

POLÍTICA DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE

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 Soporte y Atención al Cliente tiene como objeto establecer los lineamientos generales mediante los cuales **4D SOFT S.A.S.**, en adelante “**4D SOFT**”, prestará los servicios de atención, soporte técnico y acompañamiento relacionados con la plataforma **CalidApp**.

Esta Política busca establecer las condiciones, canales, responsabilidades y criterios generales aplicables a la atención de solicitudes, consultas, incidentes, errores y requerimientos presentados por los Clientes y Usuarios autorizados.

2. ALCANCE

Esta Política será aplicable a los Clientes que tengan contratado alguno de los Módulos, Planes o servicios ofrecidos por 4D SOFT mediante CalidApp.

El alcance del soporte dependerá de:

- a. El Módulo o Plan contratado.
- b. Las condiciones comerciales acordadas.
- c. La naturaleza de la solicitud.
- d. Los canales de atención disponibles.
- e. La criticidad del incidente.
- f. Las capacidades técnicas y operativas de 4D SOFT.

3. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

La atención al Cliente se desarrollará procurando observar los siguientes principios:

3.1. Trato respetuoso

Los Clientes y Usuarios serán atendidos de manera respetuosa y profesional.

3.2. Oportunidad

4D SOFT procurará atender las solicitudes dentro de tiempos razonables de acuerdo con su naturaleza y prioridad.

3.3. Trazabilidad

Cuando sea posible, las solicitudes serán registradas para facilitar su seguimiento.

3.4. Confidencialidad

La información proporcionada durante una solicitud de soporte será tratada de acuerdo con las obligaciones de confidencialidad y protección de datos aplicables.

3.5. Solución

4D SOFT procurará brindar orientación o solución a los inconvenientes que se encuentren dentro del alcance del Servicio contratado.

4. CANALES DE ATENCIÓN

4D SOFT podrá habilitar diferentes canales para recibir solicitudes de soporte, entre ellos:

- a. Correo electrónico.
- b. Sistemas de tickets.
- c. Herramientas de comunicación empresarial.
- d. Formularios dentro de CalidApp.
- e. Atención telefónica cuando se encuentre disponible.
- f. Otros canales que 4D SOFT determine.

Los canales, horarios y condiciones de atención podrán ser modificados cuando resulte necesario.

5. CANAL PRINCIPAL DE CONTACTO

El correo electrónico institucional **gerencia@4d-soft.com** podrá utilizarse como canal oficial de contacto con 4D SOFT, sin perjuicio de los demás canales que sean habilitados específicamente para soporte.

Cuando exista un canal especializado de soporte, 4D SOFT podrá solicitar al Cliente que utilice dicho canal para facilitar la gestión y trazabilidad de las solicitudes.

6. USUARIOS AUTORIZADOS

El Cliente será responsable de determinar qué personas se encuentran autorizadas para solicitar soporte en nombre de su organización.

4D SOFT podrá solicitar información que permita verificar la identidad o autorización del solicitante antes de proporcionar información sensible, realizar modificaciones o ejecutar acciones sobre una cuenta.

7. TIPOS DE SOLICITUDES

Las solicitudes podrán incluir:

- a. Consultas sobre el funcionamiento de CalidApp.
- b. Reportes de errores.
- c. Incidentes técnicos.
- d. Solicitudes relacionadas con cuentas.
- e. Consultas sobre Módulos.
- f. Consultas sobre funcionalidades.
- g. Orientación sobre el uso de la Plataforma.
- h. Solicitudes relacionadas con configuración.
- i. Solicitudes relacionadas con facturación.
- j. Requerimientos de información.
- k. Otros asuntos relacionados con el Servicio.

8. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES

4D SOFT podrá clasificar las solicitudes de acuerdo con su nivel de prioridad.

8.1. Incidente crítico

Corresponde a una situación que afecta de manera significativa la disponibilidad general del Servicio o una funcionalidad esencial para un número considerable de Clientes.

