

Umowa o poziomie świadczenia usług ProcessMind

Data wejścia w życie: 14 września 2026 r.

1. Zakres

Niniejsza Umowa o poziomie świadczenia usług („SLA”) określa zobowiązania ProcessMind dotyczące dostępności usług, wsparcia i reagowania na incydenty w odniesieniu do kwalifikujących się subskrypcji platformy chmurowej ProcessMind dostępnej pod adresem app.processmind.com („Usługa”).

Zobowiązania dotyczące dostępności, rekompensat za usługi i reagowania na incydenty określone w sekcjach 3–7 i 9–13 mają zastosowanie wyłącznie do produkcyjnej Usługi używanej w ramach płatnej subskrypcji, chyba że odpowiednie Zamówienie lub warunki subskrypcji stanowią inaczej, i nie mają zastosowania do usług ani funkcji bezpłatnych, próbnych, beta, poglądowych, w ramach wczesnego dostępu, eksperymentalnych ani innych, które nie są ogólnie dostępne. Sekcja 8 (Wsparcie) ma zastosowanie do wszystkich klientów.

2. Definicje

Na potrzeby niniejszej Umowy SLA:

- **„Miesięczny wskaźnik dostępności”** oznacza całkowitą liczbę minut w miesiącu kalendarzowym pomniejszoną o Minuty niedostępności w tym miesiącu, podzieloną przez całkowitą liczbę minut w tym miesiącu i wyrażoną w procentach.
- **„Niedostępność”** oznacza okres trwający co najmniej pięć kolejnych minut, w którym produkcyjna Usługa jest w istotnym stopniu niedostępna dla wszystkich użytkowników lub w istotnym stopniu niedostępna dla znacznej części użytkowników z powodu awarii systemów kontrolowanych przez ProcessMind.
- **„Minuty niedostępności”** oznaczają łączną liczbę pełnych minut Niedostępności w miesiącu kalendarzowym.

- **„Miesięczna opłata subskrypcyjna”** oznacza cykliczną opłatę faktycznie uiszczoną za daną produkcyjną Usługę za miesiąc kalendarzowy, w którym wystąpiło zdarzenie objęte SLA, z wyłączeniem opłat jednorazowych, opłat wdrożeniowych, podatków i opłat stron trzecich.

ProcessMind mierzy dostępność za pomocą zautomatyzowanego monitorowania syntetycznego produkcyjnej Usługi, przeprowadzanego w przybliżeniu raz na minutę. Niedostępność ustala się na podstawie kolejnych nieudanych prób monitorowania; dalsze informacje są publikowane na stronie statusu. ProcessMind publikuje bieżący status usług i historyczne dane dotyczące dostępności pod adresem processmind.com/status.

Miesięczny wskaźnik dostępności = ((Całkowita liczba minut w miesiącu – Minuty niedostępności) / Całkowita liczba minut w miesiącu) × 100

3. Zobowiązanie dotyczące dostępności

ProcessMind zobowiązuje się do utrzymania **Miesięcznego wskaźnika dostępności na poziomie 99,9%** dla produkcyjnej Usługi w każdym miesiącu kalendarzowym.

4. Wyłączenia

Poniższe okoliczności nie są uwzględniane jako Niedostępność ani przy obliczaniu rekompensat za usługi na podstawie niniejszej Umowy SLA:

- **Planowana konserwacja**, o której poinformowano z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem za pośrednictwem poczty elektronicznej, aplikacji lub innego uzasadnionego kanału powiadamiania klientów
- **Awaryjna konserwacja** wymagana w celu ograniczenia zagrożeń dla bezpieczeństwa, integralności lub stabilności usługi
- **Zdarzenia siły wyższej** pozostające poza uzasadnioną kontrolą ProcessMind, w tym klęski żywiołowe, działania organów władzy, powszechne awarie Internetu oraz awarie sieci stron trzecich, które nie dotyczą konkretnie ProcessMind

- **Problemy spowodowane przez klienta**, wynikające z systemów klienta, niestandardowych konfiguracji, łączności internetowej lub integracji stron trzecich, którymi nie zarządza ProcessMind
- **Zawieszenia lub ograniczenia** dozwolone na mocy Umowy z Klientem lub wymagane przez prawo
- **Funkcjonalności bezpłatne, beta, poglądowe, eksperymentalne lub przed ogólną dostępnością (pre-GA)**

5. Rekompensaty za usługi

Jeżeli ProcessMind nie osiągnie zobowiązania dotyczącego Miesięcznego wskaźnika dostępności w danym miesiącu kalendarzowym, Klient może być uprawniony do następujących rekompensat za usługi w odniesieniu do danej Usługi:

