

POLÍTICA DE SOPORTE SYGNUS

Vigencia: a partir del 01 de Octubre del 2024.

Este documento (la "Política") establece los lineamientos y directrices bajo las cuales North Way Services S.A.S. (en adelante, "Northway" o "Nosotros") te proveerá atención, gestión, asistencia y/o soporte técnico en relación con los productos y servicios de software que sean prestados por Northway, incluyendo los Servicios en Producción y el Sandbox.

Las expresiones el "Cliente", "tú", "tus", "te" o "tu" y sus similares se refieren a la persona natural o jurídica usuaria de los productos de Northway que ha contratado los Servicios en Producción o en Sandbox, bajo una licencia de software o un acuerdo comercial válido que le permita disfrutar y usar el Software en cada uno de los Ambientes.

Northway realizará esfuerzos razonables para mantener las características y las funciones del servicio descritas a continuación durante el periodo de duración de la Licencia o del acuerdo comercial correspondiente.

Sección 1 – Términos Definidos. Salvo por aquellos términos definidos en el texto de la presente Política, el significado de las palabras deberá entenderse en el sentido técnico propio de la especialidad a la que pertenece o, en su defecto, en su sentido natural y obvio. A menos que expresamente se estipule lo contrario, las palabras escritas con inicial mayúscula, tal y como sean utilizadas en esta Política, tendrán el significado que a dichas palabras se les asigna en el cuerpo de este instrumento o a continuación:

"Ambientes": hace referencia, individual o conjuntamente, al Ambiente de Prueba y el Ambiente de Producción.

"Ambiente de Prueba": hace referencia al Software y los sistemas asociados en los entornos definidos por Northway como prueba o Sandbox, bajo los cuales el Cliente se encuentra probando y testeando las funcionalidades de los servicios de Northway antes de acceder al Ambiente de Producción. En este Ambiente, el Cliente no tiene acceso a información real, sino a data creada para exclusivos efectos de testeo.

"Ambiente de Producción": hace referencia al Software y los sistemas asociados en entornos definidos como producción, bajo los cuales el Cliente tiene acceso a la totalidad de las funcionalidades del Software, de acuerdo con lo establecido en los Términos y Condiciones, y los contratos o acuerdos comerciales celebrados entre Northway y el Cliente.

"Día Hábil": significa cualquier día del año, excepto sábados y domingos o cualquier otro día señalado como festivo en la República de Colombia.

"Disponibilidad del Sistema" significa el porcentaje de minutos por mes en el que los elementos esenciales para lograr la adecuada prestación del servicio de las funcionalidades del Software se encuentren operacionales. La Disponibilidad del Sistema excluye, y por tanto no se tendrán en cuenta para la contabilización de la Disponibilidad del Sistema, los siguientes eventos:

(a) Mantenimientos y reparaciones programadas al Software o los sistemas asociados, incluyendo los mantenimientos y reparaciones que realicen terceros proveedores de Northway.

(b) Eventos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra causal de exoneración de responsabilidad.

(c) Ataques cibernéticos a los sistemas que requiera el software para operar adecuadamente.

(d) Problemas de funcionamiento de los sistemas tuyos o de tus clientes, de los servicios de redes locales, de servicios en la nube o de utilizados para conectar con los sistemas de los servicios de Northway o de la provisión de servicios de internet.

(e) Eventos en los que Northway no pueda proveer los servicios por actos u omisiones imputables a ti, terceros o autoridades públicas.

“Hora Hábil”: significa las horas comprendidas en una franja continua entre las 9:00 hrs y las 17:00 hrs de cualquier Día Hábil.

“Incidencia”: interrupción o degradación en el servicio del Software en cualquier Ambiente que sea o no percibida por ti y que restrinja la ejecución normal de algún componente del servicio del Software.

“Petición”: significa, individual o conjuntamente, cualquier Solicitud o Incidencia que sea elevada ante el área de soporte de Northway, de acuerdo con el procedimiento previsto para tales efectos en esta Política.

“Petición Abierta”: significa aquella Petición que ha sido creada por ti, a través de los canales dispuestos por Northway para el efecto, sin que la misma haya cumplido con las condiciones de Inicio del Soporte.

“Petición Asignada”: significa aquella Petición que por haber cumplido con las condiciones de Inicio del Soporte ha sido asignada al personal de Northway para su revisión y gestión.

