

Thỏa thuận mức dịch vụ của ProcessMind

Ngày có hiệu lực: ngày 14 tháng 9 năm 2026

1. Phạm vi

Thỏa thuận mức dịch vụ này ("SLA") quy định các cam kết của ProcessMind về tính khả dụng của dịch vụ, hỗ trợ và ứng phó sự cố đối với các gói đăng ký đủ điều kiện sử dụng nền tảng đám mây ProcessMind tại app.processmind.com ("Dịch vụ").

Các cam kết về tính khả dụng, tin dụng dịch vụ và ứng phó sự cố tại Mục 3–7 và 9–13 chỉ áp dụng cho Dịch vụ sản xuất được sử dụng theo gói đăng ký trả phí, trừ khi Đơn hàng hoặc điều khoản đăng ký áp dụng có quy định khác, và không áp dụng cho các dịch vụ hoặc tính năng miễn phí, dùng thử, beta, xem trước, truy cập sớm, thử nghiệm hoặc chưa được cung cấp rộng rãi theo cách khác. Mục 8 (Hỗ trợ) áp dụng cho tất cả khách hàng.

2. Định nghĩa

Trong SLA này:

- **"Tỷ lệ thời gian hoạt động hàng tháng"** là tổng số phút trong một tháng dương lịch, trừ đi Số phút ngừng hoạt động trong tháng đó, chia cho tổng số phút trong tháng đó, biểu thị dưới dạng phần trăm.
- **"Thời gian ngừng hoạt động"** là khoảng thời gian ít nhất năm phút liên tiếp mà trong đó Dịch vụ sản xuất không khả dụng đáng kể đối với tất cả người dùng hoặc không khả dụng đáng kể đối với một phần đáng kể người dùng do sự cố trong các hệ thống do ProcessMind kiểm soát.
- **"Số phút ngừng hoạt động"** là tổng số phút tròn của Thời gian ngừng hoạt động trong một tháng dương lịch.
- **"Phí đăng ký hàng tháng"** là khoản phí định kỳ thực tế đã thanh toán cho Dịch vụ sản xuất bị ảnh hưởng trong tháng dương lịch xảy ra sự kiện SLA, không bao gồm phí một lần, phí triển khai, thuế và khoản phí của bên thứ ba.

ProcessMind đo lường thời gian hoạt động bằng cách sử dụng giám sát tổng hợp tự động đối với Dịch vụ sản xuất, khoảng một lần mỗi phút. Thời gian ngừng hoạt động được xác định dựa trên các lần giám sát thất bại liên tiếp; thông tin chi tiết hơn được công bố trên trang trạng thái. ProcessMind công bố trạng thái dịch vụ hiện tại và dữ liệu thời gian hoạt động trong quá khứ tại processmind.com/status.

Tỷ lệ thời gian hoạt động hàng tháng = ((Tổng số phút trong tháng - Số phút ngừng hoạt động) / Tổng số phút trong tháng) × 100

3. Cam kết về tính khả dụng

ProcessMind cam kết **Tỷ lệ thời gian hoạt động hàng tháng là 99.9%** đối với Dịch vụ sản xuất trong mỗi tháng dương lịch.

4. Các trường hợp loại trừ

Các trường hợp sau đây được loại trừ khỏi Thời gian ngừng hoạt động và mọi tính toán tính dụng dịch vụ theo SLA này:

- **Bảo trì theo lịch** được thông báo trước ít nhất 48 giờ qua email, ứng dụng hoặc một kênh thông báo khách hàng hợp lý khác
- **Bảo trì khẩn cấp** cần thiết để giảm thiểu rủi ro về bảo mật, tính toàn vẹn hoặc tính ổn định của dịch vụ
- **Sự kiện bất khả kháng** nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của ProcessMind, bao gồm thiên tai, hành động của chính phủ, sự cố internet trên diện rộng và sự cố của các mạng bên thứ ba không dành riêng cho ProcessMind
- **Sự cố do khách hàng gây ra** phát sinh từ hệ thống của khách hàng, cấu hình tùy chỉnh, kết nối internet hoặc tích hợp bên thứ ba không do ProcessMind quản lý
- **Việc đình chỉ hoặc hạn chế** được cho phép theo Thỏa thuận Khách hàng hoặc theo yêu cầu của pháp luật
- **Chức năng miễn phí, beta, xem trước, thử nghiệm hoặc trước khi phát hành rộng rãi (pre-GA)**

5. Tín dụng dịch vụ

Nếu ProcessMind không đáp ứng cam kết về Tỷ lệ thời gian hoạt động hàng tháng trong một tháng dương lịch, Khách hàng có thể đủ điều kiện nhận tín dụng dịch vụ sau đây cho Dịch vụ bị ảnh hưởng:

Tỷ lệ thời gian hoạt động hàng tháng	Tín dụng dịch vụ
Dưới 99.9% nhưng bằng hoặc cao hơn 99.0%	10% Phí đăng ký hàng tháng
Dưới 99.0% nhưng bằng hoặc cao hơn 95.0%	25% Phí đăng ký hàng tháng
Dưới 95.0%	50% Phí đăng ký hàng tháng

