

POLÍTICA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

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 Gestión de Incidentes tiene como objeto establecer los principios, procedimientos y lineamientos generales aplicables a la identificación, reporte, registro, evaluación, atención, tratamiento, resolución y seguimiento de los incidentes que puedan afectar la prestación de los servicios ofrecidos mediante la plataforma **CalidApp**.

Esta Política busca establecer un marco organizado para la gestión de situaciones que puedan afectar la disponibilidad, integridad, confidencialidad, seguridad o funcionamiento de la Plataforma, así como establecer las responsabilidades generales de **4D SOFT S.A.S.**, en adelante “**4D SOFT**”, sus Clientes y Usuarios.

2. ALCANCE

La presente Política será aplicable a los incidentes relacionados con:

- a. CalidApp.
- b. Sus Módulos y funcionalidades.
- c. Infraestructura tecnológica administrada por 4D SOFT.
- d. Bases de datos.
- e. Sistemas de almacenamiento.
- f. Servicios tecnológicos utilizados para prestar la Plataforma.
- g. Seguridad de la información.
- h. Cuentas de Clientes y Usuarios.
- i. Integraciones.

j. Servicios de terceros cuando tengan incidencia sobre CalidApp.

3. DEFINICIÓN DE INCIDENTE

Para efectos de esta Política, se entenderá como **incidente** cualquier evento, situación, falla, interrupción, vulnerabilidad o comportamiento inesperado que pueda afectar o haya afectado la operación normal de CalidApp, la información gestionada mediante la Plataforma o la seguridad de los sistemas relacionados con el Servicio.

4. TIPOS DE INCIDENTES

Los incidentes podrán clasificarse, entre otros, en:

- a. Incidentes técnicos.
- b. Incidentes de disponibilidad.
- c. Incidentes de seguridad.
- d. Incidentes relacionados con cuentas.
- e. Incidentes relacionados con información.
- f. Incidentes de infraestructura.
- g. Incidentes relacionados con integraciones.
- h. Incidentes ocasionados por terceros.
- i. Incidentes derivados de errores humanos.
- j. Incidentes derivados de fallas de software.

5. PRINCIPIOS DE GESTIÓN

La gestión de incidentes procurará desarrollarse bajo los siguientes principios:

- a. **Oportunidad:** atender los incidentes de acuerdo con su nivel de prioridad.
- b. **Trazabilidad:** registrar las actuaciones relevantes.
- c. **Confidencialidad:** proteger la información relacionada con el incidente.
- d. **Proporcionalidad:** aplicar medidas acordes con el impacto y riesgo.
- e. **Continuidad:** procurar mantener o restablecer la prestación del Servicio.
- f. **Prevención:** adoptar medidas para reducir la posibilidad de recurrencia.

6. REPORTE DE INCIDENTES

Los Clientes y Usuarios deberán informar oportunamente a 4D SOFT cualquier incidente que detecten relacionado con CalidApp.

El reporte podrá realizarse mediante los canales oficiales habilitados para soporte y atención.

Cuando se trate de un posible incidente de seguridad, el Cliente deberá comunicarlo tan pronto como razonablemente sea posible.

7. INFORMACIÓN DEL REPORTE

El reporte deberá contener, cuando sea posible:

- a. Nombre e identificación del Cliente.
- b. Usuario afectado.
- c. Descripción del incidente.
- d. Fecha y hora aproximada.
- e. Módulo o funcionalidad afectada.
- f. Mensaje de error.
- g. Capturas de pantalla.
- h. Acciones realizadas antes del incidente.
- i. Evidencias disponibles.
- j. Información adicional relevante.

La falta de información podrá dificultar o retrasar la investigación.

8. REGISTRO DEL INCIDENTE

4D SOFT podrá registrar los incidentes reportados o detectados internamente.

El registro podrá contener:

- a. Número o identificador.
- b. Fecha y hora.
- c. Descripción.

- d. Cliente afectado.
- e. Nivel de prioridad.
- f. Responsable de atención.
- g. Acciones realizadas.
- h. Estado.
- i. Fecha de resolución.
- j. Información técnica relevante.

9. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES

4D SOFT podrá clasificar los incidentes según su impacto, urgencia, alcance y criticidad.