“Petición Pendiente”: significa aquella Petición que, por sus particularidades, ha requerido de su escalamiento a terceros ajenos a Northway.

“Petición Cancelada”: significa aquella Petición de la cual tú has desistido expresamente o bien se ha configurado el escenario previsto en la Sección 3(e)(iii) de esta Política.

“Petición Gestionada”: significa aquella Petición documentada que ha sido gestionada por parte de Northway, y cuyas acciones y resultados te han sido notificados.

“Servicios en Producción”: hace referencia al derecho que tiene algún Cliente a usar el Software y sus diferentes funcionalidades en el Ambiente de Producción, de acuerdo con las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones y/o en cualquier contrato o acuerdo suscrito entre el Cliente y Northway, y que incluye individual o conjuntamente, los Servicios Web, los Servicios Integrados o los Servicios de Autogestión.

“Servicios Web”: significa la metodología de provisión de los servicios de Software desarrollada por Northway, y bajo la cual, el Cliente puede disfrutar de las funcionalidades del Software mediante el acceso al aplicativo web desarrollado para tales efectos.

“Servicios Integrados”: significa la metodología de provisión de los servicios de Software desarrollada por Northway, y bajo la cual, el Cliente puede disfrutar del Software mediante la integración lógica de sus sistemas con aquellos del Software, mediante, entre otros mecanismos, interfaces de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés).

“Servicios de Autogestión”: significa la metodología de provisión de los servicios de Software desarrollada por Northway y bajo la cual, el Cliente puede disfrutar del Software bajo un esquema de marca blanca y con sus servicios asociados de manera embebida en los sistemas del Cliente.

“Software”: significa cualesquiera programas de cómputo, cuyos derechos patrimoniales de autor pertenezcan a Northway, incluyendo el sistema SYGNUS, sus API, bases de datos y cualquier otro sistema asociado, incluyendo cualesquiera otros software que sean diseñados, implementados, desplegados o puestos a disposición del Cliente para poder disfrutar de las funcionalidades de los programas de cómputo de Northway.

“Solicitud”: petición de servicio que no implica una falla o falta de funcionalidad en el sistema o servicio asociado, sino a requerimientos de información que incluyen, pero no se limitan a solicitudes de acceso, recomendaciones, sugerencias, quejas, opiniones del servicio y preguntas relacionadas con la documentación del Software.

“Términos y Condiciones”: significa aquel contrato de licenciamiento de uso de los software y servicios relacionados con los Servicios en Producción que haya celebrado algún Cliente con Nosotros, según como el mismo fuere modificado periódicamente.

“Usuarios”: significa cualquier persona natural vinculada al Cliente por cualquier motivo que utilice y aproveche las funcionalidades del Software.

Sección 2 – Términos del Soporte y Medidas de Protección.

(a) Una vez cuentes con los accesos para disfrutar de alguno de los Ambientes disponibles para el uso del Software, tú podrás hacer uso del canal para la radicación de peticiones, en el cual podrás radicar las Peticiones que surjan de acuerdo con tu necesidad.

(b) El término de disponibilidad del soporte será igual al término de duración de la licencia de uso de los productos de software bajo los Términos y Condiciones, o aquel previsto en los acuerdos comerciales que Northway tenga contigo. El soporte será accesible desde el momento en el que se hayan cumplido las condiciones previstas en los Términos y Condiciones, o los acuerdos comerciales pertinentes para el disfrute de los servicios de Northway.

(c) El incumplimiento de tus obligaciones bajo esta Política de Soporte, los Términos y Condiciones o los acuerdos comerciales celebrados con Northway, darán el derecho a Northway de suspender la provisión de los servicios de soporte previstos en esta Política.

(d) Northway utiliza medidas industriales razonables destinadas a proteger la información dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

(i) Los datos personales tuyos y de tu personal se almacenan en directorios seguros que requieren autenticación de acceso.

(ii) Northway realiza copias de seguridad de sus sistemas con el fin de llevar a cabo labores de restauración, mantenimiento o mitigación en caso de que ocurran fallas dentro de los sistemas o algunos de los componentes asociados a los mismos.

(iii) Northway ha diseñado e implementado ciertas medidas de protección de la información en sus sistemas. En aquellos casos en los que se determine que los sistemas se han visto afectados por virus, gusanos o similares, Northway hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los sistemas tan pronto como sea razonablemente posible.