Tín dụng dịch vụ:

- chỉ được áp dụng cho hóa đơn trong tương lai hoặc gia hạn đăng ký và không được hoàn lại bằng tiền mặt
- là biện pháp khắc phục duy nhất và độc quyền của Khách hàng đối với việc ProcessMind không đáp ứng cam kết về tính khả dụng trong SLA này
- không được vượt quá 50% Phí đăng ký hàng tháng cho Dịch vụ bị ảnh hưởng trong tháng áp dụng
- sẽ không được cấp nếu tại thời điểm gửi yêu cầu, Khách hàng đang vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ thanh toán

6. Yêu cầu cấp tín dụng dịch vụ

Tín dụng dịch vụ được áp dụng sau khi yêu cầu được xác minh. Nếu dữ liệu giám sát của ProcessMind cho thấy cam kết về Tỷ lệ thời gian hoạt động hàng tháng không được đáp ứng trong một tháng dương lịch, Khách hàng có thể yêu cầu khoản tín dụng dịch vụ áp dụng bằng cách gửi email đến support@processmind.com trong vòng 30 ngày sau khi kết thúc tháng dương lịch xảy ra sự kiện SLA. Khách hàng cũng có thể gửi yêu cầu nếu cho rằng đã xảy ra Thời gian ngừng hoạt động, bao gồm cả Thời gian ngừng hoạt động không được phản ánh trong dữ liệu giám sát. Yêu cầu phải bao gồm:

- cụm từ "Yêu cầu SLA" trong dòng chủ đề
- ngày và thời gian ước tính xảy ra Thời gian ngừng hoạt động được yêu cầu
- mô tả về ảnh hưởng quan sát được đối với Dịch vụ
- thông tin hỗ trợ hợp lý, chẳng hạn như số phiếu hỗ trợ, ảnh chụp màn hình hoặc báo cáo của người dùng

ProcessMind sẽ xem xét yêu cầu và, nếu được chấp thuận, áp dụng khoản tín dụng dịch vụ tương ứng trong chu kỳ thanh toán tiếp theo sớm nhất có thể một cách hợp lý.

7. Mức độ nghiêm trọng của sự cố và mục tiêu thời gian phản hồi

ProcessMind phân loại các sự cố trong môi trường sản xuất như sau:

Mức độ nghiêm trọng	Mô tả	Mục tiêu thời gian phản hồi ban đầu
Nghiêm trọng	Dịch vụ sản xuất không khả dụng đối với tất cả người dùng, hoặc sự cố bảo mật hay lỗi nghiêm trọng khiến các quy trình làm việc cốt lõi ngừng hoàn toàn	Trong vòng 2 giờ, 24x7
Cao	Chức năng cốt lõi bị suy giảm đáng kể đối với nhiều khách hàng, nhưng Dịch vụ vẫn khả dụng một phần	Trong vòng 4 giờ làm việc
Trung bình	Một tính năng bị ảnh hưởng và có thể có giải pháp thay thế, hoặc ảnh hưởng chỉ giới hạn trong môi trường của một khách hàng	Trong vòng 1 ngày làm việc
Thấp	Lỗi ít ảnh hưởng, vấn đề về hình thức, câu hỏi hoặc yêu cầu cải tiến	Trong vòng 2 ngày làm việc

Giờ làm việc theo SLA này là từ thứ Hai đến thứ Sáu, 09:00 đến 18:00 theo Giờ Trung Âu, không bao gồm các ngày nghỉ lễ tại Hà Lan.

Thời gian phản hồi là khoảng thời gian để ProcessMind xác nhận đã nhận được thông báo và bắt đầu phân loại sự cố. Đây không phải là cam kết về thời gian giải quyết. ProcessMind duy trì lịch trực 24x7 do đội ngũ kỹ thuật cấp cao phụ trách đối với các sự cố Nghiêm trọng và sẽ tiếp tục nỗ lực ứng phó cho đến khi sự cố được giải quyết hoặc có giải pháp thay thế; tuy nhiên, thời gian giải quyết thực tế có thể phụ thuộc vào các yếu tố nằm ngoài khả năng kiểm soát của ProcessMind, bao gồm hành động của nhà cung cấp bên thứ ba như AWS.

8. Kênh hỗ trợ, giờ hỗ trợ và chuyển cấp

Khách hàng có thể liên hệ với ProcessMind thông qua các kênh hỗ trợ trong ứng dụng hoặc qua email tại support@processmind.com. Vui lòng cung cấp mô tả rõ ràng về vấn đề, môi trường bị ảnh hưởng, tác động quan sát được và mọi ảnh chụp màn hình hoặc thông báo lỗi liên quan.

