

Hébergement SaaS de ProcessMind

Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2026

1. Introduction

ProcessMind B.V. (« nous », « notre ») fournit des solutions Software as a Service (SaaS) hébergées sur l'infrastructure d'Amazon Web Services (AWS) située à **Francfort, Allemagne**. La présente Politique d'hébergement décrit nos engagements envers nos clients et les normes selon lesquelles nous opérons afin d'assurer la fiabilité, la sécurité et la conformité de notre environnement d'hébergement.

2. Infrastructure d'hébergement

Nos solutions SaaS sont hébergées sur AWS, en tirant parti de l'infrastructure robuste, évolutive et sécurisée fournie par Amazon Web Services. Le principal centre de données de nos services se trouve à Francfort, en Allemagne, ce qui garantit que vos données sont stockées au sein de l'Union européenne (UE).

3. Sécurité des données

Nous nous engageons à préserver la sécurité et l'intégrité des données de nos clients. AWS fournit un environnement hautement sécurisé doté d'une gamme complète de services de sécurité, notamment :

- **Sécurité physique** : les centres de données AWS sont protégés par d'importantes mesures de sécurité physique afin d'empêcher tout accès non autorisé.
- **Sécurité du réseau** : les pare-feu, la surveillance du réseau et les communications chiffrées protègent les données en transit et au repos.
- **Contrôles d'accès** : des contrôles d'accès stricts et des mécanismes d'authentification sont en place afin de garantir que seul le personnel autorisé a accès aux données des clients.

4. Confidentialité des données

Votre vie privée est importante pour nous. Nous respectons toutes les lois applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Pour plus de détails sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](#).

5. Disponibilité du Service

Nous concevons l'environnement de production pour assurer une haute disponibilité grâce à la redondance, à la surveillance, à des mises en production contrôlées et à des procédures de réponse opérationnelle. La présente Politique d'hébergement est fournie à titre informatif et ne crée pas en elle-même d'engagements contractuels en matière de disponibilité.

ProcessMind publie l'état actuel, les pourcentages de disponibilité et l'historique des temps de réponse à l'adresse processmind.com/status. La page d'état est hébergée séparément du frontend de l'application ; ses données d'état en temps réel sont fournies par notre API. Ainsi, pendant un incident affectant l'API, la page elle-même reste disponible, mais peut afficher des informations d'état limitées. Consultez le [Service Level Agreement](#) pour savoir comment la disponibilité est mesurée.

Les engagements contractuels de disponibilité, les objectifs de réponse aux incidents, les crédits de service et les conditions d'assistance sont décrits dans le [Service Level Agreement](#).

6. Sauvegarde et reprise après sinistre

- **Sauvegardes** : les sauvegardes automatisées des données clients de production sont effectuées au moins quotidiennement et stockées de manière durable dans la région AWS ; les sauvegardes ne sont actuellement pas répliquées dans une seconde région.
- **Reprise après sinistre** : les mesures et priorités de reprise sont décrites dans le résumé Disaster Recovery, Business Continuity &

Incident Response.

7. Conformité

ProcessMind est hébergé sur une infrastructure AWS qui détient les certifications suivantes :

- **ISO 27001** : management de la sécurité de l'information
- **ISO 27017** : contrôles spécifiques au cloud
- **ISO 27018** : protection des données à caractère personnel dans le cloud
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3** : contrôles des organisations de services

Ces certifications s'appliquent à l'infrastructure AWS sur laquelle ProcessMind opère. ProcessMind bénéficie de ces contrôles par l'intermédiaire de son utilisation des services gérés d'AWS. ProcessMind a choisi sa trajectoire de certification pour sa propre certification ISO 27001 et son attestation SOC 2 Type II ; le processus officiel n'a pas encore commencé.

ProcessMind respecte le Règlement général sur la protection des données (RGPD) en matière de protection des données et de confidentialité. Pour plus de détails sur les mesures techniques et organisationnelles de sécurité propres à ProcessMind, consultez le document [Mesures de sécurité](#).

8. Responsabilités du client

Les clients sont responsables de la sécurité des identifiants de leur compte et de toute action effectuée au moyen de leur compte. Les clients doivent :

- Utiliser des mots de passe forts et uniques pour leurs comptes.
- Utiliser l'authentification multifacteur (MFA) lorsqu'elle est disponible.
- Mettre régulièrement à jour et vérifier les autorisations d'accès.
- Signaler immédiatement toute activité suspecte ou violation de sécurité à notre équipe d'assistance.

9. Modifications de la Politique d'hébergement

Nous pouvons mettre à jour périodiquement la présente Politique d'hébergement afin de tenir compte des changements apportés à nos pratiques ou des exigences légales. Nous informerons les clients de toute modification importante par l'intermédiaire de notre site web ou par communication directe.

Politiques associées

Pour la réception des demandes d'assistance, la priorisation des demandes et les engagements contractuels, consultez le Service Level Agreement.

Coordonnées

Pour toute question ou préoccupation concernant la présente Politique d'hébergement, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,

7425RC, Deventer,

Pays-Bas

Téléphone : +31 85 060 68 09

E-mail : support@processmind.com

En utilisant nos services, vous reconnaissez avoir lu la présente Politique d'hébergement. Elle est fournie à titre informatif et ne crée pas d'engagements contractuels au-delà de ceux énoncés dans le Customer Agreement, le Data Processing Addendum, le Service Level Agreement et les Security Measures.