

POLÍTICA DE ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA

4D SOFT S.A.S. – CALIDAPP

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]

Versión: [●]

1. OBJETO

La presente Política de Actualizaciones y Mantenimiento de la Plataforma tiene como objeto establecer los lineamientos generales bajo los cuales **4D SOFT S.A.S.**, en adelante “**4D SOFT**”, realizará actividades de actualización, mantenimiento, corrección, mejora y evolución de la plataforma tecnológica **CalidApp**.

Esta Política busca establecer las condiciones bajo las cuales podrán realizarse modificaciones a la Plataforma, procurando mantener su seguridad, estabilidad, funcionamiento y evolución tecnológica.

2. ALCANCE

Esta Política será aplicable a los servicios, Módulos, funcionalidades, componentes tecnológicos e infraestructura que formen parte de CalidApp o que sean necesarios para su funcionamiento.

Las actividades de mantenimiento podrán comprender:

- a. Aplicaciones.
- b. Módulos.
- c. Bases de datos.
- d. Infraestructura.
- e. Servicios tecnológicos.
- f. Componentes de seguridad.

- g. Integraciones.
- h. Interfaces.
- i. Correcciones de errores.
- j. Mejoras de rendimiento.
- k. Actualizaciones tecnológicas.
- l. Nuevas funcionalidades.

3. OBJETIVOS

Las actividades de actualización y mantenimiento tendrán como objetivos:

- a. Mantener la seguridad de la Plataforma.
- b. Corregir errores técnicos.
- c. Mejorar el rendimiento.
- d. Mantener la compatibilidad con tecnologías utilizadas por CalidApp.
- e. Incorporar mejoras funcionales.
- f. Atender vulnerabilidades.
- g. Mantener la estabilidad del Servicio.
- h. Mejorar la experiencia de los Usuarios.
- i. Adaptar la Plataforma a cambios tecnológicos o legales cuando corresponda.

4. TIPOS DE ACTUALIZACIONES

Las actualizaciones podrán clasificarse, entre otras, de la siguiente manera:

4.1. Actualizaciones de seguridad

Corresponderán a modificaciones destinadas a corregir vulnerabilidades, fortalecer controles o reducir riesgos de seguridad.

4.2. Actualizaciones correctivas

Tendrán como finalidad corregir errores o comportamientos no deseados de la Plataforma.

4.3. Actualizaciones de rendimiento

Estarán orientadas a mejorar tiempos de respuesta, consumo de recursos, estabilidad u otros aspectos técnicos.

4.4. Actualizaciones funcionales

Podrán incorporar nuevas funcionalidades, modificaciones de procesos o mejoras en Módulos existentes.

4.5. Actualizaciones tecnológicas

Podrán incluir modificaciones de componentes, librerías, frameworks, infraestructura, bases de datos, sistemas operativos u otras tecnologías necesarias para mantener la Plataforma.

4.6. Actualizaciones legales o regulatorias

Podrán realizarse modificaciones cuando resulte necesario adaptar funcionalidades o procesos a cambios en disposiciones legales o regulatorias aplicables.

5. MANTENIMIENTO PROGRAMADO

4D SOFT podrá realizar mantenimientos programados cuando sea necesario intervenir determinados componentes de CalidApp.

Cuando la naturaleza del mantenimiento lo permita, se procurará informar previamente a los Clientes sobre:

- a. Fecha estimada.
- b. Hora o ventana de mantenimiento.
- c. Servicios potencialmente afectados.
- d. Duración estimada.
- e. Información adicional relevante.

No obstante, determinados mantenimientos podrán realizarse sin comunicación previa cuando resulte necesario para preservar la seguridad, estabilidad o disponibilidad de la Plataforma.

6. MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA

4D SOFT podrá realizar mantenimientos de emergencia cuando exista una situación que pueda afectar significativamente:

- a. La seguridad.
- b. La integridad de la información.

- c. La disponibilidad.
- d. El funcionamiento de CalidApp.
- e. La infraestructura.
- f. Los datos de los Clientes o Usuarios.

En estos casos, el mantenimiento podrá realizarse inmediatamente y sin previo aviso cuando la situación lo requiera.

Cuando sea posible, 4D SOFT informará posteriormente sobre la situación y las medidas adoptadas.

7. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DURANTE ACTUALIZACIONES

4D SOFT procurará reducir al mínimo las interrupciones ocasionadas por actividades de mantenimiento.

