Bogotá, 26 de junio de 2025

Señores
Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA
Bogotá D.C.

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.7988947

Supervisor Principal
John Ricardo Calderón Quiroga

Departamento de Sistemas
Juan Carlos Cortes Gómez

ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 007

Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 007 para confirmar que se ha dispuesto la plataforma **GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)** como solución tecnológica principal para la gestión integral del servicio de soporte técnico, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.7988947, conforme con las obligaciones contractuales y las especificaciones técnicas previamente definidas.

De acuerdo con las disposiciones contractuales, corresponde al contratista la obligación de:

e). Contar con la infraestructura organizacional necesaria y adecuada para garantizar la correcta, oportuna y continua prestación del servicio de soporte técnico tipo Help Desk requerido por el SENA. Esta infraestructura deberá incluir, como mínimo: roles y responsabilidades claramente definidos; personal capacitado y con las competencias específicas para la atención de requerimientos y solución de incidentes; procesos y procedimientos estandarizados de atención y escalamiento; manuales, políticas, protocolos y flujos de trabajo actualizados; sistemas de control, monitoreo y aseguramiento de calidad; así como la infraestructura física, tecnológica y de seguridad necesaria. Todo lo anterior deberá estar alineado con los niveles de servicio, estándares de calidad, eficiencia y protección establecidos en el contrato.

Vigencia del Licenciamiento

- **Fecha de inicio:** 24 de junio de 2025, conforme a lo establecido en el acta de inicio del contrato.
- **Fecha de terminación:** 23 de junio de 2026.

INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO TIPO HELP DESK

1. **Asistencia técnica integral y sistema de gestión de soporte**
- Infraestructura tecnológica de la asistencia técnica integral y sistema de gestión de soporte
- Infraestructura de seguridad de la asistencia técnica integral y sistema de gestión de soporte

2. **Plataforma para trazabilidad documental y gestión de entregas funcionales**
- Infraestructura tecnológica de la plataforma para trazabilidad documental y gestión de entregas funcionales
- Infraestructura de seguridad de la plataforma para trazabilidad documental y gestión de entregas funcionales

3. **Acceso a mecanismo para creación de contenidos e-Learning**
- Infraestructura tecnológica de la plataforma para creación de contenidos e-Learning
- Infraestructura de seguridad de la plataforma para creación de contenidos e-Learning

Asistencia técnica integral y sistema de gestión de soporte

La plaforma GLPI es un aplicativo del servidor OVH

Los servidor OVH

OVHCloud es una plataforma que proporciona servicios web gestionados y servidores dedicados. Muchos usuarios confían en ellos, pero lo fantástico de ellos es que se han convertido en el proveedor de servicios de alojamiento más destacado de toda Europa. Al mismo tiempo, también es el tercer proveedor de servicios más grande del mundo.

Proporcionar servicios de alojamiento web, servidor y nube excepcionalmente buenos hace que los clientes estén satisfechos debido a su fantástico rendimiento. Curiosamente, OVHCloud gestiona su red de fibra óptica en todo el mundo para mejorar aún más su rendimiento**.**

El uso de los servicios de OVHCloud puede traer consigo muchas funciones. Aquí discutiremos algunas de las características principales que obtiene con los servicios de OVHCloud.

Varios servicios de alojamiento disponibles

A veces, un tipo de servicio de alojamiento no es suficiente para satisfacer los requisitos de todos los clientes. Como solución a esto, OVHCloud ofrece muchos tipos diferentes de servicios de alojamiento. Algunos de ellos son:

- Alojamiento compartido
- Alojamiento para revendedores
- Alojamiento VPS
- Alojamiento dedicado
- Servicios de coubicación
- Con esta amplia gama de servicios disponibles, es sencillo para diferentes tipos de clientes optar por el mejor según sus necesidades.

Integración del panel de control

Administrar el sitio web de alojamiento no es una tarea fácil a menos que obtenga las herramientas eficientes a su disposición. Para que el proceso de gestión sea muy sencillo y fácil para los usuarios, los servicios de alojamiento de OVHCloud integran paneles de control de código abierto. No solo facilita la administración, sino que los usuarios también pueden usar todas las funciones con facilidad.

Gestión de archivos

Una de las mejores cosas de los servicios de alojamiento de OVHCloud es que los usuarios pueden hacer su gestión de archivos. Con la ayuda de cosas como FTO o Shell, los usuarios pueden acceder a sus archivos y administrarlos.

La seguridad recibe mucha atención

Cuando se trata de la seguridad de los usuarios, OVHCloud no deja nada de qué preocuparse. Han trabajado mucho en diferentes cosas, y lo siguiente hace que su plataforma sea muy segura para muchos usuarios.

- Detección de spam.
- Firewalls.
- Herramientas de detección de malware.

LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA DE LA PLATAFORMA GLPI

La solución tecnológica adoptada para la gestión del servicio de soporte es **GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)**, es una herramienta de código abierto especializada y reconocida a nivel internacional, la cual ha sido configurada conforme a las necesidades del SENA para garantizar la trazabilidad, eficiencia y calidad en la atención de los requerimientos técnicos.

Dentro de sus funcionalidades clave se destacan:

- Registro, seguimiento y cierre de incidentes y requerimientos.
- Gestión de inventarios de hardware y software.
- Flujos de escalamiento configurados según niveles de soporte.
- Base de conocimientos para autoayuda.
- Indicadores de desempeño y generación de informes mensuales.
- Gestión de SLA, incluyendo tiempos de respuesta y resolución.

El servicio es operado por personal técnico calificado, con competencias en la atención de incidentes, gestión de solicitudes y uso especializado de las plataformas Adobe y GLPI. Todos los procesos de atención y escalamiento siguen procedimientos estandarizados, asegurando coherencia, oportunidad y cumplimiento de los compromisos contractuales.

La información generada en el marco del soporte es administrada en un **servidor centralizado**, garantizando su seguridad, respaldo y disponibilidad para su análisis y seguimiento. Adicionalmente, se cuenta con **implementadores expertos** que administran y configuran la herramienta GLPI, permitiendo realizar ajustes, mejoras o ediciones en los flujos o formularios conforme a los requerimientos institucionales.

Cabe resaltar que todos los técnicos e implementadores cuentan con **usuarios autenticados** en el sistema. Asimismo, se ha dispuesto un **usuario especial para la supervisión del contrato**, a través del cual los funcionarios designados por el SENA pueden acceder al sistema y verificar el estado, evolución y cierre de los casos registrados.

Link de ingreso: https://ayuda.pcmac.co/front/central.php

Usuario del apoyo de la supervisión del contrato:

Usuario: John R Calderon
Contraseña: jyVDCZ



En este caso sena.edu.co al ser de Microsoft tiene 5.000 destinatarios diarios, 500 por mensaje y 1.000 destinatarios diarios sin relación, para crear usuarios de roles nombrados a continuación son ilimitados.

[Manual de uso de solicitudes y requerimientos en GLPI]

Roles:

En la plataforma encontramos los siguientes perfiles que son asignados a cada usuario y permite el acceso a distintas características de la plataforma:

- **Admin:** este perfil administra los permisos sobre la totalidad del software GLPI. Sin embargo, no tiene acceso a todas las características en la configuración de las reglas, entidades y otros temas sensibles que puedan degradar las acciones de GLPI.

- **Hotliner:** este perfil permite introducir incidencias y tener acceso a su seguimiento. En cambio, este perfil no permite hacerse cargo de ellas.

- **Observador:** este perfil solo accede en modo lectura a la información sobre el inventario y su gestión. En cuanto a las incidencias, este perfil puede declararlas o attribuirlas.

- **Read-only:** este perfil define el acceso de solo lectura. Se utiliza cuando los objetos están bloqueados. También se puede utilizar para dar a los usuarios derechos para desbloquear objetos.

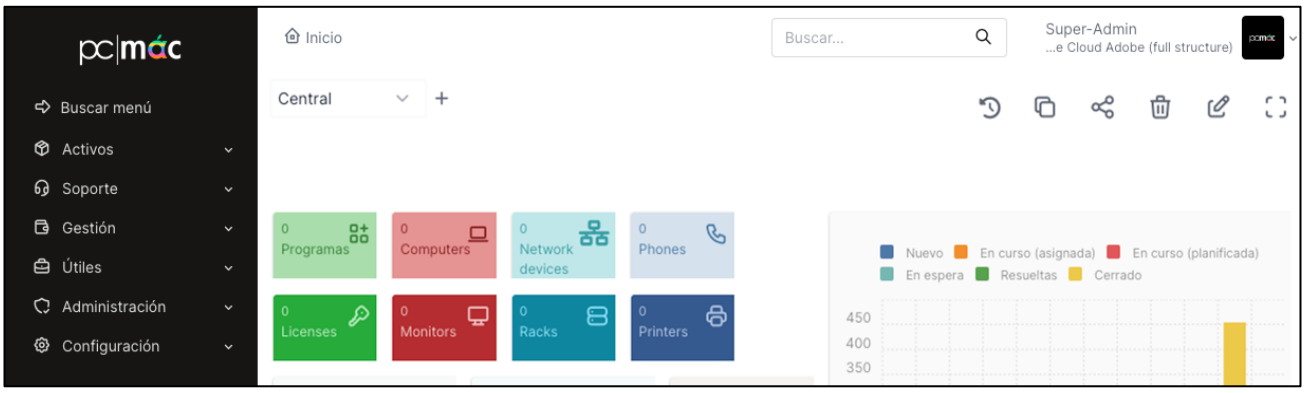
- **Self-Service:** este perfil está dedicado a la presentación de solicitudes de asistencia. Se define en la instalación de GLPI como el perfil predeterminado. Así, GLPI atribuye este perfil a cualquier nuevo usuario que se conecte. Descubriremos en este capítulo cómo es posible asignar permisos a un usuario (aplicación de un perfil en una o varias entidades).

- **Super-Admin:** este perfil posee todos los permisos y por ello la configuración y ajuste de la aplicación. El número de usuarios con este perfil debe ser restringido.

- **Supervisor:** este perfil toma los elementos del perfil Técnico añadiendo elementos que permiten la gestión de un equipo y su organización (atribución de tickets ...).

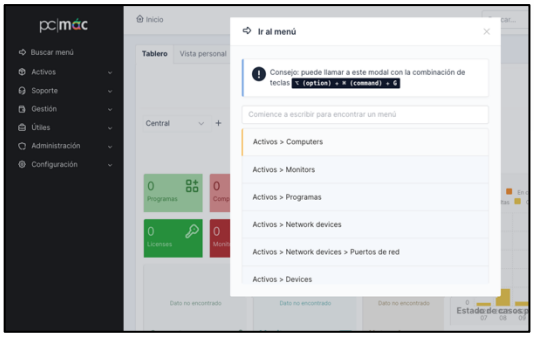
- **Technician:** este perfil corresponde al utilizado para un técnico de mantenimiento. Tiene acceso al inventario

Página Principal: Donde encontraran un resumen de los casos de acuerdo el estado en que se encuentren.



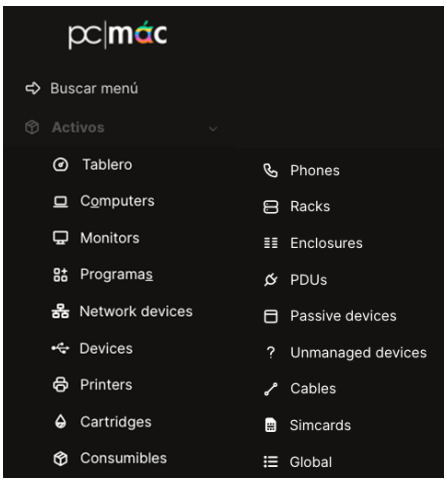
La plataforma cuenta con una barra de herramienta que permite navegar entre las distintas características que ofrece.

Buscar Menú:



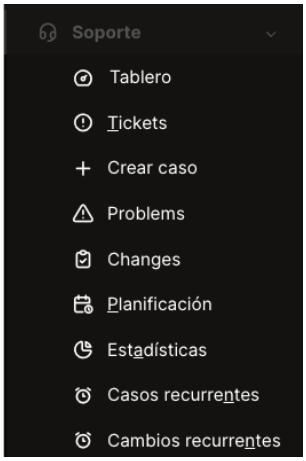
Facilita la búsqueda de todos los componentes de la barra de herramientas de forma directa, fácil y rápida.

Activos:



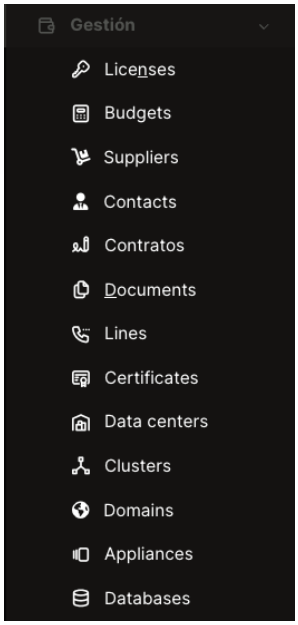
Permite llevar control de los activos adquiridos por el SENA que apliquen para la ejecución de este contrato y son registrados por los usuarios con el rol Super-Admin.

Soporte:



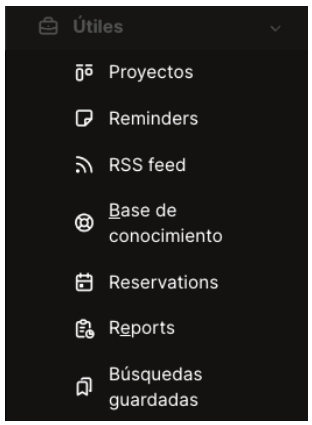
Se accede a todos los casos de soporte creados, permite ver o filtrar los casos según su estado, crear los cambios que sean necesarios en el proyecto o ver estadísticas que permiten llevar seguimiento de manera grafica en la atención de los casos.

Gestión:



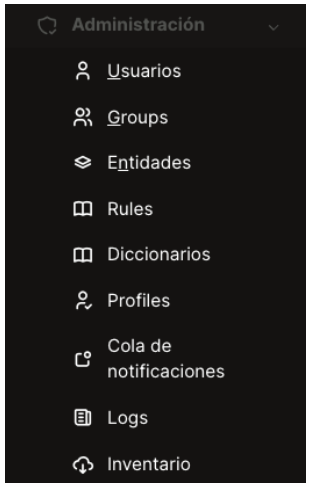
Se realiza un seguimiento de sus gastos, contratos y proveedores, cree nuevos objetos de inventario, gestione la base de datos de usuarios y realice informes.

Útiles:



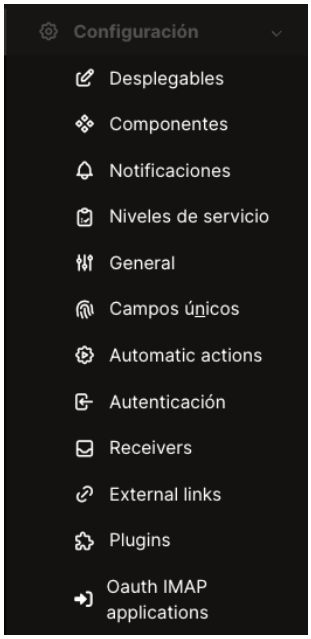
Es el espacio donde se acceden a los artículos de conocimiento creados. También permiten crear proyectos en los cuales se crean tareas, se asignan responsables, se crea un cronograma y permite llevar control de cada una de las actividades.

Administración:



Se encuentra toda la administración realizada en la plataforma relacionadas a usuarios con acceso, grupo de soporte creados y definición de roles.

Configuración:



Se encuentras las configuraciones administrativas y técnicas aplicada la plataforma entre las cuales se encuentran árbol de categorías, correo de recepción de casos, tiempo de respuesta, definición de frecuencia de backup de la base de datos, Plantillas de respuesta, entre otros.

Gestión del soporte:

Para la gestión del soporte se encuentra con las siguientes características e implementaciones.

Tickets

GLPI permite a los usuarios con acceso seleccionar entre Incidente o Solicitud al crear el ticket. Cada categoría podría asignarse a un grupo específico de usuarios / perfiles o responsable.

Problemas

La función Problema en GLPI permite informar, asignar y planificar, etc., acciones o decisiones y se puede distinguir por sus conceptos: reclamantes, observadores, asignación, estado, urgencia, impacto, prioridad, categoría.

Cambios (RFC)

La característica de «Cambio» es el establecimiento de la resolución de un problema (en el sentido GLPI o no) o el establecimiento de un nuevo elemento o proceso material / humano de su SI. El cambio le permite informar, asignar, planificar, presupuestar, etc.

Planificación

La función de planificación en GLPI le permite realizar un seguimiento de las tareas de los agentes de TI, verificar el estado de los proyectos y tener una visión general de la actividad de la empresa.

Estadísticas
Con Estadísticas en GLPI puede visualizar estadísticas sobre los tickets, encuestas de satisfacción, tiempo medio, duración media real del tratamiento, sobre los componentes de las computadoras, número de tickets asignados a cada artículo, etc.

Tickets recurrentes
Es posible programar la apertura de tickets de forma recurrente. Por ejemplo: abra un ticket todos los viernes por la mañana para hacer una copia de seguridad en cinta esa misma noche.

Formularios
Cree formularios personalizados y de fácil acceso para los usuarios cuando quieran crear uno o más tickets o cambios.

