

ProcessMind SaaS Hosting

Yürürlük tarihi: 14 Eylül 2026

1. Giriş

ProcessMind B.V. ("biz," "bize," "bizim") **Frankfurt, Almanya** konumunda bulunan Amazon Web Services (AWS) altyapısında barındırılan Hizmet Olarak Yazılım (SaaS) çözümleri sunar. Bu Barındırma Politikası, müşterilerimize yönelik taahhütlerimizi ve barındırma ortamımızın güvenilirliğini, güvenliğini ve uyumluluğunu sağlamak üzere faaliyet gösterdiğimiz standartları açıklar.

2. Barındırma Altyapısı

SaaS çözümlerimiz, Amazon Web Services tarafından sağlanan güçlü, ölçeklenebilir ve güvenli altyapıdan yararlanılarak AWS üzerinde barındırılır. Hizmetlerimiz için birincil veri merkezi konumu Frankfurt, Almanya'dadır; bu sayede verileriniz Avrupa Birliği (AB) içinde saklanır.

3. Veri Güvenliği

Müşterilerimizin verilerinin güvenliğini ve bütünlüğünü korumaya kararlıyız. AWS, aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere kapsamlı bir güvenlik hizmetleri paketiyle yüksek düzeyde güvenli bir ortam sağlar:

- **Fiziksel Güvenlik:** AWS veri merkezleri, yetkisiz erişimi önlemek için kapsamlı fiziksel güvenlik önlemleriyle korunur.
- **Ağ Güvenliği:** Güvenlik duvarları, ağ izleme ve şifreli iletişimler, aktarım sırasında ve beklemede olan verileri korur.
- **Erişim Kontrolleri:** Yalnızca yetkili personelin müşteri verilerine erişebilmesini sağlamak üzere sıkı erişim kontrolleri ve kimlik doğrulama mekanizmaları uygulanır.

4. Veri Gizliliği

Gizliliğiniz bizim için önemlidir. Genel Veri Koruma Tüzüğü (GDPR) dahil olmak üzere ilgili tüm veri koruma mevzuatına uyarız. Kişisel verilerinizi nasıl

işlediğimiz hakkında daha fazla bilgi için lütfen [Gizlilik Politikamıza](#) başvurun.

5. Hizmet Kullanılabilirliği

Üretim ortamını yedeklilik, izleme, kontrollü sürümler ve operasyonel müdahale prosedürleri aracılığıyla yüksek kullanılabilirlik sağlayacak şekilde tasarlarız. Bu Barındırma Politikası bilgilendirme amaçlıdır ve tek başına sözleşmesel çalışma süresi taahhütleri oluşturmaz.

ProcessMind güncel durumu, çalışma süresi yüzdelerini ve yanıt süresi geçmişini processmind.com/status adresinde yayımlar. Durum sayfası uygulamanın frontend'inden ayrı olarak barındırılır; canlı durum verileri API'miz tarafından sunulur. Bu nedenle bir API olayı sırasında sayfanın kendisi erişilebilir olmaya devam eder, ancak sınırlı durum bilgisi gösterebilir. Çalışma süresinin nasıl ölçüldüğü için [Hizmet Seviyesi Sözleşmesi'ne](#) bakın.

Sözleşmesel kullanılabilirlik taahhütleri, olaylara müdahale hedefleri, hizmet kredileri ve destek koşulları [Hizmet Seviyesi Sözleşmesinde](#) açıklanmıştır.

6. Yedekleme ve Felaket Kurtarma

- **Yedeklemeler:** Üretim müşteri verilerinin otomatik yedeklemeleri en az günlük olarak çalıştırılır ve AWS bölgesi içinde dayanıklı biçimde saklanır; yedeklemeler şu anda ikinci bir bölgeye çoğaltılmamaktadır.
- **Felaket Kurtarma:** Kurtarma önlemleri ve öncelikleri, Felaket Kurtarma, İş Sürekliliği ve Olaylara Müdahale özetinde açıklanmıştır.

7. Uyumluluk

ProcessMind, aşağıdaki sertifikalara sahip AWS altyapısında barındırılır:

- **ISO 27001:** Bilgi Güvenliği Yönetimi
- **ISO 27017:** Buluta Özgü Kontroller
- **ISO 27018:** Bulutta Kişisel Verilerin Korunması
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3:** Hizmet Kuruluşu Kontrolleri

Bu sertifikalar, ProcessMind'ın faaliyet gösterdiği AWS altyapısı için geçerlidir. ProcessMind, AWS tarafından yönetilen hizmetleri kullanması aracılığıyla bu kontrolleri devralır. ProcessMind, kendi ISO 27001 sertifikasyonu ve SOC 2 Type II tasdik raporu için sertifikasyon yolunu seçmiştir; resmî süreç henüz başlamamıştır.

ProcessMind, veri koruma ve gizlilik bakımından Genel Veri Koruma Tüzüğü'ne (GDPR) uyar. ProcessMind'ın kendi teknik ve organizasyonel güvenlik önlemlerinin ayrıntıları için [Güvenlik Önlemleri](#) belgesine bakın.

8. Müşteri Sorumlulukları

Müşteriler, hesap kimlik bilgilerinin güvenliğini korumaktan ve hesapları kullanılarak gerçekleştirilen eylemlerden sorumludur. Müşteriler şunları yapmalıdır:

- Hesapları için güçlü ve benzersiz parolalar kullanın.
- Mevcut olduğu durumlarda çok faktörlü kimlik doğrulamayı (MFA) kullanın.
- Erişim izinlerini düzenli olarak güncelleyin ve gözden geçirin.
- Şüpheli faaliyetleri veya güvenlik ihlallerini derhal destek ekibimize bildirin.

9. Barındırma Politikasında Değişiklikler

Uygulamalarımızdaki veya yasal gerekliliklerdeki değişiklikleri yansıtmak amacıyla bu Barındırma Politikasını zaman zaman güncelleyebiliriz. Önemli değişiklikleri müşterilere web sitemiz veya doğrudan iletişim yoluyla bildireceğiz.

İlgili Politikalar

Destek taleplerinin alınması, taleplerin önceliklendirilmesi ve sözleşmesel taahhütler için Hizmet Seviyesi Sözleşmesine bakın.

İletişim Bilgileri

Bu Barındırma Politikasıyla ilgili sorularınız veya endişeleriniz için lütfen aşağıdaki adresten bizimle iletişime geçin:

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,

7425RC, Deventer,

The Netherlands

Telefon: +31 85 060 68 09

E-posta: support@processmind.com

Hizmetlerimizi kullanarak bu Barındırma Politikasını okuduğunuzu kabul edersiniz. Bu belge bilgilendirme amaçlıdır ve Müşteri Sözleşmesi, Veri İşleme Eki, Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ve Güvenlik Önlemlerinde belirtilenlerin ötesinde sözleşmesel taahhüt oluşturmaz.