

**POLITICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN y SEGURIDAD**  
**- INTERHELPER S.A.S. -**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 "**Ley Estatutaria para la protección de Datos Personales**" y su respectivo Decreto Reglamentario 1377 de junio de 2013, INTERHELPER S.A.S. manifiesta que la información de datos personales que actualmente están en un nuestras bases de datos o aquellos datos que en un futuro ingresen por cualquiera de los medios de recopilación de información que nuestra empresa utilice, serán tratados por INTERHELPER S.A.S. de acuerdo a lo dispuesto por la ley vigente.

INTERHELPER S.A.S. manifiesta que toda aquella información perteneciente a nuestros clientes y que es almacenada a través de nuestra aplicación InterHelper Online, también cuenta con el respaldo de nuestras políticas de tratamiento de información y adicionalmente con nuestra política de seguridad de la información contenida en este mismo documento. Así mismo, informamos que la licencia de uso del software InterHelper OnLine es el documento contrato bajo el cual se rigen las condiciones del servicio, alcances y pautas para desarrollar la relación comercial entre las partes.

**SECCION I**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Al ingresar a nuestra página web [www.interhelper.net](http://www.interhelper.net), [www.interhelpermail.com](http://www.interhelpermail.com) y todos los sitios que INTERHELPER S.A.S. utiliza para cualquiera de sus servicios, el USUARIO acepta expresamente los términos de uso, políticas de privacidad y derechos de autor de este sitio web, los cuales pueden ser modificados sin previo aviso en cualquier momento por INTERHELPER S.A.S..

De acuerdo con los presentes términos y condiciones se entiende por USUARIO a cualquier persona natural que tenga la facultad de ingresar a los sitios y/o publicaciones de INTERHELPER S.A.S. , como clientes, usuarios o proveedores con el objeto de consultar y/o buscar información contenida en estos.

En el caso de nuestros CLIENTES que cuentan con una licencia de uso de nuestra aplicación InterHelper OnLine, el Usuario y la clave de acceso son personales e intransferibles, y por tanto el CLIENTE será el único responsable por su uso adecuado. Cualquier violación a esta disposición podrá dar lugar a la terminación de la correspondiente licencia, contrato, servicio, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones a las que hubiere lugar.

Nuestros sitios webs no podrán ser utilizados bajo ninguna circunstancia con fines inmorales o ilegales. Los contenidos que se ingresen para dichos fines serán eliminados y por consiguiente podrá dar lugar a la terminación

de la correspondiente licencia, contrato, servicio, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones a las que hubiere lugar.

La sección I de tratamiento de datos personales se rige por las siguientes cláusulas.

#### **CLAUSULA PRIMERA: DELEGACIÓN Y ENCARGO**

INTERHELPER S.A.S. es la delegada y encargada del mantenimiento, tratamiento, uso y custodia de las bases de datos de información personal contenidas e nuestros servidores de bases de datos. Sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento, exigiendo al encargado la atención e implementación de las políticas y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos, con la suscripción de "Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales con Tercero".

Así mismo, manifestamos que estos datos pueden ser almacenados y procesados en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros proveedores, lo cual es autorizado por los titulares al aceptar esta Política.

#### **CLAUSULA SEGUNDA: FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

- Comercialización, promoción y notificación sobre nuestro productos y servicios a nuestros clientes actuales y a todos aquellos que visiten nuestra web y demás canales informativos.
- Soporte Técnico sobre nuestros productos y servicios ofrecidos.
- Notificación de cobro y/o pago de productos y servicios.
- Cumplir con la notificación de información de su interés cuando el cliente lo haya solicitado.
- Estudiar y almacenar información de terceros que potencialmente puedan ser nuestros clientes o proveedores en el futuro y así poder establecer la relación comercial.
- Responder solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que cómo cliente de INTERHELPER S.A.S. tiene derecho a establecer cada uno de nuestros clientes.
- Análisis y manipulación de los datos de uso de nuestros productos y/o servicios con fines estadísticos, de mercadeo o de análisis de información.
- Análisis y manipulación de los datos para fines de investigación, innovación y desarrollo de nuevos productos y/o servicios.

- Las demás actividades relacionadas con el objeto social en las que necesariamente se debe utilizar la información personal.
- Atender a todo requerimiento de información solicitada por la entidades del estado según la ley vigente.

### **CLAUSULA TERCERA: DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION**

Como cliente/usuario de nuestros productos y servicios, cada cliente, proveedor o prospecto tiene los siguientes derechos sobre la información contenida en nuestras bases de datos:

- Conocer y actualizar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer cuando se haya ingresado datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Ser informado respecto de nuestra esta política a travez de nuestras canales digitales y la licencia de uso de nuestros servicios.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Darse de baja en nuestras bases de datos siguiendo los conductos regulares estipulados en este documento.