Miesięczny wskaźnik dostępności	Rekompensata za usługę
Poniżej 99,9%, ale równy lub wyższy niż 99,0%	10% Miesięcznej opłaty subskrypcyjnej
Poniżej 99,0%, ale równy lub wyższy niż 95,0%	25% Miesięcznej opłaty subskrypcyjnej
Poniżej 95,0%	50% Miesięcznej opłaty subskrypcyjnej

Rekompensaty za usługi:

- są zaliczane wyłącznie na poczet przyszłych faktur lub odnowień subskrypcji i nie podlegają zwrotowi w gotówce
- stanowią jedyny i wyłączny środek ochrony prawnej przysługujący Klientowi w przypadku niewywiązania się przez ProcessMind ze zobowiązania dotyczącego dostępności określonego w niniejszej Umowie SLA
- nie mogą przekroczyć 50% Miesięcznej opłaty subskrypcyjnej za daną Usługę za odpowiedni miesiąc

- nie zostaną przyznane, jeżeli w chwili złożenia wniosku Klient zalega w istotnym zakresie z płatnościami

6. Wnioski o rekompensatę za usługę

Rekompensaty za usługi są przyznawane po zweryfikowaniu wniosku.

Jeżeli dane monitorowania ProcessMind wskazują, że w danym miesiącu kalendarzowym nie osiągnięto zobowiązania dotyczącego Miesięcznego wskaźnika dostępności, Klient może wystąpić o odpowiednią rekompensatę za usługę, pisząc na adres support@processmind.com w ciągu 30 dni od końca miesiąca kalendarzowego, w którym wystąpiło zdarzenie objęte SLA. Klient może również złożyć wniosek, jeżeli uważa, że wystąpiła Niedostępność, w tym Niedostępność nieuwzględniona w danych monitorowania. Wniosek musi zawierać:

- słowa „Wniosek SLA” w temacie wiadomości
- daty i przybliżone godziny zgłaszanej Niedostępności
- opis zaobserwowanego wpływu na Usługę
- uzasadnione informacje potwierdzające, takie jak numery zgłoszeń, zrzuty ekranu lub raporty użytkowników

ProcessMind rozpatrzy wniosek i, jeżeli zostanie on zatwierdzony, przyzna odpowiednią rekompensatę za usługę w najbliższym cyklu rozliczeniowym, w którym będzie to racjonalnie wykonalne.

7. Waga incydentów i docelowe czasy reakcji

ProcessMind klasyfikuje incydenty produkcyjne w następujący sposób:

Waga	Opis	Docelowy czas pierwszej reakcji
Krytyczny	Produkcyjna Usługa jest niedostępna dla wszystkich użytkowników albo incydent bezpieczeństwa lub poważna wada powoduje całkowite wstrzymanie podstawowych workflow	W ciągu 2 godzin, 24x7
Wysoki	Podstawowe funkcje są w istotnym stopniu ograniczone dla wielu klientów, ale Usługa pozostaje częściowo dostępna	W ciągu 4 godzin roboczych
Średni	Funkcja działa nieprawidłowo i może istnieć obejście problemu albo wpływ ogranicza się do jednego środowiska klienta	W ciągu 1 dnia roboczego
Niski	Wady o niewielkim wpływie, problemy kosmetyczne, pytania lub wnioski o ulepszenia	W ciągu 2 dni roboczych

Godziny robocze na potrzeby niniejszej Umowy SLA przypadają od poniedziałku do piątku, w godzinach 09:00–18:00 czasu środkowoeuropejskiego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Holandii.

Czasy reakcji oznaczają czas, w którym ProcessMind potwierdza otrzymanie zgłoszenia i rozpoczyna jego wstępną analizę. Nie stanowią zobowiązania do usunięcia problemu w określonym terminie. W przypadku incydentów Krytycznych ProcessMind utrzymuje całodobowy dyżur zespołu starszych inżynierów i będzie kontynuować działania do czasu rozwiązania incydentu lub wdrożenia obejścia problemu; faktyczne rozwiązanie może jednak zależeć od czynników pozostających poza kontrolą ProcessMind, w tym działań dostawcy zewnętrznego, takiego jak AWS.

8. Kanały i godziny wsparcia oraz eskalacja

Klienci mogą kontaktować się z ProcessMind za pośrednictwem kanałów wsparcia dostępnych w aplikacji lub pocztą elektroniczną pod adresem support@processmind.com. Prosimy o dołączenie jasnego opisu problemu, wskazanie środowiska, którego dotyczy, zaobserwowanego wpływu oraz wszelkich istotnych zrzutów ekranu lub komunikatów o błędach.

