

ข้อตกลงระดับการให้บริการของ ProcessMind

วันที่มีผลบังคับใช้: 14 กันยายน 2026

1. ขอบเขต

ข้อตกลงระดับการให้บริการฉบับนี้ ("SLA") กำหนดข้อผูกพันของ ProcessMind เกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของบริการ การสนับสนุน และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ สำหรับการสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มคลาวด์ ProcessMind ที่มีสิทธิ์ ซึ่งให้บริการที่ app.processmind.com ("บริการ").

ข้อผูกพันด้านความพร้อมใช้งาน เครดิตค่าบริการ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในข้อ 3-7 และ 9-13 ใช้เฉพาะกับบริการที่ใช้งานจริงภายใต้การสมัครใช้บริการแบบชำระเงิน เว้นแต่คำสั่งซื้อหรือข้อกำหนดการสมัครใช้บริการที่เกี่ยวข้องจะระบุไว้เป็นอย่างอื่น และไม่ใช่กับบริการหรือฟีเจอร์ที่ให้บริการฟรี อยู่ระหว่างทดลองใช้ เบต้า 프리ว การเข้าถึงล่วงหน้า อยู่ระหว่างการทดลอง หรือยังไม่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ส่วนข้อ 8 (การสนับสนุน) ใช้กับลูกค้าทุกราย.

2. คำนิยาม

เพื่อวัตถุประสงค์ของ SLA ฉบับนี้:

- **"เปอร์เซ็นต์เวลาพร้อมใช้งานรายเดือน"** หมายถึง จำนวนนาฬิกาทั้งหมดในเดือนปฏิทิน หักด้วยจำนวนนาฬิกาที่บริการหยุดทำงานในเดือนนั้น แล้วหารด้วยจำนวนนาฬิกาทั้งหมดในเดือนนั้น โดยแสดงเป็นเปอร์เซ็นต์.
- **"บริการหยุดทำงาน"** หมายถึง ช่วงเวลาอย่างน้อยห้านาทีติดต่อกันซึ่งบริการที่ใช้งานจริงไม่พร้อมให้ผู้ใช้ทั้งหมดใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ หรือไม่พร้อมให้ผู้ใช้จำนวนมากใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากความขัดข้องในระบบที่ ProcessMind ควบคุม.
- **"นาฬิกาที่บริการหยุดทำงาน"** หมายถึง จำนวนนาฬิกาเต็มทั้งหมดที่บริการหยุดทำงานในเดือนปฏิทิน.
- **"ค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการรายเดือน"** หมายถึง ค่าธรรมเนียมที่ชำระจริงเป็นประจำสำหรับบริการที่ใช้งานจริงซึ่งได้รับผลกระทบในเดือนปฏิทินที่เกิดเหตุการณ์ตาม SLA โดยไม่รวมค่าธรรมเนียมครั้งเดียว ค่าธรรมเนียมการนำไปใช้งาน ภาษี และค่าใช้จ่ายของบุคคลที่สาม.

ProcessMind วัดเวลาพร้อมใช้งานโดยใช้การตรวจสอบสัปดาห์แบบอัตโนมัติกับบริการที่ใช้งานจริงประมาณหนึ่งครั้งต่อนาที โดยพิจารณาการหยุดทำงานจากความล้มเหลวในการตรวจสอบที่เกิดขึ้นติดต่อกัน รายละเอียดเพิ่มเติมเผยแพร่ไว้บนหน้าสถานะ ProcessMind เผยแพร่สถานะบริการปัจจุบันและข้อมูลเวลาพร้อมใช้งานย้อนหลังที่ processmind.com/status.

เปอร์เซ็นต์เวลาพร้อมใช้งานรายเดือน = ((จำนวนนาทีทั้งหมดในเดือน - นาทีที่บริการหยุดทำงาน) / จำนวนนาทีทั้งหมดในเดือน) × 100

3. ข้อผูกพันด้านความพร้อมให้บริการ

ProcessMind รับรองว่าจะมีเปอร์เซ็นต์เวลาพร้อมใช้งานรายเดือน **99.9%** สำหรับบริการที่ใช้งานจริงในแต่ละเดือนปฏิทิน.

