

Hospedagem SaaS da ProcessMind

Data de vigência: 14 de setembro de 2026

1. Introdução

A ProcessMind B.V. (“nós”, “nos”, “nosso”) fornece soluções de Software como Serviço (SaaS) hospedadas na infraestrutura da Amazon Web Services (AWS) localizada em **Frankfurt, Alemanha**. Esta Política de Hospedagem descreve nossos compromissos com nossos clientes e os padrões segundo os quais operamos para garantir a confiabilidade, a segurança e a conformidade do nosso ambiente de hospedagem.

2. Infraestrutura de Hospedagem

Nossas soluções SaaS são hospedadas na AWS, utilizando a infraestrutura robusta, escalável e segura fornecida pela Amazon Web Services. O principal local de data center dos nossos serviços fica em Frankfurt, Alemanha, garantindo que seus dados sejam armazenados dentro da União Europeia (UE).

3. Segurança dos Dados

Estamos comprometidos em manter a segurança e a integridade dos dados dos nossos clientes. A AWS fornece um ambiente altamente seguro com um conjunto abrangente de serviços de segurança, incluindo, entre outros:

- **Segurança Física:** Os data centers da AWS são protegidos por amplas medidas de segurança física para impedir o acesso não autorizado.
- **Segurança de Rede:** Firewalls, monitoramento de rede e comunicações criptografadas protegem os dados em trânsito e em repouso.
- **Controles de Acesso:** Controles de acesso rigorosos e mecanismos de autenticação estão implementados para garantir que somente pessoal autorizado tenha acesso aos dados dos clientes.

4. Privacidade dos Dados

Sua privacidade é importante para nós. Cumprimos todas as leis relevantes de proteção de dados, incluindo o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR). Para obter mais detalhes sobre como tratamos seus dados pessoais, consulte nossa [Política de Privacidade](#).

5. Disponibilidade do Serviço

Projetamos o ambiente de produção para alta disponibilidade por meio de redundância, monitoramento, lançamentos controlados e procedimentos de resposta operacional. Esta Política de Hospedagem é informativa e, por si só, não cria compromissos contratuais de disponibilidade.

A ProcessMind publica o status atual, os percentuais de disponibilidade e o histórico de tempos de resposta em processmind.com/status. A página de status é hospedada separadamente do frontend da aplicação; seus dados de status ao vivo são fornecidos pela nossa API, portanto, durante um incidente de API, a própria página permanece disponível, mas pode exibir informações de status limitadas. Consulte o [Acordo de Nível de Serviço](#) para saber como a disponibilidade é medida.

Os compromissos contratuais de disponibilidade, as metas de resposta a incidentes, os créditos de serviço e os termos de suporte estão descritos no [Acordo de Nível de Serviço](#).

6. Backup e Recuperação de Desastres

- **Backups:** Backups automatizados dos dados de produção dos clientes são executados pelo menos diariamente e armazenados de forma durável na região da AWS; os backups atualmente não são replicados para uma segunda região.
- **Recuperação de Desastres:** As medidas e prioridades de recuperação estão descritas no resumo de Recuperação de Desastres, Continuidade de Negócios e Resposta a Incidentes.

7. Conformidade

A ProcessMind está hospedada em uma infraestrutura da AWS que possui as seguintes certificações:

- **ISO 27001:** Gestão da Segurança da Informação
- **ISO 27017:** Controles Específicos para Nuvem
- **ISO 27018:** Proteção de Dados Pessoais na Nuvem
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3:** Controles de Organizações de Serviços

Essas certificações se aplicam à infraestrutura da AWS na qual a ProcessMind opera. A ProcessMind herda esses controles por meio do uso de serviços gerenciados da AWS. A ProcessMind selecionou seu caminho de certificação para sua própria certificação ISO 27001 e atestação SOC 2 Tipo II; o processo formal ainda não foi iniciado.

A ProcessMind cumpre o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) em matéria de proteção de dados e privacidade. Para obter detalhes sobre as próprias medidas técnicas e organizacionais de segurança da ProcessMind, consulte o documento [Medidas de Segurança](#).

8. Responsabilidades do Cliente

Os clientes são responsáveis por manter a segurança das credenciais de suas contas e por quaisquer ações realizadas usando suas contas. Os clientes devem:

- Usar senhas fortes e exclusivas para suas contas.
- Usar autenticação multifator (MFA) quando disponível.
- Atualizar e revisar regularmente as permissões de acesso.
- Comunicar imediatamente qualquer atividade suspeita ou violação de segurança à nossa equipe de suporte.

9. Alterações à Política de Hospedagem

Podemos atualizar esta Política de Hospedagem periodicamente para refletir alterações em nossas práticas ou requisitos legais. Notificaremos os clientes sobre quaisquer alterações significativas por meio do nosso site ou de comunicação direta.

Políticas Relacionadas

Para recebimento de solicitações de suporte, priorização de solicitações e compromissos contratuais, consulte o Acordo de Nível de Serviço.

Informações de Contato

Para quaisquer dúvidas ou preocupações relativas a esta Política de Hospedagem, entre em contato conosco pelo endereço:

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,

7425RC, Deventer,

Países Baixos

Telefone: +31 85 060 68 09

E-mail: support@processmind.com

Ao utilizar nossos serviços, você reconhece que leu esta Política de Hospedagem. Ela é fornecida para fins informativos e não cria compromissos contratuais além daqueles estabelecidos no Contrato do Cliente, no Adendo de Tratamento de Dados, no Acordo de Nível de Serviço e nas Medidas de Segurança.