La clasificación podrá modificarse durante la investigación si se determina que el impacto real es diferente al inicialmente identificado.

10. INCIDENTE CRÍTICO

Se considerará potencialmente crítico aquel incidente que produzca una afectación significativa sobre la disponibilidad general de CalidApp, comprometa información de manera relevante o represente un riesgo elevado para la seguridad de la Plataforma.

Estos incidentes podrán recibir atención prioritaria.

11. INCIDENTE ALTO

Será considerado potencialmente alto aquel incidente que afecte de manera significativa una funcionalidad importante, un Módulo determinado o un grupo relevante de Usuarios, sin comprometer necesariamente la totalidad del Servicio.

12. INCIDENTE MEDIO

Corresponderá a situaciones que afecten determinadas funcionalidades o Usuarios, pero permitan continuar utilizando una parte importante de CalidApp.

13. INCIDENTE BAJO

Comprenderá errores menores, consultas, inconvenientes que no afecten significativamente la operación o solicitudes que puedan ser atendidas mediante los procedimientos ordinarios de soporte.

14. EVALUACIÓN INICIAL

Una vez identificado o reportado un incidente, 4D SOFT podrá realizar una evaluación inicial para determinar:

- a. Naturaleza.
- b. Alcance.
- c. Impacto.
- d. Prioridad.
- e. Sistemas afectados.
- f. Usuarios afectados.
- g. Información involucrada.
- h. Acciones requeridas.

15. PRIORIZACIÓN

La prioridad de un incidente podrá determinarse considerando:

- a. Cantidad de Usuarios afectados.
- b. Criticidad de la funcionalidad.
- c. Impacto sobre la operación.
- d. Riesgo de seguridad.
- e. Pérdida o alteración de información.
- f. Duración del incidente.
- g. Posibilidad de propagación.

16. CONTENCIÓN

Cuando sea necesario, 4D SOFT podrá adoptar medidas inmediatas destinadas a limitar el impacto del incidente.

Estas medidas podrán incluir:

- a. Suspensión temporal de cuentas.
- b. Bloqueo de accesos.

- c. Restricción de funcionalidades.
- d. Aislamiento de sistemas.
- e. Desconexión temporal de componentes.
- f. Aplicación de actualizaciones de emergencia.
- g. Otras medidas técnicamente necesarias.

17. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Durante la gestión de un incidente, 4D SOFT procurará mantener disponibles las funcionalidades no afectadas.

Cuando resulte necesario, podrá implementar soluciones alternativas o temporales mientras se desarrolla una solución definitiva.

18. INVESTIGACIÓN

4D SOFT podrá realizar investigaciones técnicas para determinar:

- a. Causa probable.
- b. Sistemas involucrados.
- c. Información afectada.
- d. Usuarios afectados.
- e. Duración.
- f. Impacto.
- g. Vulnerabilidades relacionadas.
- h. Medidas correctivas necesarias.

19. RECOPIACIÓN DE EVIDENCIAS

Cuando resulte necesario, 4D SOFT podrá recopilar y conservar información técnica relacionada con el incidente.

Esta información podrá incluir:

- a. Registros de actividad.
- b. Logs.

- c. Eventos del sistema.
- d. Registros de autenticación.
- e. Información de infraestructura.
- f. Evidencias proporcionadas por el Cliente.
- g. Otros datos técnicos relevantes.

20. CONFIDENCIALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La información relacionada con la investigación de un incidente será tratada de manera confidencial en la medida permitida por la legislación y las obligaciones contractuales aplicables.

El acceso a dicha información podrá limitarse al personal que participe en la investigación o gestión del incidente.

21. RESOLUCIÓN

Una vez identificada la causa del incidente, 4D SOFT podrá implementar las acciones necesarias para restablecer el funcionamiento normal.

Estas podrán incluir:

- a. Correcciones de software.
- b. Actualizaciones.
- c. Cambios de configuración.
- d. Restauración de información.
- e. Recuperación de infraestructura.
- f. Reconfiguración de servicios.
- g. Sustitución de componentes.

22. SOLUCIONES TEMPORALES

Cuando no sea posible implementar inmediatamente una solución definitiva, 4D SOFT podrá aplicar una solución temporal o mecanismo alternativo que permita reducir el impacto del incidente.