Sin embargo, determinadas actualizaciones podrán requerir:

- a. Interrupción temporal.
- b. Restricción de determinadas funcionalidades.
- c. Reinicio de servicios.
- d. Degradación temporal del rendimiento.
- e. Acceso limitado a determinados Módulos.

La duración y alcance dependerán de la naturaleza de cada intervención.

8. ACTUALIZACIONES AUTOMÁTICAS

Determinadas actualizaciones podrán aplicarse automáticamente sin requerir intervención del Cliente.

Esto podrá ocurrir especialmente cuando se trate de:

- a. Correcciones de seguridad.
- b. Correcciones críticas.
- c. Actualizaciones de infraestructura.
- d. Correcciones de errores.

e. Mejoras necesarias para la estabilidad.

El Cliente acepta que dichas actualizaciones pueden ser necesarias para mantener la seguridad y funcionamiento adecuado de CalidApp.

9. MODIFICACIÓN DE FUNCIONALIDADES

4D SOFT podrá modificar determinadas funcionalidades de CalidApp cuando resulte necesario por razones:

- a. Técnicas.
- b. De seguridad.
- c. Operativas.
- d. Legales.
- e. De experiencia de usuario.
- f. De compatibilidad tecnológica.
- g. De evolución del producto.

Cuando una modificación implique un cambio sustancial en las condiciones contratadas, se realizarán las comunicaciones que correspondan conforme a las condiciones contractuales y la legislación aplicable.

10. NUEVAS FUNCIONALIDADES

4D SOFT podrá incorporar nuevas funcionalidades a CalidApp.

Las nuevas funcionalidades podrán:

- a. Estar disponibles para todos los Clientes.
- b. Estar disponibles únicamente para determinados Planes.
- c. Requerir la contratación de un Módulo adicional.
- d. Encontrarse inicialmente en período de prueba.
- e. Ser ofrecidas como servicios adicionales.

La incorporación de una nueva funcionalidad no implica que todas las funcionalidades futuras sean incluidas automáticamente en el Plan contratado.

11. MODIFICACIÓN O RETIRO DE FUNCIONALIDADES

4D SOFT podrá modificar, sustituir, limitar o retirar funcionalidades cuando existan razones técnicas, comerciales, de seguridad, legales u operativas que lo justifiquen.

Cuando una funcionalidad sea parte esencial de un servicio contratado y su retiro afecte sustancialmente las condiciones pactadas, 4D SOFT adoptará las medidas que correspondan de acuerdo con la relación contractual y la legislación aplicable.

12. ACTUALIZACIONES DE TERCEROS

CalidApp podrá depender de tecnologías, servicios, librerías, APIs, sistemas operativos, proveedores de infraestructura y otros componentes desarrollados o administrados por terceros.

Cuando un tercero modifique, retire, descontinúe o limite un servicio del cual dependa CalidApp, 4D SOFT podrá realizar las modificaciones necesarias para mantener la operación de la Plataforma.

Cuando técnicamente no sea posible mantener una funcionalidad debido a la decisión de un tercero, 4D SOFT podrá sustituirla, modificarla o retirarla.

13. COMPATIBILIDAD

4D SOFT procurará mantener CalidApp compatible con los navegadores, sistemas operativos y tecnologías que considere razonablemente necesarias para la prestación del Servicio.

Sin embargo, debido a la evolución tecnológica, determinadas versiones antiguas de navegadores, sistemas operativos o dispositivos podrán dejar de ser compatibles.

4D SOFT podrá establecer requisitos técnicos mínimos para utilizar determinadas funcionalidades.

14. MANTENIMIENTO DE BASES DE DATOS

Las bases de datos utilizadas por CalidApp podrán ser sometidas a actividades de mantenimiento destinadas a:

- a. Mejorar rendimiento.
- b. Corregir errores.
- c. Optimizar estructuras.
- d. Actualizar componentes.
- e. Mejorar seguridad.
- f. Realizar procesos de migración.

g. Mantener compatibilidad.

Estas actividades podrán generar interrupciones temporales cuando técnicamente resulte necesario.

15. MIGRACIONES

4D SOFT podrá realizar procesos de migración de información, infraestructura, bases de datos o servicios cuando sea necesario.

Durante una migración podrán presentarse restricciones temporales de acceso o disponibilidad.

4D SOFT procurará adoptar medidas razonables para preservar la integridad de la información durante estos procesos.