4. ข้อยกเว้น

รายการต่อไปนี้ไม่นับเป็นบริการหยุดทำงาน และไม่รวมในการคำนวณเครดิตค่าบริการใด ๆ ภายใต้ SLA ฉบับนี้:

- **การบำรุงรักษาตามกำหนด** ซึ่งแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมงผ่านทางอีเมล แอปพลิเคชัน หรือช่องทางแจ้งลูกค้าอื่นที่เหมาะสม
- **การบำรุงรักษาฉุกเฉิน** ที่จำเป็นเพื่อบรรเทาความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความถูกต้องสมบูรณ์ หรือเสถียรภาพของบริการ
- **เหตุสุดวิสัย** ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมตามสมควรของ ProcessMind รวมถึงภัยธรรมชาติ การกระทำของรัฐบาล ความขัดข้องของอินเทอร์เน็ตในวงกว้าง และความขัดข้องของเครือข่ายบุคคลที่สามซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับ ProcessMind
- **ปัญหาที่เกิดจากลูกค้า** ซึ่งเป็นผลมาจากระบบของลูกค้า การกำหนดค่าแบบกำหนดเอง การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือการเชื่อมต่อกับบุคคลที่สามที่ ProcessMind ไม่ได้จัดการ
- **การระงับหรือข้อจำกัด** ที่ได้รับอนุญาตภายใต้ข้อตกลงลูกค้า หรือกฎหมายกำหนด
- **ฟังก์ชันการทำงานที่ให้ใช้ฟรี เบต้า ฟรีวีว ทดลอง หรือก่อน GA**

5. เครดิตค่าบริการ

หาก ProcessMind ไม่เป็นไปตามข้อผูกพันเรื่องเปอร์เซ็นต์เวลาพร้อมใช้งานรายเดือนในเดือนปฏิทินหนึ่ง ลูกค้าอาจมีสิทธิได้รับเครดิตค่าบริการสำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ ดังต่อไปนี้:

เปอร์เซ็นต์เวลาพร้อมใช้งานรายเดือน	เครดิตค่าบริการ
ต่ำกว่า 99.9% แต่เท่ากับหรือสูงกว่า 99.0%	10% ของค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการรายเดือน
ต่ำกว่า 99.0% แต่เท่ากับหรือสูงกว่า 95.0%	25% ของค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการรายเดือน
ต่ำกว่า 95.0%	50% ของค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการรายเดือน

เครดิตค่าบริการ:

- ใช้ได้เฉพาะกับใบแจ้งหนี้ในอนาคตหรือการต่ออายุการสมัครใช้บริการ และไม่สามารถขอคืนเป็นเงินสดได้
- เป็นวิธีเยียวยาแต่เพียงผู้เดียวและเป็นการเฉพาะของลูกค้า สำหรับกรณีที่ ProcessMind ไม่ปฏิบัติตามข้อผูกพันด้านความพร้อมให้บริการใน SLA ฉบับนี้
- ต้องไม่เกิน 50% ของค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการรายเดือนสำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบในเดือนที่เกี่ยวข้อง
- จะไม่มีการให้เครดิตหากลูกค้าผิดนัดชำระเงินในสาระสำคัญ ณ เวลาที่ยื่นคำร้อง

6. การยื่นคำร้องขอเครดิตค่าบริการ

จะให้เครดิตค่าบริการเมื่อมีการตรวจสอบยืนยันคำร้องแล้ว หากข้อมูลการตรวจสอบของ ProcessMind แสดงว่าไม่เป็นไปตามข้อผูกพันเรื่องเปอร์เซ็นต์เวลาพร้อมใช้งานรายเดือนในเดือนปฏิทินหนึ่ง ลูกค้าอาจขอเครดิตค่าบริการที่เกี่ยวข้องได้โดยส่งอีเมลไปที่ support@processmind.com ภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดเดือนปฏิทินที่เกิดเหตุการณ์ตาม SLA ลูกค้าอาจยื่นคำร้องได้เช่นกันหากเชื่อว่ามีบริการหยุดทำงานเกิดขึ้น รวมถึงกรณี que ข้อมูลการตรวจสอบไม่ได้แสดงการหยุดทำงานดังกล่าว คำร้องต้องประกอบด้วย:

- คำว่า "SLA Claim" ในบรรทัดหัวเรื่อง
- วันที่และเวลาโดยประมาณที่บริการหยุดทำงานตามที่ยื่นคำร้อง
- คำอธิบายผลกระทบที่สังเกตพบต่อบริการ
- ข้อมูลสนับสนุนที่สมเหตุสมผล เช่น หมายเลขคำร้อง ภาพหน้าจอ หรือรายงานจากผู้ใช้

ProcessMind จะตรวจสอบคำร้อง และหากอนุมัติ จะให้เครดิตค่าบริการที่เกี่ยวข้องภายในรอบการเรียกเก็บเงินถัดไปโดยเร็วที่สุดเท่าที่สมเหตุสมผลในทางปฏิบัติ.

