuti di indisponibilità) / Minuti totali del mese) × 100

3. Impegno di disponibilità

ProcessMind si impegna a garantire una **Percentuale mensile di disponibilità del 99,9%** per il Servizio di produzione durante ciascun mese solare.

4. Esclusioni

Quanto segue è escluso dall'Indisponibilità e da qualsiasi calcolo dei crediti di servizio ai sensi del presente SLA:

- **Manutenzione programmata** comunicata con almeno 48 ore di anticipo tramite e-mail, l'applicazione o un altro ragionevole canale di comunicazione con il cliente
- **Manutenzione di emergenza** necessaria per mitigare rischi per la sicurezza, l'integrità o la stabilità del servizio
- **Eventi di forza maggiore** al di fuori del ragionevole controllo di ProcessMind, inclusi calamità naturali, atti delle autorità pubbliche, guasti generalizzati di Internet e guasti di reti di terzi non specifici di ProcessMind
- **Problemi causati dal cliente** derivanti dai sistemi del cliente, da configurazioni personalizzate, dalla connettività Internet o da integrazioni di terzi non gestite da ProcessMind

- **Sospensioni o restrizioni** consentite dal Contratto con il Cliente o richieste dalla legge
- **Funzionalità gratuite, beta, in anteprima, sperimentali o pre-GA**

5. Crediti di servizio

Se ProcessMind non raggiunge l'impegno relativo alla Percentuale mensile di disponibilità in un mese solare, il Cliente può avere diritto ai seguenti crediti di servizio per il Servizio interessato:

Percentuale mensile di disponibilità	Credito di servizio
Inferiore al 99,9% ma pari o superiore al 99,0%	10% del Canone mensile di abbonamento
Inferiore al 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25% del Canone mensile di abbonamento
Inferiore al 95,0%	50% del Canone mensile di abbonamento

I crediti di servizio:

- si applicano esclusivamente a fatture future o rinnovi dell'abbonamento e non sono rimborsabili in denaro
- costituiscono l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente per il mancato rispetto da parte di ProcessMind dell'impegno di disponibilità previsto dal presente SLA
- non possono superare il 50% del Canone mensile di abbonamento per il Servizio interessato nel mese applicabile
- non saranno concessi qualora il Cliente sia in grave mora nei pagamenti al momento della presentazione della richiesta

6. Richieste di crediti di servizio

I crediti di servizio vengono applicati a seguito della verifica della richiesta. Se i dati di monitoraggio di ProcessMind mostrano che l'impegno relativo alla Percentuale mensile di disponibilità non è stato rispettato per

un mese solare, il Cliente può richiedere il credito di servizio applicabile scrivendo a support@processmind.com entro 30 giorni dalla fine del mese solare in cui si è verificato l'evento SLA. Il Cliente può inoltre presentare una richiesta qualora ritenga che si sia verificata un'Indisponibilità, inclusa un'Indisponibilità non riflessa nei dati di monitoraggio. La richiesta deve includere:

- le parole "SLA Claim" nell'oggetto
- le date e gli orari approssimativi dell'Indisponibilità contestata
- una descrizione dell'impatto osservato sul Servizio
- informazioni ragionevoli a supporto, quali numeri di ticket, screenshot o segnalazioni degli utenti

ProcessMind esaminerà la richiesta e, se approvata, applicherà il credito di servizio applicabile entro il successivo ciclo di fatturazione ragionevolmente praticabile.

7. Gravità degli incidenti e obiettivi di risposta

ProcessMind classifica gli incidenti di produzione come segue:

Gravità	Descrizione	Obiettivo per il tempo di risposta iniziale
Critica	Il Servizio di produzione non è disponibile per tutti gli utenti oppure un incidente di sicurezza o un difetto grave causa l'arresto completo dei flussi di lavoro principali	Entro 2 ore, 24x7
Alta	La funzionalità principale è sostanzialmente degradata per più clienti, ma il Servizio rimane parzialmente disponibile	Entro 4 ore lavorative

Gravità	Descrizione	Obiettivo per il tempo di risposta iniziale
Media	Una funzionalità è compromessa e può esistere una soluzione alternativa, oppure l'impatto è limitato all'ambiente di un solo cliente	Entro 1 giorno lavorativo
Bassa	Difetti a basso impatto, problemi estetici, domande o richieste di miglioramento	Entro 2 giorni lavorativi

L'orario lavorativo ai fini del presente SLA è dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00, ora dell'Europa centrale, esclusi i giorni festivi nei Paesi Bassi.

