

## ProcessMind SaaS-tárhelyszolgáltatás

Hatálybalépés dátuma: 2026. szeptember 14.

### 1. Bevezetés

A ProcessMind B.V. („mi”, „minket”, „miénk”) az **németországi Frankfurtban** található Amazon Web Services (AWS) infrastruktúrán üzemeltetett szoftver mint szolgáltatás (SaaS) megoldásokat nyújt. Ez a tárhelyszolgáltatási szabályzat ismerteti az ügyfeleinkkel szemben vállalt kötelezettségeinket, valamint azokat a működési normákat, amelyek alapján a tárhelyszolgáltatási környezet megbízhatóságát, biztonságát és megfelelését biztosítjuk.

### 2. Tárhelyszolgáltatási infrastruktúra

SaaS-megoldásainkat az AWS-en üzemeltetjük, kihasználva az Amazon Web Services által biztosított robusztus, skálázható és biztonságos infrastruktúrát. Szolgáltatásaink elsődleges adatközpontja a németországi Frankfurtban található, így biztosítva, hogy az Ön adatait az Európai Unió (EU) belül tároljuk.

### 3. Adatbiztonság

Elkötelezettek vagyunk ügyfeleink adatainak biztonsága és sértetlensége mellett. Az AWS rendkívül biztonságos környezetet biztosít, átfogó biztonsági szolgáltatáscsomaggal, amely többek között az alábbiakat foglalja magában:

- **Fizikai biztonság:** Az AWS adatközpontjait kiterjedt fizikai biztonsági intézkedések védik az illetéktelen hozzáférés megelőzése érdekében.
- **Hálózati biztonság:** A tűzfalak, a hálózatfelügyelet és a titkosított kommunikáció védik az adatokat továbbítás és tárolás közben.
- **Hozzáférés-vezérlés:** Szigorú hozzáférés-vezérlési és hitelesítési mechanizmusok biztosítják, hogy az ügyféladatokhoz kizárólag arra jogosult személyek férhessenek hozzá.

#### 4. Adatvédelem

Az Ön adatainak védelme fontos számunkra. Betartjuk az összes vonatkozó adatvédelmi jogszabályt, beleértve az általános adatvédelmi rendeletet (GDPR) is. Személyes adatainak kezeléséről további részleteket az [Adatvédelmi tájékoztatónkban](#) talál.

#### 5. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Az éles környezetet magas rendelkezésre állásra tervezzük redundancia, felügyelet, szabályozott kiadások és operatív reagálási eljárások révén. Ez a Tárhelyszolgáltatási szabályzat tájékoztató jellegű, és önmagában nem keletkeztet szerződéses rendelkezésreállási kötelezettségvállalást.

A ProcessMind aktuális állapotot, rendelkezésreállási százalékokat és válaszidő-előzményeket tesz közzé a [processmind.com/status](https://processmind.com/status) oldalon. Az állapotoldal az alkalmazás frontendjétől elkülönítve van üzemeltetve; az élő állapotadatokat az API-nk szolgáltatja, ezért API-incidens esetén maga az oldal továbbra is elérhető, de korlátozott állapotinformációkat jeleníthet meg. A rendelkezésre állás mérésének módjáról a [Szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás](#) rendelkezik.

A szerződéses rendelkezésreállási kötelezettségvállalásokat, az incidensekre adott válasz célértékeit, a szolgáltatási jóváírásokat és a támogatási feltételeket a [Szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás](#) ismerteti.

#### 6. Biztonsági mentés és katasztrófa utáni helyreállítás

- **Biztonsági mentések:** Az éles ügyfeladatokról legalább naponta automatikus biztonsági mentés készül, amelyeket tartósan az AWS-régióon belül tárolunk; a biztonsági mentéseket jelenleg nem replikáljuk egy második régióba.
- **Katasztrófa utáni helyreállítás:** A helyreállítási intézkedéseket és prioritásokat a Katasztrófa utáni helyreállítás, üzletmenet-folytonosság és incidenskezelés című összefoglaló ismerteti.

## 7. Megfelelés

A ProcessMind olyan AWS-infrastruktúrán van üzemeltetve, amely az alábbi tanúsítványokkal rendelkezik:

- **ISO 27001:** Információbiztonság-irányítás
- **ISO 27017:** Felhőspecifikus kontrollok
- **ISO 27018:** Személyes adatok védelme a felhőben
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3:** Szolgáltató szervezetekre vonatkozó kontrollok

Ezek a tanúsítványok arra az AWS-infrastruktúrára vonatkoznak, amelyen a ProcessMind működik. A ProcessMind az AWS által felügyelt szolgáltatások igénybevételével öröklí ezeket a kontrollokat. A ProcessMind kiválasztotta a saját ISO 27001 tanúsításához és SOC 2 Type II tanúsításához vezető utat; a hivatalos folyamat még nem kezdődött meg.

A ProcessMind az adatvédelem és a magánélet védelme tekintetében megfelel az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR). A ProcessMind saját műszaki és szervezési biztonsági intézkedéseiről a [Biztonsági intézkedések](#) című dokumentumban talál részleteket.

## 8. Az ügyfél felelősségei

Az ügyfelek felelősek fiókjuk hitelesítő adatainak biztonságáért, valamint a fiókjuk használatával végrehajtott minden műveletért. Az ügyfeleknek az alábbiakat kell tenniük:

- Használjon erős, egyedi jelszavakat a fiókjaihoz.
- Ahol elérhető, használjon többtényezős hitelesítést (MFA).
- Rendszeresen frissítse és ellenőrizze a hozzáférési jogosultságokat.
- Haladéktalanul jelentse a gyanús tevékenységeket vagy biztonsági incidenseket ügyfélszolgálatunknak.

## 9. A Tárhelyszolgáltatási szabályzat módosítása

A Tárhelyszolgáltatási szabályzatot időről időre frissíthetjük, hogy tükrözze gyakorlatunk vagy a jogszabályi követelmények változásait. Az ügyfeleket a jelentős változásokról weboldalunkon vagy közvetlen kommunikáció útján értesítjük.

## **Kapcsolódó szabályzatok**

A támogatási kérelmek fogadásáról, a kérelmek prioritás szerinti besorolásáról és a szerződéses kötelezettségvállalásokról a Szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás rendelkezik.

## **Kapcsolattartási adatok**

Ha kérdése vagy aggálya van a Tárhelyszolgáltatási szabállyal kapcsolatban, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségeken:

### **ProcessMind B.V.**

Willem Sandbergstraat 33,  
7425RC, Deventer,  
Hollandia

Telefon: +31 85 060 68 09

E-mail: [support@processmind.com](mailto:support@processmind.com)

Szolgáltatásaink igénybevételével Ön tudomásul veszi, hogy elolvasta ezt a Tárhelyszolgáltatási szabályzatot. A dokumentum tájékoztató jellegű, és nem keletkeztet a Vevői megállapodásban, az Adatfeldolgozási kiegészítésben, a Szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodásban és a Biztonsági intézkedésekben foglaltakon túlmenő szerződéses kötelezettségvállalásokat.