Categorización de casos:
Para llevar una gestión más eficaz de los casos creados, se implementó un árbol de categorías que contiene de manera detallada los posibles escenarios que se pueden presentar en el soporte brindado. Las categorías implementadas son:

Administración de Usuarios
Administración de Usuarios > Actualización Datos
Administración de Usuarios > Asignación datos
Administración de Usuarios > Creación
Administración de Usuarios > Suspensión datos
Administración de Usuarios > Validación Datos
Adobe Stock
Adobe Stock > Aplicación Web
Adobe Stock > Aplicación Web > Ajustes a la Aplicación
Adobe Stock > Aplicación Web > Bloqueo
Adobe Stock > Aplicación Web > Configuración
Adobe Stock > Aplicación Web > Gestión de la Demanda
Adobe Stock > Aplicación Web > Lentitud
Adobe Stock > Aplicación Web > Mensaje de error
Adobe Stock > Aplicación Web > No Ingresa
Adobe Stock > Aplicación Web > Sincronización de Datos
Comunicaciones
Comunicaciones > Notificaciones
Comunicaciones > Notificaciones > General
Correo electrónico
Correo electrónico > Notificaciones Microsoft
Correo electrónico > Publicidad
Correo electrónico > Spam

Creative Cloud
Creative Cloud > Aplicación Escritorio
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Actualización
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Adición
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Ajustes a la Aplicación
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Bloqueo
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Caída
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Configuración
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Desinstalación
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Error Funcional
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Error Licencia
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Información Incorrecta
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Instalación
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Lentitud
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Mensaje de error
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > No Ingresa
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Sincronización de Datos
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Usabilidad
Creative Cloud > Aplicación Web
Creative Cloud > Aplicación Web > Ajustes a la Aplicación
Creative Cloud > Aplicación Web > Bloqueo
Creative Cloud > Aplicación Web > Caída
Creative Cloud > Aplicación Web > Configuración
Creative Cloud > Aplicación Web > Error Funcional
Creative Cloud > Aplicación Web > Error Licencia
Creative Cloud > Aplicación Web > Información Incorrecta
Creative Cloud > Aplicación Web > Lentitud
Creative Cloud > Aplicación Web > Mensaje de error
Creative Cloud > Aplicación Web > No Ingresa
Creative Cloud > Aplicación Web > Sincronización de Datos
Licenciamiento
Licenciamiento > Preguntas relacionadas al uso
Notificaciones
Notificaciones > Notificación de la mesa del soporte del Operador SENA
Notificaciones > Notificaciones de la plataforma de correos masivos
Notificaciones > Notificaciones del correo institucional

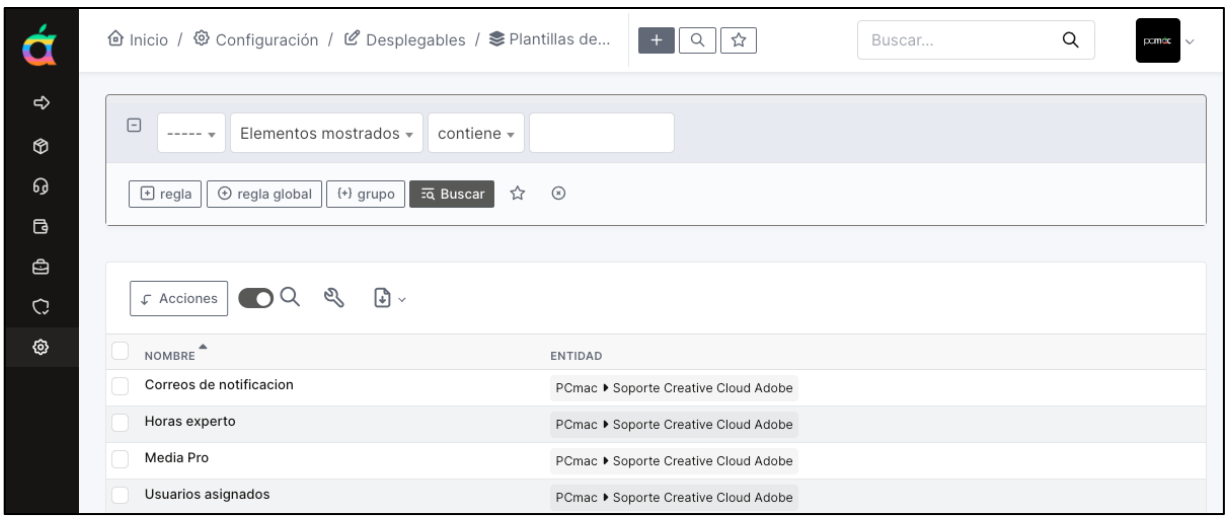
Backup Base de datos y código aplicación:
La plataforma está implementada en un servidor en la nube propiedad del canal. Este servidor cuenta con un script que se ejecuta tanto manual como automáticamente cada 24 horas, generando un archivo. Dentro de este archivo se encuentra la base de datos que administra la asistencia en los servicios académicos y de soporte, así como los archivos fuente hasta la fecha en que se realizó el respectivo respaldo.



El jefe de Soporte Técnico será el encargado de realizar estas copias de seguridad en un ubicación externa al servidor de manera periódica.

Plantillas de Respuesta y Solución:

Una de las funcionabilidades de la plataforma que nos permite ser más efectivos y dar nuestro sello de calidad es la posibilidad de crear estándares de respuesta a la atención de casos mediante plantillas; esto nos permite poder contestar más rápido los casos y dar una sola respuesta en soluciones a problemas frecuentes mejorando la calidad de información.



Tiempo de atención

Hace referencia al tiempo que dispone el equipo de soporte para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega de la solución al problema

Niveles de Soporte y Mantenimiento:

Nivel 1

Son todas aquellas actividades de contacto inicial entre el administrador y la Consola de Administración, en este nivel el usuario administrador trata de evidenciar el problema e identifica si es problema de la herramienta o es un tema relacionado a la capacitación en el uso. Este nivel corresponde al soporte del canal aliado.

Hay disponibles tres (3) técnicos dedicados a este nivel para resolver casos básicos.

Jonathan Quintero	David Camacho	Stefany Mateus
Soporte técnico	Soporte técnico	Soporte técnico

Nivel 2

Son todos aquellos requerimientos relacionados directamente con la configuración, instalación o acceso a las opciones del sistema.
Se encuentra disponible dos (2) técnicos administrativos dedicados a este nivel para resolver casos para la atención de este nivel contamos con el canal aliado y en dado caso que la solución no sea efectiva se realizará el procedimiento de subir a un nivel 3, se debe notificar a Customer Success Manager para supervisión y seguimiento del caso.

Santiago Quevedo Henao	Yerson Andres Barbosa Rey
Apoyo de Adobe	Supervisor de Soporte Adobe

Nivel 3

Son todos aquellos incidentes que requieren un nivel de experticia tanto en las herramientas como posiblemente en llegar a realizar una intervención de código, presentación, temas de rendimiento, accesos denegados, entre otros.

Para la atención de Nivel 3, la asistencia en los servicios académicos y soporte contará con acceso a la Consola de Administración. Se procederá a elevar el caso al fabricante, quien llevará a cabo las actualizaciones de avance correspondientes. Adobe corroborará para asegurar que el soporte sea oportuno y eficaz.

Se encuentra disponible dos (2) técnicos administrativos por parte del canal dedicados a este nivel para resolver casos, si el caso es mayor se hará la solicitud directamente a fabricante.

Yerson Andres Barbosa Rey
Supervisor de Soporte Adobe

Lina Alvarez
Directa de Proyecto

Ubicación y medios de contacto del canal aliado

Cuenta con una asistencia académica y de soporte en la ciudad de Bogotá y puede ser contactado a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo: infosoporteadobe@sena.edu.co
- Linea Celular WhatsApp + 57 318 207 5324
- Cel. (57) (601) 611 1911 - 604 8282
- Horarios: Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m

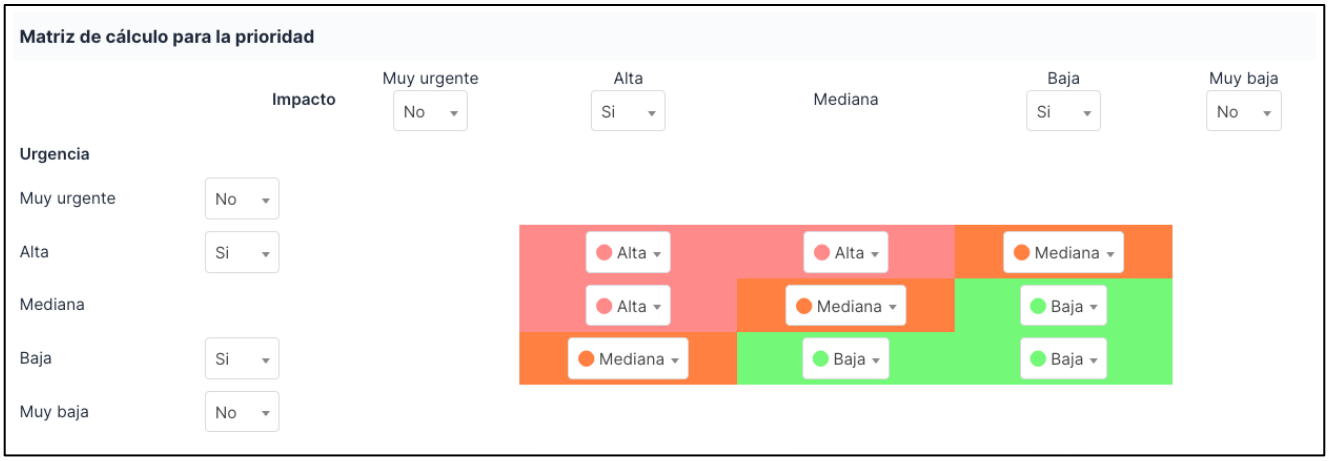
Niveles de prioridad de la la asistencia en los servicios académicos y soporte

Definición de Prioridades:

Alta: El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de un sistema de producción.

Mediana: El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes.

Baja: El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.



Estado de los Tickets

Una vez que la Mesa de Ayuda realiza el registro de un requerimiento o incidencia esta puede pasar por los siguientes estados:

- **Nuevo:** Estado inicial de apertura de un Ticket del servicio El ticket debe permanecer en este estado hasta ser tomado por el Agente Resolutor, quien deberá, como primera acción actualizarlo para indicar su nueva condición (Cancelled, In Progress o Postponed). Este estado da inicio a la medición de los SLA comprometidos.

- **En curso Asignado:** Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), inicia la fase de diagnóstico o solución del ticket. Cuando se transita por primera vez a este estado, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Atención (TDA).

- **En curso planificado:**

Estado que se utiliza para indicar que la atención del ticket se suspende indefinidamente (sin indicar hasta cuándo, así como en el caso del estado En espera).
En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS).
Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos.

Situaciones en donde utilizar este estado:

Garantías: cuando se está tramitando garantía con un fabricante
Transito: el elemento/partes se encuentra en transporte hacia el destino
Aprobación: cuando el servicio se encuentra pendiente de una probación del cliente para compra de elementos y/o instalación de sw.

- **En espera:** Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), en común acuerdo con el usuario, coordinan retomar la entrega del servicio en una fecha/hora posterior. En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS). Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos.

- **Resuelto:** Pre-Cierre, Estado utilizado cuando el responsable de dar el soporte soluciona de forma definitiva el ticket dando continuidad operativa al servicio. Cuando se transita a este estado sin pasar por el estado Parcialmente-Resuelto, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Solución (TDS). En este estado se permite reabrir el ticket.

- **Re-abierto:** Estado utilizado por el usuario para re abrir un Ticket antes de 48 horas. Su tratamiento es similar al estado Open, salvo que desde este estado no se permite transitar al estado cancelado.

- **Cerrado:** Estado utilizado para finalizar el ticket. En este estado no se permite reabrir el ticket.

- **Cancelado:** Estado que se utiliza para cancelar o anular un ticket generado por error o por duplicidad.

Flujo de trabajo



Calendario de Servicio de la mesa de ayuda para soporte

Calendarios Requerimiento		
Calendario	**Descripción**	**Detalle**
1	Horario Regular	9 horas x 5 días - Español

Calendarios Incidentes		
Calendario	**Descripción**	**Detalle**
1	Horario Regular	24 horas x 7 días - 365 días al año - inglés

Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación

Tiempos de Respuesta:

Clasificación de la Actividad	Concepto de Impacto	Cantidad de Horas para dar Respuesta	Cantidad de Horas estimadas para solucionar
Actividad Crítica.	Interrumpe el acceso al aplicativo.	30 minutos	12 hasta 24 horas.
Actividad Urgente	El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes	Una hora	24 hasta 96 horas.
Actividad Importante	El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.	Cuatro horas	96 hasta 128 horas.
Actividad Menor	El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.	Un día hábil	96 hasta 128 horas.
Requerimiento Aprendiz	Consultas solicitudes de soporte o de acompañamiento realizadas por un aprendiz	3 día hábiles	96 hasta 128 horas.

ANS Comprometidos para Solicitudes de Servicio

Solicitudes de Servicio	Tiempo de Respuesta (Horas)
Dudas frente a la aplicación	9 horas
Capacitación	48 horas
Reportes de gestión	18 horas

INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA GLPI

La plaforma GLPI es un aplicativo del servidor OVH

Seguridad de las infraestructuras de OVH

Seguridad de las infraestructuras: OVH se compromete a mantener una seguridad óptima de sus infraestructuras. Ente otras medidas, ha puesto en marcha una política de seguridad de sus sistemas de información y responde a las exigencias de múltiples normas y certificaciones (certificación PCI-DSS, certificación ISO/IEC 27001, certificaciones SOC 1 tipo II y SOC 2 tipo II...). OVHcloud también ofrece la autorización de alojamiento de datos de salud (HDS) para su solución Healthcare.

1. Sistema de gestión de la seguridad

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH aplica una política de seguridad de los sistemas de información (PSSI) que describe todos nuestros dispositivos en este ámbito. Nuestra PSSI se actualiza al menos una vez al año o en caso de que se produzcan cambios importantes que afecten a su contenido. La seguridad de nuestras soluciones, a su vez, se rige por sistemas de gestión de la seguridad de la información formales.

Existen diferentes funciones que coordinan nuestras acciones en lo que respecta a la seguridad perimetral:

- El responsable de la seguridad de los sistemas de información (RSSI).
- El responsable de seguridad, que se encarga de los procesos y proyectos relacionados con la seguridad perimetral.
- El delegado de protección de datos (DPO), que vela por la preservación de los datos personales.
- El gestor de riesgos, que coordina la gestión de los riesgos de seguridad y los planes de acción apropiados.
- El responsable de las medidas de seguridad, que implementa y aplica las disposiciones relativas a los riesgos identificados.

2. Conformidad y certificación

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Para garantizar el mantenimiento de la conformidad y evaluar la eficacia de nuestros sistemas, se realizan periódicamente auditorías de seguridad. Estas pueden ser de cinco tipos:

- Auditorías externas (certificaciones, clientes);
- Auditorías internas, llevadas a cabo por auditores internos o externos;
- Auditorías técnicas (pruebas de intrusión, escaneos de vulnerabilidad, revisiones de código), llevadas a cabo por auditores internos o externos;
- Auditorías de las actividades de terceros, realizadas por el responsable de la gestión de terceros;
- Auditorías de los datacenters, llevadas a cabo por auditores internos. La naturaleza y la frecuencia de las auditorías realizadas dependen de la solución y el perímetro. Cuando se identifica una situación no conforme, se añade la correspondiente medida correctiva a los planes de acción. Todas estas medidas están sujetas a un seguimiento formal, del que se guarda un registro, así como a una revisión periódica donde se vuelve a examinar su efectividad.

3. Auditorías del cliente

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente puede realizar por su cuenta auditorías técnicas (pruebas de intrusión) en los servicios alojados, así como en los componentes de gestión del servicio. Las condiciones de realización de las auditorías están estipuladas en los contratos o se gestionan ad hoc a petición del cliente.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Las condiciones de realización de las auditorías están estipuladas en los contratos o se gestionan ad hoc a petición del cliente.

4. Gestión de riesgos

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente debe asegurarse de que las medidas de seguridad implementadas por OVH sean suficientes con respecto a los riesgos derivados del uso que haga de la infraestructura.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH aplica una metodología formal de gestión de riesgos, que se revisa al menos una vez al año o en caso de cambios importantes y que también afecta a los datos personales y datos sensibles (salud, pagos, etc.).

Esta metodología formaliza los análisis realizados: identificación de activos, procesos críticos, amenazas y vulnerabilidades.

Se basa en la norma ISO 27005. Al finalizar cada análisis se elabora un plan para hacer frente a los riesgos identificados. Este se pone en marcha en un plazo máximo de 12 meses. El plan documenta el análisis detalladamente y prioriza las acciones a realizar. Cada medida correctiva se añade a los planes de acción y se le hace un seguimiento formal, del que se guarda un registro, y una revisión periódica en la que se vuelve a examinar su efectividad.

1. **Gestión del cambio**

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente debe asegurarse de que sus datos de contacto son correctos para que OVH pueda notificarle los cambios que puedan afectar a sus soluciones. En caso necesario, corresponde al cliente llevar a cabo las acciones necesarias en la configuración de sus servicios para adaptarse a dichos cambios.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH dispone de un procedimiento formal de gestión del cambio:

- Las funciones y responsabilidades están claramente definidas.
- Se han especificado criterios de clasificación para identificar los pasos a seguir para implementar el cambio.
- Se gestionan las prioridades. Se lleva a cabo un análisis de los riesgos asociados a los cambios (si se identifica un riesgo, el responsable de seguridad y el gestor de riesgos participan en la validación del cambio).
- Se realizan pruebas de intrusión (si es aplicable). El cambio se planifica y se programa con los clientes (si es aplicable).
- El despliegue es progresivo (1/10/100/1000) y, en caso de riesgo, se prevé un procedimiento de reversión de los cambios.
- Se lleva a cabo una revisión a posteriori de los diferentes activos afectados por el cambio.
- Se documentan los pasos en la herramienta de gestión del cambio.

6. Política de desarrollo de sistemas y aplicaciones

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH implementa y documenta los procesos que deben seguir sus desarrolladores. Estos procesos contienen los principios para desarrollar de forma segura, las medidas de protección de datos desde el diseño y una política de revisión del código (detección de vulnerabilidades, tratamiento de errores, gestión de los accesos y entradas, seguridad del almacenamiento y las comunicaciones).

- También se realizan revisiones de código periódicamente.
- validación de las nuevas funcionalidades antes del lanzamiento, pruebas en el entorno de validación (si es aplicable) y despliegue progresivo (1/10/100/1000);
- separación de funciones y responsabilidades entre los desarrolladores y las personas encargadas de la puesta en producción.

7. Monitorización de los servicios y las infraestructuras

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Todos los servicios de OVH cuentan con una infraestructura de monitorización. Sus objetivos son múltiples:

- Detectar incidencias de producción y seguridad;
- Vigilar las funciones críticas, enviando una alerta al sistema de supervisión;
- Avisar a los responsables y activar los procedimientos adecuados;
- Asegurar la continuidad del servicio en la realización de las tareas automatizadas;
- Asegurar la integridad de los recursos monitorizados.

8. Gestión de incidencias

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente debe asegurarse de que sus datos de contacto son correctos para que OVH pueda notificarle posibles incidencias. También debe establecer procedimientos de gestión de las incidencias que afecten a su sistema de información, incluyendo a OVH como posible fuente de alerta.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Existe un procedimiento de gestión de incidencias que permite prevenir, detectar y resolver estas contingencias en las infraestructuras de gestión del servicio y en el propio servicio. Dicho procedimiento incluye:

- Una guía de calificación de los eventos de seguridad.
- Tratamiento de los eventos de seguridad.
- Ejercicios de simulación para la célula de crisis.
- Pruebas del plan de respuesta a incidencias.
- Comunicación con el cliente en el marco de una célula de crisis.

Estos procedimientos están integrados en un proceso de mejora continua para la vigilancia, evaluación y gestión global de las incidencias y de sus acciones correctivas.

9. Gestión de vulnerabilidades

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente debe asegurarse de que sus datos de contacto son correctos para que OVH pueda notificarle posibles vulnerabilidades detectadas en su sistema de información.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

El responsable de seguridad y su equipo efectúan un seguimiento de las nuevas vulnerabilidades, identificándolas a través de:

- Sitios web públicos de información.
- Alertas de los fabricantes y editores de las soluciones desplegadas.
- Incidencias y observaciones comunicadas por nuestros equipos de operaciones, terceros o clientes.
- Escaneos de vulnerabilidades internos y externos realizados periódicamente.
- Auditorías técnicas, así como revisiones de código y de configuración.

Si se detecta una vulnerabilidad, un equipo específico realiza un análisis para determinar su impacto potencial en los sistemas y escenarios operativos.

Si es necesario, se ponen en marcha acciones de mitigación y se define un plan correctivo.

Las medidas adoptadas se añaden a los planes de acción y se les hace un seguimiento formal, del que se guarda un registro. Asimismo, cada medida es sometida a una revisión periódica en la que se vuelve a examinar su efectividad.

10. Gestión de la continuidad del negocio

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

La continuidad del sistema de información es responsabilidad del cliente. Este último debe asegurarse de que los dispositivos estándar implementados por OVH, las opciones contratadas y los mecanismos complementarios que él implemente le permitirán alcanzar sus objetivos.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

La continuidad de la actividad de las infraestructuras (disponibilidad de los dispositivos, las aplicaciones y los procesos operativos) se asegura mediante diferentes mecanismos:

- Continuidad de la refrigeración líquida y por aire.
- Continuidad y redundancia del suministro de electricidad.
- Gestión de la capacidad de los dispositivos que se encuentran bajo la responsabilidad de OVH;
- Asistencia técnica del servicio.
- Redundancia de los dispositivos y servidores utilizados en la administración de los sistemas.

