

POLÍTICA DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

4D SOFT S.A.S. – CALIDAPP

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Correo electrónico de contacto: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]

Versión: [●]

1. OBJETO

La presente Política de Disponibilidad y Continuidad del Servicio tiene como objeto establecer los lineamientos bajo los cuales **4D SOFT S.A.S.**, en adelante “**4D SOFT**”, gestionará la disponibilidad, continuidad y recuperación de los servicios proporcionados mediante la plataforma **CalidApp**.

Esta Política establece los principios generales destinados a procurar que CalidApp permanezca disponible y funcional para los Clientes durante la vigencia de los servicios contratados, así como las medidas que podrán adoptarse ante interrupciones, fallas, incidentes, mantenimientos o circunstancias que puedan afectar la prestación del Servicio.

2. ALCANCE

La presente Política será aplicable a:

- a. La plataforma CalidApp.
- b. Los Módulos contratados por los Clientes.
- c. La infraestructura tecnológica administrada por 4D SOFT.
- d. Los servicios tecnológicos necesarios para la operación de CalidApp.
- e. Las bases de datos.
- f. Los sistemas de almacenamiento.
- g. Las integraciones necesarias para determinadas funcionalidades.

h. Los mecanismos de recuperación y continuidad implementados por 4D SOFT.

3. DEFINICIONES

Para efectos de esta Política se entenderá por:

Disponibilidad: capacidad de un servicio o sistema para encontrarse accesible y operativo cuando sea requerido.

Continuidad del Servicio: capacidad de 4D SOFT para mantener o restablecer los servicios de CalidApp ante situaciones que puedan afectar su funcionamiento.

Interrupción: período durante el cual una funcionalidad o servicio no se encuentra disponible total o parcialmente.

Mantenimiento: actividad técnica programada o no programada destinada a mantener, corregir, actualizar, mejorar o proteger la Plataforma.

Incidente: evento que afecta o puede afectar la disponibilidad, seguridad, integridad o funcionamiento de CalidApp.

4. PRINCIPIO GENERAL DE DISPONIBILIDAD

4D SOFT procurará mantener CalidApp disponible durante la vigencia de los servicios contratados, sujeto a las condiciones técnicas, comerciales y operativas aplicables.

La disponibilidad podrá variar dependiendo de los Módulos, Planes, infraestructura y servicios contratados.

5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

CalidApp podrá estar disponible de manera continua, salvo períodos en los que se presenten:

- a. Mantenimientos programados.
- b. Mantenimientos de emergencia.
- c. Incidentes técnicos.
- d. Fallas de infraestructura.
- e. Interrupciones de proveedores.
- f. Problemas de conectividad.
- g. Ataques informáticos.

- h. Situaciones de fuerza mayor.
- i. Caso fortuito.
- j. Otras circunstancias que se encuentren fuera del control razonable de 4D SOFT.

6. NIVELES DE SERVICIO

Cuando 4D SOFT ofrezca compromisos específicos de disponibilidad mediante un contrato, Plan, acuerdo de nivel de servicio (**SLA**) u otro documento comercial, prevalecerán las condiciones particulares establecidas en dicho instrumento.

En ausencia de un SLA específico, la disponibilidad se gestionará conforme a las condiciones generales del Servicio.

7. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS

4D SOFT podrá realizar mantenimientos programados con el propósito de:

- a. Actualizar la Plataforma.
- b. Implementar mejoras.
- c. Corregir errores.
- d. Realizar modificaciones de infraestructura.
- e. Implementar medidas de seguridad.
- f. Optimizar el rendimiento.
- g. Realizar actividades preventivas.
- h. Incorporar nuevas funcionalidades.

Los mantenimientos podrán generar interrupciones temporales o degradación parcial del Servicio.

8. MANTENIMIENTOS DE EMERGENCIA

4D SOFT podrá realizar mantenimientos de emergencia cuando sea necesario atender situaciones que representen un riesgo para:

- a. La seguridad.
- b. La estabilidad.
- c. La disponibilidad.