Para ejercer cualquiera de los derechos contenidos en este documento, el USUARIO podrá contactarnos al correo [info@interhelper.net](mailto:info@interhelper.net) o a cualquier otro de los medios publicados en nuestro portal oficial [www.interhelper.net](http://www.interhelper.net).

**Parágrafo:** Entiéndase que estos derechos NO hacen referencia a la información tercerizada de nuestros clientes contenida la plataforma tecnológica **InterHelper Online** sobre la cual INTERHELPER S.A.S. no tiene ninguna política de tratamiento de datos personales dado que esta información NO pertenece a nuestra empresa y nuestro servicio unicamente se limita al almacenamiento de información digital en nuestros servidores. El único alcance al respecto se plasma en la clausula de confidencialidad del contrato licencia de uso de dicha aplicación.

### **CLAUSULA CUARTA: AUTORIZACIONES.**

Al ingresar a nuestros sitios web y al aceptar la licencia de uso de nuestros productos, El USUARIO autoriza, de manera voluntaria, expresa e informada a INTERHELPER S.A.S. para recolectar, registrar, procesar, difundir y comercializar todos los datos e información que el USUARIO de forma voluntaria suministre en el momento del registro. Con base en lo

anterior, INTERHELPER S.A.S. podrá hacer uso de todos los datos personales de acuerdo a lo establecido en la ley vigente y en este documento.

En el caso puntual de nuestra aplicación InterHelper OnLine, todo acceso a la información contenida en la base de datos del cliente deberá ser autorizado mediante cualquier por escrito por medio físico o digital. INTERHELPER S.A.S. se reserva el derecho de exigir al cliente la aceptación de este ingreso mediante el uso de formularios especiales que nuestra aplicación disponga para tal fin. Al aceptar esta política, los titulares autorizan a: 1) Usar los datos suministrados por ellos de cualquier manera electrónica, para enviarles comunicaciones y otros documentos. 2) Compartir los datos personales con representantes comerciales y de soporte técnico. 3) Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la necesidad manifestada por el cliente.

#### **CLAUSULA QUINTA: RESPONSABILIDAD.**

La información que aparece en nuestros sitios WEB y en nuestros productos, así como los servicios que se prestan en estos, son proporcionados únicamente para fines informativos, por lo tanto no constituye asesoría legal ni consejo profesional alguno. Por lo tanto, INTERHELPER S.A.S. no asume ninguna responsabilidad por las decisiones que el USUARIO tome con fundamento en la información publicada en los medios indicados.

INTERHELPER S.A.S. no se hace responsable por ningún perjuicio económico o de cualquier índole que se genere por el mal uso o la limitación de acceso que se pueda presentar a nuestros canales digitales. Para el caso puntual de la aplicación InterHelper Online, la responsabilidad se encuentra plasmada en la clausula QUINTA del el contrato licencia de uso.

#### **CLAUSULA SEXTA: LIMITACIONES.**

El USUARIO únicamente podrá ingresar a las secciones que le sean autorizadas por INTERHELEPER S.A.S. dentro de sus sitios web. Por lo tanto, se abstendrá de utilizar cualquier medio para violar la seguridad y las restricciones, así como cualquier medida tecnológica. La sola intención de hacerlo, evidenciada por INTERHELEPER S.A.S., será causal suficiente para dar por terminada esta licencia e informar a las autoridades correspondientes de este hecho.

Para el caso puntual de la aplicación InterHelper Online, las limitaciones se encuentran plasmadas en la clausula SEGUNDA del el contrato licencia de uso.

**CLAUSULA SEPTIMA: DERECHOS DE AUTOR, MARCAS Y PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Para tal fin INTERHELPER S.A.S. dispone del contrato Licencia de Uso para los clientes de la aplicación InterHelper Online.

**CLAUSULA OCTAVA: ENLACES A SITIOS DE TERCEROS.**

Las páginas WEB de INTERHELPER S.A.S. pueden contener enlaces a otros sitios web de terceros. Las políticas de confidencialidad de tales sitios pueden ser diferentes a las políticas de confidencialidad de INTERHELPER S.A.S.. INTERHELPER S.A.S. no ejerce control sobre los sitios operados y mantenidos por terceras partes, sus productos o servicios. Por esta razón, no será responsable por la calidad o pertinencia de su contenido.

**SECCION II**

**POLITICA DE SEGURIDAD DEL INTERHELPER ONLINE**

**-SEGURIDAD DE LA INFORMACION EN LA NUBE-**

Como prestador de un servicio en el que manejamos información digital de terceros, INTERHELPER S.A.S. pone a disposición la política de tratamiento de seguridad de la información como parte integral de este documento.