7. ระดับความรุนแรงของเหตุการณ์และเป้าหมายการตอบสนอง

ProcessMind จัดระดับเหตุการณ์ที่เกิดกับบริการที่ใช้งานจริงดังนี้:

ระดับความรุนแรง	คำอธิบาย	เป้าหมายเวลาตอบสนองครั้งแรก
วิกฤต	บริการที่ใช้งานจริงไม่พร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งหมด หรือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยหรือข้อบกพร่องร้ายแรง ทำให้เวิร์กโฟลว์หลักหยุดชะงักโดยสิ้นเชิง	ภายใน 2 ชั่วโมง ตลอด 24x7
สูง	ฟังก์ชันการทำงานหลักเสื่อมประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญสำหรับลูกค้าหลายราย แต่บริการยังคงพร้อมให้บริการบางส่วน	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ
ปานกลาง	ฟีเจอร์หนึ่งขัดข้องและอาจมีวิธีแก้ไขชั่วคราว หรือผลกระทบจำกัดอยู่ในสภาพแวดล้อมของลูกค้ารายเดียว	ภายใน 1 วันทำการ
ต่ำ	ข้อบกพร่องที่มีผลกระทบต่ำ ปัญหาด้านรูปลักษณ์ คำถาม หรือคำขอปรับปรุง	ภายใน 2 วันทำการ

เวลาทำการสำหรับ SLA ฉบับนี้คือวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 09:00 ถึง 18:00 น. ตามเวลายุโรปกลาง โดยไม่รวมวันหยุดราชการในประเทศเนเธอร์แลนด์.

เวลาตอบสนองหมายถึงเวลาที่ ProcessMind ใช้ในการรับทราบว่าได้รับเรื่องแล้วและเริ่มคัดแยกปัญหา ไม่ใช่ข้อผูกพันในการแก้ไขปัญหา ProcessMind จัดให้มีทีมวิศวกรอาวุโสเข้าเวรพร้อมรับเหตุการณ์ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันสำหรับเหตุการณ์ระดับวิกฤต และจะดำเนินการตอบสนองต่อไปจนกว่าเหตุการณ์จะได้รับการแก้ไขหรือมีวิธีแก้ไขชั่วคราว อย่างไรก็ตาม การแก้ไขจริงอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของ ProcessMind รวมถึงการดำเนินการของผู้ให้บริการบุคคลที่สาม เช่น AWS.

8. ช่องทาง เวลาทำการ และการยกระดับการสนับสนุน

ลูกค้าสามารถติดต่อ ProcessMind ผ่านช่องทางการสนับสนุนภายในแอปพลิเคชัน หรือทางอีเมลที่ support@processmind.com โปรดระบุคำอธิบายปัญหาอย่างชัดเจน สภาพแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบ ผลกระทบที่สังเกตพบ และภาพหน้าจอหรือข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง.

การหยุดชะงักของบริการที่ใช้งานจริงจะได้รับการจัดการก่อนคำขอคำแนะนำทั่วไปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพีเจอร์ และเป้าหมายการตอบสนองต่อเหตุการณ์เกี่ยวกับความพร้อมให้บริการจริงอยู่ภายใต้ข้อ 7 สำหรับคำขออื่นทั้งหมด ProcessMind ตั้งเป้าหมายเวลาตอบสนองครั้งแรกดังต่อไปนี้:

ประเภทคำขอ	เป้าหมายเวลาตอบสนองครั้งแรก
คำถามทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือคำขอรับการสนับสนุนที่ไม่เร่งด่วน	ภายใน 2 วันทำการ
คำขอพีเจอร์หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	ภายใน 5 วันทำการ
คำขอเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินหรือการจัดการบัญชี	ภายใน 2 วันทำการ

เวลาตอบสนองเหล่านี้เป็นเป้าหมายสำหรับการรับทราบและคัดแยกปัญหา ไม่ใช่เวลาที่รับประกันว่าจะดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น.

