

Hosting SaaS ProcessMind

Tanggal berlaku: 14 September 2026

1. Pendahuluan

ProcessMind B.V. (“kami”) menyediakan solusi Software as a Service (SaaS) yang dihosting pada infrastruktur Amazon Web Services (AWS) yang berlokasi di **Frankfurt, Jerman**. Kebijakan Hosting ini menguraikan komitmen kami kepada pelanggan dan standar operasional kami untuk memastikan keandalan, keamanan, dan kepatuhan lingkungan hosting kami.

2. Infrastruktur Hosting

Solusi SaaS kami dihosting di AWS dengan memanfaatkan infrastruktur tangguh, skalabel, dan aman yang disediakan oleh Amazon Web Services. Lokasi pusat data utama untuk layanan kami berada di Frankfurt, Jerman, sehingga data Anda disimpan di dalam Uni Eropa (UE).

3. Keamanan Data

Kami berkomitmen untuk menjaga keamanan dan integritas data pelanggan kami. AWS menyediakan lingkungan yang sangat aman dengan rangkaian layanan keamanan yang komprehensif, termasuk namun tidak terbatas pada:

- **Keamanan Fisik:** Pusat data AWS dilindungi oleh langkah-langkah keamanan fisik yang ekstensif untuk mencegah akses tanpa izin.
- **Keamanan Jaringan:** Firewall, pemantauan jaringan, dan komunikasi terenkripsi melindungi data saat dikirim maupun saat disimpan.
- **Kontrol Akses:** Kontrol akses dan mekanisme autentikasi yang ketat diterapkan untuk memastikan bahwa hanya personel yang berwenang yang dapat mengakses data pelanggan.

4. Privasi Data

Privasi Anda penting bagi kami. Kami mematuhi semua undang-undang perlindungan data yang relevan, termasuk Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR). Untuk informasi lebih lanjut tentang cara kami menangani data pribadi Anda, silakan lihat [Kebijakan Privasi](#) kami.

5. Ketersediaan Layanan

Kami merancang lingkungan produksi agar memiliki ketersediaan tinggi melalui redundansi, pemantauan, rilis terkendali, dan prosedur respons operasional. Kebijakan Hosting ini bersifat informatif dan dengan sendirinya tidak menimbulkan komitmen kontraktual mengenai waktu aktif.

ProcessMind memublikasikan status terkini, persentase waktu aktif, dan riwayat waktu respons di processmind.com/status. Halaman status dihosting secara terpisah dari frontend aplikasi; data status langsungnya disediakan oleh API kami, sehingga selama terjadi insiden API, halaman itu sendiri tetap tersedia tetapi mungkin menampilkan informasi status yang terbatas. Lihat [Perjanjian Tingkat Layanan](#) untuk mengetahui cara waktu aktif diukur.

Komitmen ketersediaan kontraktual, target respons insiden, kredit layanan, dan ketentuan dukungan dijelaskan dalam [Perjanjian Tingkat Layanan](#).

6. Pencadangan dan Pemulihan Bencana

- **Pencadangan:** Pencadangan otomatis data pelanggan produksi dilakukan setidaknya setiap hari dan disimpan secara persisten di dalam wilayah AWS; saat ini, cadangan tidak direplikasi ke wilayah kedua.
- **Pemulihan Bencana:** Langkah-langkah dan prioritas pemulihan dijelaskan dalam ringkasan Pemulihan Bencana, Kelangsungan Bisnis & Respons Insiden.

7. Kepatuhan

ProcessMind dihosting pada infrastruktur AWS yang memiliki sertifikasi berikut:

- **ISO 27001:** Manajemen Keamanan Informasi
- **ISO 27017:** Kontrol Khusus Cloud
- **ISO 27018:** Perlindungan Data Pribadi di Cloud
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3:** Kontrol Organisasi Layanan

Sertifikasi ini berlaku untuk infrastruktur AWS tempat ProcessMind beroperasi. ProcessMind mewarisi kontrol ini melalui penggunaan layanan terkelola AWS. ProcessMind telah memilih jalur sertifikasinya sendiri untuk sertifikasi ISO 27001 dan atestasi SOC 2 Tipe II; proses formalnya belum dimulai.

ProcessMind mematuhi Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR) terkait perlindungan data dan privasi. Untuk mengetahui detail langkah-langkah keamanan teknis dan organisasional ProcessMind sendiri, lihat dokumen [Langkah-Langkah Keamanan](#).

8. Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk menjaga keamanan kredensial akun mereka dan atas setiap tindakan yang dilakukan menggunakan akun mereka. Pelanggan sebaiknya:

- Menggunakan kata sandi yang kuat dan unik untuk akun mereka.
- Menggunakan autentikasi multifaktor (MFA) jika tersedia.
- Memperbarui dan meninjau izin akses secara berkala.
- Segera melaporkan aktivitas mencurigakan atau pelanggaran keamanan kepada tim dukungan kami.

9. Perubahan pada Kebijakan Hosting

Kami dapat memperbarui Kebijakan Hosting ini dari waktu ke waktu untuk mencerminkan perubahan dalam praktik kami atau persyaratan hukum. Kami akan memberi tahu pelanggan tentang perubahan signifikan melalui situs web kami atau komunikasi langsung.

Kebijakan Terkait

Untuk penerimaan permintaan dukungan, penentuan prioritas permintaan, dan komitmen kontraktual, lihat Perjanjian Tingkat Layanan.

Informasi Kontak

Jika Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran mengenai Kebijakan Hosting ini, silakan hubungi kami di:

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,
7425RC, Deventer,
Belanda

Telepon: +31 85 060 68 09

Email: support@processmind.com

Dengan menggunakan layanan kami, Anda menyatakan bahwa Anda telah membaca Kebijakan Hosting ini. Kebijakan ini disediakan untuk tujuan informasi dan tidak menimbulkan komitmen kontraktual selain yang ditetapkan dalam Perjanjian Pelanggan, Adendum Pemrosesan Data, Perjanjian Tingkat Layanan, dan Langkah-Langkah Keamanan.