- d. La integridad de la información.
- e. La infraestructura.
- f. La continuidad del Servicio.

Cuando la naturaleza de la situación lo permita, 4D SOFT procurará informar previamente a los Clientes.

9. COMUNICACIÓN DE MANTENIMIENTOS

Cuando sea razonablemente posible, 4D SOFT podrá informar sobre mantenimientos que puedan afectar significativamente la disponibilidad de CalidApp.

La comunicación podrá realizarse mediante:

- a. Correo electrónico.
- b. Notificaciones dentro de la Plataforma.
- c. Comunicaciones oficiales.
- d. Otros canales disponibles.

10. MANTENIMIENTO DE TERCEROS

La disponibilidad de CalidApp podrá depender parcialmente de proveedores externos de infraestructura, almacenamiento, conectividad, servicios en la nube, integraciones u otras tecnologías.

Los mantenimientos realizados por dichos proveedores podrán afectar la disponibilidad del Servicio.

11. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

4D SOFT podrá implementar mecanismos técnicos y operativos destinados a mantener o restablecer la prestación del Servicio ante situaciones que puedan afectar su funcionamiento.

Estos mecanismos podrán incluir:

- a. Copias de seguridad.
- b. Sistemas redundantes.
- c. Monitoreo.
- d. Mecanismos de recuperación.

- e. Infraestructura alternativa.
- f. Procedimientos de contingencia.
- g. Gestión de incidentes.
- h. Recuperación ante desastres.

12. PLANES DE CONTINGENCIA

4D SOFT podrá establecer procedimientos de contingencia para responder ante eventos que puedan afectar significativamente CalidApp.

Estos procedimientos podrán variar según la naturaleza y gravedad del evento.

13. RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

Ante una interrupción, 4D SOFT procurará restablecer el Servicio en el menor tiempo razonablemente posible, considerando:

- a. Magnitud del incidente.
- b. Causa.
- c. Sistemas afectados.
- d. Disponibilidad de recursos.
- e. Dependencia de terceros.
- f. Complejidad técnica.
- g. Condiciones de seguridad.

14. TIEMPO DE RECUPERACIÓN

El tiempo necesario para restablecer CalidApp no será necesariamente uniforme para todos los incidentes.

Cuando exista un tiempo objetivo de recuperación establecido contractualmente, este será determinado por las condiciones particulares del servicio contratado.

En ausencia de un compromiso específico, 4D SOFT realizará esfuerzos razonables para restablecer el Servicio.

15. PÉRDIDA O ALTERACIÓN DE INFORMACIÓN

Cuando una interrupción pueda ocasionar pérdida o alteración de información, 4D SOFT podrá utilizar los mecanismos de respaldo disponibles para intentar recuperar la información.

La recuperación dependerá de la disponibilidad e integridad de los respaldos.

16. REDUNDANCIA

Cuando la arquitectura tecnológica lo permita y resulte necesario, 4D SOFT podrá implementar mecanismos de redundancia destinados a reducir los riesgos asociados a fallas individuales.

La existencia y alcance de mecanismos de redundancia podrán variar de acuerdo con la infraestructura utilizada.

17. MONITOREO

4D SOFT podrá implementar mecanismos de monitoreo destinados a identificar:

- a. Caídas del Servicio.
- b. Degradación del rendimiento.
- c. Fallas de infraestructura.
- d. Errores.
- e. Problemas de capacidad.
- f. Eventos de seguridad.
- g. Comportamientos anormales.

18. ALERTAS

Los sistemas de monitoreo podrán generar alertas cuando se detecten determinadas condiciones.

Las alertas podrán ser atendidas de acuerdo con su prioridad y nivel de impacto.

19. INCIDENTES DE DISPONIBILIDAD

Los incidentes que afecten la disponibilidad de CalidApp serán gestionados de acuerdo con la **Política de Gestión de Incidentes**.

La prioridad de atención podrá depender del impacto, cantidad de Clientes afectados y criticidad del Servicio.

