

Hosting SaaS di ProcessMind

Data di entrata in vigore: 14 settembre 2026

1. Introduzione

ProcessMind B.V. («noi», «ci», «nostro») fornisce soluzioni Software as a Service (SaaS) ospitate sull'infrastruttura di Amazon Web Services (AWS) situata a **Francoforte, Germania**. La presente Policy sull'hosting illustra i nostri impegni nei confronti dei clienti e gli standard secondo i quali operiamo per garantire l'affidabilità, la sicurezza e la conformità del nostro ambiente di hosting.

2. Infrastruttura di hosting

Le nostre soluzioni SaaS sono ospitate su AWS, sfruttando l'infrastruttura solida, scalabile e sicura fornita da Amazon Web Services. La sede del centro dati principale dei nostri servizi è Francoforte, Germania, garantendo che i Suoi dati siano conservati all'interno dell'Unione europea (UE).

3. Sicurezza dei dati

Ci impegniamo a mantenere la sicurezza e l'integrità dei dati dei nostri clienti. AWS fornisce un ambiente altamente sicuro con una suite completa di servizi di sicurezza, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Sicurezza fisica:** i centri dati AWS sono protetti da ampie misure di sicurezza fisica per impedire l'accesso non autorizzato.
- **Sicurezza della rete:** firewall, monitoraggio della rete e comunicazioni crittografate proteggono i dati in transito e a riposo.
- **Controlli degli accessi:** sono in vigore rigorosi controlli degli accessi e meccanismi di autenticazione per garantire che solo il personale autorizzato abbia accesso ai dati dei clienti.

4. Privacy dei dati

La Sua privacy è importante per noi. Rispettiamo tutte le leggi pertinenti in materia di protezione dei dati, incluso il Regolamento generale sulla

protezione dei dati (GDPR). Per ulteriori dettagli sul modo in cui trattiamo i Suoi dati personali, consulti la nostra [Privacy Policy](#).

5. Disponibilità del Service

Progettiamo l'ambiente di produzione per garantire un'elevata disponibilità mediante ridondanza, monitoraggio, rilasci controllati e procedure di risposta operativa. La presente Policy sull'hosting ha finalità informative e non crea di per sé impegni contrattuali relativi all'uptime.

ProcessMind pubblica lo stato corrente, le percentuali di uptime e lo storico dei tempi di risposta all'indirizzo processmind.com/status. La pagina di stato è ospitata separatamente dal frontend dell'applicazione; i relativi dati sullo stato in tempo reale sono forniti dalla nostra API, pertanto durante un incidente dell'API la pagina stessa rimane disponibile, ma potrebbe mostrare informazioni limitate sullo stato. Per sapere come viene misurato l'uptime, consulti il [Service Level Agreement](#).

Gli impegni contrattuali relativi alla disponibilità, gli obiettivi di risposta agli incidenti, i service credit e i termini di assistenza sono descritti nel [Service Level Agreement](#).

6. Backup e disaster recovery

- **Backup:** i backup automatizzati dei dati dei clienti in produzione vengono eseguiti almeno quotidianamente e conservati in modo durevole all'interno della regione AWS; i backup non sono attualmente replicati in una seconda regione.
- **Disaster recovery:** le misure e le priorità di ripristino sono descritte nella sintesi Disaster Recovery, Business Continuity & Incident Response.

7. Conformità

ProcessMind è ospitata su un'infrastruttura AWS che dispone delle seguenti certificazioni:

- **ISO 27001:** gestione della sicurezza delle informazioni
- **ISO 27017:** controlli specifici per il cloud

- **ISO 27018**: protezione dei dati personali nel cloud
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3**: controlli delle organizzazioni di servizi

Queste certificazioni si applicano all'infrastruttura AWS sulla quale opera ProcessMind. ProcessMind eredita tali controlli attraverso l'utilizzo dei servizi gestiti AWS. ProcessMind ha selezionato il proprio percorso di certificazione per la certificazione ISO 27001 e l'attestazione SOC 2 Type II; il processo formale non è ancora iniziato.

ProcessMind rispetta il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) in materia di protezione dei dati e privacy. Per i dettagli sulle misure di sicurezza tecniche e organizzative proprie di ProcessMind, consulti il documento [Security Measures](#).

8. Responsabilità del cliente

I clienti sono responsabili del mantenimento della sicurezza delle proprie credenziali dell'account e di qualsiasi azione effettuata utilizzando i propri account. I clienti dovrebbero:

- Utilizzare password robuste e uniche per i propri account.
- Utilizzare l'autenticazione a più fattori (MFA) ove disponibile.
- Aggiornare e verificare regolarmente le autorizzazioni di accesso.
- Segnalare immediatamente qualsiasi attività sospetta o violazione della sicurezza al nostro team di assistenza.

9. Modifiche alla Policy sull'hosting

Potremmo aggiornare periodicamente la presente Policy sull'hosting per riflettere modifiche alle nostre pratiche o agli obblighi di legge.

Informaremo i clienti di qualsiasi modifica significativa tramite il nostro sito web o una comunicazione diretta.

Policy correlate

Per l'acquisizione delle richieste di assistenza, la definizione delle priorità delle richieste e gli impegni contrattuali, consulti il Service Level Agreement.

Informazioni di contatto

Per qualsiasi domanda o dubbio relativo alla presente Policy sull'hosting, ci contatti ai seguenti recapiti:

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,

7425RC, Deventer,

Paesi Bassi

Telefono: +31 85 060 68 09

E-mail: support@processmind.com

Utilizzando i nostri servizi, Lei riconosce di aver letto la presente Policy sull'hosting. Essa è fornita a fini informativi e non crea impegni contrattuali ulteriori rispetto a quelli stabiliti nel Customer Agreement, nel Data Processing Addendum, nel Service Level Agreement e nelle Security Measures.