

Términos del Servicio, Acuerdo de Encargado (DPA) y Política de Uso Justo

El presente instrumento contractual establece los términos y condiciones que rigen el acceso y uso de la plataforma de software como servicio (SaaS) provista por Operarea. Regula la relación entre el Proveedor y el Cliente, el tratamiento y seguridad de los datos personales, la delimitación de responsabilidades y las condiciones de uso de la infraestructura tecnológica.

1. MODELO DE LICENCIAMIENTO NOMINAL Y CUENTAS DE USUARIO

ACCESO & USUARIOS

1.1. Licenciamiento Individual y Nominal

El servicio de Operarea se provee bajo un esquema de suscripción mensual calculado con base en el número de usuarios activos registrados por la organización.

Toda credencial de acceso es personal, nominal e intransferible y deberá estar asignada exclusivamente a una persona física identificable perteneciente o vinculada a la organización Cliente.

1.2. Prohibición de Cuentas Compartidas

Queda prohibida la creación o utilización de cuentas genéricas, concurrentes o compartidas por múltiples colaboradores con el propósito de eludir la suscripción nominal o impedir la identificación individual de las actuaciones realizadas dentro de la plataforma.

La identificación individual de los usuarios permite mantener la trazabilidad de las actuaciones, registros y evidencias generadas dentro del sistema.

1.3. Rotación y Reasignación de Cupos

El Cliente podrá rotar sus licencias sin sobre costo, mediante la inactivación de usuarios desvinculados y la habilitación de nuevos colaboradores, preservando el historial transaccional previamente registrado para fines de trazabilidad y consulta.

2. RESPONSABILIDAD SOBRE PROCESOS, CONFIGURACIÓN Y DATOS

AUTONOMÍA & RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

2.1. Configuración y Responsabilidad del Cliente

Operarea proporciona una herramienta tecnológica que permite a cada organización configurar y ejecutar sus propios procesos operativos.

El Cliente conserva la responsabilidad sobre la definición, configuración, administración y ejecución de sus procesos internos y reconoce que corresponde exclusivamente a este:

Diseño y Reglas de Proceso:

La definición de flujos de trabajo, órdenes de trabajo, instructivos técnicos, tiempos de atención, SLA, niveles de criticidad, mecanismos de aprobación y demás reglas operativas corresponde al Cliente.

Formularios, Campos y Evidencias:

El Cliente determina qué preguntas, campos, firmas, documentos, fotografías, archivos y demás evidencias solicita a sus colaboradores, contratistas, proveedores o usuarios finales.

Licitud y Tratamiento de Datos:

El Cliente declara que cuenta con la autorización, base jurídica o legitimación correspondiente para recolectar, tratar, almacenar y utilizar los datos personales introducidos en la plataforma, de acuerdo con la legislación aplicable.

Asignación de Accesos y Permisos:

El administrador designado por el Cliente es responsable de configurar diligentemente los usuarios, permisos, áreas y demás controles de acceso, procurando que la información reservada o confidencial solamente sea accesible por personal autorizado.

2.2. Responsabilidad sobre Decisiones y Operación

Operarea es una herramienta tecnológica para registrar, organizar, asignar, ejecutar y hacer seguimiento de procesos definidos por el Cliente.

La existencia de un formulario, flujo, alerta, aprobación, responsable, tiempo de atención, evidencia, regla o configuración dentro de la plataforma no constituye por sí misma una recomendación, validación, certificación ni garantía de que dicha configuración sea técnica, legal, laboral, ambiental, de seguridad industrial u operacionalmente adecuada.

El Cliente conserva en todo momento la responsabilidad sobre:

- las decisiones tomadas dentro de su organización;
- las reglas y parámetros que configure;
- la información que registre;
- las instrucciones que imparta a sus colaboradores o contratistas;
- las aprobaciones que realice;
- y las consecuencias derivadas de la ejecución de sus propios procesos.

Operarea no determina ni valida la conveniencia, legalidad, suficiencia técnica o seguridad de las reglas configuradas por el Cliente, salvo que exista un servicio profesional adicional expresamente contratado para tal finalidad.

2.3. Exclusión de Asesoría Profesional y Peritaje

Operarea provee una solución tecnológica y de infraestructura.

Salvo contratación expresa de servicios adicionales, Operarea no actúa como perito técnico, auditor de seguridad industrial, consultor legal, asesor laboral, asesor ambiental, organismo certificador ni autoridad regulatoria.

El Cliente es responsable de asegurar que sus procesos cumplan con la normativa técnica, laboral, ambiental, de seguridad, protección de datos y demás regulación aplicable a su actividad económica.