Các gián đoạn dịch vụ sản xuất được xử lý trước các yêu cầu hướng dẫn chung hoặc đề xuất tính năng; mục tiêu ứng phó sự cố đối với các vấn đề về tính khả dụng của môi trường sản xuất được quy định tại Mục 7. Đối với tất cả yêu cầu khác, ProcessMind đặt mục tiêu thời gian phản hồi ban đầu như sau:

Loại yêu cầu	Mục tiêu thời gian phản hồi ban đầu
Câu hỏi chung về sản phẩm hoặc yêu cầu hỗ trợ không khẩn cấp	Trong vòng 2 ngày làm việc
Yêu cầu tính năng hoặc phản hồi về sản phẩm	Trong vòng 5 ngày làm việc
Yêu cầu về thanh toán hoặc quản trị tài khoản	Trong vòng 2 ngày làm việc

Đây là mục tiêu thời gian xác nhận đã nhận và phân loại yêu cầu, không phải thời gian giải quyết được bảo đảm.

Hỗ trợ tiêu chuẩn hoạt động từ thứ Hai đến thứ Sáu, 09:00 đến 18:00 theo Giờ Trung Âu, không bao gồm các ngày nghỉ lễ tại Hà Lan; các sự cố Nghiêm trọng trong môi trường sản xuất được hỗ trợ 24x7 theo Mục 7. Hỗ trợ bao gồm việc tiếp nhận và phân loại yêu cầu tiêu chuẩn, không tạo ra bảo đảm, tín dụng dịch vụ hoặc biện pháp khắc phục theo hợp đồng riêng. Các dịch vụ miễn phí, dùng thử, beta, xem trước và thử nghiệm có thể nhận được hỗ trợ hạn chế hoặc không được hỗ trợ. Có thể gửi đề xuất sản phẩm và yêu cầu cải tiến qua cùng các kênh, nhưng ProcessMind không có nghĩa vụ triển khai bất kỳ tính năng hoặc hạng mục lộ trình sản phẩm nào được yêu cầu.

9. Thông tin liên lạc về sự cố

Đối với các sự cố Nghiêm trọng và Cao, ProcessMind sẽ nỗ lực hợp lý về mặt thương mại để xác nhận sự cố trong thời gian phản hồi mục tiêu, cung cấp thông tin cập nhật định kỳ trong khi sự cố còn đang diễn ra, công bố trạng thái tại processmind.com/status và cung cấp bản tóm tắt sau sự cố đối với các sự cố Nghiêm trọng sau khi được giải quyết. Xem bản tóm tắt [Khôi phục sau thảm họa, Duy trì hoạt động kinh doanh và Ứng phó sự cố](#) để biết chi tiết.

10. Bảo trì theo lịch và cập nhật liên tục

ProcessMind có thể tiến hành bảo trì theo lịch và liên tục triển khai các cải tiến, bản sửa lỗi và tính năng mới. Bất cứ khi nào có thể thực hiện một cách hợp lý, việc bảo trì theo kế hoạch có thể ảnh hưởng đến tính khả dụng sẽ được thông báo trước ít nhất 48 giờ. Các bản cập nhật không gây gián đoạn và không ảnh hưởng đáng kể đến tính khả dụng của Dịch vụ không được tính là Bảo trì theo lịch hoặc Thời gian ngừng hoạt động.

11. Sao lưu và khôi phục sau thảm họa

Trong trường hợp mất dữ liệu do sự cố trong cơ sở hạ tầng do ProcessMind kiểm soát, ProcessMind sẽ nỗ lực hợp lý về mặt thương mại để khôi phục dữ liệu bị ảnh hưởng từ bản sao lưu gần nhất hiện có. Các phương án sao lưu và khôi phục được mô tả trong bản tóm tắt [Khôi phục sau thảm họa, Duy trì hoạt động kinh doanh và Ứng phó sự cố](#) và [Các biện pháp bảo mật](#). SLA này không thiết lập mục tiêu thời gian khôi phục, mục tiêu điểm khôi phục

hoặc bảo đảm về độ bền dữ liệu riêng, trừ khi được nêu rõ trong Đơn hàng áp dụng.

12. Mối quan hệ với các thỏa thuận khác

SLA này là một phần của Thỏa thuận Khách hàng áp dụng hoặc các điều khoản đăng ký điều chỉnh khác. Ngoại trừ các khoản tín dụng dịch vụ được quy định rõ trong SLA này, mọi giới hạn trách nhiệm, tuyên bố miễn trừ trách nhiệm, trường hợp loại trừ và biện pháp khắc phục trong thỏa thuận điều chỉnh vẫn tiếp tục được áp dụng.

Nếu có xung đột giữa SLA này và thỏa thuận điều chỉnh, SLA này chỉ được ưu tiên áp dụng đối với các cam kết cụ thể về mức dịch vụ, hỗ trợ và tín dụng dịch vụ được mô tả tại đây.

13. Sửa đổi SLA này

ProcessMind có thể cập nhật SLA này theo từng thời điểm. Các thay đổi quan trọng sẽ được áp dụng trong tương lai và được thông báo qua email, ứng dụng hoặc một kênh thông báo khách hàng hợp lý khác. Ngày có hiệu lực ở đầu tài liệu này là ngày cập nhật gần nhất.