Además, existen otros mecanismos que aseguran la reanudación del servicio en caso de incidencia, tales como la copia de seguridad de la configuración de los dispositivos de red.

En función del servicio, OVH puede ofrecer funcionalidades de backup y de restauración, incluidas de manera estándar o como opción de pago, que el cliente podrá utilizar.

11. Riesgos naturales y medioambientales

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH aplica medidas destinadas a prevenir los riesgos naturales y medioambientales:

- Instalación de pararrayos para reducir la onda electromagnética concomitante.
- Ubicación de las instalaciones de OVH en zonas no inundables y sin riesgos sísmicos.
- Presencia de sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) con capacidad suficiente y de transformadores de emergencia con conmutación automática de la carga.
- Activación automática de los grupos electrógenos con una autonomía mínima de 24 horas.
- Instalación de un sistema de refrigeración líquida de los servidores (el 98% de las salas de alojamiento no tienen climatización).
- Despliegue de unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC) que mantienen la temperatura y la humedad a un nivel constante.
- Gestión de un sistema de detección de incendios (en los datacenters se realizan simulacros de incendio cada 6 meses).

12. Medidas generales de seguridad de las instalaciones

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

El acceso físico a las instalaciones de OVH está basado en una política de seguridad perimetral restrictiva, efectiva desde el área de entrada. Cada local se clasifica en las siguiente categorías:

- Zonas de circulación privadas.
- Oficinas accesibles para todos los trabajadores y visitantes registrados.
- Oficinas confidenciales, restringidas a determinadas personas.
- Zonas que albergan el equipamiento de los datacenters.
- Zonas confidenciales de los datacenters.
- Zonas de los datacenters que albergan servicios críticos.

13. Medidas generales de seguridad de las instalaciones

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Existen medidas de seguridad para controlar el acceso a las instalaciones de OVH:

- Política de derechos de acceso.
- Paredes (o mecanismos equivalentes) entre cada zona.
- Cámaras situadas en las entradas y salidas de las instalaciones, así como en las salas de servidores.
- Acceso seguro controlado por lectores de acreditaciones.
- Barreras láser en los aparcamientos.
- Sistema de detección de movimiento.
- Mecanismos de prevención de accesos forzados en las entradas y salidas de los datacenters;
- Mecanismos de detección de intrusos (seguridad las 24 horas y videovigilancia).
- Centro de vigilancia permanente, que controla las aperturas de las puertas de entrada y salida.

14. Acceso a las instalaciones de OVH

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Los controles de acceso físico se basan en un sistema de acreditaciones. Cada acreditación está asociada a una cuenta de OVH, asociada a su vez a una persona. Este mecanismo permite identificar a cualquier persona en las instalaciones y autentificar los mecanismos de control:

- Cada persona que acceda a las instalaciones de OVH debe tener una acreditación personal vinculada a su identidad.
- La identidad se verifica antes de entregar cualquier acreditación.
- En las instalaciones es necesario llevar la acreditación en un lugar visible.
- Las acreditaciones no deben mencionar el nombre del titular o de la empresa.
- Las acreditaciones deben permitir identificar de inmediato las categorías de las personas presentes (trabajadores, terceros, acceso temporal o visitantes).
- La acreditación se desactiva en cuanto su titular deja de estar autorizado para acceder a las instalaciones.

- La acreditación de los trabajadores de OVH se activa durante la vigencia de su contrato de trabajo (para las demás categorías, se desactiva automáticamente al cabo de un período de tiempo determinado).
- Cuando una acreditación no se utiliza durante tres semanas, esta se desactiva automáticamente.

15. Gestión de los accesos a las zonas

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Acceso en las puertas mediante acreditación

Este es el control de acceso estándar en las instalaciones de OVH:

La puerta está conectada al sistema centralizado de gestión de los derechos de acceso.
La persona debe pasar su acreditación por el lector para desbloquear la puerta.
Los accesos se verifican en el momento de la lectura para asegurarse de que las personas tengan los derechos de entrada adecuados.
En caso de avería del sistema centralizado de gestión de los derechos de acceso, los derechos configurados en el momento de la incidencia son válidos hasta que esta se resuelva.
Las cerraduras de las puertas están protegidas frente a cortes de electricidad y permanecen cerradas en esos casos.

Acceso en las puertas mediante acreditación

Algunas áreas o dispositivos se cierran mediante cerraduras de llave:

En cada una de las instalaciones, las llaves se guardan en un lugar centralizado y restringido, con un listado de todas las llaves.
Cada llave se identifica mediante una etiqueta. Existe un inventario de las llaves.
Cualquier uso de las llaves se puede rastrear a través de un mecanismo de entrega o un libro de registro en papel.
El listado de las llaves se coteja diariamente con el inventario.

Acceso a los datacenters por esclusas unipersonales

El acceso a nuestros centros de datos se efectúa exclusivamente a través de esclusas unipersonales:

Cada esclusa tiene dos puertas y un compartimento intermedio, con el fin de asegurarse de que solo pase una persona a la vez.
Solo es posible abrir una puerta si la otra está cerrada (mantrap).

Las esclusas utilizan el mismo sistema de acreditaciones que las otras puertas, y se aplican las mismas reglas.
Unos mecanismos de detención comprueban que solo haya una persona en la esclusa (anti-piggybacking).
El sistema está configurado para impedir que la acreditación pueda utilizarse más de una vez en el mismo sentido (anti-passback).
Una cámara colocada alrededor de la esclusa permite vigilar las entradas.

Acceso a las esclusas de mercancías

- Las entradas de mercancías a los datacenters se realizan exclusivamente a través de pasarelas específicas:
- El vestíbulo de entrega está configurado de la misma forma que una esclusa unipersonal, pero con un espacio mayor, sin control sobre el volumen y el peso, y con lectores de acreditaciones solo en el exterior.
- Por el vestíbulo solo pasa el artículo entregado (las personas deben acceder a través de las esclusas unipersonales).
- En el vestíbulo hay una cámara sin ángulos muertos.

16. Gestión de accesos físicos de terceros

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

OVH nunca interviene en las instalaciones de sus clientes. Estos últimos son responsables de la seguridad de sus instalaciones.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

La circulación de visitantes y proveedores de servicios ocasionales está estrictamente regulada. Estas personas se registran en cuanto llegan a las instalaciones y se les proporciona una acreditación de visitante o proveedor de servicios:

- Cada visita debe notificarse con antelación.
- Estas personas externas están bajo la responsabilidad de un empleado y siempre van acompañadas.
- Siempre se verifica la identidad antes de permitir el acceso a las instalaciones.
- Cada persona externa tiene una acreditación personal asignada para ese día, que debe devolver antes de abandonar las instalaciones.
- Las acreditaciones siempre deben llevarse en un lugar visible.
- Las acreditaciones se desactivan automáticamente al final de la visita.

17. Sensibilización y formación del personal

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

El personal de OVH conoce las normas de seguridad y las reglas de conformidad del tratamiento de datos personales:

- Anualmente se imparten sesiones de formación sobre estos temas para los equipos implicados.
- Anualmente se imparten sesiones de formación sobre la realización de las auditorías para los equipos implicados.
- Anualmente se imparten sesiones de formación sobre los servicios técnicos para los equipos implicados.
- Cuando se incorporan nuevos empleados se les sensibiliza sobre la seguridad del sistema de información (SI).
- Periódicamente se envían a todo el personal comunicaciones relativas a la seguridad.
- Se organizan campañas de prueba para garantizar que adquieran los hábitos adecuados en caso de amenaza.

18. Gestión de accesos lógicos al sistema de información de OVH

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH aplica una estricta política de gestión de los accesos lógicos para los empleados:

- Los permisos son concedidos y supervisados por los responsables directos según los principios de mínimo privilegio y de adquisición gradual de la confianza.
- En la medida de lo posible, todos los permisos se basan en funciones y no en derechos unitarios.
- La gestión de los derechos de acceso y los permisos asignados a un usuario o sistema se basan en un procedimiento de registro, modificación y cancelación que involucra a los responsables, al departamento interno de informática y a recursos humanos.
- Todos los empleados usan cuentas de usuario nominativas.
- Las sesiones de conexión siempre tienen un tiempo de expiración que depende de cada aplicación.
- La identidad de los usuarios se verifica antes de cualquier cambio en los medios de autenticación.
- En caso de olvidar la contraseña, solo el responsable del trabajador y el responsable de seguridad están autorizados para restablecerla.
- las cuentas de usuario se desactivan automáticamente si la contraseña no se renueva cada 90 días.
- Está prohibido el uso de cuentas predeterminadas, genéricas y anónimas.
- Se aplica una política de contraseñas estricta.

- El usuario no elige su contraseña, sino que esta se genera automáticamente.
- La longitud mínima de una contraseña es de 10 caracteres alfanuméricos.
- La frecuencia de renovación de la contraseña es de 3 meses.
- Está prohibido almacenar contraseñas en archivos no encriptados, en papel o en navegadores web.
- Es obligatorio utilizar un programa de gestión de contraseñas local validado por los equipos de seguridad.
- El acceso remoto al sistema de información (SI) de OVH siempre se realiza a través de una VPN, que requiere una contraseña conocida solo por el usuario y un secreto compartido configurado en el equipo de trabajo.

19. Gestión de accesos de administración a las plataformas de producción

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH aplica una política de gestión de los accesos de administración de las plataformas:

- Todos los accesos de administración a un sistema en producción se realizan a través de un bastión.
- Los administradores se conectan a los bastiones por SSH, utilizando parejas de claves públicas y privadas individuales y nominativas.
- La conexión al sistema de destino se realiza, o bien mediante una cuenta de departamento compartida, o bien mediante una cuenta nominativa a través de los bastiones. Está prohibido utilizar cuentas predeterminadas en los sistemas y dispositivos.
- La autenticación de doble factor es obligatoria para el acceso remoto tanto de los administradores como de los empleados con accesos a perímetros sensibles, y se guarda un registro completo para permitir la trazabilidad.
- Los administradores tienen una cuenta exclusivamente dedicada a las tareas de administración, además de su cuenta de usuario.
- Los permisos son concedidos y supervisados por los responsables directos según los principios de mínimo privilegio y de adquisición gradual de la confianza.
- Las claves SSH están protegidas con una contraseña que debe cumplir los requisitos de la política de contraseñas. Se realiza una revisión periódica de los derechos y accesos en colaboración con los departamentos pertinentes.

20. Control de los accesos al área de cliente

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente es responsable de la gestión y la seguridad de sus medios de autenticación. Para proteger mejor el acceso a su cuenta, este tiene la posibilidad de:

• activar la doble autenticación en el área de cliente de OVH.

• restringir las conexiones a una lista de direcciones IP previamente declaradas.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

La gestión de los servicios de OVH por el cliente se realiza a través del área de cliente o la API. Por defecto, el acceso se realiza a través de una cuenta nominativa (ID de cliente) y una contraseña:

- El cliente elige la contraseña, que debe cumplir los criterios de complejidad impuestos por la interfaz.
- En los servidores de OVH solo se almacenan los hashes de las contraseñas.
- OVH ofrece la posibilidad de activar la doble autenticación desde el área de cliente, a través de un sistema de contraseñas de un solo uso (OTP) enviadas por SMS, el uso de una aplicación móvil o la utilización de una clave compatible con U2F.
- El cliente puede restringir el acceso a su área de cliente a direcciones IP determinadas.
- Los tokens de acceso a la API se pueden utilizar durante su período de validez sin volver a pasar controles específicos.
- Todas las actividades de los clientes en el área de cliente o en la API quedan registradas.
- El cliente puede separar las tareas técnicas y administrativas relacionadas con la gestión de los servicios.

21. Seguridad de los equipos de trabajo y los dispositivos móviles

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente debe garantizar la seguridad de los equipos de trabajo y los dispositivos móviles que permitan administrar el servicio y los sistemas.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

Seguridad de los equipos de trabajo estándar

OVH aplica medidas para garantizar la seguridad de los equipos de trabajo estándar del personal:

- Gestión automática de actualizaciones;
- Instalación y actualización de antivirus, con escaneos regulares; • posibilidad de instalar únicamente aplicaciones de un catálogo validado;
- Cifrado sistemático de los discos duros;
- Ausencia de derechos de administración para los empleados en sus equipos de trabajo;
- Procedimiento de actualización sobre los equipos de trabajo potencialmente comprometidos;

- Estandarización de los equipos;
- Procedimiento de eliminación de las sesiones y restauración de los equipos cuando un empleado deja de trabajar en la empresa.

Seguridad de los terminales móviles

OVH aplica medidas para garantizar la seguridad de los dispositivos móviles personales o proporcionados por OVH:

- Registro obligatorio de los terminales en el sistema de gestión centralizado, antes de acceder a los recursos internos (wifi, correo electrónico, calendarios, directorio, etc.);
- Verificación de la política de seguridad implementada en el terminal (código de desbloqueo, temporización de bloqueo automático, cifrado del almacenamiento);
- Procedimiento de borrado remoto de los terminales en caso de pérdida o robo.

22. Seguridad de la red

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente es el único responsable de la encriptación del contenido comunicado a través de la red de OVH.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH gestiona una red privada de fibra óptica de alta velocidad, interconectada con numerosos operadores de internet y de tránsito. OVH gestiona su propio backbone, que distribuye la conectividad a las redes locales de cada datacenter y los interconecta.

Todo este equipamiento está protegido por las siguientes medidas:

- Mantenimiento de un inventario dentro de una base de gestión de las configuraciones.
- Establecimiento de un proceso de hardening, con manuales que describen los parámetros que deben modificarse para garantizar que la configuración sea segura.
- Los accesos a las funciones de administración de los dispositivos están restringidos mediante listas de control.
- Todos los dispositivos se gestionan a través de un bastión, aplicando el principio de mínimo privilegio.
- Se realizan copias de seguridad de todas las configuraciones de los dispositivos de red.

- El equipo de operaciones de red recopila, centraliza y monitoriza los logs permanentemente.
- El despliegue de configuraciones está automatizado y se basa en plantillas validadas.

23. Gestión de la continuidad del negocio

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH aplica una política de backup en los servidores y dispositivos que utiliza para prestar sus servicios:

- Se realiza copia de seguridad de todos los sistemas y datos necesarios para la continuidad de los servicios, la reconstrucción del sistema de información o el análisis posterior a las incidencias (archivos de las bases de datos técnicas y administrativas, historiales de actividad, código fuente de las aplicaciones desarrolladas internamente, configuración de los servidores, aplicaciones y dispositivos, etc.).
- Las frecuencias, tiempos de retención y métodos de almacenamiento de las copias de seguridad se establecen de acuerdo con las necesidades de cada activo. Se monitoriza la realización de las copias de seguridad, y se gestionan las alertas y errores.

24. Historización

Recomendaciones destinadas al cliente responsable del tratamiento

El cliente es el único responsable de la política de historización de sus propios sistemas y aplicaciones.

Compromisos de OVH como proveedor de alojamiento

OVH aplica una política de conservación de registros en los servidores y dispositivos que utiliza para prestar sus servicios:

- Backup y conservación centralizada de los logs.
- Consulta y análisis de los logs por un número limitado de actores autorizados, con arreglo a la política de permisos y de gestión de los accesos.
- Separación de tareas entre los equipos responsables del funcionamiento de la infraestructura de monitorización y los equipos responsables del funcionamiento del servicio. A continuación se detalla la lista de actividades de las que se conserva un registro.

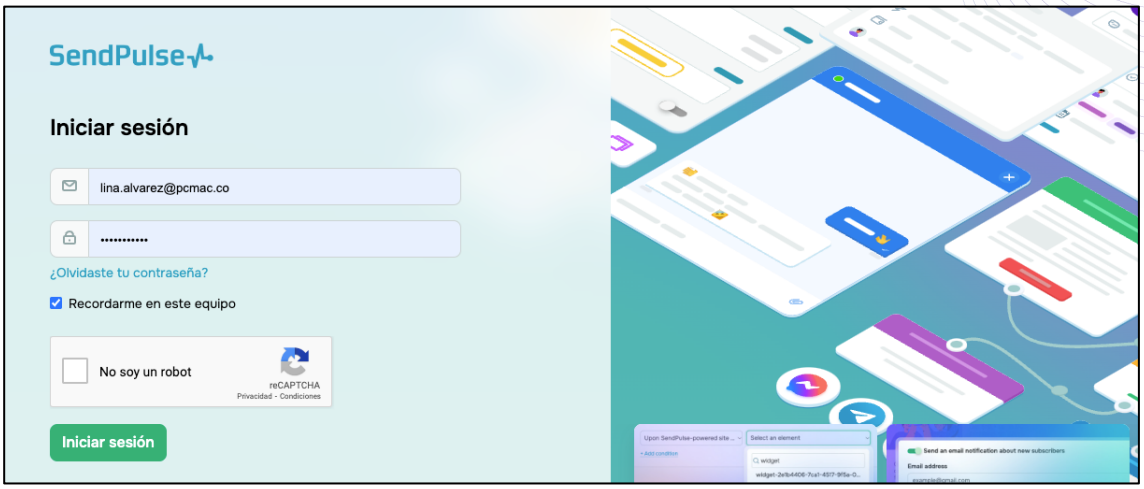
- Logs de los servidores de almacenamiento que alojan los datos de los clientes.
- Logs de las máquinas que gestionan la infraestructura del cliente.
- Logs de las máquinas destinadas a la monitorización de la infraestructura.
- Logs de los antivirus instalados en todas las máquinas equipadas con ellos.
- Control de la integridad de los logs y los sistemas, cuando corresponda.
- Tareas y eventos realizados por el cliente en su infraestructura.
- Logs y alertas de detección de intrusos en la red, cuando corresponda.
- Logs de los dispositivos de red.
- Logs de la infraestructura de las cámaras de vigilancia.
- Logs de las máquinas de los administradores.
- Logs de los servidores de tiempo.
- Logs de los lectores de acreditaciones.
- Logs de los bastiones.

De esta manera, se garantiza al SENA la capacidad operativa y técnica para el manejo autónomo y permanente de la herramienta durante toda la vigencia del licenciamiento, conforme a lo estipulado en los documentos contractuales y en las especificaciones técnicas del objeto contratado.

Adicionalmente, el contratista acreditó contar con la infraestructura organizacional necesaria y adecuada para la correcta, oportuna y continua prestación del servicio de soporte técnico tipo Help Desk, conforme a lo estipulado en el lcontrato. Esto incluye roles y responsabilidades definidos, personal capacitado, procesos estandarizados de atención y escalamiento, manuales y protocolos actualizados, y sistemas de control y aseguramiento de calidad, alineados con los niveles de servicio y estándares exigidos por el SENA.

LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA DE LA PLATAFORMA PARA TRAZABILIDAD DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE ENTREGAS FUNCIONALES

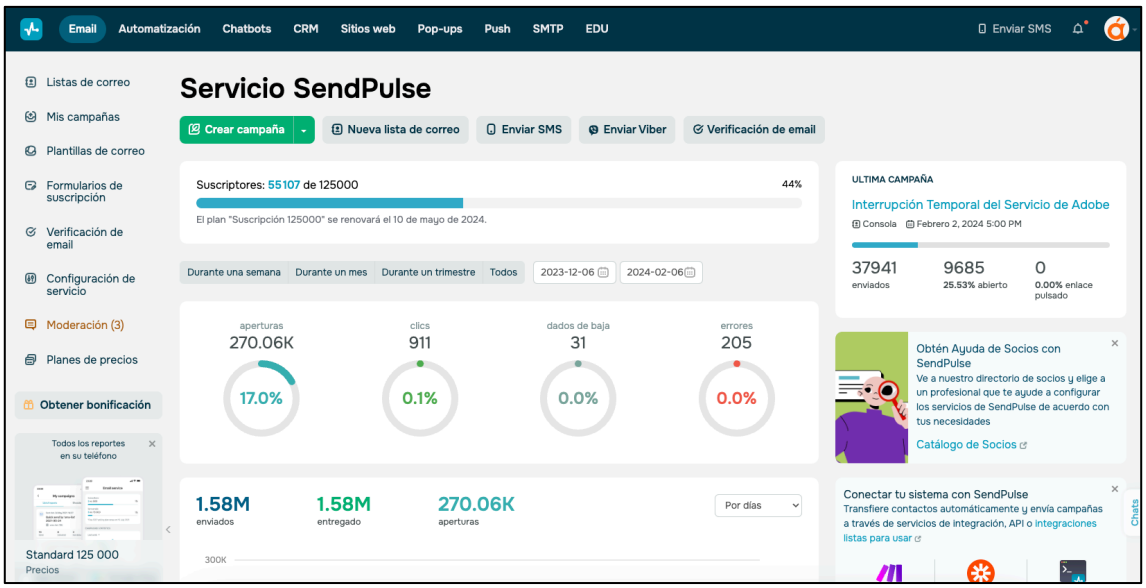
Con el propósito de fomentar la divulgación y promoción del uso del licenciamiento entre los usuarios, así como la entrega de manuales, videos, instructivos, eventos de entrenamiento y capacitación, entre otros recursos, estamos proporcionando un software de correos masivos de uso **educativo**. El objetivo principal de esta iniciativa es optimizar el aprovechamiento de la herramienta, asegurando su uso correcto y alineado con los objetivos establecidos para la distribución de contenido. Esta medida busca que la formación profesional facilite la difusión de información de manera directa y exclusiva.



Contenido:

La plataforma cuenta con 200,000 destinatarios. Los usuarios tienen la capacidad de agregar correos electrónicos, y hay una salida ilimitada de correos electrónicos con un validador de correo electrónico que admite hasta 100 correos electrónicos.

ALCANCE DE LA HERRAMIENTA



SendPulse proporciona al usuario acceso a servicios especializados, incluido un servicio para correo electrónico, SMS, Viber, Web Push, distribución de campañas de chatbot en Facebook, Telegram, y WhatsApp, servicio SMTP, servicio de verificación de email, así

como el servicio de Landing Pages de SendPulse para crear sitios web/páginas de aterrizaje, y un sistema CRM para gestionar procesos de ventas y canales de comunicación.

El usuario tiene acceso a las siguientes acciones y documentos:

- Registro de cuenta para el servicio elegido con la posibilidad de cambiar el plan de facturación o eliminar la cuenta si es necesario.
- El derecho al soporte técnico.
- Acceso a materiales de aprendizaje (SendPulse Internet Marketing Academy).
- La posibilidad de solicitar servicios adicionales con un cargo adicional.
- Garantizar que la información personal del usuario, así como la información en listas de correo cargadas en la cuenta del cliente, se mantendrá confidencial.
- Acceso al programa de socios RollerAds.

1. Registro de usuario

Por "cuenta" se entiende la cuenta del usuario en su panel de control personal en la plataforma de envío de SendPulse. El registro se realiza en el sitio web oficial en https://sendpulse.com/register, así como en el sitio web oficial del socio RollerAds.

Durante el registro, el usuario rellena los campos obligatorios con información personal (nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono) y especifica una contraseña que el usuario utilizará posteriormente para ingresar a su cuenta. El usuario no puede dar su nombre de usuario y contraseña a un tercero. El usuario es totalmente responsable de la seguridad de su nombre de usuario y contraseña.

Toda la información personal está sujeta al uso del servicio SendPulse y puede ser utilizada por los empleados del servicio para contactar al usuario de acuerdo con la Política de privacidad.

El usuario está obligado a proporcionar información válida durante el proceso de registro: los clientes que proporcionen información de contacto no válida se verán privados del uso del servicio. Los empleados del servicio tienen derecho a exigir que el cliente confirme su información personal para determinar su validez.

¡Atención! Está estrictamente prohibido registrar múltiples cuentas gratuitas. Te bastará con tener 1 cuenta gratuita para evaluar las características del servicio.

1.1. Pago por servicios

Después de pasar por el proceso de registro, todos los clientes del servicio SendPulse se convierten en usuarios del plan gratuito proporcionado por el servicio. Puede seguir siendo un usuario del plan gratuito si acepta las condiciones y el número limitado de

correos electrónicos que se pueden enviar. La transición a un plan pago o la renovación de su cuenta significa que está satisfecho con la calidad del servicio.

El servicio proporciona un conjunto de planes de facturación. El usuario tiene el derecho y la capacidad de cambiar su plan de facturación a otro plan más conveniente en cualquier momento. Todas las operaciones para cambiar el plan de facturación (o pagar el plan) las lleva a cabo el cliente en su cuenta.

El pago de cualquier plan de facturación o servicio adicional tomará la forma de un prepago del 100%. El procedimiento de pago es el siguiente:

- El usuario hace su pedido en el sitio web oficial de SendPulse o en su cuenta en el servicio (Tablero).
- La administración del servicio enviará al usuario una factura por el pago. En caso de que el usuario no pague la factura dentro del período designado, puede cancelarse.
- El pago debe hacerse únicamente a través de uno de los medios especificados por el servicio SendPulse (PayPal, tarjeta de crédito, factura para personas jurídicas, transferencia bancaria para personas físicas o, para Ucrania, Privat24).
- Después del pago, los fondos aparecerán en la cuenta del usuario dentro de 30 minutos (para pagos electrónicos) o dentro de 3 días hábiles en el caso de una factura para personas jurídicas o transferencia bancaria para personas físicas ". Si el pago se ha realizado para servicios adicionales, estos también estarán disponibles para el usuario después del recibo del pago.
- Dentro de los 30 (treinta) días a partir del momento en que pague por el servicio, tiene derecho a solicitar que SendPulse reembolse los fondos restantes que no se hayan gastado para el uso del servicio en el período determinado. Al realizar dicha solicitud, debe proporcionar una razón válida para el reembolso de estos fondos. Al procesar solicitudes de reembolso, el servicio SendPulse sigue su Política de reembolso.

Si paga una suscripción mensual, se activará una renovación automática de la suscripción. Un usuario puede deshabilitarlo solo en su cuenta personal.

La suscripción SMTP mensual pagada con una tarjeta bancaria o PayPal puede aumentar automáticamente cuando se supera el límite de correos electrónicos en su plan. El aumento en este plan garantiza un flujo continuo de sus correos electrónicos transaccionales.

2. La cuenta del usuario

2.1. Creación de cuenta

Después de pasar por el proceso de registro (sección 1.3), se crea automáticamente una cuenta para el usuario. Todas las acciones relacionadas con correos electrónicos, planes de facturación y pagos se realizarán a partir de este momento a través de la cuenta.

2.2. Información de cuenta personal

Al registrarse, el usuario proporciona una dirección de correo electrónico personal que se utilizará como nombre de usuario y una contraseña personal para acceder al servicio. Esta información es estrictamente confidencial, se mantiene en forma cifrada y no se transmitirá a terceros.

Además, el servicio solicita que el usuario complete un formulario ampliado con datos personales que el cliente puede usar cuando trabaja con correos electrónicos ("sustitución de variables"). Los datos proporcionados al completar este formulario también están sujetos a la Política de privacidad.

2.3. Administración de cuentas

Enviar mensajes de correo electrónico, ver estadísticas, cambiar el plan de facturación, crear plantillas de campaña: el usuario realiza todas estas acciones en su cuenta. El usuario también carga las direcciones y los números de teléfono de los destinatarios de la campaña en su cuenta. para crear libretas de direcciones. Todas las direcciones de correo electrónico cargadas se consideran propiedad del usuario y son información confidencial que está protegida por la Política de privacidad del servicio SendPulse.

La administración del servicio tiene el derecho de rastrear la actividad del usuario y, en caso de que el usuario sea sospechoso de enviar correo no deseado, bloquear temporalmente la cuenta. Todas las acciones de administración se rigen por la Política Anti-Spam, que el usuario consiente durante el registro de la cuenta.

2.4. Eliminación de cuenta

El usuario tiene derecho a, en cualquier momento, solicitar la eliminación de su cuenta. Los fondos restantes en la cuenta no se devolverán a menos que haya motivos especiales para un reembolso (consulte "Política antispam del servicio SendPulse"). La compañía no reembolsará dinero a los usuarios bloqueados por violar la Política Anti-Spam. Al tomar su decisión, el servicio SendPulse se rige por su Política Anti-Spam.

SendPulse puede suspender tu cuenta en cualquier momento, con o sin causa. Si tu perfil está inactivo durante 24 meses o más, podemos cancelar tu cuenta y no tendrás derecho a un reembolso de ningún servicio prepago. Una vez que se cancela cuenta, aceptas que SendPulse puede eliminar permanentemente tu suscripción y todos los datos asociados. Una vez que se lleve a cabo la cancelación no podrás usar el mismo nombre de usuario para ninguna cuenta nueva.

3. Campañas de marketing

SendPulse es un servicio para comunicaciones de correo electrónico y SMS, Viber, Web Push, campañas de chatbot para Facebook, Telegram, y WhatsApp, servicio de SMTP, servicio de verificación de correo electrónico, así como un servicio de Landing Pages de SendPulse para crear sitios web/páginas de aterrizaje y un sistema CRM para gestionar procesos de ventas y canales de comunicación. El usuario tiene acceso al servicio a través de su cuenta de cliente (Dashboard).

3.1. Creando campañas de marketing

Las campañas incluyen comunicaciones que se han elaborado, listas de direcciones y números de teléfono, y el proceso de envío de campañas a los suscriptores. El usuario se crea la plantilla para estas comunicaciones eligiendo opciones provistas por el servicio, cargando imágenes y escribiendo textos.

El usuario es totalmente responsable del contexto de los correos, que a su vez deben corresponder a las reglas establecidas por la Política Anti-Spam del servicio. De lo contrario, el servicio tiene derecho a suspender la cuenta del usuario hasta que haya determinado las circunstancias.

3.2. Listas de correo

Un usuario del servicio SendPulse tiene el derecho de enviar comunicaciones solo a aquellas personas que han expresado su consentimiento para recibir comunicaciones de él / ella. El usuario debe recibir el consentimiento de los destinatarios personalmente. A solicitud de la administración del servicio, el usuario debe proporcionar la prueba correspondiente del consentimiento de los destinatarios.

El usuario deberá garantizar a los suscriptores la posibilidad de optar por no recibir más comunicaciones (mediante la presencia de un enlace de cancelación de suscripción en el correo electrónico) y también estará obligado a ingresar en la lista de suscriptores o eliminar de la lista los datos de contacto, cuyos propietarios expresaron su deseo de optar por no recibir correos.

El uso de bases de suscriptores obtenidas ilegalmente y la distribución de correo no deseado a través del servicio SendPulse está estrictamente prohibido.

3.3. Enviando campañas de marketing

Una campaña de correo electrónico, SMS, Viber, Web Push o Facebook creada por el usuario está programada para enviar a través del Servicio. Cada campaña está en cola para enviar y pasa a través de un proceso de moderación.

La moderación consiste en un control de los envíos realizados por los empleados del servicio para garantizar que la base de suscriptores sea real (si se sospecha que los destinatarios no aceptaron recibir correos) y que el contenido de los envíos corresponde a todas las reglas y regulaciones del Política antispam.

El tiempo de moderación y envío de correos tardará un máximo de 24 horas.

En el caso de que un envío de correos no supere la moderación del servicio, esto se comunicará al usuario y se tomarán medidas para eliminar los motivos para rechazar el envío, o se bloqueará la cuenta del usuario hasta que se determinen las circunstancias.

Cada envío de correo contendrá un enlace de cancelación de suscripción, es decir, una forma para que los suscriptores opten por no recibir más comunicaciones. El enlace no puede ser eliminado u ocultado. Si el usuario no inserta un enlace de cancelación de suscripción en un correo, el servicio agregará automáticamente su propio enlace estándar al correo electrónico, y las acciones del usuario se interpretarán como contrarias a las Reglas del servicio de envío de SendPulse.

3.4. Entrega de campañas de marketing.

El momento en que se entregan las campañas a sus destinatarios varía en función de una serie de factores y circunstancias. SendPulse no será responsable de que las campañas no se entreguen a los destinatarios, en igual medida, así como cualquier retraso en la entrega.

Los mensajes pueden no entregarse o retrasarse por los siguientes motivos:

- el teléfono móvil del suscriptor está apagado o está fuera del área de cobertura del operador de telefonía móvil
- el servicio de correo del suscriptor usa el método automático de bloqueo de spam conocido como greylisting e informa que se niega a aceptar el correo electrónico
- el servicio de correo electrónico rechaza el correo electrónico después de identificar su contenido como correo no deseado (basado en la Política Anti-Spam del servidor dado y su comprensión de la palabra "spam")
- la bandeja de entrada del suscriptor está llena o el servidor de correo electrónico del destinatario está experimentando dificultades técnicas
- el servidor de correo del destinatario rechaza el correo electrónico debido a la presencia en el correo de enlaces bloqueados (es decir, URL en una lista negra o lista de reproducción)
- no se puede enviar un correo debido a condiciones naturales adversas u otras circunstancias de fuerza mayor, que podrían tener un efecto adverso en la operación del hardware y software de SendPulse. Estas condiciones o circunstancias incluyen, pero no se limitan a, desastres naturales, cambios a la ley o regulaciones, embargos, guerra, actos terroristas, disturbios, incendios, terremotos, accidentes nucleares, inundaciones, huelgas, apagones de energía, acción volcánica, clima inusualmente severo condiciones y actos de piratas informáticos o proveedores de servicios de Internet de terceros.

3.5. Notificaciones web push

Puedes enviar notificaciones gratis si tu base de datos es inferior a 10,000 suscriptores.

Desde ahora, si aún no has utilizado el servicio de notificaciones web push en un largo tiempo, podemos eliminar el récord sobre tu página web y suscriptores.

Esto puede suceder si NO ha habido nuevas suscripciones ni notificaciones durante los últimos 6 meses.

4. Servicios adicionales

La variedad de servicios adicionales incluye servicios que no son provistos por la funcionalidad básica del servicio.

Los servicios adicionales de SendPulse incluyen:

- Servicios de un diseñador para crear un diseño de marca para correos electrónicos
- Habilidades de aprendizaje en SendPulse Internet Marketing Academy
- Solución integral "Turnkey EMail Marketing"
- participación en el programa de socios RollerAds
- verificación de correo electrónico
- creación y publicación de sitios web/páginas de aterrizaje
- gestión de procesos de ventas y canales de comunicación con ayuda de un sistema CRM.

Todos los servicios adicionales se pagan además del costo de activación de un plan de facturación (con la excepción del plan gratuito). Estos servicios se proporcionan sujetos a términos adicionales establecidos en el sitio web oficial de la empresa o en documentación especializada sobre servicios adicionales.

5. Obligaciones de los usuarios del servicio de envío de SendPulse

El usuario está obligado:

- para garantizar la confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña para acceder a su cuenta en el servicio, y para no permitir que terceros utilicen su cuenta
- para proporcionar datos personales válidos para el servicio
- asumir la responsabilidad de la validez de toda la información que carga en su cuenta en el servicio postal
- no usar una base de suscriptores comprada u obtenida ilegalmente para envíos postales

- no usar la plataforma en línea del servicio para enviar spam
- crear correos de acuerdo con los términos de la Política Anti-Spam y los Términos del Servicio del servicio de envío SendPulse. Si el usuario viola los Términos de uso u otros requisitos del servicio, la administración tiene el derecho de suspender o eliminar por completo la cuenta del usuario hasta que se resuelva el incidente.
- proporcionar a los destinatarios la posibilidad de optar por no recibir correos en cualquier momento
- abstenerse de hablar groseramente y obsceno al comunicarse con los empleados del servicio

El usuario tiene el derecho de no estar de acuerdo con los términos para usar el servicio. En ese caso, se le denegará al usuario el uso posterior del servicio de envío de SendPulse.

Usted declara y garantiza que posee o tiene permiso para usar todo el material en sus correos electrónicos. Usted conserva la propiedad de los materiales que carga en el Servicio.

Podemos utilizar o divulgar su información solo como se describe en estos Términos y nuestra Política de privacidad.

Usted declara y garantiza que su uso del servicio cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables. Usted es responsable de determinar si nuestros servicios son adecuados para su uso a la luz de cualquier regulación. No puede usar nuestro Servicio para actividades ilícitas o discriminatorias.

Usted declara y garantiza que, al crear sus listas de correo, enviar campañas a través de cualquier canal de comunicación del Servicio y recopilar información como resultado del envío de campañas, usted:

- describirá claramente por escrito cómo piensa utilizar los datos recopilados, incluso para su uso del Servicio. Obtendrá el consentimiento expreso para transferir datos a SendPulse como parte de este proceso y, de lo contrario, cumplirá con la política de privacidad que haya publicado.
- ha cumplido y cumplirá con todas las regulaciones, así como las leyes de protección de datos, comunicación electrónica y privacidad que se aplican a los países a los que está enviando cualquier forma de comunicación a través del Servicio.
- ha recopilado, almacenado, utilizado y transferido todos los datos relacionados con cualquier persona que cumpla con todas las leyes y normas de protección de datos. Tiene el permiso necesario para permitirnos recibir y procesar datos y enviar comunicaciones a esa persona en su nombre.
- aceptamos indemnizarnos y eximirnos de cualquier pérdida, incluidos los honorarios de los abogados, que resulten de su incumplimiento de cualquier parte de estas garantías.

6. Obligaciones del servicio de envío de SendPulse

SendPulse está obligado:

- proporcionar al usuario, de acuerdo con los Términos del servicio, acceso a la plataforma en línea inmediatamente después de que el usuario se haya registrado para el servicio
- proporcionar al usuario la funcionalidad necesaria para crear y enviar correos electrónicos
- garantizar el acceso constante a la plataforma en línea con el nombre de usuario y la contraseña que el usuario ha elegido
- para proporcionar al usuario acceso al programa de socios RollerAds
- para proporcionar la posibilidad de probar el servicio antes del pago de los servicios
- presentar una variedad de planes de facturación sin limitar al usuario en su elección de un plan de facturación
- notificar a los usuarios de los cambios en los planes de facturación

La administración se reserva el derecho de realizar cambios en la interfaz y la funcionalidad de la plataforma en línea SendPulse y los planes de facturación, y notificará al usuario de esto en un envío por correo.

La administración se reserva el derecho de modificar unilateralmente los Términos de uso para el servicio de envío de SendPulse sin previo aviso al usuario. Los Términos de Servicio actualizados para el servicio de lista de correo SendPulse entrarán en vigencia desde el momento en que se coloquen en el sitio web oficial de la compañía.

