tictag.

ATLAS · CONDICIONES DE USO

ATLAS · Qué es tuyo, qué es de la plataforma y cómo protegemos tus datos

Condiciones de uso y características del servicio

Versión 1.0 · noviembre de 2026

Este documento explica, sin letra pequeña, cómo funciona Atlas por dentro en lo que te afecta: qué te pertenece y cómo lo controlas, qué forma parte de la plataforma y por qué no se entrega, dónde están tus datos y quién responde de cada cosa.

Completa los Términos del servicio y la Política de privacidad de Atlas. Si algo de aquí no te queda claro, escríbenos a **soporte@tictag.es** y te lo explicamos.

En una frase: lo tuyo es tuyo y te lo damos siempre (dominio, contenidos, contactos, analítica, marca y el diseño y el código de tu web); la plataforma es compartida por muchos clientes y por eso sus llaves maestras no salen de Tictag, igual que Webflow, Wix o Shopify no entregan las suyas.

1. Qué es Atlas

Atlas es un **servicio gestionado**, no un hosting que se alquila. Con tu suscripción no contratas «un servidor» o «una cuenta» para administrarla tú: contratas que tu web esté publicada, segura, actualizada y conectada a un panel desde el que la gestionas.

Atlas incluye, según el plan:

- **Alojamiento y publicación** de tu web: estática, servida desde una red de distribución (CDN) global y siempre con HTTPS.
- **Panel de gestión** en hosting.tictag.es: textos, blog o noticias, servicios, equipo, preguntas frecuentes, formularios, imágenes y archivos.
- **CRM**: los contactos que llegan por la web, con su historial.
- **Analítica**: Google Analytics y Search Console dentro del panel.
- **Inteligencia artificial**: chat de gestión, redacción, asistente en la web y bot de Telegram, según el plan.

- **Comunicación**: newsletter, áreas privadas para tus clientes o familias y correos automáticos.
- **Mantenimiento técnico, seguridad y copias de seguridad**, sin que tengas que ocuparte de nada.

El **proyecto web** (diseño y desarrollo de tu web) es un trabajo aparte que se paga una vez. La **suscripción** es lo que la mantiene viva cada día.

La comparación más fácil: Atlas se parece más a Webflow, Wix o Shopify que a un hosting tradicional. La diferencia es que detrás no hay una multinacional, sino un equipo en Murcia que conoce tu web y te contesta.

2. Qué es tuyo y cómo lo controlas

Qué	De quién es	Cómo lo controlas
Dominio (tudominio.com)	Tuyo. Debe estar registrado a tu nombre, en tu cuenta del registrador.	Lo gestionas en tu registrador (OVH, IONOS, DonDominio...). Nosotros solo te pedimos que apuntes los DNS a Atlas. Si lo registramos nosotros por ti, lo ponemos a tu nombre y te lo traspasamos cuando lo pidas.
Contenidos (textos, noticias, fotos, documentos)	Tuyos.	Los editas desde el panel. A la baja te los entregamos en formato estándar.
Datos de tus contactos (CRM)	Tuyos. Tú eres el responsable del tratamiento.	Los consultas y exportas tú mismo cuando quieras: **CRM → Exportar** (Excel o CSV).
Analítica (Google Analytics y Search Console)	Tuya. La propiedad debe estar en tu cuenta de Google.	Eres propietario de la propiedad; Tictag tiene acceso de editor o de lectura para conectarla al panel. Puedes retirarlo cuando quieras.
Marca (logo, colores, tipografías, fotos propias)	Tuya.	Te entregamos los archivos que hayamos preparado para ti.
Correo corporativo (Microsoft 365, Google Workspace...)	Tuyo. No forma parte de Atlas.	Lo gestionas tú o tu proveedor.
Cuentas propias conectadas (tu Stripe, tu Dropbox, tu Resend, tu bot de Telegram)	Tuyas.	Las conectas y desconectas desde el panel. El dinero de tus cobros va a tu cuenta, no a la nuestra.
Diseño y código desarrollados a medida para tu web	Tuyos.	Te los entregamos en un ZIP con todos los archivos del sitio cuando lo pidas (ver abajo).

Tu web a medida, en un ZIP

El diseño y el código desarrollados a medida para tu web son tuyos. Si lo pides, te entregamos un **ZIP con todos los archivos del sitio** (código, estilos, imágenes y documentos).

