

Acordo de Nível de Serviço da ProcessMind

Data de vigência: 14 de setembro de 2026

1. Escopo

Este Acordo de Nível de Serviço ("SLA") estabelece os compromissos da ProcessMind relativos à disponibilidade do serviço, ao suporte e à resposta a incidentes para assinaturas elegíveis da plataforma de nuvem ProcessMind disponível em app.processmind.com (o "Serviço").

Os compromissos de disponibilidade, crédito de serviço e resposta a incidentes das Seções 3–7 e 9–13 aplicam-se somente ao Serviço de produção utilizado sob uma assinatura paga, salvo disposição em contrário no Pedido aplicável ou nos termos da assinatura, e não se aplicam a serviços ou recursos gratuitos, de avaliação, beta, de pré-visualização, de acesso antecipado, experimentais ou de outra forma não disponibilizados geralmente. A Seção 8 (Suporte) aplica-se a todos os clientes.

2. Definições

Para os fins deste SLA:

- **"Percentual Mensal de Disponibilidade"** significa o número total de minutos em um mês-calendário, menos os Minutos de Indisponibilidade nesse mês, dividido pelo número total de minutos nesse mês, expresso como percentual.
- **"Indisponibilidade"** significa um período de pelo menos cinco minutos consecutivos durante o qual o Serviço de produção fica materialmente indisponível para todos os usuários, ou materialmente indisponível para uma parcela substancial dos usuários, devido a uma falha nos sistemas controlados pela ProcessMind.
- **"Minutos de Indisponibilidade"** significa o número total de minutos inteiros de Indisponibilidade em um mês-calendário.

- **"Taxa Mensal de Assinatura"** significa a taxa recorrente efetivamente paga pelo Serviço de produção afetado referente ao mês-calendário em que ocorreu o evento do SLA, excluindo taxas únicas, taxas de implementação, impostos e cobranças de terceiros.

A ProcessMind mede a disponibilidade usando monitoramento sintético automatizado do Serviço de produção aproximadamente uma vez por minuto. A Indisponibilidade é determinada com base em falhas consecutivas de monitoramento; detalhes adicionais são publicados na página de status. A ProcessMind publica o status atual do serviço e os dados históricos de disponibilidade em processmind.com/status.

Percentual Mensal de Disponibilidade = ((Total de Minutos no Mês - Minutos de Indisponibilidade) / Total de Minutos no Mês) × 100

3. Compromisso de Disponibilidade

A ProcessMind compromete-se com um **Percentual Mensal de Disponibilidade de 99,9%** para o Serviço de produção durante cada mês-calendário.

4. Exclusões

Os itens a seguir são excluídos da Indisponibilidade e de qualquer cálculo de crédito de serviço nos termos deste SLA:

- **Manutenção programada** comunicada com pelo menos 48 horas de antecedência por e-mail, pelo aplicativo ou por outro canal razoável de notificação ao cliente
- **Manutenção emergencial** necessária para mitigar riscos à segurança, à integridade ou à estabilidade do serviço
- **Eventos de força maior** fora do controle razoável da ProcessMind, incluindo desastres naturais, atos governamentais, falhas generalizadas da internet e falhas de redes de terceiros não específicas da ProcessMind

- **Problemas causados pelo cliente** resultantes de sistemas do cliente, configurações personalizadas, conectividade com a internet ou integrações de terceiros não gerenciadas pela ProcessMind
- **Suspensões ou restrições** permitidas pelo Contrato do Cliente ou exigidas por lei
- **Funcionalidades gratuitas, beta, de pré-visualização, experimentais ou pré-GA**

5. Créditos de Serviço

Se a ProcessMind não cumprir o compromisso de Percentual Mensal de Disponibilidade em um mês-calendário, o Cliente poderá ser elegível aos seguintes créditos de serviço para o Serviço afetado:

Percentual Mensal de Disponibilidade	Crédito de Serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10% da Taxa Mensal de Assinatura
Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%	25% da Taxa Mensal de Assinatura
Inferior a 95,0%	50% da Taxa Mensal de Assinatura

Créditos de serviço:

- aplicam-se somente a faturas futuras ou renovações de assinatura e não são reembolsáveis em dinheiro
- constituem o único e exclusivo recurso do Cliente em caso de descumprimento, pela ProcessMind, do compromisso de disponibilidade previsto neste SLA
- não podem exceder 50% da Taxa Mensal de Assinatura do Serviço afetado no mês aplicável
- não serão fornecidos quando o Cliente estiver em inadimplemento material de pagamento no momento da apresentação da reivindicação

6. Reivindicações de Créditos de Serviço

Os créditos de serviço são aplicados após uma reivindicação verificada.

Se os dados de monitoramento da ProcessMind mostrarem que o compromisso de Percentual Mensal de Disponibilidade não foi cumprido em um mês-calendário, o Cliente poderá solicitar o crédito de serviço aplicável escrevendo para support@processmind.com no prazo de 30 dias após o término do mês-calendário em que ocorreu o evento do SLA. O Cliente também poderá apresentar uma reivindicação se acreditar que ocorreu Indisponibilidade, incluindo Indisponibilidade não refletida nos dados de monitoramento. A reivindicação deve incluir:

- as palavras "SLA Claim" na linha de assunto
- as datas e os horários aproximados da Indisponibilidade reivindicada
- uma descrição do impacto observado no Serviço
- informações comprobatórias razoáveis, como números de chamados, capturas de tela ou relatos de usuários

A ProcessMind analisará a reivindicação e, se aprovada, aplicará o crédito de serviço aplicável no próximo ciclo de faturamento razoavelmente viável.