8.2. Incidente alto

Corresponde a una situación que afecta significativamente una funcionalidad importante o genera una afectación considerable para el Cliente.

8.3. Incidente medio

Corresponde a errores o inconvenientes que afectan determinadas funcionalidades, pero permiten continuar utilizando una parte importante del Servicio.

8.4. Incidente bajo

Corresponde a consultas, errores menores, solicitudes de información o situaciones que no afectan significativamente la operación.

La clasificación final podrá ser determinada por 4D SOFT teniendo en cuenta las circunstancias reales del caso.

9. TIEMPOS DE ATENCIÓN

Los tiempos de atención dependerán de:

- a. Prioridad del incidente.
- b. Plan contratado.
- c. Complejidad técnica.
- d. Información disponible.
- e. Dependencias de terceros.
- f. Disponibilidad de personal especializado.
- g. Necesidad de realizar pruebas.
- h. Naturaleza de la solicitud.

Los tiempos específicos podrán ser establecidos en acuerdos de nivel de servicio o condiciones comerciales particulares.

10. TIEMPO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE SOLUCIÓN

El tiempo de respuesta corresponde al período transcurrido entre la recepción válida de una solicitud y la primera respuesta o gestión por parte del equipo correspondiente.

El tiempo de solución corresponde al período necesario para resolver o mitigar el inconveniente.

Estos tiempos no necesariamente serán iguales.

Una solicitud podrá requerir investigación, desarrollo, pruebas o intervención de terceros antes de alcanzar una solución definitiva.

11. INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL SOPORTE

Para facilitar la atención, el Cliente deberá proporcionar, cuando corresponda:

- a. Descripción clara del problema.
- b. Usuario afectado.
- c. Módulo afectado.
- d. Fecha y hora aproximada del incidente.
- e. Pasos realizados antes de que ocurriera el problema.
- f. Mensajes de error.
- g. Capturas de pantalla cuando sean necesarias.
- h. Información técnica que pueda ser solicitada.
- i. Cualquier otro dato razonablemente necesario para investigar el caso.

La falta de información suficiente podrá retrasar la atención.

12. SOPORTE REMOTO

Cuando sea necesario, 4D SOFT podrá realizar actividades de soporte remoto, siempre que existan mecanismos adecuados y autorización cuando corresponda.

El soporte remoto podrá utilizarse para:

- a. Diagnóstico.
- b. Configuración.
- c. Revisión de errores.
- d. Orientación.
- e. Solución de incidentes.
- f. Actividades técnicas autorizadas.

4D SOFT procurará limitar el acceso a los recursos estrictamente necesarios para realizar la actividad solicitada.

13. ACCESO A INFORMACIÓN DEL CLIENTE

En determinados casos, la investigación de un incidente podrá requerir que personal autorizado de 4D SOFT acceda a información almacenada en CalidApp.

Cuando dicho acceso sea necesario, deberá limitarse a lo estrictamente requerido para prestar el soporte correspondiente y estará sujeto a las obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de datos aplicables.

14. PROTECCIÓN DE CREDENCIALES

El Cliente no deberá proporcionar contraseñas personales a los agentes de soporte.

4D SOFT no solicitará contraseñas personales como mecanismo ordinario de soporte.

Cuando sea necesario restablecer una contraseña o recuperar una cuenta, deberán utilizarse los mecanismos oficiales disponibles.

15. SOPORTE SOBRE USO DE LA PLATAFORMA

4D SOFT podrá proporcionar orientación sobre el funcionamiento de las funcionalidades disponibles en CalidApp.

El alcance de dicha orientación dependerá de los servicios contratados y de los recursos disponibles.

La capacitación formal, consultoría, parametrización o acompañamiento especializado podrán constituir servicios adicionales cuando así se determine comercialmente.

16. SOPORTE SOBRE CONFIGURACIONES

Cuando una funcionalidad permita configuraciones por parte del Cliente, 4D SOFT podrá orientar sobre su utilización.