La solución temporal podrá mantenerse hasta la implementación de la corrección definitiva.

23. RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Cuando un incidente provoque pérdida o corrupción de información, 4D SOFT podrá utilizar los mecanismos de respaldo disponibles para intentar recuperar la información afectada.

La recuperación estará sujeta a la disponibilidad e integridad de las copias de seguridad existentes.

24. INCIDENTES DE SEGURIDAD

Los incidentes que puedan comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de información serán tratados con prioridad de acuerdo con el nivel de riesgo identificado.

Podrán considerarse incidentes de seguridad:

- a. Accesos no autorizados.
- b. Compromiso de credenciales.
- c. Malware.
- d. Ataques informáticos.
- e. Fuga de información.
- f. Alteración no autorizada.
- g. Pérdida de información.
- h. Vulnerabilidades explotadas.
- i. Acciones deliberadas contra la Plataforma.

25. INCIDENTES RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES

Cuando un incidente pueda involucrar datos personales, 4D SOFT realizará las actuaciones correspondientes de conformidad con la legislación aplicable y su **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales**.

Cuando corresponda, se evaluará la necesidad de informar a los Titulares, Clientes o autoridades competentes.

26. NOTIFICACIÓN AL CLIENTE

Dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente, 4D SOFT podrá informar al Cliente sobre:

- a. Existencia del incidente.
- b. Naturaleza general.
- c. Servicios afectados.
- d. Medidas adoptadas.
- e. Recomendaciones.
- f. Estado de recuperación.

La comunicación estará sujeta a las circunstancias del incidente y a las obligaciones legales aplicables.

27. INCIDENTES GENERALIZADOS

Cuando un incidente afecte simultáneamente a múltiples Clientes o a una parte significativa de CalidApp, 4D SOFT podrá realizar comunicaciones generales mediante los canales oficiales disponibles.

Estas comunicaciones podrán contener información general sobre la situación y las medidas adoptadas.

28. INCIDENTES CAUSADOS POR EL CLIENTE

Cuando un incidente sea ocasionado por acciones realizadas por el Cliente o sus Usuarios, 4D SOFT podrá adoptar medidas destinadas a contenerlo y podrá requerir al Cliente que realice determinadas acciones.

El Cliente será responsable de colaborar con la gestión del incidente.

29. INCIDENTES CAUSADOS POR TERCEROS

Cuando un incidente sea causado por un proveedor, servicio externo o tercero, 4D SOFT podrá realizar las gestiones correspondientes para mitigar el impacto.

La resolución podrá depender de las acciones del tercero involucrado.

30. INCIDENTES DERIVADOS DE INFRAESTRUCTURA DEL CLIENTE

Cuando la afectación se origine en dispositivos, redes, conexiones, sistemas operativos o infraestructura bajo responsabilidad del Cliente, 4D SOFT podrá orientar al Cliente dentro del alcance de su servicio de soporte.

4D SOFT no será responsable de solucionar infraestructura que no se encuentre bajo su administración.

31. ESCALAMIENTO

Un incidente podrá ser escalado a diferentes áreas o niveles de especialización cuando la complejidad o criticidad lo requiera.

El escalamiento podrá involucrar:

- a. Soporte.
- b. Desarrollo.
- c. Infraestructura.
- d. Seguridad.
- e. Administración.
- f. Proveedores tecnológicos.
- g. Terceros especializados.

32. COMUNICACIÓN DURANTE EL INCIDENTE

Cuando la naturaleza del incidente lo requiera, 4D SOFT podrá proporcionar actualizaciones sobre su estado.

La frecuencia de las comunicaciones dependerá de:

- a. Criticidad.
- b. Impacto.
- c. Duración.
- d. Disponibilidad de información.
- e. Necesidad de comunicación.

33. CIERRE DEL INCIDENTE

Un incidente podrá considerarse cerrado cuando:

- a. La causa haya sido solucionada.
- b. El Servicio haya sido restablecido.

- c. Se haya aplicado una solución temporal aceptable.
- d. Se determine que no existe una afectación adicional.
- e. La situación corresponda a un comportamiento esperado de la Plataforma.
- f. Se determine que la causa se encuentra fuera del alcance de 4D SOFT.

34. DOCUMENTACIÓN DEL CIERRE

Cuando resulte pertinente, 4D SOFT podrá documentar:

- a. Causa identificada.
- b. Solución aplicada.
- c. Tiempo de atención.
- d. Sistemas afectados.
- e. Medidas preventivas.
- f. Recomendaciones.

35. ANÁLISIS POSTERIOR

Los incidentes críticos o de impacto significativo podrán ser sometidos a un análisis posterior con el propósito de identificar:

- a. Causas.
- b. Fallas de procedimiento.
- c. Vulnerabilidades.
- d. Oportunidades de mejora.
- e. Medidas preventivas.

36. MEDIDAS PREVENTIVAS

Como resultado de la gestión de un incidente, 4D SOFT podrá implementar:

- a. Actualizaciones.
- b. Cambios de configuración.
- c. Mejoras de seguridad.

- d. Modificaciones de arquitectura.
- e. Nuevos controles.
- f. Cambios en procedimientos.
- g. Capacitación.
- h. Otras medidas razonables.

37. REGISTRO HISTÓRICO

4D SOFT podrá conservar registros históricos de los incidentes gestionados para fines de:

- a. Trazabilidad.
- b. Auditoría.
- c. Seguridad.
- d. Mejora continua.
- e. Análisis estadístico.
- f. Identificación de riesgos recurrentes.

La conservación estará sujeta a las políticas de almacenamiento y conservación de información aplicables.

38. PROTECCIÓN DE LAS EVIDENCIAS

Las evidencias relacionadas con incidentes podrán conservarse bajo controles destinados a evitar su alteración o acceso no autorizado.

Cuando corresponda, se limitará el acceso a personal autorizado.

39. COOPERACIÓN DEL CLIENTE

Durante la gestión de un incidente, el Cliente deberá colaborar razonablemente con 4D SOFT y proporcionar la información necesaria para realizar el diagnóstico y tratamiento.

La falta de colaboración o información podrá afectar los tiempos de solución.

40. MEDIDAS SOBRE CUENTAS COMPROMETIDAS

Cuando exista evidencia o sospecha razonable de que una cuenta se encuentra comprometida, 4D SOFT podrá:

- a. Suspender temporalmente la cuenta.
- b. Solicitar cambio de contraseña.
- c. Revocar sesiones activas.
- d. Solicitar mecanismos adicionales de verificación.
- e. Aplicar otras medidas de seguridad.

Estas medidas podrán implementarse preventivamente para reducir el riesgo.

41. USO INDEBIDO DE CALIDAPP

Cuando un incidente sea consecuencia de un uso indebido de CalidApp, 4D SOFT podrá adoptar medidas de protección, incluyendo la suspensión temporal o definitiva del acceso cuando las condiciones contractuales o legales lo permitan.

42. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Cuando un incidente sea consecuencia de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, 4D SOFT adoptará las medidas razonables disponibles para mitigar sus efectos.

Los tiempos de recuperación podrán verse afectados mientras persista la circunstancia.

43. DEPENDENCIA DE SERVICIOS EXTERNOS

Cuando la resolución de un incidente dependa de un proveedor externo, los tiempos de atención podrán estar sujetos a la disponibilidad, procedimientos y capacidad de respuesta de dicho proveedor.

44. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

4D SOFT implementará medidas razonables para prevenir y gestionar incidentes; sin embargo, ningún sistema tecnológico está completamente exento de riesgos.

Por lo tanto, 4D SOFT no garantiza que nunca ocurrirá un incidente, pero procurará adoptar medidas razonables para prevenirlo, detectarlo, contenerlo y solucionarlo.

45. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

La presente Política deberá interpretarse conjuntamente con las demás políticas de 4D SOFT, especialmente:

- a. Política de Seguridad de la Información.

- b. Política de Copias de Seguridad y Respaldo de la Información.
- c. Política de Almacenamiento y Conservación de la Información.
- d. Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.
- e. Política de Soporte y Atención al Cliente.
- f. Política de Actualizaciones y Mantenimiento de la Plataforma.

46. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

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

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

47. 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.

48. 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: [●]