7. Gravidade dos Incidentes e Metas de Resposta

A ProcessMind classifica os incidentes de produção da seguinte forma:

Gravidade	Descrição	Meta de Tempo de Resposta Inicial
Crítica	O Serviço de produção está indisponível para todos os usuários, ou um incidente de segurança ou defeito grave causa a interrupção completa dos fluxos de trabalho essenciais	Em até 2 horas, 24x7

Gravidade	Descrição	Meta de Tempo de Resposta Inicial
Alta	A funcionalidade essencial está materialmente degradada para vários clientes, mas o Serviço permanece parcialmente disponível	Em até 4 horas úteis
Média	Um recurso está prejudicado e pode existir uma solução alternativa, ou o impacto está limitado ao ambiente de um cliente	Em até 1 dia útil
Baixa	Defeitos de baixo impacto, problemas cosméticos, dúvidas ou solicitações de aprimoramento	Em até 2 dias úteis

O horário comercial para este SLA é de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00, no Horário da Europa Central, excluindo feriados públicos nos Países Baixos.

Os tempos de resposta referem-se ao tempo necessário para a ProcessMind confirmar o recebimento e iniciar a triagem. Eles não constituem compromissos de resolução. A ProcessMind mantém uma escala de plantão 24x7 composta por sua equipe sênior de engenharia para incidentes Críticos e continuará os esforços de resposta até que o incidente seja resolvido ou uma solução alternativa esteja disponível; contudo, a resolução efetiva poderá depender de fatores fora do controle da ProcessMind, incluindo medidas tomadas por um provedor terceirizado, como a AWS.

8. Canais, Horários e Escalonamento do Suporte

Os clientes podem entrar em contato com a ProcessMind por meio dos canais de suporte no aplicativo ou pelo e-mail

support@processmind.com. Inclua uma descrição clara do problema, o ambiente afetado, o impacto observado e quaisquer capturas de tela ou mensagens de erro relevantes.

As interrupções do serviço de produção são tratadas antes de solicitações gerais de orientação ou sugestões de recursos, e as metas de resposta a incidentes relativos à disponibilidade da produção são regidas pela Seção 7. Para todas as demais solicitações, a ProcessMind estabelece as seguintes metas de tempo de resposta inicial:

Tipo de solicitação	Meta de tempo de resposta inicial
Dúvida geral sobre o produto ou solicitação de suporte não urgente	Em até 2 dias úteis
Solicitação de recurso ou feedback sobre o produto	Em até 5 dias úteis
Solicitação de faturamento ou administração de conta	Em até 2 dias úteis

Esses são tempos de resposta previstos para confirmação de recebimento e triagem, e não tempos de resolução garantidos.

O suporte padrão funciona de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00, no Horário da Europa Central, excluindo feriados públicos nos Países Baixos; os incidentes Críticos de produção são cobertos 24x7 nos termos da Seção 7. O suporte abrange o recebimento e a triagem padrão e não cria garantias, créditos de serviço ou recursos contratuais separados. Serviços gratuitos, de avaliação, beta, de pré-visualização e experimentais podem receber suporte limitado ou nenhum suporte. Sugestões de produtos e solicitações de aprimoramento podem ser enviadas pelos mesmos canais, mas a ProcessMind não é obrigada a implementar qualquer recurso ou item de roadmap solicitado.

9. Comunicações sobre Incidentes

Para incidentes Críticos e de Alta gravidade, a ProcessMind envidará esforços comercialmente razoáveis para confirmar o incidente dentro do tempo de resposta previsto, fornecer atualizações periódicas enquanto ele permanecer ativo, publicar o status em processmind.com/status e fornecer um resumo pós-incidente para incidentes Críticos após a resolução. Consulte o resumo [Recuperação de Desastres, Continuidade de Negócios e Resposta a Incidentes](#) para obter detalhes.

10. Manutenção Programada e Atualizações Contínuas

A ProcessMind poderá realizar manutenção programada e implanta continuamente melhorias, correções de bugs e novos recursos. A manutenção planejada que possa afetar a disponibilidade será comunicada com pelo menos 48 horas de antecedência sempre que razoavelmente viável. Atualizações não disruptivas que não afetem materialmente a disponibilidade do Serviço não são consideradas Manutenção Programada nem Indisponibilidade.

11. Backups e Recuperação de Desastres

No caso de perda de dados causada por uma falha na infraestrutura controlada pela ProcessMind, a ProcessMind envidará esforços comercialmente razoáveis para restaurar os dados afetados a partir do backup disponível mais recente. As disposições de backup e recuperação estão descritas no resumo [Recuperação de Desastres, Continuidade de Negócios e Resposta a Incidentes](#) e nas [Medidas de Segurança](#). Este SLA não cria um objetivo separado de tempo de recuperação, um objetivo de ponto de recuperação ou uma garantia de durabilidade de dados, salvo se expressamente estabelecido no Pedido aplicável.

12. Relação com Outros Contratos

Este SLA integra o Contrato do Cliente aplicável ou outros termos de assinatura vigentes. Exceto pelos créditos de serviço expressamente descritos neste SLA, todas as limitações de responsabilidade, isenções de

responsabilidade, exclusões e recursos previstos no contrato vigente continuam aplicáveis.

Se houver conflito entre este SLA e o contrato vigente, este SLA prevalecerá somente com relação aos compromissos específicos de nível de serviço, suporte e créditos de serviço descritos neste documento.

13. Alterações a este SLA

A ProcessMind poderá atualizar este SLA periodicamente. Alterações materiais serão aplicadas prospectivamente e serão comunicadas por e-mail, pelo aplicativo ou por outro canal razoável de notificação ao cliente. A data de vigência no início deste documento reflete a data da atualização mais recente.