2.4. Prohibición de Actividades Ilícitas

Se prohíbe utilizar la plataforma para almacenar o procesar información o contenidos cuya utilización infrinja la legislación aplicable, derechos de terceros o derechos de propiedad intelectual, así como para realizar actividades fraudulentas, maliciosas o que comprometan la seguridad de terceros o de la infraestructura.

3. ACUERDO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

3.1. Roles Contractuales

Para efectos del tratamiento de datos personales realizado mediante la plataforma, el Cliente actuará como Responsable del Tratamiento, determinando las finalidades, instrucciones y medios relacionados con la información que incorpora al sistema.

Operarea actuará como Encargado del Tratamiento, tratando los datos personales por cuenta del Cliente y conforme a las instrucciones derivadas de la utilización de la plataforma y de los servicios contratados.

Esta distribución corresponde al esquema de Responsable y Encargado previsto por la normativa colombiana de protección de datos personales.

3.2. Compromisos de Seguridad y Confidencialidad de Operarea

Operarea implementará medidas técnicas y organizativas razonables de seguridad para la prestación del servicio, incluyendo:

- transmisión cifrada mediante protocolos seguros;
- aislamiento lógico de la información entre organizaciones;
- controles de acceso a la infraestructura;
- medidas razonables para proteger la información frente a accesos no autorizados;
- deber de confidencialidad del personal que tenga acceso autorizado a la información.

En caso de detectar un incidente de seguridad que afecte de manera comprobada información del Cliente, Operarea realizará la notificación correspondiente dentro de un plazo razonable después de confirmar el incidente y contar con información suficiente para comunicarlo.

3.3. Exportación y Eliminación de Información

Durante la vigencia del servicio y durante un período razonable posterior a su terminación, el Cliente podrá solicitar o utilizar los mecanismos habilitados por Operarea para exportar la información disponible en formatos y condiciones técnicamente soportados por la plataforma.

Una vez finalizado el período de conservación aplicable, Operarea podrá proceder a la eliminación de la información del Cliente y de las copias residuales existentes en sus sistemas, salvo aquella que deba conservarse por obligación legal, seguridad, respaldo temporal o resolución de obligaciones pendientes.

3.4. Subencargados de Infraestructura

El Cliente autoriza a Operarea a utilizar proveedores tecnológicos y subencargados necesarios para prestar el servicio, incluyendo proveedores de infraestructura, almacenamiento, redes, comunicaciones, seguridad y otros servicios tecnológicos.

Entre dichos proveedores podrán encontrarse servicios de infraestructura en la nube como Cloudflare, Inc.

Estos terceros podrán estar sujetos a sus propias condiciones de servicio, niveles de disponibilidad, medidas de seguridad y limitaciones técnicas.

4. POLÍTICA DE USO JUSTO DE ALMACENAMIENTO

INFRAESTRUCTURA & ALMACENAMIENTO

4.1. Destino Operacional Legítimo

El almacenamiento incluido en la suscripción está destinado a soportar la operación real de los procesos gestionados mediante Operarea, incluyendo fotografías de activos, listas de inspección, evidencias de ejecución, actas, documentos operativos, remisiones, manuales y archivos relacionados con los procesos de la organización.

4.2. Usos No Autorizados y Parámetros Técnicos

El almacenamiento no podrá utilizarse como disco duro general, repositorio de copias de seguridad de servidores externos, sistema de distribución masiva de archivos o contenido recreativo, ni para actividades ajenas a la operación gestionada mediante la plataforma.

El servicio podrá establecer límites técnicos razonables para garantizar el uso equitativo de la infraestructura, incluyendo límites por archivo, campo, formulario, usuario, organización o tipo de contenido.

Como referencia operativa, la plataforma podrá establecer un límite de 10 MB por archivo, hasta 5 archivos por campo de evidencia y una cuota estándar de 5 GB por usuario activo, salvo que la oferta comercial contratada establezca condiciones diferentes.

Operarea podrá modificar estos límites técnicos cuando resulte necesario por razones de seguridad, rendimiento, capacidad o evolución de la plataforma.

5. SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA

NIVEL DE SERVICIO

5.1. Soporte Incluido en la Suscripción

La suscripción comprende el acceso al servicio SaaS, mantenimiento de la plataforma, aplicación de actualizaciones y parches de seguridad, optimizaciones generales, corrección de errores de software y atención de requerimientos técnicos relacionados con funcionalidades existentes.

Operarea realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad y continuidad del servicio.

La disponibilidad podrá verse afectada por mantenimientos programados, actualizaciones, fallas de proveedores de infraestructura o telecomunicaciones, fuerza mayor, ataques, eventos de seguridad u otras circunstancias fuera del control razonable de Operarea.

5.2. Servicios Asistidos de Consultoría e Implementación

El soporte ordinario de la suscripción no comprende consultoría de gestión organizacional ni modelado asistido de procesos.

Actividades tales como levantamiento de información en planta, diseño o parametrización personalizada de procesos, capacitaciones presenciales, migraciones de información, desarrollos especiales, integraciones o acompañamiento intensivo constituyen servicios independientes de puesta en marcha y podrán ser cotizados separadamente según su alcance.

6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD

RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

6.1. Alcance y Techo de Responsabilidad de Operarea

Operarea responderá exclusivamente por los daños directos que sean consecuencia comprobada de un incumplimiento atribuible directamente a Operarea respecto de las obligaciones propias del servicio contratado.

En ningún caso la responsabilidad económica total y agregada de Operarea frente al Cliente, por hechos derivados del servicio, excederá el valor equivalente a los tres (3) últimos meses de suscripción efectivamente pagados por el Cliente.

6.2. Exclusión de Daños Indirectos

Salvo que una norma imperativa disponga lo contrario, Operarea no será responsable por lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades comerciales, pérdida de productividad, interrupción del negocio, daños indirectos, consecuentes, especiales o derivados, ni por pérdidas ocasionadas por decisiones operativas adoptadas por el Cliente.

Tampoco será responsable por consecuencias derivadas de información incorrecta, incompleta o desactualizada suministrada por el Cliente o por sus usuarios.

6.3. Indemnidad en Favor de Operarea

El Cliente mantendrá indemne a Operarea, sus administradores, colaboradores y representantes frente a reclamaciones, sanciones, requerimientos o demandas de terceros que tengan origen directo en:

- i. la recolección o tratamiento de datos personales sin la debida autorización, base jurídica o legitimación por parte del Cliente;
- ii. instrucciones, configuraciones, decisiones u omisiones operacionales propias del Cliente;
- iii. incumplimientos normativos relacionados con la actividad económica del Cliente;
- iv. la indebida administración de credenciales, permisos o accesos por parte de usuarios autorizados por el Cliente; o
- v. contenidos o información incorporados a la plataforma por el Cliente o sus usuarios cuya utilización infrinja derechos de terceros o la legislación aplicable.

7. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, CONFIDENCIALIDAD Y SUSPENSIÓN

PROPIEDAD DE DATOS & SEGURIDAD

7.1. Propiedad de la Información del Cliente

El Cliente conserva la titularidad de la información, registros, procesos, activos, evidencias y demás contenidos propios que incorpore a la plataforma.

Operarea no adquiere la propiedad de dicha información ni la comercializa con terceros.

Lo anterior no afecta los derechos de propiedad intelectual de Operarea sobre el software, código fuente, arquitectura, interfaces, diseños, metodologías, funcionalidades y demás elementos tecnológicos que conforman la plataforma.

7.2. Suspensión Preventiva

Operarea podrá suspender temporalmente cuentas, accesos o funcionalidades cuando resulte razonablemente necesario para proteger la seguridad, estabilidad o integridad de la plataforma, especialmente ante ataques, actividad maliciosa, fraude, abuso de infraestructura, uso ilícito o incumplimiento grave de las condiciones del servicio.

Cuando las circunstancias lo permitan, Operarea informará al contacto designado por el Cliente y procurará restablecer el servicio una vez desaparezca la causa de la suspensión.

7.3. Credenciales y Seguridad del Cliente

El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de las credenciales de sus usuarios y de informar oportunamente cualquier acceso no autorizado que detecte.

Las actuaciones realizadas mediante una cuenta de usuario se presumirán efectuadas por el usuario correspondiente, salvo que exista evidencia suficiente de acceso no autorizado o compromiso de la cuenta.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL DE OPERAREA

PROPIEDAD INTELECTUAL

El acceso a Operarea se concede bajo un modelo de suscripción y no implica transferencia, cesión ni venta del software.

Todos los derechos sobre el código, arquitectura, diseño, funcionalidades, interfaces, marcas, documentación, metodologías y demás elementos desarrollados por Operarea pertenecen a Operarea o a sus respectivos titulares.

El Cliente recibe únicamente un derecho limitado, no exclusivo, no transferible y temporal de utilización de la plataforma durante la vigencia de su suscripción y conforme a las condiciones contratadas.

9. ACEPTACIÓN Y VIGENCIA

ACEPTACIÓN & VIGENCIA

El acceso, activación o utilización de la plataforma implica la aceptación de estos términos por parte del Cliente y de la organización que representa.

Las condiciones comerciales particulares, tarifas, número de usuarios y servicios adicionales contratados podrán constar en la correspondiente propuesta, orden de servicio, factura, comprobante de suscripción o documento comercial aceptado por el Cliente.

En caso de contradicción entre estos términos y una condición comercial específica expresamente aceptada por escrito, prevalecerá la condición específica respecto de la materia que regule.