(iv) Con el fin de mejorar la seguridad de los datos personales, el Cliente es responsable de (1) asegurarse de que utiliza la máxima discreción en la concesión de privilegios de administrador; y (2) asegurarse de que sus Usuarios no comparten sus accesos, claves o contraseñas para acceder al Software.

(v) El ámbito de los servicios prestados por Northway no incluye los requisitos de seguridad específicos tuyos o de tus clientes, más allá de los establecidos en esta Política de Soporte.

(vi) El tráfico entrante y saliente será supervisado por firewalls, switches, routers y equilibradores de carga que utilizan el ancho de banda disponible, bajo una infraestructura Cloud de un tercero (Microsoft Azure) responsable del monitoreo, administración y disponibilidad de los servicios.

(vii) Por políticas de seguridad se realizan pruebas de penetración de Ethical Hacking, como mínimo una vez al año, con el objetivo de evaluar las vulnerabilidades del sistema a fin de tomar acciones preventivas y correctivas.

(viii) Cuando exista una interrupción de los servicios por fallas atribuibles a los productos o servicios de terceros, Northway desplegará sus mejores esfuerzos para que dicho tercero solucione la falla correspondiente en el menor tiempo posible, de acuerdo con los acuerdos de niveles de servicios establecidos con dicho tercero.

(e) Northway utilizará todos los medios comercial y técnicamente razonables para proporcionar una solución a la Petición elevada mediante un parche de código objeto o un plan de acción específico sobre la manera que utilizará Northway para abordar la Petición, así como una estimación del tiempo que se empleará en resolver el problema.

(f) Tú deberás proporcionar a Northway toda la colaboración razonablemente requerida para solucionar la Petición elevada.

(g) Dada la naturaleza de los servicios que presta Northway, las soluciones a las Peticiones que sean reportadas pueden llegar a depender de las respuestas de proveedores externos a Northway, por lo que tú entiendes y aceptas que en estos casos Northway no será responsable por los retrasos o demoras en los tiempos de respuestas de dichos terceros proveedores. De igual forma, entiendes que los tiempos para las respuestas iniciales previstos en esta Política son estimativos y trataremos de cumplirlos en la medida de lo posible aplicando nuestros mejores esfuerzos.

(h) Tú deberás notificar a Northway inmediatamente cualquier cambio de la dirección de correo electrónico del personal designado como contacto para efectos de esta Política, so pena de que cualquier notificación hecha a las anteriores direcciones de correo electrónico se entienda debidamente realizada.

Sección 3 – Proceso de radicación de Peticiones y solicitud de información.

(a) **Condiciones para el inicio del proceso de soporte.** El proceso de soporte comienza cuando se cumplen las siguientes condiciones (el “Inicio del Soporte”):

(i) Tú notificas, por los medios dispuestos al personal de servicio técnico de Northway, una Petición para la que requieres asistencia; **y**

(ii) Has provisto la información mínima requerida, de conformidad con lo previsto en la Sección 3(c) y la Sección 3(d), y toda aquella que fuese razonablemente solicitada por Northway para poder dar inicio a la gestión de la Petición, conforme a lo previsto en la Sección 3(e).

(b) **Información mínima sobre Incidencias.** Tú deberás proporcionar, al menos, la siguiente información a fin de garantizar la correcta evaluación y resolución de una Incidencia:

(i) El nombre de la persona de contacto;

(ii) Razón o denominación social;

(iii) Código de descuento;

(iv) Correo electrónico registrado;

(v) Celular;

(vi) Convenio;

(vii) Una descripción detallada de la Incidencia, el error, la actividad puntual donde se identificó la Incidencia y un adjunto con foto o texto del código (en caso de requerirlo).

(c) **Información mínima sobre Solicitudes.** Tú deberás proporcionar, al menos, la siguiente información a fin de garantizar la correcta evaluación y resolución de una Solicitud:

(i) El nombre de la persona de contacto;

(ii) Razón o denominación social;

(iii) Código de descuento;

(iv) Correo electrónico registrado;

(v) Celular;

(vi) Convenio;

(vii) Descripción detallada de la Solicitud.