I tempi di risposta si riferiscono al tempo necessario a ProcessMind per confermare la ricezione e avviare il triage. Non costituiscono impegni di risoluzione. ProcessMind mantiene una turnazione di reperibilità 24x7 composta dal proprio team senior di ingegneria per gli incidenti Critici e continuerà le attività di risposta fino alla risoluzione dell'incidente o all'adozione di una soluzione alternativa; tuttavia, la risoluzione effettiva può dipendere da fattori al di fuori del controllo di ProcessMind, inclusi interventi di un fornitore terzo quale AWS.

8. Canali, orari e escalation dell'assistenza

I clienti possono contattare ProcessMind tramite i canali di assistenza all'interno dell'applicazione o via e-mail all'indirizzo support@processmind.com. Includa una descrizione chiara del problema, dell'ambiente interessato, dell'impatto osservato e degli eventuali screenshot o messaggi di errore pertinenti.

Le interruzioni del servizio di produzione sono gestite prima delle richieste di orientamento generale o dei suggerimenti sulle funzionalità e gli obiettivi di risposta agli incidenti relativi alla disponibilità della produzione sono disciplinati dalla Sezione 7. Per tutte le altre richieste, ProcessMind mira ai seguenti tempi di risposta iniziale:

Tipo di richiesta	Obiettivo per il tempo di risposta iniziale
Domanda generale sul prodotto o richiesta di assistenza non urgente	Entro 2 giorni lavorativi
Richiesta di funzionalità o feedback sul prodotto	Entro 5 giorni lavorativi
Richiesta relativa alla fatturazione o all'amministrazione dell'account	Entro 2 giorni lavorativi

Si tratta di tempi di risposta obiettivo per la conferma di ricezione e il triage, non di tempi di risoluzione garantiti.

L'assistenza standard opera dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00, ora dell'Europa centrale, esclusi i giorni festivi nei Paesi Bassi; gli incidenti Critici di produzione sono coperti 24x7 ai sensi della Sezione 7. L'assistenza comprende la presa in carico e il triage standard e non crea garanzie, crediti di servizio o rimedi contrattuali separati. I servizi gratuiti, di prova, beta, in anteprima e sperimentali possono ricevere assistenza limitata o nessuna assistenza. I suggerimenti sul prodotto e le richieste di miglioramento possono essere presentati attraverso gli stessi canali, ma ProcessMind non è obbligata a implementare alcuna funzionalità o voce di roadmap richiesta.

9. Comunicazioni relative agli incidenti

Per gli incidenti Critici e ad Alta gravità, ProcessMind compirà sforzi commercialmente ragionevoli per confermare l'incidente entro il tempo di risposta obiettivo, fornire aggiornamenti periodici finché rimane attivo, pubblicare lo stato all'indirizzo processmind.com/status e fornire un riepilogo post-incidente per gli incidenti Critici dopo la risoluzione. Per i dettagli, consulti il riepilogo [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#).

10. Manutenzione programmata e aggiornamenti continui

ProcessMind può eseguire attività di manutenzione programmata e distribuisce continuamente miglioramenti, correzioni di bug e nuove funzionalità. La manutenzione pianificata che può incidere sulla disponibilità sarà comunicata con almeno 48 ore di anticipo ogniqualvolta ciò sia ragionevolmente praticabile. Gli aggiornamenti non dirompenti che non incidono sostanzialmente sulla disponibilità del Servizio non sono considerati Manutenzione programmata o Indisponibilità.

11. Backup e ripristino di emergenza

In caso di perdita di dati causata da un guasto all'interno dell'infrastruttura controllata da ProcessMind, ProcessMind compirà sforzi commercialmente ragionevoli per ripristinare i dati interessati dal backup disponibile più recente. Le modalità di backup e ripristino sono descritte nel riepilogo [Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response](#) e nelle [Misure di sicurezza](#). Il presente SLA non stabilisce un obiettivo separato di tempo di ripristino, un obiettivo separato del punto di ripristino o una garanzia di durabilità dei dati, salvo quanto espressamente indicato nell'Ordine applicabile.

12. Rapporto con gli altri accordi

Il presente SLA costituisce parte del Contratto con il Cliente applicabile o di altri termini dell'abbonamento applicabili. Fatta eccezione per i crediti di servizio espressamente descritti nel presente SLA, continuano ad applicarsi tutte le limitazioni di responsabilità, le esclusioni di garanzia, le esclusioni e i rimedi previsti dall'accordo applicabile.

In caso di conflitto tra il presente SLA e l'accordo applicabile, il presente SLA prevale esclusivamente per quanto riguarda gli specifici impegni relativi al livello di servizio, all'assistenza e ai crediti di servizio qui descritti.

13. Modifiche al presente SLA

ProcessMind può aggiornare il presente SLA di volta in volta. Le modifiche sostanziali si applicheranno per il futuro e saranno comunicate tramite e-

mail, l'applicazione o un altro ragionevole canale di comunicazione con il cliente. La data di entrata in vigore riportata all'inizio del presente documento riflette la data dell'aggiornamento più recente.