การสนับสนุนมาตรฐานให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 09:00 ถึง 18:00 น. ตามเวลายุโรปกลาง โดยไม่รวมวันหยุดราชการในประเทศเนเธอร์แลนด์ ส่วนเหตุการณ์ระดับวิกฤตที่เกิดกับบริการที่ใช้งานจริงจะได้รับการดูแลตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันภายใต้ข้อ 7 การสนับสนุนครอบคลุมการรับเรื่องและการคัดแยกปัญหาตามมาตรฐาน และไม่ก่อให้เกิดการรับประกัน เกรดค่าบริการ หรือวิธีเยียวยาตามสัญญาแยกต่างหาก บริการฟรี บริการทดลองใช้ เบต้า ฟรีวิว และบริการที่อยู่ระหว่างการทดลองอาจได้รับการสนับสนุนอย่างจำกัดหรือไม่ได้รับการสนับสนุนเลย ลูกค้าสามารถส่งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และคำขอปรับปรุงผ่านช่องทางเดียวกันได้ แต่ ProcessMind ไม่มีหน้าที่ต้องดำเนินการตามพีเจอร์หรือรายการในแผนงานที่ร้องขอ.

9. การสื่อสารเกี่ยวกับเหตุการณ์

สำหรับเหตุการณ์ระดับวิกฤตและระดับสูง ProcessMind จะใช้ความพยายามตามสมควรในเชิงพาณิชย์เพื่อรับทราบเหตุการณ์ภายในเวลาตอบสนองเป้าหมาย แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะขณะที่เหตุการณ์ยังดำเนินอยู่ เผยแพร่สถานะที่ processmind.com/status และจัดทำสรุปหลังเกิดเหตุการณ์สำหรับเหตุการณ์ระดับวิกฤตเมื่อแก้ไขแล้ว โปรดดูรายละเอียดในสรุป [การกู้คืนจากภัยพิบัติ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์](#).

10. การบำรุงรักษาตามกำหนดและการอัปเดตอย่างต่อเนื่อง

ProcessMind อาจดำเนินการบำรุงรักษาตามกำหนด และปรับใช้การปรับปรุง การแก้ไขข้อบกพร่อง และฟีเจอร์ใหม่อย่างต่อเนื่อง การบำรุงรักษาที่วางแผนไว้ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพร้อมใช้งานจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมงเมื่อสามารถดำเนินการได้โดยสมเหตุสมผล การปรับปรุงที่ไม่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักและไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อความพร้อมใช้งานของบริการจะไม่นับเป็นการบำรุงรักษาตามกำหนดหรือช่วงเวลาให้บริการหยุดทำงาน.

11. การสำรองข้อมูลและการกู้คืนจากภัยพิบัติ

ในกรณีที่ข้อมูลสูญหายเนื่องจากความขัดข้องภายในโครงสร้างพื้นฐานที่ ProcessMind ควบคุม ProcessMind จะใช้ความพยายามตามสมควรในเชิงพาณิชย์เพื่อกู้คืนข้อมูลที่ได้รับผลกระทบจากข้อมูลสำรองล่าสุดที่มีอยู่ การจัดการสำรองและกู้คืนข้อมูลอธิบายไว้ในสรุป [การกู้คืนจากภัยพิบัติ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์](#) และ [มาตรการรักษาความปลอดภัย SLA](#) ฉบับนี้ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ด้านระยะเวลาการกู้คืน วัตถุประสงค์ด้านจุดกู้คืน หรือการรับประกันความคงทนของข้อมูลแยกต่างหาก เว้นแต่จะระบุไว้อย่างชัดเจนในคำสั่งซื้อที่เกี่ยวข้อง.

12. ความสัมพันธ์กับข้อตกลงอื่น

SLA ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงลูกค้าหรือข้อกำหนดการสมัครใช้บริการอื่นที่ใช้บังคับ เว้นแต่เครดิตค่าบริการที่ระบุไว้อย่างชัดเจนใน SLA ฉบับนี้ ข้อจำกัดความรับผิด ข้อสงวนสิทธิ์ ข้อยกเว้น และวิธีเยียวยาทั้งหมดในข้อตกลงที่ใช้บังคับยังคงมีผลต่อไป.

หาก SLA ฉบับนี้ขัดแย้งกับข้อตกลงที่ใช้บังคับ ให้ SLA ฉบับนี้มีผลควบคุมเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อผูกพันด้านระดับการให้บริการ การสนับสนุน และเครดิตค่าบริการที่ระบุไว้ในที่นี้เท่านั้น.

13. การแก้ไข SLA ฉบับนี้

ProcessMind อาจปรับปรุง SLA ฉบับนี้เป็นครั้งคราว การเปลี่ยนแปลงที่มีสาระสำคัญจะมีผลในอนาคตและจะแจ้งให้ทราบทางอีเมล แอปพลิเคชัน หรือช่องทางแจ้งลูกค้าอื่นที่สมเหตุสมผล วันที่มีผลบังคับใช้ที่ด้านบนของเอกสารนี้คือวันที่ปรับปรุงล่าสุด.