> **Esa copia no está conectada a Atlas.** En ella dejan de funcionar el CRM y los formularios, el blog y los contenidos que se gestionan desde el panel, el chatbot y la newsletter, hasta que se conecten a otro sistema.

No damos acceso al repositorio de código: está en la infraestructura de Tictag, junto a los de la plataforma, y la entrega del código es siempre el ZIP. Tampoco forma parte del ZIP lo que es de la plataforma (el panel, sus integraciones y sus librerías internas), porque es lo mismo para todos los clientes.

Quién entra en tu panel

Tú decides quién de tu organización tiene acceso a tu panel y con qué rol. Cada persona entra con su propio correo: **no hay usuarios compartidos ni contraseñas genéricas**. Las altas y bajas las hacemos nosotros cuando nos lo pides: si alguien deja tu organización, nos avisas y queda fuera en el momento.

3. Qué es de la plataforma y por qué no se entrega

Atlas funciona sobre una infraestructura que **comparten todos los clientes**:

- la cuenta de Tictag en **Vercel** (publicación de las webs),
- la base de datos de Atlas en **Supabase** (contenidos, CRM y archivos de todos los clientes, separados entre sí),
- los repositorios de código de Tictag en **GitHub**,
- la cuenta de envío de correo de Tictag en **Resend**,
- y las cuentas de los proveedores de inteligencia artificial, voz y pagos.

Las claves de superadministrador de esas cuentas **no se entregan a ningún cliente**, ni siquiera para guardarlas en un sobre sin usarlas. No es desconfianza: es lo que nos obliga la ley y lo que te protege a ti.

- **Darían acceso a los datos de otros clientes.** Quien tiene la llave maestra de la base de datos o de Vercel puede ver y cambiar todas las webs y todos los CRM, no solo el suyo. Entregarla rompería el deber de confidencialidad y seguridad que tenemos con cada uno de ellos (artículos 28 y 32 del RGPD). Lo mismo que no entregaríamos tus datos a otro cliente, no entregamos a nadie una llave que abre los tuyos.
- **Cada copia de una clave es un riesgo.** Una clave guardada en otro sitio, aunque no se use, puede perderse, filtrarse o robarse. Por eso las claves viven solo en sistemas de custodia de Tictag, con verificación en dos pasos, y nunca se escriben en correos, documentos ni chats.
- **No te hace falta.** Todo lo que necesitas para tu web y tus datos lo tienes desde tu panel o te lo damos nosotros. Y lo que sea tuyo (dominio, analítica, cuentas conectadas) ya está a tu nombre.

Es exactamente lo que hacen Webflow, Wix o Shopify: eres el dueño de tu sitio y de tus datos dentro de la plataforma, pero nadie recibe acceso a la consola de sus servidores.

Lo que sí hacemos: te damos por escrito dónde está todo (proveedor, región, cuenta), quién tiene acceso y con qué permisos, y te avisamos si eso cambia.

4. Tabla de accesos

Servicio	Titular	Quién accede	Cómo
Panel de Atlas (hosting.tictag.es)	Tictag (plataforma). Tu espacio, a tu nombre.	Las personas que tú autorices, con su correo. Por parte de Tictag, el superadministrador y el equipo técnico autorizado.	Cada uno con su correo; tú decides quién y con qué rol.
Publicación de la web (Vercel)	Tictag	Solo Tictag	No se da acceso: es infraestructura compartida. Te informamos del proyecto y los dominios.
Base de datos y archivos (Supabase, UE)	Tictag	Solo Tictag	Tus datos, aislados por cliente. Los consultas y exportas desde el panel.

Servicio	Titular	Quién accede	Cómo
Repositorio de código (GitHub)	Tictag	Solo Tictag	No se da acceso al repositorio. El código de tu web es tuyo y te lo entregamos en un ZIP cuando lo pidas.
Envío de correo (Resend)	Tictag, o tú si conectas tu propia cuenta	Tictag; tú, si usas tu cuenta	Puedes usar tu propio Resend con tu dominio desde el panel.
Dominio y DNS	Tú	Tú (y quien tú autorices)	En tu registrador. Nos pides o nos das el cambio de DNS cuando haga falta.
Google Analytics y Search Console	Tú	Tú como propietario; Tictag como editor o lector	Desde tu cuenta de Google.
Correo corporativo	Tú	Tú	Fuera de Atlas.
Cuentas que conectas (Stripe, Dropbox, Telegram...)	Tú	Tú; Atlas solo con el permiso que concedes al conectarlas	Las conectas y desconectas desde el panel.