20. INTERRUPCIONES PARCIALES

Una interrupción no necesariamente afectará la totalidad de CalidApp.

Podrán presentarse situaciones en las que:

- a. Un Módulo específico no esté disponible.
- b. Una funcionalidad se encuentre temporalmente limitada.
- c. Exista degradación del rendimiento.
- d. Una integración no funcione.
- e. Determinadas operaciones estén temporalmente restringidas.

21. INTERRUPCIONES GENERALES

Cuando una falla afecte una parte significativa de CalidApp, 4D SOFT podrá activar mecanismos de contingencia y recuperación de acuerdo con la naturaleza del incidente.

Cuando corresponda, se podrán emitir comunicaciones generales a los Clientes.

22. COMUNICACIÓN DE INTERRUPCIONES

Cuando una interrupción tenga un impacto significativo, 4D SOFT podrá informar a los Clientes sobre:

- a. Existencia de la interrupción.
- b. Servicios afectados.
- c. Causa conocida o probable, cuando pueda ser comunicada.
- d. Medidas adoptadas.
- e. Estado de recuperación.
- f. Recomendaciones.

La información podrá actualizarse a medida que avance la investigación.

23. LIMITACIONES DE LA INFORMACIÓN DURANTE UN INCIDENTE

Durante una interrupción, la información disponible sobre sus causas, alcance o tiempo estimado de recuperación podrá cambiar a medida que avance la investigación técnica.

Por lo tanto, las estimaciones iniciales podrán ser modificadas.

24. DEPENDENCIA DE INTERNET

El acceso a CalidApp requiere una conexión a Internet adecuada.

4D SOFT no será responsable por interrupciones ocasionadas por:

- a. Fallas del proveedor de Internet del Cliente.
- b. Problemas de red local.
- c. Fallas del dispositivo del Usuario.
- d. Configuraciones de red.
- e. Restricciones de operadores.
- f. Bloqueos externos.
- g. Otros problemas de conectividad fuera del control de 4D SOFT.

25. COMPATIBILIDAD TECNOLÓGICA

El correcto funcionamiento de CalidApp podrá depender de navegadores, sistemas operativos, dispositivos y tecnologías compatibles.

4D SOFT podrá establecer requisitos técnicos mínimos para acceder al Servicio.

26. CAMBIOS TECNOLÓGICOS

4D SOFT podrá modificar la infraestructura tecnológica de CalidApp cuando resulte necesario para mejorar:

- a. Seguridad.
- b. Disponibilidad.
- c. Rendimiento.
- d. Escalabilidad.
- e. Compatibilidad.
- f. Continuidad.

27. ACTUALIZACIONES

Las actualizaciones de CalidApp podrán ser necesarias para mantener la seguridad, estabilidad y funcionamiento de la Plataforma.

Estas actualizaciones podrán generar cambios temporales o permanentes en determinadas funcionalidades.

28. SERVICIOS DE TERCEROS

La disponibilidad de determinadas funcionalidades podrá depender de servicios externos.

Cuando un tercero presente una interrupción, 4D SOFT podrá gestionar el incidente dentro del alcance que le permita su relación con dicho proveedor.

29. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

4D SOFT no será responsable por interrupciones derivadas directamente de circunstancias que constituyan fuerza mayor o caso fortuito, en la medida permitida por la legislación aplicable.

Podrán incluirse, entre otros:

- a. Desastres naturales.
- b. Incendios.
- c. Inundaciones.
- d. Terremotos.
- e. Conflictos armados.
- f. Alteraciones graves del orden público.
- g. Fallas generalizadas de infraestructura.
- h. Fallas masivas de proveedores.
- i. Ataques informáticos de gran escala.
- j. Fallas de servicios públicos.

30. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El Cliente deberá adoptar medidas razonables para garantizar la continuidad de sus propias operaciones relacionadas con el uso de CalidApp.

