

Dịch vụ lưu trữ SaaS của ProcessMind

Ngày có hiệu lực: ngày 14 tháng 9 năm 2026

1. Giới thiệu

ProcessMind B.V. (“chúng tôi”, “của chúng tôi”) cung cấp các giải pháp Phần mềm dưới dạng Dịch vụ (SaaS) được lưu trữ trên cơ sở hạ tầng Amazon Web Services (AWS) đặt tại **Frankfurt, Đức**. Chính sách Lưu trữ này nêu rõ các cam kết của chúng tôi với khách hàng và các tiêu chuẩn chúng tôi áp dụng để bảo đảm độ tin cậy, tính bảo mật và sự tuân thủ của môi trường lưu trữ.

2. Cơ sở hạ tầng lưu trữ

Các giải pháp SaaS của chúng tôi được lưu trữ trên AWS, sử dụng cơ sở hạ tầng mạnh mẽ, có khả năng mở rộng và bảo mật do Amazon Web Services cung cấp. Trung tâm dữ liệu chính phục vụ các dịch vụ của chúng tôi đặt tại Frankfurt, Đức, bảo đảm dữ liệu của bạn được lưu trữ trong Liên minh Châu Âu (EU).

3. Bảo mật dữ liệu

Chúng tôi cam kết duy trì tính bảo mật và toàn vẹn của dữ liệu khách hàng. AWS cung cấp một môi trường có độ bảo mật cao với bộ dịch vụ bảo mật toàn diện, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- **An ninh vật lý:** Các trung tâm dữ liệu AWS được bảo vệ bằng các biện pháp an ninh vật lý toàn diện nhằm ngăn chặn truy cập trái phép.
- **An ninh mạng:** Tường lửa, giám sát mạng và thông tin liên lạc được mã hóa bảo vệ dữ liệu khi truyền và khi lưu trữ.
- **Kiểm soát truy cập:** Các biện pháp kiểm soát truy cập nghiêm ngặt và cơ chế xác thực được áp dụng để bảo đảm chỉ nhân sự được ủy quyền mới có quyền truy cập dữ liệu khách hàng.

4. Quyền riêng tư dữ liệu

Quyền riêng tư của bạn rất quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi tuân thủ tất cả luật bảo vệ dữ liệu có liên quan, bao gồm Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR). Để biết thêm chi tiết về cách chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân của bạn, vui lòng tham khảo [Chính sách quyền riêng tư](#) của chúng tôi.

5. Tính khả dụng của dịch vụ

Chúng tôi thiết kế môi trường sản xuất để đạt tính khả dụng cao thông qua dự phòng, giám sát, phát hành có kiểm soát và quy trình ứng phó vận hành. Chính sách Lưu trữ này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và bản thân chính sách không tạo ra cam kết theo hợp đồng về thời gian hoạt động.

ProcessMind công bố trạng thái hiện tại, tỷ lệ thời gian hoạt động và lịch sử thời gian phản hồi tại processmind.com/status. Trạng trạng thái được lưu trữ riêng biệt với giao diện người dùng của ứng dụng; dữ liệu trạng thái trực tiếp trên trang được cung cấp bởi API của chúng tôi, vì vậy trong thời gian xảy ra sự cố API, bản thân trang vẫn khả dụng nhưng có thể hiển thị thông tin trạng thái hạn chế. Xem [Thỏa thuận mức dịch vụ](#) để biết cách đo lường thời gian hoạt động.

Các cam kết theo hợp đồng về tính khả dụng, mục tiêu ứng phó sự cố, khoản tín dụng dịch vụ và điều khoản hỗ trợ được mô tả trong [Thỏa thuận mức dịch vụ](#).

6. Sao lưu và khôi phục sau thảm họa

- **Sao lưu:** Bản sao lưu tự động dữ liệu khách hàng trong môi trường sản xuất được thực hiện ít nhất hằng ngày và được lưu trữ bền vững trong khu vực AWS; hiện tại, bản sao lưu không được sao chép sang khu vực thứ hai.
- **Khôi phục sau thảm họa:** Các biện pháp và mức độ ưu tiên khôi phục được mô tả trong bản tóm tắt về Khôi phục sau thảm họa, Duy trì hoạt động kinh doanh và Ứng phó sự cố.

7. Tuân thủ

ProcessMind được lưu trữ trên hạ tầng AWS có các chứng nhận sau:

- **ISO 27001:** Quản lý an toàn thông tin
- **ISO 27017:** Các biện pháp kiểm soát dành riêng cho điện toán đám mây
- **ISO 27018:** Bảo vệ dữ liệu cá nhân trên đám mây
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3:** Các biện pháp kiểm soát của tổ chức cung cấp dịch vụ

Các chứng nhận này áp dụng cho hạ tầng AWS mà ProcessMind vận hành trên đó. ProcessMind kế thừa các biện pháp kiểm soát này thông qua việc sử dụng các dịch vụ được AWS quản lý. ProcessMind đã lựa chọn lộ trình chứng nhận ISO 27001 và xác nhận SOC 2 Type II của riêng mình; quy trình chính thức vẫn chưa bắt đầu.

ProcessMind tuân thủ Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR) về bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư. Để biết chi tiết về các biện pháp bảo mật kỹ thuật và tổ chức của riêng ProcessMind, hãy xem tài liệu [Các biện pháp bảo mật](#).

8. Trách nhiệm của khách hàng

Khách hàng chịu trách nhiệm duy trì tính bảo mật của thông tin xác thực tài khoản của mình và đối với mọi hành động được thực hiện bằng tài khoản của mình. Khách hàng nên:

- Sử dụng mật khẩu mạnh, riêng biệt cho tài khoản của mình.
- Sử dụng xác thực đa yếu tố (MFA) khi có sẵn.
- Thường xuyên cập nhật và rà soát quyền truy cập.
- Báo ngay cho nhóm hỗ trợ của chúng tôi về mọi hoạt động đáng ngờ hoặc vi phạm an ninh.

9. Thay đổi Chính sách Lưu trữ

Thỉnh thoảng, chúng tôi có thể cập nhật Chính sách Lưu trữ này để phản ánh những thay đổi trong thực tiễn hoặc yêu cầu pháp lý. Chúng tôi sẽ thông báo cho khách hàng về mọi thay đổi quan trọng thông qua trang web hoặc liên lạc trực tiếp.

Các chính sách liên quan

Để biết về việc tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, ưu tiên xử lý yêu cầu và các cam kết theo hợp đồng, hãy xem Thỏa thuận mức dịch vụ.

Thông tin liên hệ

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi hoặc quan ngại nào liên quan đến Chính sách Lưu trữ này, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo thông tin sau:

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,
7425RC, Deventer,
Hà Lan

Điện thoại: +31 85 060 68 09

Email: support@processmind.com

Bằng việc sử dụng dịch vụ của chúng tôi, bạn xác nhận rằng bạn đã đọc Chính sách Lưu trữ này. Chính sách được cung cấp nhằm mục đích thông tin và không tạo ra các cam kết theo hợp đồng ngoài những cam kết được quy định trong Thỏa thuận Khách hàng, Phụ lục Xử lý Dữ liệu, Thỏa thuận mức dịch vụ và Các biện pháp bảo mật.