

ProcessMind 服务级别协议

生效日期：2026 年 9 月 14 日

1. 范围

本服务级别协议（“SLA”）规定了 ProcessMind 对可通过 app.processmind.com 使用的 ProcessMind 云平台（“服务”）的符合条件订阅所作出的服务可用性、支持和事件响应承诺。

第 3–7 节和第 9–13 节中的可用性、服务抵扣和事件响应承诺仅适用于在付费订阅下使用的生产服务，除非适用的订单或订阅条款另有规定；这些承诺不适用于免费、试用、beta、预览、抢先体验、实验性或其他非普遍可用的服务或功能。第 8 节（支持）适用于所有客户。

2. 定义

就本 SLA 而言：

- **“月度正常运行时间百分比”**是指一个日历月中的总分钟数减去该月的停机分钟数，再除以该月的总分钟数，并以百分比表示。
- **“停机”**是指由于 ProcessMind 控制的系统发生故障，生产服务对所有用户实质上不可用，或对大量用户中的相当一部分实质上不可用，且持续至少连续五分钟的期间。
- **“停机分钟数”**是指一个日历月内停机的完整分钟总数。
- **“月度订阅费”**是指在发生 SLA 事件的日历月内，实际为受影响的生产服务支付的经常性费用，不包括一次性费用、实施费用、税费和第三方费用。

ProcessMind 使用自动化合成监控，大约每分钟一次针对生产服务测量正常运行时间。停机根据连续的监控失败确定；更多详情发布在状态页面上。ProcessMind 在 processmind.com/status 发布当前服务状态和历史正常运行时间数据。

月度正常运行时间百分比 = ((当月总分钟数 - 停机分钟数) / 当月总分钟数) × 100

3. 可用性承诺

ProcessMind 承诺生产服务在每个日历月的 **月度正常运行时间百分比为 99.9%**。

4. 排除事项

以下事项不计入停机，也不计入本 SLA 项下的任何服务抵扣计算：

- **计划内维护**通过电子邮件、应用程序或其他合理的客户通知渠道至少提前 48 小时进行通知
- **紧急维护**为降低安全性、完整性或服务稳定性风险而需要进行
- **不可抗力事件**超出 ProcessMind 合理控制范围的事件，包括自然灾害、政府行为、大范围互联网故障，以及并非 ProcessMind 特有的第三方网络故障
- **客户导致的问题**由客户系统、自定义配置、互联网连接或非由 ProcessMind 管理的第三方集成所导致
- **暂停或限制**根据《客户协议》获准或法律要求的暂停或限制
- **免费版、beta 版、预览版、实验性或 pre-GA 功能**

5. 服务抵扣

如果 ProcessMind 在某个日历月未达到月度正常运行时间百分比承诺，客户可能有资格就受影响的服务获得以下服务抵扣：

月度正常运行时间百分比	服务抵扣
低于 99.9% 但不低于 99.0%	月度订阅费的 10%
低于 99.0% 但不低于 95.0%	月度订阅费的 25%
低于 95.0%	月度订阅费的 50%

服务抵扣：

- 仅适用于未来发票或订阅续期，不以现金退款
- 是客户针对 ProcessMind 未达到本 SLA 中可用性承诺的唯一且排他的救济措施
- 对于适用月份的受影响服务，不得超过月度订阅费的 50%
- 在提交索赔时客户存在重大付款违约的情况下，不予提供

6. 服务抵扣索赔

****服务抵扣将在索赔经核实后适用。 ****如果 ProcessMind 的监控数据表明某个日历月未达到月度正常运行时间百分比承诺，客户可在发生 SLA 事件的日历月结束后 30 天内，通过发送电子邮件至 support@processmind.com 请求适用的服务抵扣。客户也可以在认为发生停机时提交索赔，包括监控数据未反映的停机。索赔必须包括：