16. CONTROL DE CAMBIOS

Las modificaciones relevantes realizadas sobre CalidApp podrán ser gestionadas mediante procedimientos internos de control de cambios.

Estos procedimientos podrán incluir:

- a. Identificación del cambio.
- b. Evaluación del impacto.
- c. Pruebas.
- d. Aprobación.
- e. Implementación.
- f. Seguimiento.
- g. Documentación.

No todos los cambios requerirán necesariamente el mismo nivel de control, dependiendo de su criticidad.

17. PRUEBAS

Antes de implementar determinadas actualizaciones, 4D SOFT podrá realizar pruebas en ambientes destinados para desarrollo, pruebas o validación.

El nivel de pruebas dependerá de:

- a. Criticidad del cambio.

- b. Riesgo.
- c. Complejidad.
- d. Impacto esperado.
- e. Urgencia.

Las actualizaciones de emergencia podrán requerir procedimientos diferentes cuando exista una situación que requiera intervención inmediata.

18. CORRECCIÓN DE ERRORES

Cuando se identifique un error en CalidApp, 4D SOFT podrá realizar las correcciones correspondientes de acuerdo con su nivel de prioridad.

Los errores podrán clasificarse según factores como:

- a. Impacto.
- b. Cantidad de Usuarios afectados.
- c. Criticidad funcional.
- d. Riesgo de seguridad.
- e. Disponibilidad de solución.
- f. Complejidad técnica.

19. VULNERABILIDADES DE SEGURIDAD

Cuando se identifique una vulnerabilidad de seguridad, 4D SOFT podrá priorizar su corrección de acuerdo con el nivel de riesgo.

Las medidas podrán incluir:

- a. Aplicación de parches.
- b. Actualización de componentes.
- c. Cambios de configuración.
- d. Restricción temporal de funcionalidades.
- e. Sustitución de componentes.
- f. Otras medidas de mitigación.

Cuando la corrección requiera una interrupción inmediata del Servicio, 4D SOFT podrá realizarla sin previo aviso.

20. ACTUALIZACIONES DE INFRAESTRUCTURA

4D SOFT podrá actualizar o modificar la infraestructura utilizada para prestar CalidApp.

Estas actividades podrán incluir cambios en:

- a. Servidores.
- b. Sistemas de almacenamiento.
- c. Redes.
- d. Sistemas operativos.
- e. Bases de datos.
- f. Servicios en la nube.
- g. Sistemas de seguridad.
- h. Otros componentes tecnológicos.

21. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

4D SOFT podrá realizar actividades preventivas destinadas a reducir la probabilidad de fallas futuras.

Estas actividades podrán incluir:

- a. Actualización de componentes.
- b. Revisión de capacidad.
- c. Optimización.
- d. Revisión de registros.
- e. Pruebas.
- f. Mantenimiento de infraestructura.
- g. Revisión de seguridad.

22. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo tendrá como finalidad solucionar fallas o comportamientos inesperados que afecten la operación de CalidApp.

La atención dependerá de la criticidad del problema y de los recursos técnicos necesarios para solucionarlo.

23. INFORMACIÓN DEL CLIENTE DURANTE LAS ACTUALIZACIONES

4D SOFT procurará mantener la integridad de la información de los Clientes durante las actividades de actualización y mantenimiento.

Cuando una actualización implique modificaciones estructurales de información, podrán implementarse procedimientos de respaldo, migración, validación u otros controles apropiados.

24. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El Cliente deberá:

- a. Mantener actualizada la información necesaria para recibir comunicaciones.
- b. Utilizar navegadores y dispositivos compatibles.
- c. Cumplir los requisitos técnicos informados.
- d. Informar errores o comportamientos anómalos.
- e. No intentar interferir con los procesos de actualización.
- f. Mantener bajo su responsabilidad los dispositivos desde los cuales accede a CalidApp.

25. SOPORTE DURANTE ACTUALIZACIONES

Cuando un Cliente experimente dificultades como consecuencia de una actualización, podrá comunicarse con los canales de soporte habilitados por 4D SOFT.

La atención estará sujeta a las condiciones del Plan contratado y a la Política de Soporte y Atención al Cliente.

26. ACTUALIZACIONES QUE REQUIERAN ACCIONES DEL CLIENTE

En determinados casos, una actualización podrá requerir que el Cliente realice acciones específicas.