El Cliente será responsable de las configuraciones realizadas por sus Usuarios, salvo cuando dichas configuraciones sean realizadas directamente por 4D SOFT dentro del alcance contratado.

17. ERRORES DE SOFTWARE

Cuando un Cliente reporte un error atribuible al funcionamiento de CalidApp, 4D SOFT podrá realizar:

- a. Reproducción del error.
- b. Diagnóstico.
- c. Análisis técnico.
- d. Corrección.
- e. Implementación de una actualización.
- f. Aplicación de una solución temporal.
- g. Seguimiento posterior.

La solución podrá depender de la complejidad del problema.

18. SOLUCIONES TEMPORALES

Cuando no sea posible implementar inmediatamente una solución definitiva, 4D SOFT podrá proporcionar una solución temporal o alternativa cuando resulte técnicamente viable.

La solución temporal podrá mantenerse hasta que sea implementada una corrección definitiva.

19. DEPENDENCIAS DE TERCEROS

Algunas funcionalidades de CalidApp podrán depender de servicios de terceros.

Cuando un incidente sea ocasionado total o parcialmente por un proveedor externo, 4D SOFT podrá realizar las gestiones razonables dentro de su alcance para identificar, escalar o solucionar la situación.

El tiempo de solución podrá depender del tercero involucrado.

20. INCIDENTES DE SEGURIDAD

Los incidentes relacionados con seguridad de la información serán gestionados de acuerdo con la **Política de Seguridad de la Información** y los procedimientos internos correspondientes.

Cuando resulte necesario, una solicitud de soporte podrá ser escalada al personal responsable de seguridad o infraestructura.

21. SOLICITUDES NO RELACIONADAS CON EL SERVICIO

4D SOFT podrá rechazar o redirigir solicitudes que no estén relacionadas con CalidApp o con los servicios contratados.

Entre ellas podrán encontrarse:

- a. Soporte sobre equipos personales del Cliente.
- b. Reparación de infraestructura que no pertenezca a 4D SOFT.
- c. Desarrollo de software externo.
- d. Configuración de sistemas no relacionados con CalidApp.
- e. Problemas ocasionados por software de terceros que no sea responsabilidad de 4D SOFT.

22. DESARROLLOS PERSONALIZADOS

Las solicitudes que impliquen desarrollo de funcionalidades personalizadas, modificaciones específicas, integraciones particulares o cambios que excedan el funcionamiento estándar de CalidApp podrán ser consideradas servicios adicionales.

Cuando corresponda, 4D SOFT podrá presentar una cotización independiente.

23. SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN

El Cliente podrá solicitar capacitaciones sobre el uso de CalidApp.

Estas capacitaciones podrán estar incluidas dentro de determinados Planes o constituir servicios adicionales.

Las condiciones, duración y alcance serán definidos previamente.

24. SOPORTE FUERA DEL HORARIO HABITUAL

La atención fuera del horario habitual de soporte podrá estar limitada o disponible únicamente para determinados Planes o situaciones críticas.

Las condiciones específicas podrán establecerse en la contratación o en acuerdos de nivel de servicio.

25. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Las actividades de mantenimiento de CalidApp estarán sujetas a la **Política de Actualizaciones y Mantenimiento de la Plataforma**.

Una actividad de mantenimiento podrá generar temporalmente restricciones o interrupciones del Servicio.

26. ESCALAMIENTO

Cuando una solicitud no pueda ser solucionada por el primer nivel de atención, podrá ser escalada a personal especializado.

El escalamiento podrá involucrar:

- a. Soporte técnico.
- b. Desarrollo.
- c. Infraestructura.
- d. Seguridad.
- e. Administración.
- f. Proveedores tecnológicos.
- g. Otras áreas responsables.

