

Hosting ProcessMind SaaS

Datum účinnosti: 14. září 2026

1. Úvod

Společnost ProcessMind B.V. („my“, „nás“, „naše“) poskytuje řešení typu Software as a Service (SaaS) hostovaná na infrastruktuře Amazon Web Services (AWS) umístěné v lokalitě **Frankfurt, Německo**. Tyto Zásady hostingu stanoví naše závazky vůči zákazníkům a standardy, podle kterých postupujeme, abychom zajistili spolehlivost, bezpečnost a shodu našeho hostingového prostředí.

2. Hostingová infrastruktura

Naše řešení SaaS jsou hostována na AWS a využívají robustní, škálovatelnou a bezpečnou infrastrukturu poskytovanou společností Amazon Web Services. Hlavní datové centrum našich služeb se nachází ve Frankfurtu v Německu, což zajišťuje, že jsou vaše údaje uchovávány v Evropské unii (EU).

3. Zabezpečení údajů

Zavazujeme se zachovávat bezpečnost a integritu údajů našich zákazníků. AWS poskytuje vysoce zabezpečené prostředí s komplexní sadou bezpečnostních služeb, mimo jiné včetně:

- **Fyzické zabezpečení:** Datová centra AWS jsou chráněna rozsáhlými opatřeními fyzického zabezpečení, která mají zabránit neoprávněnému přístupu.
- **Zabezpečení sítě:** Firewally, monitorování sítě a šifrovaná komunikace chrání data při přenosu i v klidovém stavu.
- **Řízení přístupu:** Jsou zavedena přísná opatření pro řízení přístupu a mechanismy ověřování, které zajišťují, že k zákaznickým datům mají přístup pouze oprávněné osoby.

4. Ochrana osobních údajů

Vaše soukromí je pro nás důležité. Dodržujeme všechny příslušné právní předpisy o ochraně osobních údajů, včetně obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Další informace o tom, jak nakládáme s vašimi osobními údaji, naleznete v našich [Zásadách ochrany osobních údajů](#).

5. Dostupnost služby

Produkční prostředí navrhujeme tak, aby dosahovalo vysoké dostupnosti prostřednictvím redundance, monitorování, řízeného nasazování verzí a postupů pro provozní reakci. Tyto Zásady hostingu mají pouze informativní povahu a samy o sobě nezakládají smluvní závazky týkající se dostupnosti.

ProcessMind zveřejňuje aktuální stav, procentuální dostupnost a historii doby odezvy na adrese processmind.com/status. Stránka se stavem je hostována odděleně od frontendu aplikace; její aktuální údaje o stavu poskytuje naše API, takže během incidentu API zůstává samotná stránka dostupná, ale může zobrazovat omezené informace o stavu. Způsob měření dostupnosti je uveden ve [Smlouvě o úrovni služeb](#).

Smluvní závazky týkající se dostupnosti, cíle reakce na incidenty, servisní kredity a podmínky podpory jsou popsány ve [Smlouvě o úrovni služeb](#).

6. Zálohování a obnova po havárii

- **Zálohy:** Automatické zálohování produkčních zákaznických dat probíhá nejméně jednou denně a zálohy jsou trvale ukládány v rámci regionu AWS; zálohy se v současnosti nereplikují do druhého regionu.
- **Obnova po havárii:** Opatření a priority pro obnovu jsou popsány v souhrnném dokumentu Obnova po havárii, kontinuita podnikání a reakce na incidenty.

7. Shoda

ProcessMind je hostován na infrastruktuře AWS, která má následující certifikace:

- **ISO 27001:** Řízení bezpečnosti informací
- **ISO 27017:** Opatření specifická pro cloud
- **ISO 27018:** Ochrana osobních údajů v cloudu
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3:** Kontroly organizací poskytujících služby

Tyto certifikace se vztahují na infrastrukturu AWS, na které ProcessMind funguje. ProcessMind přebírá tato opatření prostřednictvím využívání spravovaných služeb AWS. ProcessMind si zvolil postup vedoucí k vlastní certifikaci podle ISO 27001 a atestaci SOC 2 Type II; formální proces zatím nebyl zahájen.

ProcessMind dodržuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) v oblasti ochrany údajů a soukromí. Podrobnosti o vlastních technických a organizačních bezpečnostních opatřeních ProcessMind naleznete v dokumentu [Bezpečnostní opatření](#).

8. Povinnosti zákazníka

Zákazníci odpovídají za zabezpečení přihlašovacích údajů ke svým účtům a za veškeré činnosti provedené prostřednictvím svých účtů. Zákazníci by měli:

- Používat pro své účty silná a jedinečná hesla.
- Používat vícefaktorové ověřování (MFA), je-li k dispozici.
- Pravidelně aktualizovat a kontrolovat oprávnění k přístupu.
- Neprodleně nahlásit našemu týmu podpory jakoukoli podezřelou činnost nebo narušení bezpečnosti.

9. Změny Zásad hostingu

Tyto Zásady hostingu můžeme čas od času aktualizovat, aby odrážely změny našich postupů nebo právních požadavků. O všech podstatných změnách budeme zákazníky informovat prostřednictvím našich webových stránek nebo přímým sdělením.

Související zásady

Informace o přijímání žádostí o podporu, určování jejich priority a smluvních závazcích naleznete ve Smlouvě o úrovni služeb.

Kontaktní údaje

V případě jakýchkoli dotazů nebo obav týkajících se těchto Zásad hostingu nás kontaktujte na adrese:

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,

7425RC, Deventer,

Nizozemsko

Telefon: +31 85 060 68 09

E-mail: support@processmind.com

Používáním našich služeb potvrzujete, že jste si tyto Zásady hostingu přečetli. Jsou poskytovány pouze pro informační účely a nezakládají smluvní závazky nad rámec závazků stanovených ve Smlouvě se zákazníkem, Dodatku o zpracování údajů, Smlouvě o úrovni služeb a Bezpečnostních opatřeních.