5. Copias de seguridad y recuperación

- **Base de datos (contenidos, CRM, formularios, configuración):** copias automáticas diarias gestionadas por Supabase, que se conservan **7 días**, en la Unión Europea (Irlanda).
- **Web publicada:** cada publicación es una versión completa e inmutable. Si algo sale mal, volvemos a la versión anterior en segundos.
- **Código:** cada cambio queda registrado en el historial del repositorio, con fecha y autor.
- **Tu propia copia:** puedes descargar tu CRM cuando quieras desde **CRM → Exportar**. Te recomendamos hacerlo de vez en cuando, igual que guardarías una copia de tu contabilidad.
- **Recuperación:** si borras algo por error o necesitas volver atrás, escribe a soporte@tictag.es. Te decimos qué se puede recuperar y desde qué fecha.

Una nota de transparencia: borrar un archivo del Espacio Atlas desde el panel no se puede deshacer (el panel te lo pregunta antes). Guarda siempre los originales de tus documentos.

Las copias no son accesibles directamente por los clientes porque contienen los datos de todos ellos. La recuperación la hace siempre Tictag, solo con los datos de quien la pide.

6. Seguridad

- **Cifrado** en tránsito (HTTPS/TLS) y en reposo.
- **Aislamiento por cliente** en la base de datos (Row Level Security): cada cliente solo puede leer y escribir lo suyo, y la base de datos lo impide aunque alguien lo intente.
- **Acceso por roles** en el panel y acceso nominativo: cada persona con su correo.
- **Claves y secretos fuera del código**, en sistemas de custodia con acceso restringido. Nunca se envían por correo ni por chat.
- **Verificación en dos pasos** en las cuentas de administración de la plataforma.
- **Registro de auditoría** de las acciones en el panel, también las de la inteligencia artificial.

- **La IA propone, tú decides:** lo que la IA cambia en tu web o envía a tus contactos requiere tu confirmación.
- **Webs estáticas:** sin WordPress, sin PHP y sin plugins que parchear. La web publicada sigue funcionando aunque el panel esté en mantenimiento.
- **Formularios con verificación** para frenar el spam.

7. Protección de datos

- **Tú eres el responsable del tratamiento** de los datos que recoge tu web (formularios, CRM, newsletter, áreas privadas). Decides para qué se usan.
- **Tictag es el encargado del tratamiento** (artículo 28 del RGPD): trata esos datos solo para prestarte el servicio y siguiendo tus instrucciones. Al contratar Atlas aceptas el contrato de encargo del tratamiento, que tienes disponible por escrito para firmar.
- **Tus datos están en la Unión Europea:** base de datos y archivos en Supabase, región de Irlanda.
- **No se ceden, no se venden y no se cruzan entre clientes.**
- **No se usan para entrenar inteligencia artificial.** Las funciones de IA usan las API empresariales de Anthropic (Claude) y Google (Gemini), cuyos términos excluyen el uso de esos datos para entrenar sus modelos.
- **Subencargados:** Supabase (base de datos y archivos, UE-Irlanda), Vercel (infraestructura de aplicación), Anthropic y Google Cloud (IA), Stripe (pagos), Resend (correo), ElevenLabs y Twilio (voz y telefonía, si tu plan lo incluye) y Google (Analytics y Search Console). Todos con contrato de encargo. Las transferencias fuera del Espacio Económico Europeo se amparan en Cláusulas Contractuales Tipo y/o en el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. Si añadimos o cambiamos alguno, te avisamos antes.
- **Brechas de seguridad:** si detectamos una que afecte a tus datos, te avisamos sin dilación indebida y te damos la información que necesites para notificarla a la autoridad de control en el plazo de 72 horas que marca el RGPD.