27. CIERRE DE SOLICITUDES

Una solicitud podrá ser cerrada cuando:

- a. El inconveniente haya sido solucionado.
- b. Se haya proporcionado una respuesta suficiente.
- c. El Cliente confirme la solución.
- d. No se requiera ninguna acción adicional.
- e. El Cliente no proporcione información necesaria después de los requerimientos correspondientes.
- f. La solicitud no corresponda al alcance del Servicio.

Cuando sea posible, el Cliente podrá solicitar la reapertura de una solicitud cuando el problema persista.

28. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente deberá:

- a. Utilizar los canales oficiales.

- b. Proporcionar información veraz.
- c. Describir adecuadamente los inconvenientes.
- d. Mantener actualizados sus datos de contacto.
- e. Designar Usuarios autorizados.
- f. Seguir las instrucciones proporcionadas por soporte.
- g. No compartir credenciales.
- h. Informar oportunamente incidentes de seguridad.
- i. Mantener condiciones técnicas compatibles con CalidApp.

29. CONDUCTA DURANTE LA ATENCIÓN

Los Clientes, Usuarios y personal de soporte deberán mantener una comunicación respetuosa.

4D SOFT podrá restringir la atención cuando una persona incurra en conductas que incluyan amenazas, agresiones, acoso, discriminación, intimidación u otros comportamientos inapropiados.

La restricción de atención no impedirá la gestión de asuntos críticos que deban ser atendidos por razones legales o de seguridad.

30. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información personal proporcionada durante los procesos de soporte será tratada de acuerdo con la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de 4D SOFT S.A.S.**

4D SOFT procurará limitar la recopilación de información a aquella que resulte necesaria para gestionar la solicitud.

31. GRABACIÓN DE COMUNICACIONES

Cuando técnicamente se encuentre disponible y resulte necesario para fines de calidad, seguridad, capacitación, auditoría o gestión de servicio, determinadas comunicaciones podrán ser registradas o grabadas.

Cuando la legislación aplicable exija informar o solicitar autorización para ello, 4D SOFT adoptará las medidas correspondientes.

32. ENCUESTAS Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

4D SOFT podrá solicitar a los Clientes información sobre su experiencia con el servicio de soporte.

Esta información podrá utilizarse para:

- a. Evaluar la calidad.
- b. Identificar oportunidades de mejora.
- c. Analizar tiempos de atención.
- d. Mejorar procesos.
- e. Capacitar al personal.

33. DISPONIBILIDAD DEL SOPORTE

La disponibilidad del soporte dependerá de los canales habilitados, horarios de atención, Plan contratado y condiciones comerciales aplicables.

La existencia de un canal de contacto no implica necesariamente atención inmediata o disponibilidad permanente.

34. LIMITACIONES DEL SOPORTE

El servicio de soporte no constituye una garantía de solución inmediata de todos los problemas.

La solución de una incidencia podrá verse afectada por:

- a. Complejidad técnica.
- b. Información insuficiente.
- c. Dependencias externas.
- d. Fallas de infraestructura de terceros.
- e. Problemas del dispositivo del Cliente.
- f. Problemas de conectividad.
- g. Cambios realizados por el Cliente.
- h. Circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

35. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Cuando una situación de fuerza mayor o caso fortuito afecte la capacidad de 4D SOFT para prestar soporte, los tiempos de atención podrán verse afectados durante el período que dure la circunstancia.

4D SOFT procurará adoptar medidas razonables para restablecer la atención cuando las condiciones lo permitan.

36. SOPORTE INTERNACIONAL

Debido a que CalidApp podrá comercializarse internacionalmente, los horarios y canales de soporte podrán adaptarse progresivamente a las necesidades de los diferentes mercados.

Las condiciones específicas podrán establecerse según el país, Cliente o Plan contratado.

37. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

4D SOFT podrá modificar esta Política cuando resulte necesario debido a cambios tecnológicos, operativos, comerciales, legales o relacionados con la prestación del Servicio.

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

38. 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.

39. 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: [●]