7. Restricciones

La administración del servicio de envío de SendPulse tiene el derecho de prohibir (o limitar) al usuario cualquier acción contraria a los Términos de Servicio del servicio. Estas acciones pueden incluir cualquiera de las enumeradas a continuación, así como también acciones que, en opinión de los empleados del servicio, violan los Términos del servicio del servicio SendPulse.

- El usuario tiene prohibido subir a su cuenta y usar cualquier lista de direcciones de correo electrónico o números de teléfono que hayan sido comprados u obtenido ilegalmente (incluso mediante el uso de programas especializados para buscar información de contacto).
- El usuario tiene prohibido enviar notificaciones de inserción web a través de la API si el dominio de enlace compartido difiere del envío.

- El usuario tiene prohibido almacenar, procesar o difundir mediante el servicio de envío SendPulse cualquier información contraria a la Política Anti-Spam del Servicio o que viole las leyes de los EE. UU. O las leyes del país del destinatario.
- La administración del servicio prohíbe y castigará cualquier intento de un usuario de recopilar información del servicio o del sitio web oficial de la compañía.
- El usuario tiene prohibido copiar o utilizar con fines comerciales cualquier parte del servicio o acceso a él.
- El usuario no tiene el derecho de proporcionar a un tercero sus credenciales de acceso a la cuenta, ni de registrarse con el nombre de otra persona sin su conocimiento y consentimiento.
- El usuario no tiene permitido usar ningún medio, incluidos los fraudulentos o ilegales, para tratar de obtener la información personal de otros clientes de SendPulse.
- El usuario tiene prohibido enviar correos a los destinatarios que no hayan dado su consentimiento para recibir dichos correos. El usuario también tiene prohibido enviar información que viole los derechos y libertades de una persona.

8. Descargo de responsabilidad de garantías y responsabilidad

La administración del servicio no es responsable de las acciones del usuario como resultado de una falla en la comprensión o un entendimiento erróneo de los Términos del Servicio para el servicio de envío de SendPulse.

En la medida máxima permitida por la ley, usted asume la responsabilidad total por cualquier pérdida que resulte del uso del Servicio, incluidas las descargas del Servicio. No seremos responsables por ningún daño indirecto, punitivo, especial o consecuente bajo ninguna circunstancia, incluso si se basan en negligencia o se nos ha avisado de la posibilidad de dichos daños.

Nuestra responsabilidad total por todos los reclamos realizados sobre el servicio en cualquier mes no será mayor a lo que nos pagó por el servicio el mes anterior.

En la medida máxima permitida por la ley, proporcionamos los materiales y el servicio tal como están. Eso significa que no ofrecemos garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas, incluidas, entre otras, las garantías de comerciabilidad e idoneidad para un fin determinado. Como las personas usan SendPulse por varias razones, no podemos garantizar que satisfaga sus necesidades específicas.

El servicio SendPulse no garantiza a los destinatarios de las campañas, a través de su Servicio, la exactitud de la información que reciben. El Servicio solo proporciona herramientas y servicios para llevar a cabo envíos masivos de correo electrónico, SMS, Viber, Web Push y Facebook. La administración del servicio tiene el derecho de llamar al usuario para que represente sus acciones si considera que son contrarias a los Términos del servicio del servicio de envío de SendPulse.

9. Política antispam

9.1. Condiciones generales

Creemos que el correo electrónico, SMS, Viber, Web Push y Facebook son herramientas convincentes para enviar información útil y bajo demanda y se oponen al envío de mensajes no solicitados.

Cualquier usuario registrado de SendPulse puede enviar campañas a sus amigos, familiares, colegas, clientes, contactos, etc. utilizando nuestro Servicio.

SendPulse prohíbe estrictamente cualquier mensaje de SPAM que se envíe desde nuestro servicio en cualquier momento.

9.2. Nuestra definición de listas de correo recopiladas ilegalmente

Una lista de correo es legítima si el destinatario acordó recibir mensajes de correo electrónico de usted.

Las formas ilegales de recopilar listas de correo son:

- El alquiler / compra de direcciones de correo electrónico y números de teléfono de un tercero.
- Recopilación de direcciones de correo electrónico y números de teléfono de páginas amarillas, directorios en línea, etc.
- Conseguir direcciones de correo electrónico y números de teléfono con la ayuda de software de extracción de información.
- Recopilación de direcciones de correo electrónico de tarjetas de negocios y cuestionarios.
- Recopilación de direcciones de correo electrónico durante llamadas telefónicas con clientes. A menudo, los gerentes de ventas usan este método.
- Recopilar direcciones de correo electrónico que indican el rol del destinatario como info@dominio.com, faq@dominio.com y similares.
- Recopilación de direcciones de correo por medio de terceros. Es necesario que sus suscriptores hayan dado su consentimiento expreso para recibir correos de su compañía.

Nos reservamos el derecho de solicitar el mecanismo que utiliza un usuario para suscribir contactos a su lista de correo.

9.3. Nuestra definición de Spam

Consideramos cualquier mensaje no solicitado, inesperado o no deseado enviado a los destinatarios con el fin de extorsionar sus objetos de valor o engañarlos, o cualquier mensaje enviado a alguien sin su consentimiento previo para ser SPAM.

Los mensajes deben cumplir con los siguientes principios:

- No se debe enviar información falsa, no válida o engañosa en la línea del asunto o el cuerpo del mensaje mediante SendPulse.
- No se debe enviar ningún mensaje a los destinatarios sin haber obtenido previamente su consentimiento.
- El texto que se muestra debe indicar claramente o ilustrar el servicio que se ofrece.
- Las campañas de marketing deben identificar claramente quién proporciona el servicio (originador) e indicar claramente el costo del servicio promovido.

Está estrictamente prohibido enviar mensajes a listas de correo recolectadas ilegalmente a través de servidores SMTP SendPulse.

También está prohibido usar una dirección de correo electrónico del remitente que esté registrada en cualquier servicio como una dirección de correo electrónico temporal.

9.4. Nuestra definición de SMS spam

Consideramos que los mensajes de texto SMS no solicitados, inesperados o no deseados se envían al suscriptor móvil para extraerles sus objetos de valor o confundirlos, o cualquier mensaje que provenga de alguien a quien no haya autorizado para que su número de teléfono móvil sea SPAM.

Nuestros usuarios aceptan específicamente NO usar el servicio SendPulse para enviar SPAM. Sus mensajes SMS deben cumplir con los siguientes principios:

- No se debe enviar información falsa, inválida o engañosa en el asunto o el cuerpo del mensaje SMS usando el servicio SendPulse.
- No se deben enviar SMS a los suscriptores móviles sin haber obtenido previamente su consentimiento.
- El texto que se muestra debe indicar claramente o ilustrar el servicio que se ofrece.
- Las campañas de marketing deben identificar claramente quién proporciona el servicio (originador) y declarar claramente el gasto del servicio promovido.

Está estrictamente prohibido enviar mensajes a listas de correo recopiladas ilegalmente a través de los servidores SendPulse SMS.

9.5. ¿Qué contenido está prohibido?

Nuestro Servicio no permite spam ni ningún tipo de contenido ofensivo o ilegal.

No enviamos:

- Campañas de correo electrónico, SMS, Viber, Web Push y Facebook que no se ajustan a la legislación de su país;
- Mensajes sexualmente explícitos;
- Campañas de marketing a una lista de personas sin su permiso.

Revisamos cada perfil para asegurarnos de que cumpla con nuestros Términos de servicio, que nos ayudan a mantener la capacidad de entrega para todos nuestros clientes.

Por favor, comprenda que algunas industrias o "nichos" devuelven más quejas de abuso y spam que la media. No podemos arriesgar la reputación de nuestro servidor, lo que afecta a cada perfil de correo.

Nuestro Servicio no acepta campañas y no publican sitios web, que ofrecen servicios, productos o contenido que se enumeran a continuación:

- servicios de acompañamiento y citas;
- Ventas farmacéuticas directas y en línea, que incluyen, entre otros, productos de salud y bienestar sexual, medicamentos recetados y falsificados;
- Trabaja desde casa, gana dinero en línea y genera oportunidades de generación ("hazte rico rápido", "crea riqueza", "independencia financiera");
- Negociación en línea, consejos de negociación diaria o contenido relacionado con el mercado bursátil, que incluye pero no se limita a la promoción de carteras de anuncios de acciones;
- Esquemas piramidales o negocios multinivel de canal, red y / o comercialización de referencia (MLM) utilizados para la prospección o el reclutamiento;
- La comercialización del afiliado;
- Cobro de deudas, reparación de crédito y ofertas de alivio de deuda;
- Hipotecas y préstamos;
- Suplementos nutricionales, a base de hierbas y vitaminas;
- Artículos o referencias de novedad para adultos;
- Enumere a los corredores o enumere los servicios de alquiler;
- Bienes ilegales, software o medios pirateados;

- Servicios de apuestas y apuestas, incluidos, entre otros, póquer en línea, juegos de casino, eventos universitarios y deportes profesionales;
- Partidos y organizaciones políticas;
- Productos de tabaco;
- Productos alcohólicos
- Cualquier contenido religioso.

Ten en cuenta que el contenido de tu campaña de correo electrónico debe estar claramente asociado con tu dirección de correo electrónico del remitente y tu dominio.

La administración del Servicio monitorea estrictamente si SendPulse está en la lista negra con algún servicio RBL popular. Las campañas de correo electrónico que hicieron que una dirección IP o dominios del Servicio se pusieran en la lista negra con cualquier lista RBL se suspenden inmediatamente.

9.6. Aplicación de políticas contra el correo electrónico no deseado

Cualquier evidencia de usuarios que no se adhieran a esta Política Anti-Spam causará la desconexión inmediata de su envío de mensajes de correo no deseado, la suspensión del servicio y también podría congelar todo el dinero para garantizar el final inmediato de la violación hasta que se eliminen los detalles arriba.

9.7. Su derecho a cancelar / garantía de devolución de dinero

- Puede cancelar la suscripción a la cuenta en el servicio SendPulse solo hasta que haya enviado 200 mensajes de correo electrónico. Si se excede, se considera que la cuenta de usuario está funcionando completamente y no se permitirá ningún reembolso.
- Si su cuenta es cancelada o suspendida debido a reclamos de SPAM, no se permitirá ningún reembolso. Ver detalles en nuestra política de reembolso.
- Asegúrese de que todos los destinatarios sean correos electrónicos basados en permisos (correos electrónicos opcionales), es decir, acepte recibir sus mensajes de correo electrónico.
- Está estrictamente prohibido enviar mensajes de correo electrónico a la lista de direcciones de correo electrónico generadas automáticamente por el programa extractor de correo electrónico; Del mismo modo, no está permitido utilizar direcciones de correo electrónico comprados para envíos masivos.
- Debe asegurarse de que su mensaje de correo electrónico cumpla con los requisitos de la Ley CAN-SPAM: preste atención a la declaración de que cada mensaje de correo electrónico que envíe con fines publicitarios, comerciales e informativos debe contener su dirección física válida.

- Nos reservamos el derecho de dejar de brindar servicio y bloquear la cuenta de usuario si incluso una de sus campañas de correo electrónico presenta quejas excesivas.
- Si no usas tu cuenta durante 9 meses, se considerará inactiva. En ese caso, es posible que dejemos de proporcionar el servicio y que eliminemos tu cuenta.

Las cuentas bloqueadas debido a reclamos excesivos se rechazan para obtener un reembolso.

El límite de direcciones no existentes es 7%. Si supera el número de direcciones no válidas (direcciones inexistentes, no activas), los moderadores del servicio pueden bloquear la campaña de correo electrónico. Si desea evitar el bloqueo, verifique si las direcciones son válidas por cualquier servicio / software antes de cargar la dirección en SendPulse. SendPulse no proporciona ningún servicio de validación.

Entendemos que puede haber una cierta cantidad de quejas si envías mensajes de correo electrónico masivos. De acuerdo con los términos y condiciones de nuestro Servicio, especificamos el nivel de quejas permitidas como no más del 0.4% por dominio del remitente para una sola campaña de correo electrónico. Además, tenemos en cuenta diferentes factores, como la cantidad de correos electrónicos enviados, así como la proporción de quejas y los tipos de quejas.

La cantidad de bajas no debe exceder el 1% de la lista de correo. Sin embargo, si tu campaña de correo electrónico obtiene una proporción que excede el nivel permitido, nos reservamos el derecho de bloquear o cancelar tu cuenta sin un reembolso.

9.8. SPAM e informes de abuso

Infórmenos sobre cualquier abuso o mensaje no deseado / no solicitado. En su correo electrónico, incluya el correo electrónico no deseado, la fecha y la hora en que recibió el mensaje. Envíe su informe a support@sendpulse.com.

Las direcciones de correo electrónico que reciban quejas de spam se suspenderán hasta que se aclare el caso.

10. Elección de la ley. Arbitraje

La relación entre la empresa y el usuario con respecto a la prestación de servicios para el servicio de lista de correo SendPulse, se rige por las leyes del Estado de Nueva Jersey sin tener en cuenta los conflictos de disposiciones legales de los mismos.

Cualquier disputa que surja de o esté relacionada con el tema de estos Términos será decidida por los tribunales estatales y federales en el Condado de Sussex, Nueva Jersey, y cada parte estará sujeta a la jurisdicción de dichos tribunales.

INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD LA PLATAFORMA PARA TRAZABILIDAD DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE ENTREGAS FUNCIONALES

En SendPulse, valoramos mucho la confianza de los usuarios y nos esforzamos por proteger los datos confidenciales de la entidad con el mismo cuidado que los nuestros. El equipo trabaja constantemente para mejorar las funciones de protección para mantener los datos seguros frente a posibles amenazas en línea y hacer que sea seguro de que la información personal permanece bien protegida.

Los programa de seguridad es completamente de código abierto, por lo que puedes comprender cómo funciona y utilizar los productos y servicios de manera confiada.

Las principales prácticas de seguridad

Implementación de mecanismos actualizados de protección de cuentas

Autenticación de dos factores

La seguridad de la información personal depende de cuán vulnerable sea la cuenta a los ataques de piratas informáticos profesionales. Dado que las contraseñas a menudo pueden verse comprometidas, introdujimos la verificación de usuario en dos pasos. Además de ingresar el nombre y contraseña al acceder a la cuenta, también deberás ingresar un código único que puedes obtener por correo electrónico.

El método de autenticación de dos factores puede advertirte sobre un posible intento de robo de datos y recibir acceso no autorizado a la cuenta mediante el envío de un correo electrónico.

Restricciones de acceso a la dirección IPs

Esta característica protegerá la cuenta, especialmente si usas solo computadoras del trabajo o del hogar con direcciones IP estáticas. Después de cada autorización, recibirás un correo electrónico con la hora de inicio de sesión y los detalles de la dirección IP. Esto ayudará a proteger los datos en caso de que terceros intenten iniciar sesión en la cuenta sin acceso a la red local.

Límites de envío de correos electrónicos SMTP

El propósito principal de los servidores SMTP es enviar, recibir y retransmitir correos electrónicos. Con el servicio SMTP puedes enviar correos automatizados y transaccionales desde cualquier lugar.

Para evitar el envío de correos no autorizados en el nombre, en caso de pérdida o robo de la contraseña SMTP, se introduce limitaciones de dirección IP del remitente.

Mecanismos reCAPTCHA
Esencialmente, este es un método de protección contra bots que se utiliza para detectar el acceso automatizado a sitios web y prevenir ataques de bots.

Cada vez que las acciones de los usuarios parecen sospechosas, se les pide que realicen una prueba de reconocimiento de imágenes o ingresen una cierta combinación de letras y números que solo las personas pueden identificar.

Alertas de inicio de sesión sospechosas
Este procedimiento de seguridad ayudará a mejorar la seguridad general de la cuenta. El inicio de sesión se evitará automáticamente y se te notificará cada vez que se realice un intento de inicio de sesión desde un dispositivo o navegador sospechoso.

Gestión de vulnerabilidades
Trabajamos constantemente para garantizar la máxima seguridad y privacidad. Implementamos procesos de remediación automatizados y manuales para mitigar las posibles vulnerabilidades de la plataforma. Con este propósito, lanzamos el Open Bug Bounty, donde los usuarios que encontraron errores de seguridad en los servicios pueden recibir una recompensa económica.

Protección de datos de pago
SendPulse solo funciona con sistemas de pago certificados. No almacenamos los datos de la tarjeta de crédito del cliente. Todos los puntos de datos se envían directamente al sistema de pago seleccionado de conformidad con todas las medidas de seguridad según el protocolo de encriptación de datos SSL.

Disponibilidad del servicio
Los servidores de bases de datos operan diariamente con redundancia total de todos los recursos. Estas copias de seguridad se utilizan para evitar la pérdida de datos y recuperar la información del sistema rápidamente.

2. Software de creación de contenidos web (Articulate 360)

LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA DE LA HERRAMIENTA DE CREACIÓN DE CONTENIDOS E-LEARNING

1. Uso del Servicio

1.1. Identificación de usuario de Articulate. Debe proporcionar su nombre, dirección de correo electrónico y contraseña para acceder a los Servicios o utilizarlos (la "ID de usuario de Articulate").

Le recomendamos que utilice su dirección de correo electrónico única proporcionada por su organización. Usted acepta: (i) proporcionar información verdadera, precisa, actual y completa sobre usted según lo solicite el proceso de registro; y (ii) mantener y actualizar de inmediato la información proporcionada durante el registro para mantenerla verdadera, precisa, actual y completa; y (iii) no compartir su ID de usuario de Articulate con terceros. Si proporciona información falsa, inexacta, desactualizada o incompleta, o si Articulate tiene motivos razonables para sospechar que dicha información es falsa, inexacta, desactualizada o incompleta, después de haberle notificado previamente.

1.2. Activación. Los Servicios pueden requerir que tome ciertos pasos para activar su licencia o validar su suscripción. Si determinamos que los Servicios se han utilizado de manera fraudulenta o sin autorización, podemos reducir la funcionalidad, operatividad o disponibilidad de los Servicios y/o suspender o cancelar la licencia o suscripción.

1.3. Licencia. Sujeto a su cumplimiento de estos Términos y la ley, le otorgamos una licencia limitada, no exclusiva, intransferible, no sublicenciable y de pago para instalar y usar los Servicios, siempre que su licencia y/o suscripción aplicable es válida.

1.4. Limitaciones de licencia. Puede activar los Servicios en hasta dos dispositivos de escritorio y hasta dos dispositivos móviles a la vez (un máximo de cuatro activaciones en total), siempre que estas activaciones estén asociadas con la misma ID de usuario de Articulate. Sin embargo, los Servicios no se pueden usar simultáneamente en estos dispositivos.