8. Quién responde de qué

Tema	Tictag	Tú (el cliente)
Contenido publicado	Lo publicamos tal como lo apruebas. Las imágenes de stock llevan la atribución que exige su licencia.	Eres responsable de lo que publicas (directamente o con la IA) y de tener derechos sobre textos, fotos y vídeos.
Base jurídica de los datos	Te avisamos si vemos algo que no cuadra.	Decides qué datos se recogen y con qué base legal (consentimiento, contrato…), y redactas o validas tus textos legales.
Cookies y consentimiento	Si nos lo pides, implantamos el aviso de cookies y bloqueamos la analítica hasta que el visitante acepta.	La obligación legal es tuya, como titular de la web: decides qué cookies usar y apruebas el texto.
Disponibilidad	Web estática en CDN global; si el panel se para, la web sigue publicada. Aplicamos las ventanas de mantenimiento de nuestros proveedores.	Mantener el dominio renovado y los DNS apuntando a Atlas.
Incidencias	Atenderlas en el plazo de tu plan (48 h en Presencia, 24 h en Crecimiento, prioritario en Autopilot).	Avisarnos por soporte@tictag.es con lo que veas (captura, página, hora).

Tema	Tictag	Tú (el cliente)
Brechas de seguridad	Avisarte sin dilación y ayudarte con la notificación.	Notificar a la autoridad de control (AEPD) y, si procede, a los afectados, en 72 h.
Accesos	Dar y quitar accesos cuando lo pidas; custodiar las claves de la plataforma.	Pedir que se dé de baja a quien deja tu organización; no compartir tu acceso.
Derechos de los interesados	Ayudarte a atender solicitudes de acceso, rectificación, supresión, etc.	Responder a los interesados (son tus contactos).
Cuentas que conectas	Usarlas solo para lo que autorizas.	Su titularidad, su seguridad y su facturación.

9. Baja y portabilidad

Puedes darte de baja cuando quieras desde tu panel: es efectiva al final del periodo pagado. Sin permanencia.

A la baja te entregamos:

- **Tu CRM completo** en Excel o CSV (también lo puedes descargar tú antes).
- **Tus contenidos** (textos, noticias, servicios, imágenes y documentos) en formatos estándar.
- **Tu web a medida** (diseño y código) en un ZIP con todos los archivos, sin conexión a Atlas.
- **El dominio**, que ya es tuyo: solo tienes que apuntar los DNS al nuevo alojamiento. Te ayudamos a hacer la transición sin cortes.

Pasados **30 días** desde la baja, eliminamos tus datos de los sistemas activos. Las copias de seguridad caducan solas en su ciclo de 7 días.

10. Cómo pedir accesos o cambios

Escribe a **soporte@tictag.es** desde un correo de tu organización. Para cambios de accesos, los atendemos solo si los pide una persona que ya tiene rol de propietario en tu panel.

- **Dar o quitar acceso al panel:** nombre, correo y rol.
- **Exportaciones:** CRM desde el panel; para contenidos o el ZIP de tu web, pídelo por correo.
- **Ficha técnica de tu web:** te mandamos dónde está todo (proveedor, región, dominios, accesos) cuando la pidas.
- **Contrato de encargo del tratamiento:** te lo mandamos para firmar.
- **Si prefieres hablarlo:** una llamada de 20 minutos con tu responsable técnico lo resuelve casi siempre.

Anexo · Atlas comparado con otras plataformas gestionadas

Atlas funciona como las plataformas gestionadas que ya conoces. En todas, el cliente es dueño de su sitio y de sus datos, y en ninguna recibe acceso a la infraestructura del proveedor.

Tu dominio, a tu nombre	Sí	Sí	Sí	Sí

Exportar tus datos	CRM en Excel/CSV desde el panel; contenidos a petición	Colecciones del CMS en CSV	Contactos y colecciones en CSV	Productos, clientes y pedidos en CSV
Llevarte el sitio	Diseño y código en un ZIP (sin conexión a Atlas)	Exportar código en planes de pago (sin el CMS dinámico)	No se puede exportar el sitio	Se puede descargar el tema
Acceso a servidores y cuentas del proveedor	No	No	No	No
Dónde están los datos	UE (Irlanda)	Según el proveedor	Según el proveedor	Según el proveedor
Trato	Equipo en Murcia que conoce tu web	Soporte de la plataforma	Soporte de la plataforma	Soporte de la plataforma

Datos de otras plataformas orientativos, según su documentación pública en noviembre de 2026.

Tictag Branding Digital, S.L. · Murcia · soporte@tictag.es · hosting.tictag.es