- 主题行中包含“SLA 索赔”字样

- 所主张的停机时间的日期和大致时间
- 对所观察到的服务影响的描述
- 合理的支持信息，例如工单编号、屏幕截图或用户报告

ProcessMind 将审查索赔；如获批准，将在合理可行的下一个计费周期内适用相应的服务抵扣。

7. 事件严重性和响应目标

ProcessMind 将生产事件分类如下：

严重性	描述	目标初始响应时间
严重	生产服务对所有用户不可用，或安全事件或重大缺陷导致核心工作流完全停止	2 小时内，全天候
高	多个客户的核心功能受到实质性降级，但服务仍部分可用	4 个工作日内
中	某项功能受损且可能存在解决方法，或影响仅限于一个客户环境	1 个工作日内
低	低影响缺陷、外观问题、问题或增强请求	2 个工作日内

本 SLA 的工作时间为周一至周五 09:00 至 18:00（中欧时间），不包括荷兰的公共假日。

响应时间是指 ProcessMind 确认收到请求并开始分类处理所需的时间，并非解决承诺。对于严重事件，ProcessMind 由高级工程团队安排全天候值班轮换，并将持续进行响应工作，直至事件解决或采取解决方法；但是，实际解决可能取决于 ProcessMind 控制范围之外的因素，包括 AWS 等第三方提供商采取的行动。

8. 支持渠道、时间和升级

客户可以通过应用程序内支持渠道联系 ProcessMind，或发送电子邮件至 support@processmind.com。请包括对问题的清晰描述、受影响的环境、观察到的影响以及任何相关的屏幕截图或错误消息。

生产服务中断的处理优先于一般指导请求或功能建议，生产可用性问题的事件响应目标受第 7 节管辖。对于所有其他请求，ProcessMind 的目标初始响应时间如下：

请求类型	目标初始响应时间
一般产品问题或非紧急支持请求	2 个工作日内
功能请求或产品反馈	5 个工作日内
计费或账户管理请求	2 个工作日内

这些是确认和分类处理的目标响应时间，并非保证的解决时间。

标准支持时间为周一至周五 09:00 至 18:00（中欧时间），不包括荷兰的公共假日；生产严重事件根据第 7 节提供全天候支持。支持涵盖标准受理和分类处理，不产生单独的保证、服务抵扣或合同救济措施。免费、试用、beta、预览和实验性服务可能获得有限支持或不获得支持。产品建议和增强请求可以通过相同渠道提交，但 ProcessMind 没有义务实施任何所请求的功能或路线图项目。

9. 事件沟通

对于严重和高严重性事件，ProcessMind 将采取商业上合理的努力，在目标响应时间内确认事件，在事件持续期间定期提供更新，在 processmind.com/status 发布状态，并在严重事件解决后提供事后事件摘要。详情请参阅 [灾难恢复、业务连续性和事件响应](#) 摘要。

10. 计划维护和持续更新

ProcessMind 可能执行计划维护，并持续部署改进、错误修复和新功能。在合理可行的情况下，可能影响可用性的计划维护将至少提前 48 小时通知。不实质影响服务可用性的非中断性更新不计为计划维护或停机。

11. 备份和灾难恢复

如果数据丢失是由 ProcessMind 控制的基础设施内部故障造成的，ProcessMind 将采取商业上合理的努力，从最近可用的备份中恢复受影响的数据。备份和恢复安排载于 [灾难恢复、业务连续性和事件响应](#) 摘要及 [安全措施](#) 中。除非适用订单中明确规定，本 SLA 不产生单独的恢复时间目标、恢复点目标或数据持久性保证。

12. 与其他协议的关系

本 SLA 构成适用《客户协议》或其他管辖订阅条款的一部分。除本 SLA 明确规定的服务抵扣外，管辖协议中的所有责任限制、免责声明、排除事项和救济措施继续适用。

如果本 SLA 与管辖协议之间存在冲突，本 SLA 仅就此处所述的具体服务级别、支持和服务抵扣承诺具有控制效力。

13. 本 SLA 的变更

ProcessMind 可能不时更新本 SLA。重大变更将面向未来适用，并通过电子邮件、应用程序或其他合理的客户通知渠道传达。本文件顶部的生效日期反映最近一次更新的日期。