1.5. Restricciones. Nosotros (y nuestros licenciantes) seguimos siendo los únicos propietarios de todos los derechos, títulos e intereses en los Servicios. Nos reservamos todos los derechos no otorgados bajo estos Términos. Sin limitar la generalidad de lo anterior, a menos que esté permitido en estos Términos, no debe (y no debe permitir que ningún tercero).

a) modificar, portar, adaptar o traducir cualquier software u otros elementos de propiedad intelectual subyacentes a los Servicios.
b) realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar descubrir el código fuente de cualquier software u otros elementos de propiedad intelectual subyacentes a los Servicios, a menos que lo permita la ley pertinente y solo dentro de las limitaciones de esa ley. Cualquier información proporcionada u obtenida por usted en virtud de esta Sección es información confidencial y propiedad de Articulate, puede ser utilizada por usted solo para los fines descritos en esta Sección y no se divulgará a ningún tercero ni se utilizará para crear ningún software que es sustancialmente similar a la expresión del software subyacente a los Servicios.

c) permitir el tiempo compartido o el uso, ofrecer los Servicios en forma de oficina de servicios o permitir el uso de una identificación de usuario por más de un usuario.
d) distribuir, mostrar, subcontratar, volver a publicar, enmarcar, alojar o transmitir los Servicios, permitir el acceso no autorizado a los Servicios o explotar comercialmente los Servicios fuera de los términos de este Acuerdo.
e) mi. acceder a los Servicios para crear un producto o servicio que compita con nuestros Servicios.
f) eludir las medidas tecnológicas destinadas a controlar el acceso a los Servicios o desarrollar, distribuir o utilizar con los Servicios, productos que eludan las medidas tecnológicas.
g) introducir, transmitir, retransmitir o almacenar materiales o código de software en o a través de los Servicios o a través de Su Contenido que son perjudiciales para los Servicios, incluido nuestro software, firmware o tecnología relacionada.
h) alquilar, arrendar, vender, sublicenciar, ceder o transferir sus derechos en los Servicios;
i) hacer cualquier copia del software u otros elementos de propiedad intelectual subyacentes a los Servicios sin preservar todos los derechos de autor y otros avisos de propiedad que aparecen en los Servicios o dicho software u otros elementos de propiedad intelectual;
j) utilizar el nombre, el logotipo, las marcas registradas, las marcas de servicio u otros elementos de marca de Articulate sin el consentimiento previo por escrito de Articulate caso por caso. Dicho consentimiento, si se otorga, está sujeto a revocación por parte de Articulate en cualquier momento. Cualquier uso de lo anterior deberá cumplir con las pautas de marca y uso de marcas registradas vigentes en ese momento de Articulate; y
k) Si obtiene la licencia de los Servicios multiusuario comúnmente denominados " Equipos de Articulate 360 " (o cualquier otro nombre de producto o servicio que Articulate pueda designar de vez en cuando, para tales fines, " Equipos de Articulate 360 " en todo el artículo), entonces el Articulate 360 Los administradores de Teams que usted designe pueden asignar puestos de acuerdo con la documentación aplicable para Articulate 360 Teams. Si un usuario de Articulate 360 Teams ya no requiere el uso de los Servicios, su administrador

puede reasignar dichos derechos de uso a un nuevo usuario de Articulate 360 Teams, siempre que: (i) el número máximo de Articulate 360 TeamsUsuarios de Teams (para quienes se han comprado licencias) no se excede; y (ii) las transferencias son para respaldar la rotación de empleados o los cambios de funciones del usuario, por lo que el usuario ya no requiere acceso a los Servicios y la cantidad total de transferencias de usuarios dentro de una cuenta de 360 Teams en un período de 12 meses no supera 2X (dos- veces) el número de puestos comprados dentro de la suscripción.

1.6. Términos aplicables a revisores y/o comentaristas. Las personas que seleccione para proporcionar funciones de revisión y comentarios dentro de Review 360 no necesitan ser suscriptores o clientes de Articulate para tal fin; sin embargo, cada revisor deberá proporcionar su dirección de correo electrónico o iniciar sesión con su ID de usuario de Articulate, según la configuración que elija. Usted será responsable de los actos y omisiones de dichos revisores con respecto a sus actividades en conjunto con Review 360.

1.7. Actualizaciones. Los Servicios pueden descargar e instalar automáticamente actualizaciones ocasionalmente de Articulate. Estas actualizaciones pueden tomar la forma de correcciones de errores, nuevas funciones o nuevas versiones. Usted acepta recibir dichas actualizaciones de Articulate como parte de su uso de los Servicios, según corresponda.

1.8. Software de terceros. Los Servicios pueden contener software de terceros que se describe en https://articulate.com/thirdparty; no se requieren licencias ni pagos adicionales de su parte para poder utilizar los Servicios.

1.9. Aviso para los usuarios finales del gobierno de EE. UU. (si corresponde). Para adquisiciones del gobierno de EE. UU., (i) los datos técnicos se proporcionan de acuerdo con FAR 12.211 y el software es un software de computadora "comercial" según se define en FAR 12.212, y (ii) el software y la documentación "comercial" también se proporcionan de acuerdo con DFARS 227.7202 , "Derechos sobre software informático comercial o documentación de software informático comercial", según corresponda, y cualquier normativa posterior. Cualquier uso, liberación de reproducción, desempeño, exhibición o divulgación del Software o la documentación por parte del gobierno de los EE. UU. debe estar de acuerdo con los derechos de licencia y las restricciones descritas en estos Términos generales de servicio. No obstante lo anterior, el Gobierno está de acuerdo en que este software califica como "comercial" software informático en el sentido de las normas de adquisición aplicables a esta contratación. Estos Términos generales de servicio se relacionarán con el uso y la divulgación del software y la documentación por parte del gobierno, y reemplazarán cualquier término o condición contractual en conflicto. Si estos Términos generales de servicio no cumplen con las necesidades del Gobierno o son inconsistentes en algún aspecto con la ley federal, el Gobierno acepta dejar de usar los Servicios.

1.10. Almacenamiento Cuando los Servicios brindan almacenamiento, le recomendamos que continúe realizando copias de seguridad de Su contenido con regularidad. Podemos crear límites técnicos razonables en Su contenido, como límites en el tamaño del archivo, espacio de almacenamiento, capacidad de procesamiento y otros límites técnicos. Podemos suspender los Servicios hasta que esté dentro del límite de espacio de almacenamiento asociado con su cuenta.

1.11. Archivos de contenido. "Archivos de contenido" hace referencia a los archivos proporcionados por Articulate, como videos, imágenes de personajes, ilustraciones, plantillas, interacciones u otro contenido preconstruido que le proporcionamos en los Servicios. Puede usar los Archivos de contenido para desarrollar su producto final de aprendizaje electrónico en nuestros Servicios ("Producto final"), incluida la modificación e incorporación de los Archivos de contenido en su Producto final, y la reproducción y distribución de los Archivos de contenido si están integrados en su Producto final. Sin embargo, no puede usar ni distribuir los Archivos de contenido de forma independiente fuera de su Producto final. A modo de aclaración, usted no tiene ningún derecho de propiedad sobre los Archivos de contenido en sí.

1.12. Otros tipos de licencia.

a) Versión preliminar. Podemos designar los Servicios como versión preliminar, preliminar o beta ("Versión preliminar"). La versión preliminar no representa el producto final y puede contener errores que pueden causar fallas en el sistema u otras fallas y pérdida de datos. Podemos optar por no lanzar comercialmente la versión preliminar. Debe dejar de usar la versión preliminar de inmediato si se lo solicitamos. Cualquier acuerdo por separado que celebremos con usted que rija la Versión preliminar reemplazará las disposiciones sobre la Versión preliminar establecidas en esta Sección. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, ARTICULATE PROPORCIONA VERSIONES PREVIAS AL LANZAMIENTO SIN GARANTÍA, SOPORTE O INDEMNIZACIÓN.
b) Versión Académica. Si designamos los Servicios para uso de usuarios educativos ("Versión académica"), entonces solo podrá usar la Versión académica si cumple con los requisitos de elegibilidad establecidos por Articulate. Articulate o sus revendedores autorizados determinarán si cumple con los requisitos académicos y se reserva el derecho de verificar la elegibilidad como requisito previo para cada período de renovación de este Acuerdo.
c) Licencias de prueba. Las licencias de prueba están disponibles bajo un período de evaluación único. Usted acepta proporcionar cierta información a Articulate como se indica en el formulario de registro de prueba. Al final del período de prueba, y a menos que la prueba se convierta en una suscripción paga, los Servicios terminarán automáticamente y Articulate eliminará cualquier contenido que se cargó en el Almacenamiento proporcionado como parte de la prueba.

   Articulate se reserva el derecho de cancelar su prueba a su exclusivo criterio. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, ARTICULATE PROPORCIONA VERSIONES DE PRUEBA SIN GARANTÍA NI INDEMNIZACIÓN.

1.13. Política de soporte.

Brindaremos soporte de acuerdo con nuestra Política de soporte de Articulate 360 vigente en ese momento: https://articulate.com/support/360/policy

2. Su contenido

2.1. Propiedad. Usted conserva todos los derechos y la propiedad de todo el contenido (p. ej., texto, imágenes, videos, etc.) que posee y carga, importa o desarrolla en nuestros Servicios ("Su contenido"). No reclamamos ningún derecho de propiedad sobre Su Contenido. Para mayor claridad, nosotros y nuestros licenciantes conservamos todos los derechos y la propiedad de nuestros Archivos de contenido.

2.2. Licencias a Su Contenido para Operar los Servicios. Requerimos licencias de usted para Su Contenido para operar y habilitar los Servicios. Cuando carga Su contenido en nuestros Servicios, nos otorga una licencia no exclusiva, mundial, libre de regalías, sublicenciable y transferible para acceder, usar, reproducir, distribuir y traducir el contenido según sea necesario en respuesta a las necesidades del usuario. acciones por la duración legal de la protección de tales derechos. Esta licencia se otorga únicamente con el propósito de:

(a) proporcionar, operar o mejorar los Servicios; (b) responder a las solicitudes de apoyo; (c) detectar, prevenir o abordar problemas de fraude, seguridad, ilegales o técnicos; y (d) hacer cumplir estos Términos.

2.3. Terminación de la Licencia. Puede revocar esta licencia de Su contenido y rescindir nuestros derechos en cualquier momento. Sin embargo, algunas copias de Su Contenido pueden conservarse como parte de nuestras copias de seguridad de rutina, que estarán protegidas según lo requerido por este Acuerdo hasta que se sobrescriban de forma programada regularmente.

2.4. Comentario. No tiene la obligación de proporcionarnos ideas, sugerencias o propuestas ("Comentarios"). Sin embargo, si nos envía Comentarios, entonces nos otorga una licencia no exclusiva, mundial, libre de regalías, por la duración legal de la protección de derechos que es sublicenciable y transferible, para hacer, usar, vender, hacer, ofrecer para vender, importar, reproducir, mostrar públicamente, distribuir y modificar los Comentarios.

3. Información de la cuenta

Usted es responsable de toda la actividad que ocurra a través de su cuenta. Notifique de inmediato al servicio de atención al cliente de Articulate o a su revendedor autorizado si tiene conocimiento de cualquier uso no autorizado de su cuenta.

Usted y sus usuarios no pueden (a) compartir la información de su cuenta (excepto con un administrador de cuenta autorizado) o (b) usar la cuenta de otra persona. Los administradores de su cuenta pueden usar la información de su cuenta para administrar su acceso a los Servicios.

4. Conducta del usuario

4.1. Uso Responsable. Articulate se compromete a proteger a sus empleados, socios, clientes y usuarios de acciones ilegales o dañinas por parte de personas, ya sea a sabiendas o sin saberlo. La plataforma y los sistemas de Articulate, incluidos, entre otros, los equipos informáticos, el software, los sistemas operativos, los medios de almacenamiento, las cuentas de red, los sitios web y los sitios de transferencia de archivos se deben utilizar con fines comerciales lícitos y legítimos, en el curso de las operaciones normales. Apoyar lo anterior es un esfuerzo de equipo que implica la participación y el apoyo de todas las personas y organizaciones que se ocupan de los Servicios. El propósito de esta Sección es describir el uso aceptable de los Servicios para proteger a Articulate y a todos los clientes y usuarios contra los riesgos, incluidos los ataques de virus, el compromiso de los sistemas y servicios de red y los problemas legales. Articulate no garantiza que todos los usuarios que cumplan con esta Sección eliminarán todos los riesgos y posibles responsabilidades.

4.2. Los riesgos provienen de muchas fuentes diferentes y, si bien Articulate ha tomado medidas razonables para garantizar que se reduzca la probabilidad de riesgo, no se puede eliminar por completo.

4.3. Mal uso. Usted acepta que no (directa o indirectamente, a través de un tercero):

(a) copiar, modificar, alojar, transmitir, sublicenciar o revender los Servicios;
(b) habilitar o permitir que otros usen los Servicios usando la información de su cuenta;
(c) acceder, intentar acceder o autorizar a otros a acceder a los Servicios por cualquier medio que no sea la interfaz que proporcionamos o autorizamos, o permitir que los usuarios u otras personas accedan a los Servicios de una manera que no haya sido expresamente autorizada por nosotros;
(d) eludir cualquier restricción de acceso o uso establecida para evitar ciertos usos de los Servicios;
(e) compartir contenido o participar en comportamientos que violen el derecho de propiedad intelectual de cualquier persona ("Derechos de propiedad intelectual" se refiere a derechos de autor, derechos morales, marca registrada, imagen comercial, patente, secreto comercial, competencia desleal, derecho a la privacidad, derecho a la publicidad y cualesquiera otros derechos de propiedad);

(f) cargar o compartir cualquier contenido que sea ilegal, dañino, amenazante, abusivo, tortuoso, difamatorio, calumnioso, vulgar, lascivo, profano, invasivo de la privacidad de otra persona u odioso;
(g) introducir, transmitir, retransmitir o almacenar materiales o código de software en o a través de los Servicios que son: (i) perjudiciales para los Servicios o nuestro software, firmware o tecnología relacionada; o (ii) en violación de las leyes o reglamentos aplicables, incluidas, entre otras, las leyes relacionadas con la infracción de la propiedad intelectual y los derechos de propiedad de otros;
(h) hacerse pasar por cualquier persona o entidad, o declarar falsamente o tergiversar su afiliación con una persona o entidad;
(i) intentar deshabilitar, deteriorar o destruir los Servicios;
(j) interrumpir, interferir o impedir que cualquier otro usuario use los Servicios (como acechar, intimidar o acosar a otros, incitar a otros a cometer actos de violencia o dañar a menores de cualquier forma);
(k) participar en cartas en cadena, correos no deseados, esquemas piramidales, spam u otros mensajes no solicitados;
(l) colocar anuncios de cualquier producto o servicio en los Servicios;
(m) utilizar ningún método de extracción de datos o recopilación y extracción de datos similares en relación con los Servicios; o
(n) violar la ley aplicable.

5. Tarifas y pago

5.1. General. Usted acepta pagar todos y cada uno de los cargos aplicables asociados con su cuenta, por adelantado, independientemente del uso. A menos que solicite una aprobación previa para pagar a través de una factura, todas las tarifas deben pagarse por adelantado a través de una tarjeta de crédito que usted registre previamente o que nos proporcione de otro modo (cuya información debe mantener actualizada), cuya tarjeta de crédito se cargará a la tarifa acordada en el pedido correspondiente a menos y hasta que usted, de acuerdo con la Sección 11, nos notifique previamente su intención de cancelar o rescindir su suscripción. Todos los pagos realizados a través de una factura preaprobada vencen dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la factura de Articulate, y cualquier monto no pagado a su vencimiento está sujeto a intereses a una tasa que sea menor entre: (a) uno por ciento (1 %) por mes o (b) la tasa de interés más alta permitida por la ley aplicable.

5.2. Impuestos y Tarifas de Terceros. Debe pagar todos los impuestos aplicables y cualquier tarifa de terceros aplicable (incluidos, por ejemplo, cargos de llamadas telefónicas, tarifas de operadores de telefonía móvil, cargos de ISP, cargos del plan de datos, tarifas de tarjetas de crédito, tarifas de cambio de divisas). No somos responsables de estas tarifas.

5.3. Si debe retener impuestos sobre ventas, transacciones, IVA, GST o impuestos similares de cualquier pago a Articulate en virtud de este Acuerdo, tendrá derecho a retener o deducir dicho impuesto del monto bruto a pagar. Sin embargo, "aumentará" los pagos para que Articulate reciba el monto realmente cotizado y facturado, y hará todo lo posible para reducir cualquier impuesto de retención pagadero a la tasa más baja posible sujeto al cumplimiento de todas las leyes aplicables y tratados de doble imposición. . Podemos tomar medidas para cobrar las tarifas que nos debe.

5.4. Tarjeta de crédito e información de facturación. Usted acepta mantener su tarjeta de crédito y otra información de facturación proporcionada a Articulate actualizada en todo momento. Si no nos notifica las actualizaciones de su método de pago, para evitar la interrupción de su servicio, podemos participar en programas respaldados por el proveedor de su tarjeta para tratar de actualizar su información de pago, y nos autoriza a continuar facturando su cuenta con la información actualizada. que obtenemos.

5.5. Actualizaciones a planes y términos comerciales adicionales para Articulate 360 Teams. El comprador de una suscripción a Articulate 360 Teams puede adquirir suscripciones de usuario adicionales en cualquier momento. Las suscripciones de usuarios adicionales tienen el precio de las tarifas disponibles en el momento de la compra y se prorratean en función de los días restantes de su contrato. Todas las suscripciones de Articulate 360 Teams bajo un plan específico tendrán la misma fecha de finalización de suscripción programada, sujeta a renovación como se establece en este documento. Además, en el momento de la renovación, Articulate le cobrará la cantidad de puestos en el momento de dicha renovación.

6. Sus obligaciones de garantía e indemnización

6.1. Garantía. Al cargar Su Contenido en los Servicios, acepta que tiene: (a) todas las licencias y permisos necesarios para usar y compartir Su Contenido y (b) los derechos necesarios para otorgar las licencias en estos Términos.

6.2. Indemnización. Usted nos indemnizará a nosotros y a nuestras subsidiarias, afiliados, funcionarios, agentes, empleados, socios y otorgantes de licencias de cualquier reclamo, demanda, pérdida o daño de terceros, incluidos los honorarios razonables de los abogados, que surjan de o estén relacionados con Su Contenido.

7. Nuestras obligaciones de garantía e indemnización

7.1. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, RENUNCIAMOS TODAS LAS GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y NO VIOLACIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS. NO ASUMEMOS COMPROMISOS SOBRE EL CONTENIDO DE LOS SERVICIOS. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, RENUNCIAMOS A CUALQUIER GARANTÍA DE QUE: (A) LOS SERVICIOS CUMPLIRÁN CON SUS REQUISITOS O ESTARÁN CONSTANTEMENTE DISPONIBLES, ININTERRUMPIDOS, OPORTUNOS O LIBRES DE ERRORES; O (B) LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS CUMPLIRÁ CON SUS EXPECTATIVAS.

7.2. Indemnización por Nosotros. Si un tercero inicia un reclamo en su contra, afirmando que los Servicios infringen directamente cualquier Propiedad intelectual o se apropian indebidamente de Información confidencial (definida a continuación), pagaremos los costos y daños que un tribunal (con jurisdicción final) le otorgue en la demanda. , en la medida en que los costos y daños estén directamente relacionados con la reclamación. Alternativamente, pagaremos los costos y daños que acordamos en un acuerdo por escrito de la demanda. Nuestras obligaciones en virtud de esta Sección se aplican solo si usted: (a) nos notifica de inmediato sobre la demanda por escrito, (b) nos permite controlar la defensa de la demanda y cualquier negociación de acuerdo relacionada, y (c) coopera con nosotros y, en nuestra solicitud y gasto, ayúdenos en la defensa o resolución de la demanda. También, nuestras obligaciones en virtud de esta Sección no se aplican en la medida en que cualquier reclamo de infracción se base en: (i) cualquier uso de los Servicios que no esté de acuerdo con este Acuerdo; (ii) cualquier uso de los Servicios en combinación con otros productos, equipos o software que no suministramos; (iii) cualquier uso de cualquier versión de los Servicios que no sea la versión más reciente disponible para usted; o (iv) cualquier modificación de los servicios por cualquier otra persona que no sea nosotros. En la máxima medida permitida por la ley, esta Sección establece nuestra responsabilidad total y su único y exclusivo recurso por reclamos de infracción y acciones en su contra. (iii) cualquier uso de cualquier versión de los Servicios que no sea la versión más reciente disponible para usted; o (iv) cualquier modificación de los Servicios por cualquier otra persona que no sea nosotros. En la máxima medida permitida por la ley, esta Sección establece nuestra responsabilidad total y su único y exclusivo recurso por reclamos de infracción y acciones en su contra. (iii) cualquier uso de cualquier versión de los Servicios que no sea la versión más reciente disponible para usted; o (iv) cualquier modificación de los Servicios por cualquier otra persona que no sea nosotros. En la máxima medida permitida por la ley, esta Sección establece nuestra responsabilidad total y su único y exclusivo recurso por reclamos de infracción y acciones en su contra.