(d) **Requerimientos adicionales de información.** En cualquier caso, y dependiendo de las particularidades de la Petición, Northway podrá requerirte información adicional relacionada con la misma, bajo el entendido que en este caso, la obligación de provisión de los servicios previstos en esta Política por parte de Nosotros estará condicionada a la remisión, envío o puesta en disposición de la información que sea solicitada:

(i) En este caso, Northway realizará un único requerimiento para que tú des respuesta a la petición de información realizada.

(ii) Transcurrido un Día Hábil contado desde la fecha en que Northway haya efectuado el requerimiento para dar respuesta a la solicitud de información, sin que tú hayas provisto la respuesta requerida, se entenderá que la Petición ha sido cancelada, y su status se actualizará en nuestro sistema como Petición Cancelada.

(e) **Sistema de Tickets.**

(i) Una vez radicada una Petición, ésta se registrará el caso en nuestro sistema de tickets, asignándole un número al mismo, el cual te será informado por parte de nuestro personal de soporte para que puedas hacer seguimiento a tu Petición.

(ii) Northway asignará un nivel de prioridad al caso, según los niveles de servicios definidos en esta Política de Soporte. Northway determinará, con base en la disponibilidad de personal y su experiencia, si es necesario asignar el caso a un miembro específico del equipo.

(f) **Obligaciones de Northway frente al estado de las Peticiones.**

(i) En relación con las Peticiones Abiertas, Northway no estará en obligación alguna de proveer los servicios de soporte, en la medida en que no se han cumplido con las condiciones de Inicio del Soporte.

(ii) Frente a las Peticiones Asignadas, los tiempos de respuesta aproximados se empezarán a contar a partir del momento en que el status de la Petición hubiera sido actualizado a Petición Asignada, es decir, desde el momento en que su revisión ha sido designada a alguno de los integrantes del equipo de soporte de Northway para su atención.

(iii) Cuando se trate de Peticiones Pendientes, el cumplimiento de las obligaciones de soporte por parte de Northway se entenderá suspendido hasta tanto exista una respuesta por parte del tercero correspondiente a quien se hubiere escalado la Petición.

(iv) Cuando se trata de Peticiones Canceladas, Northway no estará en obligación de proveer los servicios de soporte en relación con dichas Peticiones. En caso que tú quisieras elevar nuevamente la Petición Cancelada, será necesario que la misma vuelva a ser elevada por conducto de los canales dispuestos, de conformidad con lo previsto en esta Política.

Sección 4 - Acuerdos de Disponibilidad del Sistema. Northway dispondrá de sus mejores esfuerzos para alcanzar al menos el 99% de Disponibilidad del Sistema. Northway dispondrá de herramientas que permiten tener un registro de la Disponibilidad del Sistema las 24 horas del día, 7 días a la semana.

Sección 5 - Mantenimientos.

(a) El mantenimiento incluye, pero no se limita a, agregar, remover o reemplazar hardware en servidores o redes, salida a producción de nuevos servicios, parches de servidores, redes, estaciones de trabajo, la instalación de nuevos o nuevas versiones del Software en servidores, estaciones de trabajo o redes. Los servicios serán interrumpidos únicamente en casos estrictamente necesarios.

(b) En caso que sea necesario un mantenimiento fuera de la ventana estándar de mantenimiento, dicho mantenimiento requerirá aprobación formal del supervisor del servicio pertinente.

(c) En ciertos casos, será necesario realizar mantenimiento de emergencia que podrían llevar a la interrupción súbita del servicio.

(d) Northway anunciará las ventanas de mantenimiento y los servicios que se verán afectados por las mismas, bien sea de ventanas estándar, no estándar o de emergencia, de la siguiente forma:

(i) En el sitio web de Northway o en las interfaces que disponga Northway para la provisión de los servicios, por medio de notificaciones en sitio, pop-ups o mecanismos similares.

(ii) Vía correo electrónico al correo electrónico de la persona de tu equipo designada para recibir soporte o bien al que se haya informado durante el proceso de registro para el acceso a nuestros productos o servicios.

Sección 6 – Niveles de prioridad y tiempos de respuesta.

(a) Northway aplicará sus mejores esfuerzos para dar una primera respuesta en los tiempos indicados en esta Política. Sin embargo, los mismos podrían aumentar dependiendo de las características, entidad y particularidades de cada Petición, incluyendo, pero sin limitarse a la necesidad de escalar las Peticiones a terceros proveedores de Northway.

(b) De igual manera, Northway ha establecido tiempos aproximados de respuesta distintos dependiendo de la modalidad mediante la cual sean provistos los Servicios en Producción, esto es, Servicio Web, Servicios Integrados o Servicios de Autogestión, según como se detalla a continuación:

(i) Servicios Web.

Nivel de prioridad	Tiempo aproximado de respuesta inicial
Falla catastrófica	Máximo 24 horas
Falla Grave	Máximo 8 horas
Falla menos grave	Máximo 4 horas

(ii) Servicios Integrados.

Nivel de prioridad	Tiempo aproximado de respuesta inicial
Falla Catastrófica	Máximo 24 horas
Falla Grave	Máximo 8 horas
Falla Menos Grave	Máximo 4 horas

(iii) Servicios de Autogestión.

Nivel de prioridad	Tiempo aproximado de respuesta inicial
Falla Catastrófica	Máximo 24 Horas
Falla Grave	Máximo 8 horas
Falla Menos Grave	Máximo 4 horas

(c) **Definiciones de las Prioridades.** Northway asignará a cada Petición un nivel de prioridad, de acuerdo con las siguientes definiciones:

(i) Falla Catastrófica: es la clasificación de máxima prioridad bajo la cual se ha producido una falla general de todos los servicios y productos de Northway que inhabilitan tales servicios de forma total, por causas ajenas al control de NorthWay, y para la cual no es posible brindar una solución como en los eventos de falla grave o menos grave. En este caso, Northway dispondrá de sus mejores esfuerzos para procurar una solución temporal de los proveedores involucrados en la falla, en caso de ser posible, la cual se espera que funcione por un tiempo limitado. Sin embargo, es posible que las soluciones temporales brindadas se conviertan en soluciones definitivas, teniendo en cuenta las particularidades del caso.

(ii) Falla Grave: es la clasificación bajo la cual se ha producido una falla general de todos los servicios y productos de Northway que inhabilitan tales servicios de forma total, por causas atribuibles al sistema de Northway o que se encuentran dentro del control de la misma. En este caso, Northway dispondrá de sus mejores esfuerzos para procurar una solución temporal. Sin embargo, es posible que las soluciones temporales brindadas se conviertan en soluciones definitivas, teniendo en cuenta las particularidades del caso.

(iii) Falla Menos Grave: es la clasificación bajo la cual se ha producido una falla o afectación parcial del sistema y que pueda obedecer a situaciones aisladas. También se incluyen las solicitudes relacionadas con información sobre el uso de la plataforma o las dudas que respecto de la misma sean elevadas por los usuarios.

Sección 7 - Canales de atención y escalamiento.

(a) El personal de Northway está disponible para prestar servicio por comunicación sincrónica de atención, soporte y resolución de Peticiones, de acuerdo con lo establecido internamente por Northway. Además, Northway ha dispuesto de ciertos recursos en línea en los que se brinda información sobre la Plataforma:

(i) Canal de YouTube: <https://www.youtube.com/@sygnusplataforma>

(ii) Manuales y/o guías: Acceso a "ayudas del sistema" por medio del portal web.

(b) Los canales de atención definidos por Northway para la atención de Peticiones son los siguientes:

