



# PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PROXIMATE SAS

**Manejo de datos personales**  
**Octubre 2017**  
**V 3.5.6**

## Contenido

Introducción .....	3
Tratamiento.....	3
Seguridad de los datos personales.....	3
Diagrama Arquitectura– Servicio hosting del sistema y medidas de seguridad para la protección de información y bases de datos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Arquitectura escalabe .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Totalmente controlado .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Diseñado para utilizarse con otros servicios de Amazon Web Services .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Bases de datos.....	3
Servicio administración base de datos.....	4
Backups.....	4
Mantenimientos preventivos de infraestructura .....	5
Mantenimientos correctivos de infraestructura .....	5
Plan de contingencia .....	6
Legislación aplicable .....	6

## Introducción

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de PROXIMATE considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales, (en adelante LA EMPRESA).

## Tratamiento

LA EMPRESA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta y almacena a solicitud y autorización de sus clientes, Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes sus clientes tienen relación a través de los diferentes productos desarrollados por LA EMPRESA para sus clientes.

## Seguridad de los datos personales

LA EMPRESA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros antes mencionados evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de LA EMPRESA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. LA EMPRESA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA y sus Encargados. LA EMPRESA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

## Bases de datos

LA EMPRESA será el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de las bases de datos y licencias de software base, a utilizar en el desarrollo de los servicios para garantizar la continuidad de los servicios solicitados por EL CLIENTE los cuáles serán compatibles con Oracle 11g o SQL Server 2.008 (ó superiores) para la posterior entrega de la información al finalizar la relación contractual entre las partes.

Toda la información generada en la prestación de los servicios objeto del contrato será de propiedad de EL CLIENTE, y deberá ser entregada por el OFERENTE cuando EL CLIENTE lo solicite, durante el desarrollo del contrato o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación de la relación jurídica surgida de la oferta, dicha entrega se realizará suministrando los medios que contengan la información en los formatos que indique EL CLIENTE o la réplica de la BD con la totalidad de la data generada en el desarrollo del servicio y las claves de acceso a dichas bases de datos.

Las bases de datos que utilice LA EMPRESA en el desarrollo contarán con niveles de seguridad y claves de acceso, para garantizar el buen uso de la información, acceso a estaciones de trabajo y aplicativos, así mismo, LA EMPRESA se obliga a utilizar de manera exclusiva y solo para el desarrollo del servicio, la información, los datos, el software o demás herramientas que sean suministradas por EL CLIENTE en equipos propios de LA EMPRESA. Para la instalación de los productos de software que suministre EL CLIENTE, se entregará la participación por parte del OFERENTE de un usuario con privilegios de administrador, a quien se le suministrará los instaladores respectivos.

Las bases de datos del software tendrán la capacidad de generar exportaciones automáticas o implementadas a través de scripts para entregar la información en archivos planos con estructuras definidas que puedan ser leídos por Oracle 11g o SQL Server 2.008 (ó superiores),

La capa de Base de Datos será independiente a nivel de red y de servidor de la capa de presentación/aplicación.

## **Servicio administración base de datos**

Las base de datos utilizadas por LA EMPRESA, contarán con la administración de monitoreo, afinamiento y mantenimiento de todas las componentes de base de datos.

La administración de base de datos contempla:

- Instalación, administración, monitoreo, afinamiento y mantenimiento del motor de base de datos y sus componentes con sus características asociadas.
- Monitoreo y gestión periódicos (diario, semanal, mensual trimestral y semestral).
- Mantenimientos preventivos y recomendación de acciones a tomar.
- Mantenimiento correctivo y atención a requerimientos específicos.
- Sistema de seguimiento de casos de soporte.
- Ajuste de parámetros y afinamiento.
- Actualización de versión en caso de ser requerida por EL CLIENTE.

LA EMPRESA permitirá a EL CLIENTE, realizar las revisiones que ésta última considere necesarias, para verificar que el mismo dé cumplimiento a todos los requerimientos que en materia de gestión y administración las bases de datos utilizadas en la prestación de los servicios.

## **Backups**

LA EMPRESA será el encargado de la ejecución de los backups de información y de asegurar la ejecución, custodia y restauración de backups.

- Dimensionamiento de la cantidad de medios.
- Ejecución de toma de copias de respaldo.
- Registro de incidencias en formatos establecidos (bitácora) y aviso oportuno a las áreas involucradas.
- Escalamiento de incidencias.
- Revisión de archivos de log's y alarmas.
- Revisión y registro de las copias realizadas.
- Cumplimiento de procedimientos para el respaldo y la recuperación de datos.
- Ejecución y verificación de las pruebas de respaldo y recuperación de datos.
- Supervisión del Control de inventario de los dispositivos de almacenamiento y restauraciones.

LA EMPRESA ha incluido en la propuesta toda la solución de software (incluyendo los agentes), medios (cintas) necesarios y equipo de backup, que permiten la realización de los backups de todos los servidores.

Los backups se realizarán de acuerdo con la siguiente política, la cual podrá ser reorientada, de común acuerdo entre las partes, así:

Política:

- Incremental Diario + Full Semanal + Retención 3 meses + 1 Restauración/semestral.

#### Retenciones:

- 1 copia diaria, retención 30 días
- 1 copia mensual, retención 13 meses
- 1 copia anual, retención 2 años

Esta política aplica para todos los ambientes. LA EMPRESA será el encargado de suministrar los medios de almacenamiento para el backup en su infraestructura AWS en la nube.

Se tendrá un servicio de custodia de medios magnéticos en un sitio diferente al de nuestra operación.

### **Mantenimientos preventivos de infraestructura**

LA EMPRESA adelantará actividades para todas las plataformas de infraestructura con el fin de asegurar la continuidad del servicio contratado

Se mantendrá actualizado los componentes de software base de los servidores y equipos, conforme a las indicaciones de los fabricantes y a la aparición de nuevas versiones, con el fin de mantener su disponibilidad y los tiempos de respuesta apropiados a las necesidades de procesamiento.

Se realizarán mantenimientos preventivos programados que realicen limpiezas, ajustes, mediciones, cambio de elementos, actualizaciones, modificaciones con el fin de garantizar la continuidad y operación del servicio.

LA EMPRESA asegurará la verificación que se hace a cada uno de los procesos de actualización, así como los crecimientos de hardware necesarios.

### **Mantenimientos correctivos de infraestructura**

LA EMPRESA realizará acciones de mantenimiento correctivo a la infraestructura que incluyen:

#### **SERVIDORES**

- Resolución y atención a eventos encontrados durante los monitoreos.
- Reparación y/o reemplazo de hardware.

#### **SISTEMAS OPERATIVOS**

LA EMPRESA tiene asignado un responsable para administrar y gestionar los sistemas operativos de los servidores dispuestos para la prestación del servicio. Entre las principales funciones de este responsable se encuentran:

- Cambio de versiones (Upgrade).
- Actualizaciones.
- Atención de incidencias (escalamiento).
- Depuración de espacio disponible.
- Resolución y atención a problemas encontrados durante los monitoreos.
- Modificación de parámetros y componentes de rendimiento.
- Cambios de plataforma (correctivo).
- Aplicación y/o instalación de parches necesarios (prevención - corrección).
- Implementación de soluciones.

## **Plan de contingencia**

LA EMPRESA tiene un plan detallado de contingencia y respaldo para los sistemas para el desarrollo del objeto de este contrato.

LA EMPRESA cuenta con personal debidamente calificado para el soporte y mantenimiento de su infraestructura y aplicaciones debidamente certificadas y con experiencia considerable en la ejecución de sus funciones.

## **Legislación aplicable**

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

-FIN DEL DOCUMENTO-