7.3. Nuestras opciones para reclamaciones por infracción. Si a alguna de las partes se le prohíbe usar los Servicios, o si creemos que los Servicios pueden convertirse en objeto de un reclamo por infracción de propiedad intelectual o apropiación indebida de Información confidencial, nosotros, a nuestra discreción y a nuestro cargo, podemos: (i) procurar el derecho para que continúe utilizando los Servicios; (ii) reemplazar o modificar los Servicios para que no infrinjan los Servicios; siempre que, sin embargo, los Servicios continúen conforme a las descripciones y/o especificaciones aplicables; o (iii) rescindir este Acuerdo, en cuyo caso le reembolsaremos todas y cada una de las tarifas de suscripción pagadas por usted por adelantado por los Servicios no proporcionados por nosotros. Nuestro ejercicio de cualquiera de las opciones anteriores constituye nuestra responsabilidad total y su único y exclusivo recurso para reclamaciones y acciones por infracción y apropiación indebida en su contra.

8. Limitación de responsabilidad

8.1. NO SOMOS RESPONSABLES ANTE USTED NI NINGUNA OTRA PERSONA POR: (A) CUALQUIER PÉRDIDA DE USO, FONDO DE COMERCIO O BENEFICIOS, YA SEA PREVISIBLE O NO; Y (B) CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECTO, CONSECUENTE O PUNITIVO (INCLUSO SI NOS HAYAN ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE ESTOS DAÑOS), INCLUYENDO AQUELLOS: (1) RESULTANTES DE LA PÉRDIDA DE USO O BENEFICIOS, YA SEA O NO PREVISIBLE, (2) BASADO EN CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, INCLUYENDO EL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O LA GARANTÍA, LA NEGLIGENCIA U OTRA ACCIÓN DELICTIVA, O (3) QUE SURJA DE CUALQUIER OTRO RECLAMO QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADO CON SU USO O ACCESO A LOS SERVICIOS. NADA EN ESTOS TÉRMINOS LIMITA O EXCLUYE NUESTRA RESPONSABILIDAD POR RECLAMOS RELACIONADOS CON DAÑOS A BIENES TANGIBLES Y LESIONES O MUERTE DE PERSONAS.

8.2. SALVO LO DISPUESTO EN LA SECCIÓN 8.2 (INDEMNIFICACIÓN POR PARTE DE NOSOTROS) Y LA SECCIÓN 10 (INFORMACIÓN CONFIDENCIAL), NUESTRA RESPONSABILIDAD TOTAL EN CUALQUIER ASUNTO QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADO CON ESTOS TÉRMINOS SE LIMITA A LA CANTIDAD TOTAL QUE USTED PAGÓ POR EL ACCESO A LOS SERVICIOS, PRO- CALIFICADO PARA LOS PAGOS ATRIBUIBLES AL SEIS MESES INMEDIATAMENTE PRECEDENTE AL HECHO QUE DA ORIGEN AL PASIVO. ESTA LIMITACIÓN SE APLICARÁ INCLUSO SI NOS HAYAN ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE QUE LA RESPONSABILIDAD EXCEDA LA CANTIDAD Y A PESAR DE CUALQUIER FALLA DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER RECURSO LIMITADO.

8.3. SUJETO A Y SIN LIMITAR NUESTRAS OBLIGACIONES EXPRESAS ESTABLECIDAS EN ESTOS TÉRMINOS,

(A) RENUNCIAMOS ESPECÍFICAMENTE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER ACCIÓN RESULTANTE DEL USO DE CUALQUIER SERVICIO; (B) USTED PUEDE UTILIZAR Y ACCEDER A LOS SERVICIOS BAJO SU PROPIA DISCRECIÓN Y RIESGO; Y (C) USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO A SU SISTEMA INFORMÁTICO O PÉRDIDA DE DATOS QUE RESULTE DEL USO Y EL ACCESO A CUALQUIER SERVICIO.

8.4. LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES EN ESTA SECCIÓN 9 SE APLICAN EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY.

9. Información confidencial

9.1. “Información confidencial” se refiere a toda la información confidencial y/o de propiedad no pública divulgada por una parte (“Parte divulgadora”) a la otra (“Parte receptora”), incluida la información divulgada por o a los Afiliados de cualquiera de las partes, dicha información incluye, entre otros: los Servicios de Articulate, los términos del Acuerdo, los datos personales, los conocimientos técnicos, los diseños, los planes, los procesos, los programas informáticos, el software (incluidos tanto el código fuente como el código objeto), la documentación, los algoritmos, los planes de marketing y comerciales y todos los demás aspectos técnicos, datos científicos, financieros o comerciales, y se presumirá que dicha información es Información Confidencial, ya sea que la comunicación de la información haya sido escrita, electrónica, oral, tangible o intangible cuando se transmita a la parte receptora,e independientemente de si dicha información está o no etiquetada o identificada como "confidencial", "propietaria" o similar.

9.2. Salvo que se disponga expresamente en el Acuerdo, la Parte Receptora no divulgará la Información Confidencial de la Parte Reveladora a ningún tercero (que no sea su personal que tenga la necesidad de conocerla y que esté sujeto a obligaciones vinculantes de confidencialidad por escrito al menos tan protectoras como las establecidas presente) sin el consentimiento previo por escrito de la Parte Reveladora. La Información Confidencial de la Parte Reveladora puede ser utilizada por la Parte Receptora únicamente con el fin de cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo. La Parte Receptora tomará todas las medidas razonables para evitar la divulgación, difusión o uso no autorizado de la Información Confidencial de la Parte Reveladora, incluidas, como mínimo, aquellas medidas tomadas para proteger su propia información confidencial de naturaleza similar, pero en ningún caso menos de un grado razonable. de cuidado.

9.3. La información confidencial no incluirá ninguna información que: (a) esté o llegue a estar disponible públicamente sin culpa de la Parte receptora; (b) es desarrollado independientemente por la Parte Receptora sin utilizar la Información Confidencial de la Parte Reveladora; (c) es aprobado por escrito por la Parte Reveladora para su liberación por la Parte Receptora; o (d) se divulga sin restricciones a la Parte Receptora de buena fe por un tercero que está en posesión legal de los mismos y que tiene derecho a realizar dicha divulgación.

9.4. Si, siguiendo el consejo de un asesor legal, la Parte receptora se ve obligada por orden judicial o ley ("Orden legal") a divulgar la Información confidencial de la Parte reveladora, la Parte receptora, a menos que lo prohíba la ley, notificará de inmediato a la Parte reveladora de tal hecho, proporcionará una copia de la Orden Legal y cooperar razonablemente a solicitud de la Parte Reveladora en: (a) oponerse a la Orden Legal o tratar de limitar la divulgación al mínimo necesario para cumplir con la Orden Legal; (b) solicitar una orden de protección; o (c) apelando la Orden Legal. A falta de cualquiera de los anteriores, la Parte Receptora solo divulgará dicha Información Confidencial de la Parte Reveladora en la medida mínima requerida para cumplir con la Orden Legal. La Parte receptora seguirá estando obligada en virtud del presente Acuerdo con respecto a la Parte reveladora.

10. Plazo; Terminación

10.1. Término. El plazo de este Acuerdo y cualquier pedido realizado en virtud del mismo comenzará de acuerdo con el pedido aplicable, y continuará a menos y hasta que usted o Articulate notifiquen a la otra parte la intención de cancelar o no renovar su cuenta y/o suscripción, cuyo aviso debe proporcionarse dentro de los treinta (30) días antes de que expire su plazo actual. A menos que se acuerde mutuamente lo contrario, las tarifas por su suscripción a nuestros Servicios para cada período subsiguiente serán los cargos estándar vigentes de Articulate para los Servicios correspondientes

10.2. Rescisión por su parte sin motivo/Terminación por conveniencia. Si bien puede dejar de usar los Servicios en cualquier momento, a menos que se establezca expresamente lo contrario en los Términos, la cancelación de su cuenta sin ningún motivo o conveniencia no lo exime de la obligación de pagar las tarifas pendientes ni requiere que Articulate reembolse las tarifas prepagas.

10.3. Rescisión por su parte por causa justificada. Puede rescindir con causa una suscripción de doce (12) meses o más por el incumplimiento sustancial de estos Términos por parte de Articulate, siempre y cuando le dé a Articulate un aviso previo por escrito y le permita a Articulate no menos de treinta (30) días para subsanar dicho incumplimiento. Si después de dicho período de subsanación no se resuelve el incumplimiento, recibirá un reembolso prorrateado de sus tarifas prepagas por el resto del plazo, siempre que nos envíe una solicitud por escrito (al Soporte al cliente de Articulate) dentro de los treinta (30) días de la fecha efectiva de terminación.

10.4. Rescisión por nuestra parte. Podemos rescindir estos Términos por causa y/o por los motivos que se detallan a continuación (en la medida permitida por la ley aplicable), y haremos un esfuerzo razonable para notificarle al menos 30 días antes de la rescisión a través de la dirección de correo electrónico si:

a. incumple cualquier disposición de estos Términos (o actúa de una manera que muestra claramente que no tiene la intención de cumplir con estos Términos o no puede hacerlo);
b. no realiza el pago oportuno de las tarifas de los Servicios;
c. estamos obligados a hacerlo por ley (por ejemplo, cuando la prestación de los Servicios para usted es o se convierte en ilegal);
d. elegimos descontinuar los Servicios, en su totalidad o en parte, (por ejemplo, si se vuelve poco práctico para nosotros continuar ofreciendo Servicios en su región debido a cambios en la ley); o
e. ha habido un período prolongado de inactividad (de treinta (30) días o más) en su cuenta gratuita o de prueba.

10.5. Efecto de la Terminación. Aparte de lo dispuesto en la Sección 11.3, no se le proporcionarán reembolsos ni créditos por cargos de suscripción, tarifas u otros pagos si elige cancelar su suscripción a los Servicios antes del final de su período de suscripción vigente en ese momento, o cancelar , degradar o reducir su plan de Servicios, el alcance de la licencia, el acceso u otros derechos durante el Plazo, o cancelar su cuenta; o si rescindimos o cancelamos su cuenta debido a su incumplimiento de estos Términos o según lo dispuesto en 11.4. Además, en estos casos, debe pagar de inmediato los montos adeudados a Articulate, incluidas las tarifas no pagadas y los cargos asociados con el resto del plazo. Luego de la terminación o cancelación de su suscripción a los Servicios y/o cuenta relacionada, retenemos Su Contenido por hasta seis (6) meses. Después de seis meses, eliminamos permanentemente Su contenido de nuestros servidores y no podemos restaurarlo. Podemos, previa solicitud, eliminar su contenido tan pronto como finalice su suscripción, en cuyo caso no se podrá recuperar.

10.6. Supervivencia. Al vencimiento o terminación de estos Términos, las siguientes Secciones sobrevivirán: 1.1 (Elección de la ley), 1.3 (Privacidad), 1.4 Acuerdo completo, Precedencia, 2.3 (Licencia), 2.5 (Restricciones), 2.9 (Aviso para usuarios finales del gobierno de EE. UU.)), 3 (Su contenido), 4 (Información de la cuenta), 5 (Conducta del usuario), 6 (Comisiones y pago), 7 (Su garantía y obligaciones de indemnización), 8 (Nuestra garantía y obligaciones de indemnización), 9 (Limitación de responsabilidad), 10 (Información Confidencial), 11 (Plazo; Rescisión), 11.6 (Supervivencia), 12 (Investigaciones), 13 (Leyes de Control de Exportaciones), 14 (Resolución de Disputas), y 15 (Miscelánea), y Anexo A (si corresponde). Al vencimiento o terminación de los Servicios, los Servicios pueden dejar de operar sin previo aviso.

11. Investigaciones.

11.1. Detección. No estamos obligados a controlar el contenido cargado en los Servicios.

11.2. Divulgación. Podemos acceder o divulgar información sobre usted, o su uso de los Servicios, (a) cuando lo exija la ley (como cuando recibimos una citación válida o una orden de allanamiento); (b) para responder a sus solicitudes de soporte de servicio al cliente.

12. Leyes de control de exportaciones

Los Servicios y su uso de los mismos están sujetos a las leyes, restricciones y reglamentaciones estadounidenses e internacionales que pueden regir la importación, exportación y uso de los Servicios. Usted acepta cumplir con todas esas leyes, restricciones y regulaciones.

13. Resolución de disputas

13.1. Proceso. Para cualquier inquietud o disputa que pueda tener, acepta intentar primero resolver la disputa de manera informal comunicándose con nosotros. Si una disputa no se resuelve dentro de los 30 días posteriores a la presentación, excepto que se establezca lo contrario en la Sección 17.2, usted o Articulate pueden iniciar un reclamo en los tribunales estatales y/o federales en el condado de Nueva York, Nueva York, EE. UU. Sin embargo, cualquiera de las partes puede iniciar un reclamo antes del vencimiento de dicho período de treinta (30) días, si el reclamo se relaciona con la propiedad intelectual o para preservar los derechos de cualquiera de las partes según los estatutos de limitaciones aplicables. LA LEY UNIFORME DE TRANSACCIONES DE INFORMACIÓN INFORMÁTICA ("UCITA") O CUALQUIER VERSIÓN DE LA MISMA, ADOPTADA POR CUALQUIER ESTADO, EN CUALQUIER FORMA, NO SE APLICARÁ A ESTE ACUERDO. EN LA MEDIDA EN QUE UCITA SEA APLICABLE.

13.2. Medidas cautelares. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que usted u otros accedan o usen los Servicios o el contenido sin autorización en violación de estos Términos, usted acepta que tenemos derecho a solicitar medidas cautelares (o un tipo equivalente de medida legal urgente) en cualquier jurisdicción.

14. Varios

14.1. Interpretación. La versión en inglés de estos Términos será la versión utilizada al interpretar o construir estos Términos. Los encabezados de las secciones se proporcionan solo por conveniencia y no afectarán la interpretación de estos Términos. Cualquier palabra que siga a los términos "incluyendo", "en particular", "por ejemplo", "tal como", o cualquier expresión similar, se interpretará como ilustrativa y no limitará el sentido de las palabras, descripción, definición, frase o término anterior a esos términos.

14.2. Aviso para Articular. Puede enviarnos notificaciones a la siguiente dirección: Articulate Global, LLC, Attn: Legal, 244 5th Avenue – Suite 2960, New York, NY 10001, USA.

14.3. Notificación para usted. En la medida permitida por la ley aplicable, podemos notificarle por correo electrónico, correo postal, publicaciones dentro de los Servicios u otros medios legalmente aceptables.

14.4. Cesión. No puede ceder ni transferir estos Términos o sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos, en su totalidad o en parte, sin nuestro consentimiento por escrito y cualquier intento de este tipo será nulo. Podemos asignar o transferir libremente nuestros derechos y/u obligaciones bajo estos Términos a un tercero. Además, si está comprando a través de un revendedor, distribuidor o tercero similar, reconoce y acepta que Articulate se reserva el derecho, previa notificación, de exigir a dicho tercero que asigne la relación directamente a Articulate (o a otro tercero que Articulate puede especificar), y en tal caso, usted acepta cumplir plenamente y cooperar con dicha transferencia y hacer todo lo razonablemente necesario para efectuar la misma.

14.5. Divisibilidad. Si en algún momento alguna disposición de estos Términos es o se vuelve ilegal, inválida o inaplicable en cualquier aspecto bajo la ley de cualquier jurisdicción, ni la legalidad, validez o aplicabilidad de las disposiciones restantes del presente ni la legalidad, validez o aplicabilidad de tal disposición bajo la ley de cualquier otra jurisdicción se verá afectado o perjudicado de alguna manera, y el resto de las disposiciones de estos Términos permanecerán en pleno vigor y efecto.

Articulate y usted acepta emprender negociaciones de buena fe para reemplazar cualquier disposición ilegal, inválida o inaplicable con una disposición válida, legal y exigible, cuyo efecto económico se acerque lo más posible a la disposición ilegal, inválida o inaplicable.

14.6. Sin renuncia. Nuestra falta de hacer cumplir o ejercer cualquier disposición establecida en estos Términos no es una renuncia a esa disposición.

15. DMCA

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de los demás y esperamos que nuestros usuarios hagan lo mismo. Responderemos a avisos claros de infracción de derechos de autor de conformidad con la Ley de derechos de autor del milenio digital ("DMCA"), de acuerdo con nuestros Términos de uso.

16. Términos específicos de la jurisdicción (si corresponde).

Esta Sección se aplica a jurisdicciones específicas. Si existe algún conflicto entre esta Sección y otras Secciones, entonces esta Sección rige en relación con la jurisdicción pertinente:

(a) NADA EN ESTE ACUERDO TIENE LA INTENCIÓN DE LIMITAR SUS DERECHOS NO EXCLUIDOS BAJO LA LEY DE COMPETENCIA Y CONSUMO DE 2010 (CTH).

(b) A PESAR DE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTOS TÉRMINOS, SI LA LEY DE COMPETENCIA Y CONSUMO DE 2010 (CTH) O CUALQUIER OTRA LEGISLACIÓN ESTABLECE QUE EXISTE UNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS POR ARTICULATE EN RELACIÓN CON ESTOS TÉRMINOS, Y LA RESPONSABILIDAD DE ARTICULATE POR INCUMPLIMIENTO EL CUMPLIMIENTO DE ESA GARANTÍA NO SE PUEDE EXCLUIR PERO PUEDE ESTAR LIMITADO, LAS SECCIONES 9.1, 9.2 Y 9.3 NO APLICAN A ESA RESPONSABILIDAD. EN SU LUGAR, LA RESPONSABILIDAD DE ARTICULATE POR ESE FALLO SE LIMITA A (A LA ELECCIÓN DE ARTICULATE), EN EL CASO DE UN SUMINISTRO DE BIENES, ARTICULATE REEMPLAZAR LOS BIENES O SUMINISTRAR BIENES EQUIVALENTES O REPARAR LOS BIENES, O EN EL CASO DE UN SUMINISTRO DE SERVICIOS, ARTICULAR VOLVER A SUMINISTRAR LOS SERVICIOS O PAGAR EL COSTO DE VOLVER A SUMINISTRAR LOS SERVICIOS.