- (i) Centro de ayuda y radicación de tickets: <https://sygnuscloud.com/plasgns-help/>
 - (ii) Call Center: (1) 3598060 – 300 912 16 82. Por medio de los números de call center contara con respuestas de voz interactivas
 - (iii) Chat Bot con acceso a través del portal web
- (c) Los horarios de atención establecidos varían de acuerdo con el canal de atención, de acuerdo con lo siguiente:
- (i) Para el centro de ayuda y el call center: de lunes a viernes entre las 8:00 hrs y las 17:30 hrs
 - (ii) Chatbot: 24//7
- (d) Las Peticiones que sean enviadas por fuera de los horarios establecidos serán tramitadas en la hora de atención disponible inmediatamente siguiente a la de la fecha del envío de la Petición, de acuerdo con las reglas previstas en esta Política. Así, si una Petición ha sido enviada un viernes a las 18:00 hrs, la Petición será tramitada el lunes siguiente a las 8:00 hrs, siempre y cuando sea un Día Hábil.
- (e) Las horas de atención establecidas corresponden a la hora local de la ubicación del personal de soporte técnico designado.
- (f) Todos los casos serán recibidos por medio del portal de servicio ubicado en la plataforma Northway en la página web de Northway. El portal recibe Peticiones 24 horas al día 7 días a la semana. Sin embargo, estas serán atendidas de acuerdo con su prioridad y en los horarios establecidos anteriormente.
- (g) El equipo de Northway registrará, revisará, rastreará, asignará y manejará todas las Peticiones, a través del sistema de tickets establecido por Northway. En los eventos en que el equipo de operaciones y servicio no pueda ofrecer una solución al momento del registro de la Petición, Northway proveerá un número único de referencia asignado a la Petición y la prioridad asignada a la misma.
- (h) Las Peticiones serán priorizadas conforme al nivel de criticidad establecido en la Sección 6 anterior, y conforme a las políticas internas definidas por Northway para estos efectos, las cuales pueden incluir encolamientos en función de la demanda de soporte y metodologías de priorización comúnmente aceptadas.
- (i) Por medio del portal dispuesto por Northway, tú podrás realizar el seguimiento de los tickets abiertos, al igual que la documentación diferente y el estado de las Peticiones.
- (j) Es posible que después del Inicio del Soporte, Northway requiera información adicional relacionada con la Petición para efectos de dar respuesta o bien, para proveer una solución, dentro de sus posibilidades. En estos casos, los tiempos de respuesta se verán suspendidos hasta tanto el requerimiento de información adicional sea atendido, y se aplicará lo dispuesto en la Sección 3(e) de esta Política.
- (k) Northway desplegará esfuerzos razonables para resolver Incidentes de Prioridad 0 y 1 proporcionando una solución provisional, un parche de código objeto o un plan de acción específico sobre la manera que utilizará Northway para abordar la cuestión, así como una estimación del tiempo que se empleará en resolver el problema. "Solución provisional" designa un cambio en los procedimientos seguidos o suministrados por Northway para evitar un problema en el entorno alojado sin afectar sustancialmente al uso del Software por parte Usuario. Una Solución provisional podría convertirse en una solución definitiva, si así lo estima conveniente Northway.

(l) En caso de que el servicio no sea satisfactorio, tú deberás contactarnos por medio del portal y radicar una Solicitud tipo “queja” para solicitar el escalamiento de la Petición. De ser necesario, Northway podrá solicitar una reunión con tu equipo para discutir y resolver los inconvenientes para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.

(m) Northway podrá solicitar periódicamente retroalimentación sobre los servicios de soporte.

Sección 8 – Exclusiones al Soporte. Los servicios previstos en esta Política excluyen:

(a) Soporte en tu ubicación o tus instalaciones o las de tus clientes, aliados o proveedores.

(b) Diseño, desarrollo de código, contrato por intervención, soporte o pruebas de integraciones, personalizaciones y/o modificaciones.

(c) Soporte relacionado con software de terceros.

(d) Aplicaciones desarrolladas y/o de propiedad tuyas o de tus clientes, aliados o proveedores.

(e) Incidencias causadas por cambios importantes en la configuración del software provisto por Northway o sus implementaciones.

(f) Errores causados por tu negligencia o culpa o la de tus clientes, aliados o proveedores.

(g) Servicios de consultoría o formación fuera de los previstos en los términos y condiciones de servicio de cada producto.

(h) Cambios o sustitución de hardware de tu propiedad o la de tus clientes, aliados o proveedores que pueda ser necesario para utilizar el Software de Northway o sus implementaciones debido a una solución provisional, un arreglo o una nueva versión del Software.

Sección 9 – Responsabilidades de los usuarios.

(a) Tú deberás colaborar con Northway en sus esfuerzos para resolver problemas y confirmar los problemas de alojamiento comunicados.

(b) Antes de informar de un problema de alojamiento a Northway, tú deberás realizar todos los esfuerzos comercialmente razonables para resolver la Petición respectiva mediante la utilización de toda la información en línea y los recursos puestos a tu disposición por parte de Northway.

(c) Tú debes asegurarte de distribuir cualquier comunicación o documentación a tus clientes, proveedores o aliados de manera clara. Northway no tendrá ninguna obligación de suministrar asistencia, información o documentación directamente a personas que no sean de tu personal técnico.

(d) En ciertas situaciones, Northway puede requerir información detallada sobre el entorno de tu sistema para proporcionar una resolución oportuna. En estas situaciones, y en otras incidencias relacionadas con la integración o el portal, Northway puede requerir la participación de tu personal de T.I. para proporcionar la información necesaria para ayudar en la resolución de problemas.

(e) Tú eres responsable de mantener de manera adecuada el funcionamiento operativo de tus equipos e interfaces de T.I., incluyendo la conectividad a Internet, las labores de consultoría, implementación, integración y soporte de interfaces de clientes, así como los servicios de formación necesarios.

(f) Antes de comunicar un problema de conectividad, deberás verificar que puedes acceder a otros sitios de Internet como Google (<https://www.google.com>) o Yahoo (<https://www.yahoo.com>).

(g) Tú eres responsable de la protección antivirus en tus estaciones, espacios o equipos de trabajo, así como todos los sistemas alojados en red en tales estaciones, equipos o espacios de trabajo.

(h) Tú eres responsable de configurar tu firewall corporativo de Internet para permitir la utilización de todos los puertos necesarios.

Sección 10 – Monitoreo del desempeño de los servicios.

(a) Northway ha desarrollado procedimientos para medir y monitorear el nivel de desempeño de los servicios provistos, de acuerdo con los indicadores claves de desempeño (*key performance indicators*). Northway realiza este monitoreo sobre cambios a componentes de la infraestructura, en la medida en que lo considere apropiado o necesario, de conformidad con las políticas y procedimientos de monitoreo que haya definido internamente. Será discrecional de Northway el monitoreo de algunos o todos los componentes que integran el sistema, al igual que el tratamiento de los eventos que se presenten dentro del mismo.

(b) Northway monitoreará permanentemente (24x7) el desempeño de los servicios y llevará a cabo revisiones periódicas de los niveles del servicio con el objetivo de analizar el cumplimiento de los indicadores claves de desempeño de los servicios y adoptar los correctivos necesarios.

Sección 11 – Prácticas de protección de datos del soporte.

(a) En la medida en que tú proporciones a Northway datos personales como parte de la prestación de servicios de soporte técnico, Northway los tratará de conformidad con su política de tratamiento de datos personales disponible en: <https://www.northwayservices.com.co/politicasl.html>.

(b) Durante la prestación de los servicios de soporte técnico, Northway cumplirá con las medidas de protección físicas, técnicas, administrativas y de otro tipo aplicables para la seguridad de la información y los datos personales que sean compartidos con ocasión de los servicios de soporte.

(c) Por favor, ten en cuenta que los servicios de soporte técnico no están diseñados para adaptarse a controles en materia de privacidad o seguridad especiales que pueden requerirse para almacenar o tratar ciertos tipos de datos sensibles. Asegúrate de no enviar ningún dato sensible como, por ejemplo, información de salud protegida, datos de tarjetas de pago, datos biométricos o socio demográficos asociados a personas en concreto. Limitate a remitir la información y los datos estrictamente necesarios para la provisión del servicio de soporte.

Sección 12 – Otros términos y condiciones aplicables.

(a) En lo no previsto en la presente Política, se aplicarán las disposiciones contenidas en los Términos y Condiciones y/o en los contratos o acuerdos suscritos entre Northway y el Cliente. En caso de contradicción entre lo previsto en esta Política y los acuerdos comerciales celebrados entre Northway y un usuario en particular, prevalecerá lo previsto en dichos acuerdos comerciales. En caso de contradicción entre lo previsto en esta Política y los Términos y Condiciones de los servicios de Northway, prevalecerá lo establecido en esta Política.

(b) Northway podrá realizar actualizaciones y cambios a la presente Política, tanto en su apariencia como en sus características, lo cual será informado por Northway por cualquier medio idóneo, incluyendo el sitio web o al correo electrónico del registro. En caso de que tú guardes silencio sobre las nuevas modificaciones, se entenderá que aceptas los cambios realizados. Sin embargo, las modificaciones a esta Política no implicarán una

reducción sustancial en el nivel de los servicios prestados para los programas de software de Northway, durante el período de vigencia de las licencias sobre tales programas o bien de la relación comercial de la cual emana la obligación de soporte para Northway.

[***]