

POLÍTICA DE COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

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 Copias de Seguridad y Respaldo de la Información tiene como finalidad establecer los lineamientos bajo los cuales **4D SOFT S.A.S.** implementará mecanismos para realizar, administrar, proteger y, cuando sea necesario, restaurar copias de seguridad de la información relacionada con sus operaciones y con la prestación de los servicios de la plataforma **CalidApp**.

Esta política busca reducir los riesgos asociados con la pérdida, corrupción, alteración, eliminación accidental, indisponibilidad o destrucción de información y establecer criterios generales para la recuperación de los datos respaldados.

2. ALCANCE

Esta Política será aplicable a la información que, de acuerdo con su importancia y criticidad, requiera mecanismos de respaldo dentro de la infraestructura tecnológica utilizada por 4D SOFT para la operación de CalidApp.

Podrá comprender, entre otros:

- a. Bases de datos.
- b. Información almacenada en CalidApp.
- c. Configuraciones necesarias para la operación de la Plataforma.
- d. Información necesaria para la recuperación de los servicios.
- e. Archivos y documentos que técnicamente se encuentren incluidos dentro de los mecanismos de respaldo.

- f. Información relacionada con la infraestructura tecnológica.
- g. Otros activos de información que 4D SOFT determine como críticos.

3. OBJETIVOS

Los principales objetivos de esta Política son:

- a. Reducir el riesgo de pérdida permanente de información.
- b. Facilitar la recuperación de información ante incidentes.
- c. Mantener mecanismos de respaldo para información considerada crítica.
- d. Proteger las copias de seguridad contra accesos no autorizados.
- e. Establecer criterios para la conservación y eliminación de respaldos.
- f. Definir responsabilidades relacionadas con los procesos de respaldo y recuperación.
- g. Contribuir a la continuidad de los servicios de CalidApp.

4. PRINCIPIOS

La gestión de copias de seguridad se desarrollará bajo los siguientes principios:

4.1. Confidencialidad

Las copias de seguridad deberán contar con controles de acceso adecuados para evitar que personas no autorizadas puedan acceder a la información contenida en ellas.

4.2. Integridad

4D SOFT procurará que las copias de seguridad permanezcan íntegras y puedan ser utilizadas para los procesos de recuperación cuando sea necesario.

4.3. Disponibilidad

Los respaldos deberán mantenerse disponibles para su utilización durante el período definido y de acuerdo con las capacidades técnicas de la infraestructura.

4.4. Necesidad

Los mecanismos de respaldo deberán responder a las necesidades operativas, legales, contractuales y de seguridad de la organización.

4.5. Gestión de riesgos

La frecuencia, alcance y mecanismos de respaldo podrán variar de acuerdo con la criticidad y nivel de riesgo de la información.

5. INFORMACIÓN SUJETA A RESPALDO

4D SOFT determinará qué información deberá ser incluida en los mecanismos de respaldo teniendo en cuenta factores como:

- a. Importancia para la prestación del servicio.
- b. Criticidad para las operaciones.
- c. Necesidad de recuperación.
- d. Obligaciones legales.
- e. Obligaciones contractuales.
- f. Impacto potencial de su pérdida.
- g. Viabilidad técnica del respaldo.

No necesariamente toda la información procesada o almacenada por CalidApp deberá conservarse mediante los mismos mecanismos o durante el mismo período.

6. FRECUENCIA DE LOS RESPALDOS

4D SOFT establecerá la frecuencia de los respaldos de acuerdo con la criticidad de la información y las características técnicas de los sistemas.

Los respaldos podrán realizarse de manera:

- a. Automática.
- b. Programada.
- c. Manual, cuando sea necesario.
- d. Extraordinaria, ante cambios o situaciones específicas.

La frecuencia concreta podrá ser modificada cuando las condiciones técnicas, operativas o de seguridad así lo requieran.

7. TIPOS DE RESPALDO

Dependiendo de las características de cada sistema, 4D SOFT podrá implementar diferentes tipos de respaldo, incluyendo:

- a. RespalDOS completos.
- b. RespalDOS incrementales.
- c. RespalDOS diferenciales.
- d. Réplicas de información.
- e. Otros mecanismos técnicamente apropiados.

La metodología utilizada podrá variar según la infraestructura y las necesidades de cada servicio.

8. ALMACENAMIENTO DE LAS COPIAS

Las copias de seguridad podrán almacenarse en infraestructura administrada directamente por 4D SOFT o mediante proveedores tecnológicos especializados.

Cuando se utilicen servicios de terceros, 4D SOFT procurará que estos cuenten con medidas de seguridad razonables y apropiadas para la naturaleza de la información procesada.

Cuando resulte técnicamente viable, podrán implementarse mecanismos que reduzcan el riesgo de que un mismo incidente afecte simultáneamente la información principal y sus copias de seguridad.