(c) Si por algún motivo la prestación de los Servicios en virtud de estos Términos o en relación con ellos constituye un "Suministro sujeto a impuestos" en Australia (o un término similar en virtud de las leyes de otras jurisdicciones) para GST o fines similares, entonces en el momento o antes las tarifas de los Servicios son pagaderas, debe pagar a Articulate un monto equivalente al GST o impuesto

similar o retención por los Servicios (además de las tarifas pagaderas de otro modo por los Servicios), y Articulate le entregará una Factura de impuestos (o un recibo similar o acuse de recibo) por el Servicio. A los efectos de esta Sección, GST significa el impuesto sobre bienes y servicios en virtud de la Ley del Impuesto sobre Bienes y Servicios de 1999 (Cth) y los términos en mayúscula tienen el significado que se les da en esa Ley.

17 Otros.

a. EL PÁRRAFO SIGUIENTE NO SE APLICA A LOS COMPRADORES EN LOS EE. UU.: ESTAS CONDICIONES Y LOS SERVICIOS SE OFRECEN ÚNICAMENTE A PERSONAS QUE NO SON CONSUMIDORES BAJO NINGUNA LEY APLICABLE. SI USTED ES UN CONSUMIDOR, NO ESTÁ AUTORIZADO A ENTRAR EN ESTOS TÉRMINOS Y DEBE SEGUIR EL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN ESTABLECIDO A CONTINUACIÓN. EN PARTICULAR, SI USTED RESIDE DENTRO DE LA UNIÓN EUROPEA, USTED ES UN CONSUMIDOR SI ES UNA PERSONA FÍSICA QUE PRETENDE CELEBRAR ESTE ACUERDO PARA CUALQUIER FIN FUERA DE SU COMERCIO, NEGOCIO, ARTESANÍA O PROFESIÓN. SI NO ESTÁ AUTORIZADO A ENTRAR EN ESTOS TÉRMINOS, O SI NO ACEPTA TODOS LOS TÉRMINOS, ENTONCES NO DEBE INSTALAR, ACCEDER, COPIAR O UTILIZAR LOS SERVICIOS, Y DEBE, EN EL PLAZO DE 3 DÍAS, ELIMINAR Y BORRAR PERMANENTEMENTE DE TODA LA MEMORIA DE LA COMPUTADORA Y LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO TODAS LAS COPIAS DE LOS SERVICIOS Y EL SOFTWARE RELACIONADO, Y PARA OBTENER UN REEMBOLSO,
b. Si reside en Australia, Nueva Zelanda, Japón, China continental, RAE de Hong Kong, RAE de Macao, República de China de Taiwán, República de Corea, India, Sri Lanka, Bangladesh, Nepal o un estado miembro de la Asociación del Sudeste Naciones de Asia (ASEAN), luego el Centro de Arbitraje Internacional de Singapur (SIAC) administrará el arbitraje en Singapur bajo sus Reglas de Arbitraje, las cuales se consideran incorporadas por referencia en esta Sección. De lo contrario, la Corte de Arbitraje Internacional de Londres (LCIA) administrará el arbitraje en Londres bajo las Reglas de Arbitraje de LCIA. Habrá un árbitro que usted y Articulate seleccionarán. El arbitraje se llevará a cabo en el idioma inglés, pero cualquier testigo cuyo idioma nativo no sea el inglés puede dar testimonio en el idioma nativo del testigo, con traducción simultánea al inglés (a cargo de la parte que presente el testigo). La sentencia sobre el laudo dictado se puede ingresar y será ejecutable en cualquier tribunal de jurisdicción competente que tenga jurisdicción sobre las partes.

INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD DE LA HERRAMIENTA DE CREACIÓN DE CONTENIDOS E-LEARNING

Cifrado
Se aplica la tecnología de cifrado más avanzada disponible públicamente para proteger los datos. Uso de TLS de 256 bits/ Cifrado SSL y cifrado RSA mínimo de 2048 bits, Articulate cifra los datos en reposo y el tráfico de red, incluso en las páginas de pago, dentro y fuera de Amazon Web Services (AWS).

Política de contratación
Se tiene un riguroso proceso de contratación, que requiere una verificación completa de antecedentes, para garantizar que cualquier persona que sea contratada pueda realizar su función laboral. Se realizan capacitaciones internas cuando es necesario.

El personal trabaja en estrecha colaboración entre sí en cuadrillas y equipos, dejando a ningún empleado solo con conocimiento confidencial y crítico.

Hosting
Los servicios de Articulate se encuentran alojados en servidores de AWS en la región us-east-1 ubicada en el norte de Virginia en el Estados Unidos. Los centros de datos de AWS son de última generación y utilizan arquitectura e ingeniería innovadoras. enfoques. Amazon tiene muchos años de experiencia en el diseño, construcción y operación a gran escala centros de datos. Esta experiencia se ha aplicado a la plataforma e infraestructura de AWS. Los centros de datos de AWS están alojados en instalaciones anodinas, y el acceso físico está estrictamente controlado tanto en el perímetro como en puntos de entrada de edificios por parte de personal de seguridad profesional que utiliza vigilancia por video, sistemas de detección de intrusos, y otros medios electrónicos. El personal autorizado debe pasar la autenticación de dos factores un mínimo de dos veces para acceder a los pisos del centro de datos. Se requiere que todos los visitantes y contratistas presenten una identificación y estén firmados y escoltados continuamente por personal autorizado.

AWS solo brinda acceso e información al centro de datos a empleados y contratistas que tienen un
necesidad empresarial de tales privilegios. Cuando un empleado ya no tiene una necesidad comercial de estos privilegios, el acceso se revoca inmediatamente, incluso si esa persona continúa siendo un empleado de Amazon o AWS. Todo el acceso físico a los centros de datos por parte de los empleados de AWS se registra y audita de forma rutinaria.

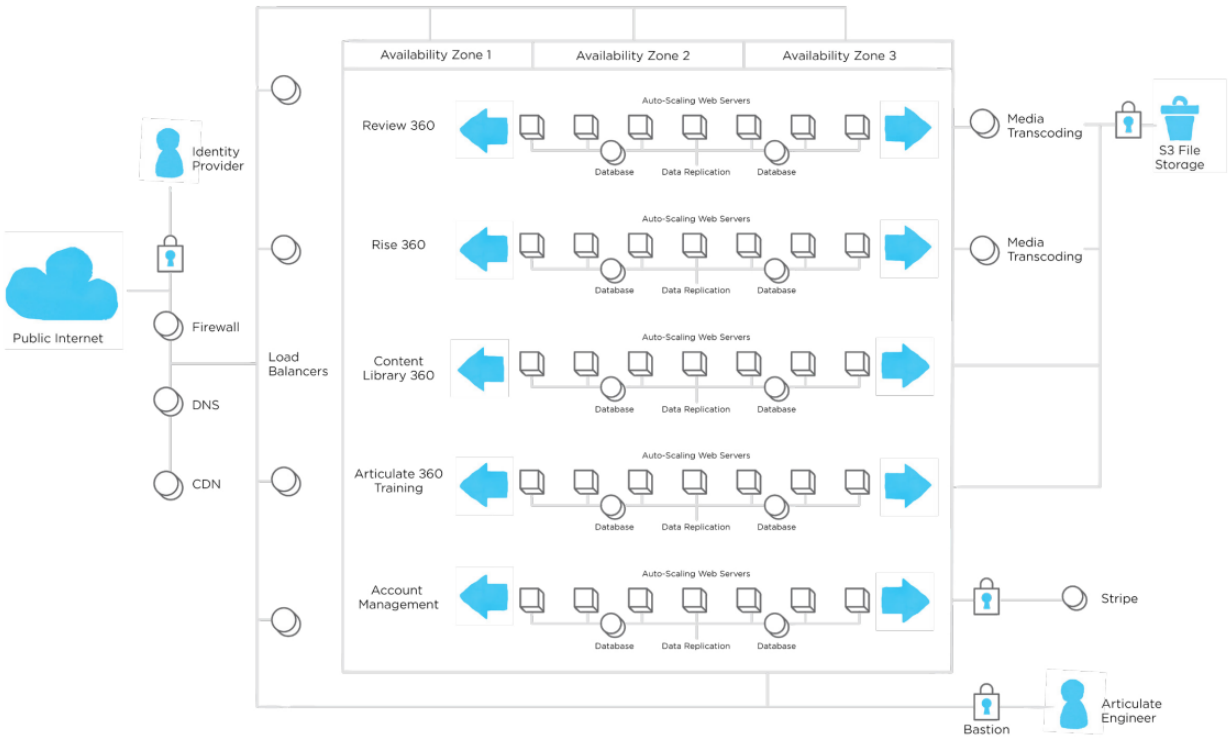
Cuando un dispositivo de almacenamiento llega al final de su vida útil, los procedimientos de AWS incluyen una desactivación proceso que está diseñado para evitar que los datos del cliente estén expuestos a personas no autorizadas.

AWS utiliza las técnicas detalladas en DoD 5220.22-M ("Programa Nacional de Seguridad Industrial Manual de funcionamiento") o NIST 800-88 (" Pautas para la desinfección de

medios”) para destruir datos como parte del proceso de desmantelamiento. Todos los dispositivos de almacenamiento magnético fuera de servicio están desmagnetizados y físicamente destruido de acuerdo con las prácticas estándar de la industria.

Utiliza muchas soluciones proporcionadas por AWS, incluidas bases de datos relacionales, búsqueda de texto completo, colas, mensajería, gestión de identidad, cifrado y almacenamiento en caché. El objetivo es eliminar los puntos únicos de falla en la infraestructura y se tiene redundancia integrada en todos los servicios. Todos los servicios de Articulate son redundantes en tres (3) o más zonas de disponibilidad físicamente aisladas e independientes de los recursos en el norte de Virginia.

Eso garantiza que varios centros de datos puedan desconectarse simultáneamente mientras se continua brindando a los clientes una excelente experiencia. Así es como los servidores están estructurados dentro de la infraestructura de AWS:



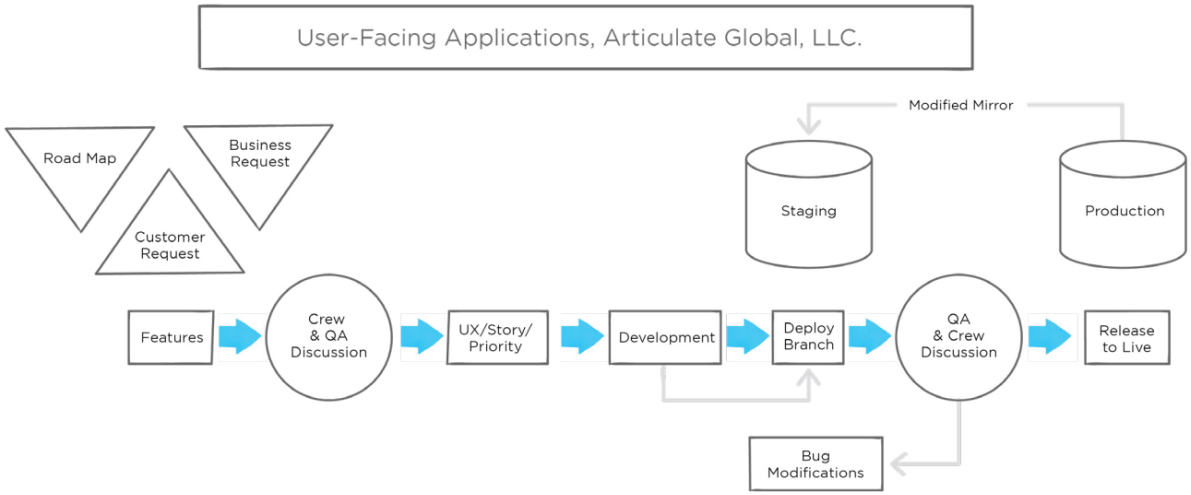
Se usa AWS CloudFront para servir contenido de manera eficiente a nivel mundial. CloudFront tiene numerosas ubicaciones alrededor el mundo, lo que permite acelerar el acceso de los usuarios al contenido, como los activos del curso (imágenes, videos, audio), logotipos, personajes y plantillas de curso.

NOTA: Para garantizar el acceso a los servicios esenciales de Articulate, asegúrese de incluir en la lista blanca los terminales necesarios, especialmente si se conecta a través de un proxy.

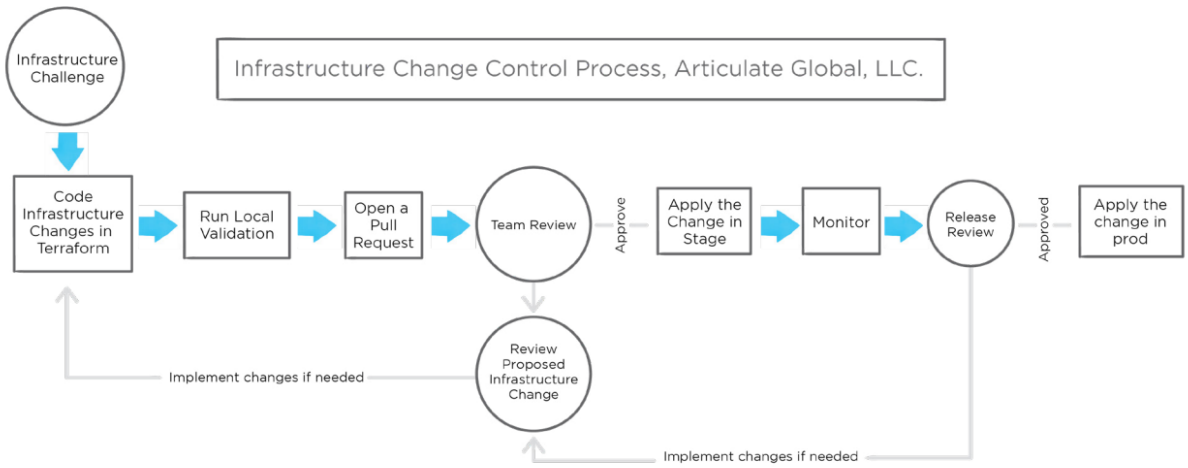
Ingeniería y Garantía de Calidad (QA)

El software es desarrollado internamente utilizando GitHub como repositorio de código fuente. El equipo desarrolla software y lleva a cabo revisiones de código en repositorios locales mediante solicitudes de incorporación de cambios. Los desarrolladores publican en las sucursales protegidas para control de calidad y partes interesadas del negocio para probar.

Proceso del ciclo de vida del desarrollo de software (SDLC):



El proceso formal en el que se actualiza los sistemas y software es el siguiente:



NEXSYS DE COLOMBIA S.A.S.
PBX: + 57 (1) 876 6700 / 746 6700 Línea Gratuita: 01 8000 126700
Autopista Medellín (Calle 80) Km. 2, Parque Empresarial Tecnológico
Cota - Cundinamarca - Colombia
www.nexsysla.com

Autenticación de usuario

Se implementan las mejores prácticas para autenticar a los usuarios que inician sesión en los sitios y servicios. Cuando un usuario se registra para un ID de Articulate, proporcionan su dirección de correo electrónico o un administrador del equipo envía una invitación al usuario dirección de correo electrónico.

Articulate no almacena las credenciales de los usuarios. Confiamos en un servicio de terceros, Okta, como la autenticación proveedor. Okta implementa protocolos de identidad probados, comunes y populares que se utilizan tanto en entornos orientados al consumidor productos web e infraestructuras de identidad empresarial.

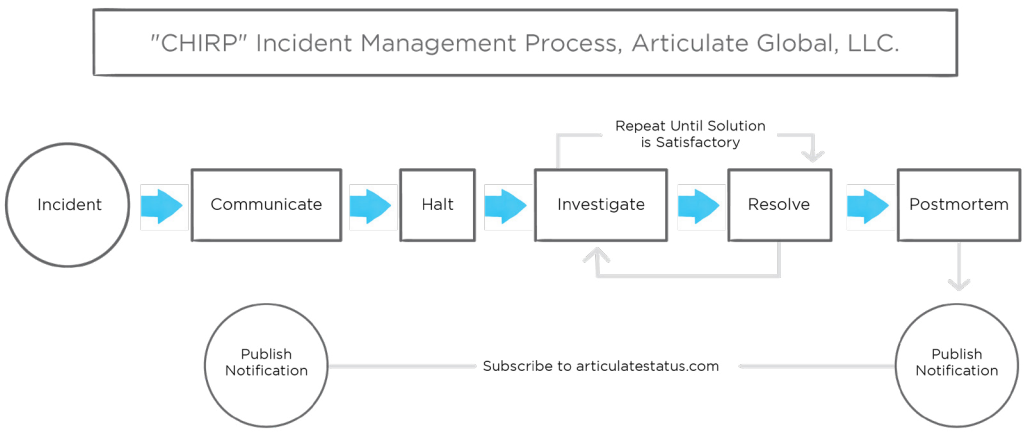
Las credenciales de Articulate ID se pasan a Okta para la autenticación y Okta regresa a JWT. El usuario crea un contraseña inicial y ese proceso requiere que el usuario tenga acceso a su cuenta de correo electrónico

El tráfico entre los clientes y la puerta de enlace API (Kong) y entre la puerta de enlace API y Okta es todo TLS 1.2 cifrado (estándar de la industria). Okta utiliza el cifrado AWS EBS en reposo (AES-256). Cuando usamos credenciales proporcionada por Okta para autorizar el acceso a las API de Articulate 360, las credenciales se verifican criptográficamente en la capa de puerta de enlace de la API antes de que las solicitudes pasen a las API de Articulate 360. En Okta, las contraseñas se codifican (y saltean) de forma segura mediante bcrypt.

Recuperación de Desastres y Gestión de Incidencias

El personal está preparado para responder a cualquier emergencia o interrupción. Se tiene un proceso simple para asegurar la comunicación con cualquier persona afectada y hacer todo lo posible para evitar que los incidentes vuelvan a ocurrir.

Este diagrama muestra el enfoque de respuesta con más detalle:



Protocolos de cumplimiento de la industria de tarjetas de pago (PCI).

Colaboración

El equipo de Articulate ofrecen funciones de colaboración y otras herramientas integradas que le permiten compartir su contenido a través del software Articulate. En función de la naturaleza colaborativa del software Articulate y en función de los permisos y la configuración que elija, el uso de dichas funciones permite compartir contenido con personas con las que quieran colaborar o con el público.

Con base en lo anterior, se deja constancia de que el contratista ha cumplido con la entrega de los elementos que conforman la infraestructura organizacional requerida para garantizar la correcta, oportuna y continua prestación del servicio de soporte técnico tipo Help Desk al SENA, de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

Cada uno de estos componentes incluye los recursos físicos, tecnológicos, de seguridad, así como los procedimientos, roles y competencias necesarias, alineados con los niveles de servicio, estándares de calidad y protocolos definidos contractualmente.

Atentamente,

Valeria Bustos

Valeria Bustos
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

Lina Alvarez
Directora de Proyecto SENA
Pc Mac Servicios Y Ventas S.A

Acta 007 - Mesa de ayuda Plataforma GLPI (OBL - E)

Informe de auditoría final 2025-06-26

Fecha de creación:	2025-06-26
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAGb1joclqkRpfgYJSv2SYveh58gh6l6_T

Historial de “Acta 007 - Mesa de ayuda Plataforma GLPI (OBL - E)”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-06-26 - 17:25:36 GMT- Dirección IP: 181.59.2.113.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) para su firma.
2025-06-26 - 17:27:03 GMT

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 17:27:33 GMT- Dirección IP: 104.47.51.126.

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 17:28:38 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.148.77.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-06-26 - 17:28:41 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 17:51:22 GMT- Dirección IP: 172.225.173.138.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 21:30:09 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.2.113.

Documento completado.
2025-06-26 - 21:30:09 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign