

Alojamiento SaaS de ProcessMind

Fecha de entrada en vigor: 14 de septiembre de 2026

1. Introducción

ProcessMind B.V. («nosotros», «nos» y «nuestro») proporciona soluciones de Software como Servicio (SaaS) alojadas en la infraestructura de Amazon Web Services (AWS) ubicada en **Fráncfort, Alemania**. Esta Política de Alojamiento establece nuestros compromisos con nuestros clientes y las normas conforme a las cuales operamos para garantizar la fiabilidad, la seguridad y el cumplimiento de nuestro entorno de alojamiento.

2. Infraestructura de alojamiento

Nuestras soluciones SaaS están alojadas en AWS y utilizan la infraestructura sólida, escalable y segura proporcionada por Amazon Web Services. La ubicación principal del centro de datos de nuestros servicios se encuentra en Fráncfort, Alemania, lo que garantiza que sus datos se almacenen dentro de la Unión Europea (UE).

3. Seguridad de los datos

Nos comprometemos a mantener la seguridad y la integridad de los datos de nuestros clientes. AWS proporciona un entorno altamente seguro con un conjunto integral de servicios de seguridad, incluidos, entre otros:

- **Seguridad física:** Los centros de datos de AWS están protegidos mediante amplias medidas de seguridad física para impedir el acceso no autorizado.
- **Seguridad de red:** Los firewalls, la supervisión de la red y las comunicaciones cifradas protegen los datos en tránsito y en reposo.
- **Controles de acceso:** Se han establecido controles de acceso estrictos y mecanismos de autenticación para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso a los datos de los clientes.

4. Privacidad de los datos

Su privacidad es importante para nosotros. Cumplimos todas las leyes pertinentes de protección de datos, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Para obtener más información sobre cómo tratamos sus datos personales, consulte nuestra [Política de Privacidad](#).

5. Disponibilidad del Servicio

Diseñamos el entorno de producción para ofrecer una alta disponibilidad mediante redundancia, supervisión, lanzamientos controlados y procedimientos de respuesta operativa. Esta Política de Alojamiento tiene carácter informativo y no crea por sí misma compromisos contractuales de disponibilidad.

ProcessMind publica el estado actual, los porcentajes de disponibilidad y el historial de tiempos de respuesta en processmind.com/status. La página de estado está alojada por separado del frontend de la aplicación; los datos de estado en tiempo real son proporcionados por nuestra API, por lo que durante un incidente de la API la propia página seguirá disponible, pero puede mostrar información de estado limitada. Consulte el [Acuerdo de Nivel de Servicio](#) para saber cómo se mide la disponibilidad.

Los compromisos contractuales de disponibilidad, los objetivos de respuesta ante incidentes, los créditos de servicio y las condiciones de soporte se describen en el [Acuerdo de Nivel de Servicio](#).

6. Copias de seguridad y recuperación ante desastres

- **Copias de seguridad:** Las copias de seguridad automatizadas de los datos de producción de los clientes se realizan al menos diariamente y se almacenan de forma duradera dentro de la región de AWS; actualmente, las copias de seguridad no se replican en una segunda región.
- **Recuperación ante desastres:** Las medidas y prioridades de recuperación se describen en el resumen de Recuperación ante Desastres, Continuidad del Negocio y Respuesta ante Incidentes.

7. Cumplimiento

ProcessMind está alojado en una infraestructura de AWS que cuenta con las siguientes certificaciones:

- **ISO 27001:** Gestión de la seguridad de la información
- **ISO 27017:** Controles específicos de la nube
- **ISO 27018:** Protección de datos personales en la nube
- **SOC 1, SOC 2, SOC 3:** Controles de organizaciones de servicios

Estas certificaciones se aplican a la infraestructura de AWS en la que opera ProcessMind. ProcessMind hereda estos controles mediante el uso de servicios administrados de AWS. ProcessMind ha seleccionado el itinerario de certificación para su propia certificación ISO 27001 y su atestación SOC 2 Tipo II; el proceso formal aún no ha comenzado.

ProcessMind cumple el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en materia de protección de datos y privacidad. Para obtener información detallada sobre las propias medidas técnicas y organizativas de seguridad de ProcessMind, consulte el documento [Medidas de Seguridad](#).

8. Responsabilidades del cliente

Los clientes son responsables de mantener la seguridad de las credenciales de sus cuentas y de cualquier acción realizada utilizando sus cuentas. Los clientes deben:

- Utilizar contraseñas seguras y únicas para sus cuentas.
- Utilizar autenticación multifactor (MFA) cuando esté disponible.
- Actualizar y revisar periódicamente los permisos de acceso.
- Notificar inmediatamente cualquier actividad sospechosa o violación de seguridad a nuestro equipo de soporte.

9. Modificaciones de la Política de Alojamiento

Podemos actualizar esta Política de Alojamiento periódicamente para reflejar cambios en nuestras prácticas o requisitos legales. Notificaremos a

los clientes cualquier modificación significativa a través de nuestro sitio web o mediante comunicación directa.

Políticas relacionadas

Para la recepción de solicitudes de soporte, la priorización de solicitudes y los compromisos contractuales, consulte el Acuerdo de Nivel de Servicio.

Información de contacto

Para cualquier pregunta o inquietud relacionada con esta Política de Alojamiento, póngase en contacto con nosotros en:

ProcessMind B.V.

Willem Sandbergstraat 33,

7425RC, Deventer,

Países Bajos

Teléfono: +31 85 060 68 09

Correo electrónico: support@processmind.com

Al utilizar nuestros servicios, usted reconoce que ha leído esta Política de Alojamiento. Se proporciona con fines informativos y no crea compromisos contractuales más allá de los establecidos en el Acuerdo del Cliente, el Anexo de Tratamiento de Datos, el Acuerdo de Nivel de Servicio y las Medidas de Seguridad.