9. PROTECCIÓN DE LOS RESPALDOS

4D SOFT implementará medidas razonables para proteger las copias de seguridad frente a:

- a. Accesos no autorizados.
- b. Modificaciones indebidas.
- c. Eliminación no autorizada.
- d. Pérdida.
- e. Corrupción.
- f. Divulgación indebida.
- g. Ataques informáticos.
- h. Otros riesgos identificados.

Los controles podrán incluir mecanismos de autenticación, restricciones de acceso, cifrado u otras medidas de seguridad disponibles.

10. CONTROL DE ACCESO A LOS RESPALDOS

El acceso a las copias de seguridad estará restringido al personal, sistemas o proveedores que requieran dicho acceso para realizar funciones autorizadas.

Los permisos deberán otorgarse bajo el principio de mínimo privilegio.

Cuando sea técnicamente posible, los accesos administrativos relacionados con los respaldos podrán quedar registrados para facilitar la trazabilidad y auditoría.

11. CIFRADO

Cuando la naturaleza de la información y las capacidades técnicas lo permitan, 4D SOFT podrá utilizar mecanismos de cifrado para proteger las copias de seguridad durante su almacenamiento o transmisión.

La implementación de mecanismos específicos dependerá de la infraestructura, proveedores, herramientas y riesgos asociados.

12. RETENCIÓN DE LAS COPIAS DE SEGURIDAD

Las copias de seguridad serán conservadas durante períodos definidos de acuerdo con:

- a. La criticidad de la información.
- b. Las necesidades operativas.
- c. Las obligaciones legales.
- d. Las obligaciones contractuales.
- e. Las necesidades de recuperación.
- f. La capacidad de almacenamiento.
- g. Los riesgos asociados.

La existencia de una copia de seguridad no significa necesariamente que la información contenida en ella deba conservarse indefinidamente.

13. INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

La información almacenada por los Clientes en CalidApp podrá encontrarse incluida dentro de los mecanismos de respaldo implementados para la Plataforma, de acuerdo con la arquitectura y funcionamiento del servicio.

El Cliente reconoce que la existencia de mecanismos de respaldo constituye una medida de protección y recuperación, pero no equivale a una garantía de recuperación absoluta de cualquier dato, archivo o versión histórica en cualquier circunstancia.

14. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Cuando un Cliente decida cancelar los servicios de CalidApp, la información asociada a su cuenta podrá ser conservada durante un período de hasta **cinco (5) años**, de acuerdo con las condiciones establecidas en las políticas de conservación de información de 4D SOFT y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

Durante dicho período, la información podrá permanecer en sistemas de almacenamiento o respaldo cuando técnicamente corresponda.

La conservación de la información no implica que 4D SOFT pueda utilizarla para finalidades diferentes de aquellas que legalmente correspondan.

15. ELIMINACIÓN DE RESPALDOS

Una vez cumplido el período de conservación correspondiente, las copias de seguridad podrán ser eliminadas de acuerdo con los procedimientos técnicos establecidos por 4D SOFT.

La eliminación podrá realizarse de manera programada y considerando los mecanismos de rotación de respaldos utilizados por la infraestructura.

Cuando una información se encuentre incluida en múltiples copias de seguridad, la eliminación definitiva podrá depender del ciclo de vida de cada respaldo.

16. PRUEBAS DE RESTAURACIÓN

4D SOFT podrá realizar pruebas periódicas de restauración con el propósito de verificar que los mecanismos de respaldo funcionen adecuadamente.

Las pruebas podrán comprender:

- a. Restauración de bases de datos.
- b. Recuperación de archivos.
- c. Verificación de integridad.
- d. Validación de procedimientos.
- e. Evaluación de tiempos de recuperación.
- f. Identificación de errores.

La frecuencia de estas pruebas dependerá de la criticidad de los sistemas y de los recursos disponibles.

17. FALLAS EN LOS RESPALDOS

Cuando se detecte que un proceso de respaldo ha fallado, 4D SOFT podrá realizar las acciones necesarias para identificar la causa y restablecer el funcionamiento del mecanismo.

Estas acciones podrán incluir:

- a. Revisión de registros.
- b. Corrección de configuraciones.
- c. Reejecución del respaldo.
- d. Revisión de capacidad de almacenamiento.
- e. Revisión de infraestructura.
- f. Implementación de medidas correctivas.

Los incidentes relevantes podrán ser gestionados de acuerdo con la Política de Seguridad de la Información y los procedimientos internos correspondientes.

18. RESPONSABILIDADES DE 4D SOFT

4D SOFT será responsable de:

- a. Definir los mecanismos de respaldo aplicables.
- b. Determinar la información que requiere respaldo.
- c. Administrar los sistemas de respaldo bajo su responsabilidad.
- d. Implementar controles de acceso.
- e. Gestionar incidentes relacionados con los respaldos.
- f. Supervisar el funcionamiento de los mecanismos de respaldo.
- g. Realizar ajustes cuando sea necesario.
- h. Establecer períodos de conservación.
- i. Gestionar la eliminación de respaldos conforme a las políticas aplicables.

19. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente será responsable de mantener y gestionar adecuadamente la información que ingrese a CalidApp.

Cuando la naturaleza de su operación lo requiera, el Cliente deberá implementar mecanismos adicionales de respaldo sobre información que haya exportado, descargado o almacenado fuera de CalidApp.

El Cliente no deberá asumir que la existencia de los mecanismos de respaldo de 4D SOFT sustituye completamente sus propias obligaciones de conservación documental o respaldo empresarial.

20. RECUPERACIÓN ANTE INCIDENTES

Cuando se presente un incidente que afecte la disponibilidad o integridad de información, 4D SOFT podrá utilizar las copias de seguridad disponibles para intentar recuperar los servicios o información afectados.

La recuperación estará condicionada por factores como:

- a. Naturaleza del incidente.
- b. Disponibilidad de los respaldos.
- c. Integridad de las copias.
- d. Tiempo transcurrido.
- e. Infraestructura disponible.
- f. Magnitud del incidente.
- g. Información afectada.
- h. Condiciones de los proveedores tecnológicos.

21. LIMITACIONES DE LOS RESPALDOS

Los mecanismos de respaldo reducen el riesgo de pérdida de información, pero no eliminan completamente dicho riesgo.

En determinadas circunstancias, un respaldo podría resultar:

- a. Incompleto.
- b. Corrupto.
- c. Inaccesible.
- d. Desactualizado.

e. Afectado por el mismo incidente que afectó la información principal.

Por esta razón, 4D SOFT no garantiza que toda la información pueda ser recuperada en cualquier circunstancia.

22. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Los mecanismos de respaldo constituyen uno de los componentes utilizados por 4D SOFT para contribuir a la continuidad de CalidApp.

Estos mecanismos podrán complementarse con otras medidas de infraestructura, monitoreo, recuperación y contingencia.

Las condiciones específicas de continuidad y disponibilidad podrán establecerse en documentos independientes.

23. PROVEEDORES DE SERVICIOS DE RESPALDO

Cuando 4D SOFT utilice proveedores externos para almacenamiento, infraestructura, nube, bases de datos u otros servicios relacionados con los respaldos, procurará establecer mecanismos adecuados de seguridad y confidencialidad.

Cuando corresponda, los proveedores deberán cumplir las obligaciones contractuales y legales aplicables al tratamiento y protección de la información.

24. INFORMACIÓN PERSONAL CONTENIDA EN RESPALDOS

Las copias de seguridad podrán contener datos personales.

En consecuencia, los respaldos estarán sujetos a las disposiciones aplicables sobre protección de datos personales y a la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de 4D SOFT S.A.S.**

Cuando una solicitud de eliminación o actualización de información sea presentada por un Titular, su tratamiento sobre copias de seguridad podrá estar sujeto a las características técnicas de los mecanismos de respaldo y a las obligaciones legales aplicables.

25. MONITOREO

4D SOFT podrá implementar mecanismos de monitoreo para verificar el estado de los procesos de respaldo.

El monitoreo podrá incluir:

a. Estado de ejecución.

- b. Errores.
- c. Capacidad de almacenamiento.
- d. Disponibilidad.
- e. Resultados de los procesos.
- f. Alertas.
- g. Otros indicadores técnicos.

26. DOCUMENTACIÓN

Los procedimientos internos relacionados con copias de seguridad podrán documentar aspectos técnicos tales como:

- a. Frecuencias.
- b. Responsables.
- c. Sistemas incluidos.
- d. Ubicación de respaldos.
- e. Métodos de restauración.
- f. Períodos de retención.
- g. Procedimientos de contingencia.

Dicha documentación podrá mantenerse como información interna y restringida cuando su divulgación pueda representar un riesgo de seguridad.

27. REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política será revisada periódicamente y podrá ser modificada cuando existan cambios relevantes en:

- a. La infraestructura tecnológica.
- b. Los servicios de CalidApp.
- c. Los riesgos identificados.
- d. Las obligaciones legales.
- e. Los proveedores tecnológicos.
- f. Las necesidades operativas.

g. Los procedimientos internos.

28. MODIFICACIONES

4D SOFT podrá modificar la presente Política cuando sea necesario.

Las modificaciones podrán obedecer a cambios tecnológicos, operativos, legales, regulatorios o de seguridad.

La versión vigente será puesta a disposición mediante los canales oficiales correspondientes.

29. 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.

30. 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: [●]