Estas podrán incluir:

- a. Actualizar navegadores.
- b. Actualizar dispositivos.
- c. Configurar permisos.
- d. Actualizar información.
- e. Cambiar configuraciones.
- f. Aceptar nuevas condiciones.

Cuando una acción sea necesaria para continuar utilizando una funcionalidad, 4D SOFT procurará informar al Cliente con antelación razonable cuando las circunstancias lo permitan.

27. VERSIONES OBSOLETAS

4D SOFT podrá dejar de prestar soporte para versiones antiguas de componentes, navegadores, sistemas operativos o tecnologías cuando mantenerlas implique riesgos de seguridad, incompatibilidades o costos técnicos desproporcionados.

Cuando sea necesario, se informarán los requisitos de actualización correspondientes.

28. CAMBIOS EN MÓDULOS Y PLANES

Las actualizaciones podrán modificar la forma en que determinadas funcionalidades se organizan dentro de los Módulos o Planes.

Cuando una modificación implique un cambio comercial, se aplicarán las condiciones establecidas en la contratación y en la Política de Pagos, Suspensión del Servicio y Bloqueo de Cuentas.

29. DISPONIBILIDAD DE ACTUALIZACIONES

No todas las actualizaciones serán necesariamente aplicadas simultáneamente a todos los Clientes.

4D SOFT podrá realizar despliegues progresivos, pruebas controladas o implementaciones por grupos de Clientes cuando lo considere conveniente.

30. ACTUALIZACIONES INTERNACIONALES

Debido a la comercialización internacional de CalidApp, determinadas actualizaciones podrán estar relacionadas con requisitos legales, tecnológicos o de seguridad de diferentes jurisdicciones.

Cuando corresponda, 4D SOFT podrá implementar cambios específicos para determinados mercados o Clientes.

31. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

4D SOFT procurará realizar las actualizaciones y actividades de mantenimiento con medidas razonables de planificación, seguridad y control.

Sin embargo, debido a la naturaleza de los sistemas tecnológicos, no puede garantizarse que toda actualización se realice sin errores, interrupciones o afectaciones temporales.

En caso de presentarse una afectación, 4D SOFT procurará adoptar las medidas necesarias para restablecer el funcionamiento normal del Servicio.

32. COMUNICACIÓN DE CAMBIOS

Las comunicaciones relacionadas con actualizaciones y mantenimientos podrán realizarse mediante:

- a. Correo electrónico.
- b. Notificaciones dentro de CalidApp.
- c. Comunicaciones en la Plataforma.
- d. Sitios web oficiales.
- e. Otros canales habilitados.

El medio utilizado dependerá de la importancia y naturaleza del cambio.

33. ACTUALIZACIONES DE EMERGENCIA

Cuando exista un riesgo crítico que pueda comprometer la seguridad de la Plataforma, la información o la continuidad del Servicio, 4D SOFT podrá aplicar actualizaciones inmediatamente.

En estos casos, el aviso previo podrá no ser posible.

La prioridad será reducir el riesgo y proteger la información y los servicios afectados.

34. REGISTRO DE ACTUALIZACIONES

4D SOFT podrá mantener registros internos de las actualizaciones y modificaciones relevantes realizadas sobre CalidApp.

Estos registros podrán utilizarse para:

- a. Trazabilidad.
- b. Auditoría.
- c. Diagnóstico.
- d. Seguridad.
- e. Gestión de incidentes.
- f. Control técnico.

35. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las actualizaciones, mejoras, correcciones, desarrollos, componentes y demás modificaciones realizadas sobre CalidApp continuarán perteneciendo a 4D SOFT o a sus respectivos titulares de derechos, según corresponda.

El acceso del Cliente a una actualización no implica la transferencia de derechos de propiedad intelectual sobre el software.

36. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

4D SOFT podrá modificar la presente Política cuando resulte necesario debido a cambios tecnológicos, legales, operativos, comerciales o de seguridad.

Las modificaciones serán incorporadas a la versión vigente de la Política y comunicadas cuando corresponda.

37. VIGENCIA

La presente Política entrará en vigencia a partir de la fecha indicada en su encabezado y permanecerá vigente hasta que sea reemplazada por una nueva versión.

Las versiones posteriores sustituirán las anteriores a partir de su fecha de entrada en vigencia.

38. DATOS DEL RESPONSABLE

4D SOFT S.A.S.

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Plataforma: CalidApp

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]

Versión: [●]