Zakłócenia w działaniu usług produkcyjnych są obsługiwane w pierwszej kolejności przed ogólnymi prośbami o wskazówki lub sugestiami dotyczącymi funkcji, a docelowe czasy reakcji na incydenty dotyczące dostępności produkcyjnej określa sekcja 7. W przypadku wszystkich pozostałych zgłoszeń ProcessMind dąży do dotrzymania następujących docelowych czasów pierwszej reakcji:

Rodzaj zgłoszenia	Docelowy czas pierwszej reakcji
Ogólne pytanie dotyczące produktu lub niepilne zgłoszenie do wsparcia	W ciągu 2 dni roboczych
Wniosek o nową funkcję lub uwagi dotyczące produktu	W ciągu 5 dni roboczych
Zgłoszenie dotyczące rozliczeń lub administracji kontem	W ciągu 2 dni roboczych

Są to docelowe czasy potwierdzenia otrzymania zgłoszenia i jego wstępnej analizy, a nie gwarantowane terminy rozwiązania problemu.

Standardowe wsparcie jest świadczone od poniedziałku do piątku, w godzinach 09:00–18:00 czasu środkowoeuropejskiego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Holandii; incydenty Krytyczne dotyczące usług produkcyjnych są obsługiwane przez całą dobę, 24x7, zgodnie z sekcją 7. Wsparcie obejmuje standardowe przyjmowanie i wstępną analizę zgłoszeń i nie ustanawia odrębnych gwarancji, rekompensat za usługi ani umownych środków ochrony prawnej. Usługi bezpłatne, próbne, beta,

poglądowe i eksperymentalne mogą być objęte ograniczonym wsparciem lub nie być nim objęte. Sugestie dotyczące produktu i wnioski o ulepszenia można przysyłać tymi samymi kanałami, jednak ProcessMind nie jest zobowiązana do wdrożenia jakiejkolwiek zgłoszonej funkcji ani pozycji z planu rozwoju produktu.

9. Komunikacja dotycząca incydentów

W przypadku incydentów Krytycznych i o Wysokiej wadze ProcessMind dołoży uzasadnionych z handlowego punktu widzenia starań, aby potwierdzić otrzymanie zgłoszenia w docelowym czasie reakcji, przekazywać okresowe aktualizacje, dopóki incydent pozostaje aktywny, publikować informacje o statusie pod adresem processmind.com/status oraz po rozwiązaniu incydentu przedstawić podsumowanie poincydentalne w przypadku incydentów Krytycznych. Szczegółowe informacje zawiera podsumowanie [Odzyskiwanie po awarii, ciągłość działania i reagowanie na incydenty](#).

10. Planowana konserwacja i ciągłe aktualizacje

ProcessMind może przeprowadzać planowane prace konserwacyjne oraz stale wdraża ulepszenia, poprawki błędów i nowe funkcje. O planowanych pracach konserwacyjnych, które mogą wpłynąć na dostępność, ProcessMind będzie informować z co najmniej 48-godzinny wyprzedzeniem, o ile będzie to racjonalnie wykonalne. Aktualizacje, które nie zakłócają działania i nie wpływają w istotnym stopniu na dostępność Usługi, nie są uznawane za Planowaną konserwację ani Niedostępność.

11. Kopie zapasowe i odzyskiwanie po awarii

W przypadku utraty danych spowodowanej awarią infrastruktury kontrolowanej przez ProcessMind ProcessMind dołoży uzasadnionych z handlowego punktu widzenia starań, aby przywrócić dane, których dotyczy problem, z najnowszej dostępnej kopii zapasowej. Zasady tworzenia kopii zapasowych i odzyskiwania danych opisano w podsumowaniu [Odzyskiwanie po awarii, ciągłość działania i reagowanie na incydenty](#) oraz w dokumencie [Środki bezpieczeństwa](#). Niniejsza Umowa SLA nie ustanawia

odrębnego docelowego czasu odzyskiwania, docelowego punktu odzyskiwania ani gwarancji trwałości danych, chyba że wyraźnie określono inaczej w odpowiednim Zamówieniu.

12. Relacja z innymi umowami

Niniejsza Umowa SLA stanowi część odpowiedniej Umowy z Klientem lub innych obowiązujących warunków subskrypcji. Z wyjątkiem rekompensat za usługi wyraźnie opisanych w niniejszej Umowie SLA nadal obowiązują wszystkie ograniczenia odpowiedzialności, zastrzeżenia, wyłączenia i środki ochrony prawnej określone w umowie nadrzędnej.

W przypadku sprzeczności między niniejszą Umową SLA a umową nadrzędną niniejsza Umowa SLA ma pierwszeństwo wyłącznie w odniesieniu do konkretnych zobowiązań dotyczących poziomu usług, wsparcia i rekompensat za usługi opisanych w niniejszym dokumencie.

13. Zmiany niniejszej Umowy SLA

ProcessMind może od czasu do czasu aktualizować niniejszą Umowę SLA. Istotne zmiany będą miały zastosowanie na przyszłość i zostaną przekazane pocztą elektroniczną, za pośrednictwem aplikacji lub innego uzasadnionego kanału powiadamiania klientów. Data wejścia w życie podana na początku niniejszego dokumentu oznacza datę jego ostatniej aktualizacji.