Esto podrá incluir:

- a. Contar con conexión a Internet adecuada.
- b. Mantener actualizados sus dispositivos.
- c. Proteger sus credenciales.
- d. Contar con procedimientos internos de contingencia.
- e. Mantener copias adicionales cuando sean necesarias.

31. CREDENCIALES Y ACCESO

El Cliente será responsable de proteger las credenciales de acceso de sus Usuarios.

La indisponibilidad causada por bloqueo, pérdida o compromiso de credenciales será gestionada conforme a los procedimientos de seguridad y soporte establecidos por 4D SOFT.

32. PLANES Y MÓDULOS

La disponibilidad de funcionalidades estará condicionada a los Módulos y Planes contratados por el Cliente.

La suspensión, cancelación o modificación de un Plan podrá ocasionar cambios en las funcionalidades disponibles.

33. PRUEBA GRATUITA

Cuando 4D SOFT ofrezca períodos de prueba gratuita, la disponibilidad durante dicho período estará sujeta a las condiciones específicas comunicadas al Usuario.

La prueba gratuita podrá tener limitaciones de funcionalidades, capacidad, duración o soporte.

34. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO

4D SOFT podrá suspender total o parcialmente el acceso a CalidApp cuando exista un incumplimiento contractual que, de acuerdo con las condiciones aplicables, permita dicha suspensión.

La suspensión por causas atribuibles al Cliente no será considerada una interrupción imputable a 4D SOFT.

35. SUSPENSIÓN POR SEGURIDAD

4D SOFT podrá suspender temporalmente una cuenta, Módulo o funcionalidad cuando sea necesario para proteger:

- a. CalidApp.
- b. Otros Clientes.
- c. La información.
- d. La infraestructura.
- e. La seguridad de los Usuarios.
- f. La continuidad del Servicio.

36. RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES

4D SOFT podrá implementar procedimientos destinados a recuperar la operación de CalidApp ante eventos de alto impacto.

Estos procedimientos podrán incluir recuperación de infraestructura, restauración de información y activación de mecanismos alternativos.

37. PRUEBAS DE CONTINUIDAD

4D SOFT podrá realizar pruebas técnicas destinadas a evaluar la efectividad de sus mecanismos de continuidad y recuperación.

Estas pruebas podrán generar interrupciones controladas cuando sea necesario.

38. REVISIÓN DE LOS MECANISMOS

Los mecanismos de disponibilidad y continuidad podrán ser revisados periódicamente para identificar oportunidades de mejora.

Las modificaciones podrán realizarse de acuerdo con las necesidades técnicas y operativas de la Plataforma.

39. EXCLUSIONES DE DISPONIBILIDAD

Salvo que un contrato o SLA establezca expresamente lo contrario, no se considerarán necesariamente como indisponibilidad imputable a 4D SOFT las interrupciones derivadas de:

- a. Mantenimientos programados.
- b. Mantenimientos de emergencia.

- c. Fuerza mayor.
- d. Caso fortuito.
- e. Fallas de proveedores externos.
- f. Fallas de Internet del Cliente.
- g. Problemas de infraestructura del Cliente.
- h. Uso de tecnologías no compatibles.
- i. Acciones del Cliente o sus Usuarios.
- j. Incidentes de seguridad provocados por terceros cuando razonablemente no hayan podido ser evitados.

40. GARANTÍA DE CONTINUIDAD

La implementación de mecanismos de continuidad no constituye una garantía de funcionamiento ininterrumpido de CalidApp.

4D SOFT realizará esfuerzos razonables para mantener y restablecer el Servicio, de acuerdo con las condiciones contractuales aplicables.

41. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

La presente Política deberá interpretarse conjuntamente con:

- a. Política de Gestión de Incidentes.
- b. Política de Copias de Seguridad y Respaldo de la Información.
- c. Política de Almacenamiento y Conservación de la Información.
- d. Política de Seguridad de la Información.
- e. Política de Actualizaciones y Mantenimiento de la Plataforma.
- f. Política de Soporte y Atención al Cliente.

42. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

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

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

43. 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.

44. 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: [●]