Toda la información contenida en este documento a partir de esta sección hace referencia EXCLUSIVAMENTE al servicio de alquiler de la plataforma InterHelper Online la cual esta regida por el contrato licencia de uso que puede ser descargado por cada cliente a través del programa por el menú de AYUDA. Esta licencia es a su vez una acuerdo de aceptación de los términos para usar nuestra plataforma tecnológica InterHelper Online.

La sección II de seguridad del InterHelper Online se rige por las siguientes clausulas.

**CLAUSULA NOVENA: ALCANCE DEL SERVICIO INTERHELPER ONLINE**

INTERHELPER S.A.S. manifiesta que el servicio INTERHELPER ONLINE UNICAMENTE se extiende a brindar una plataforma tecnológica para el ingreso y control de información relacionada con el sector de seguros. Dicho esto, INTERHELPER S.A.S. no es responsable del tratamiento de datos personales contenidos en las bases de datos de nuestros clientes dado que nuestra empresa NO usa dicha información personal para ningún propósito. El servicio se extiende hasta velar por la integridad de la información digital contenida en dichas bases de datos la cual solo se hace humanamente legible y comprensible a través del uso de la herramienta web InterHelper

Online a la cual solo tendrá uso el cliente por medio de sus credenciales de acceso.

Dado lo anterior, esta política de seguridad de la información se referirá únicamente a la integridad de la misma y no al uso de la información personal contenida en las bases de datos.

**PARÁGRAFO:** De acuerdo a la clausula 4 de este documento y a la clausula SEPTIMA del contrato licencia de uso, unicamente mediante previa autorización del cliente, los funcionarios de INTERHELPER S.A.S. accederán a la información contenida en las bases de datos garantizando la CONFIDENCIALIDAD y el PROPOSITO de acceso EXCLUSIVO para suplir la necesidad y solicitud del cliente.

#### **CLAUSULA DECIMA: PROVEEDOR TECNOLOGICO DE CLOUD SERVICES**

INTERHELPER S.A.S. utiliza actualmente 2 proveedores de CLOUD COMPUTING (servicios en la nube). Estos son dos de los proveedores mas conocidos y seguros del mercado y cada uno de ellos maneja sus propios acuerdos de servicio. Por tal razón, INTERHELPER S.A.S. no puede incluir dicha información como contenido estático de este documento y se limita a incluir información suficiente para referirse a los sitios web de los mismos. Así mismo, las políticas de seguridad de la información, acceso a la información de clientes, controles de contingencia, mecanismos de recuperación de información, políticas de gestión de incidentes, controles de seguridad de la información durante mantenimientos, entre otros, son contenido dinámico y se encuentra fuera del alcance de INTERHELPER S.A.S..

##### AMAZON WEB SERVICES (AWS):

- Ubicación principal: ESTADOS UNIDOS.
- Servicios contratados: RDS (Bases de Datos) y EC2 (Maquinas virtuales)
- Inicio de servicios contratados: Mayo de 2016
- Sitio WEB: <https://aws.amazon.com/es>
- Políticas e información Legal: <https://aws.amazon.com/es/legal/>

##### GODADDY INC:

- Ubicación principal: ESTADOS UNIDOS.
- Servicios contratados: Hosting FTP
- Inicio de servicios contratados: 2010
- Sitio WEB: <https://www.godaddy.com/es/>
- Políticas e información Legal: <https://www.godaddy.com/es/legal-agreements.aspx>

#### **CLAUSULA DECIMO PRIMERA: CONTROLES DE SEGURIDAD PROPIOS DE INTERHELPER S.A.S.**

Dada la claridad de la clausula 10 de este documento, manifestamos que como responsables de la información digital de nuestros clientes, INTERHELPER S.A.S. maneja las siguientes políticas de SEGURIDAD y RESPALDO:

- **Cada cuanto se hace un BACKUP o copia de información?**

Manejamos múltiples sistemas de respaldo de la siguiente forma:

- (a) La instancia RDS (bases de datos) genera una SnapShot (Imagen de respaldo) todos los días a las 03:00 hora Este de Estados Unidos. Esta labor esta programada para realizarse automáticamente en AWS. Estos snapshots se conservan de los últimos 7 días, sin embargo, cada uno contiene toda la información desde sus inicios.
- (b) Se generan copias individuales de cada base de datos a la 13:00 y 21:00 hora Este de Estados Unidos. Este sistema de respaldo no aplica para clientes en el plan de EMPRENDEDORES.
- (c) La instancia RDS tiene un sistema conocido como Multi AZ lo cual es una replica instantánea (REDUNDANCIA) de la información en un lugar geográficamente diferente a la original. Con esto se garantiza integridad del 99.99% de la información ante un evento terrorista por ejemplo.
- (d) Los documentos digitales del servicio especial de almacenamiento son guardados en un FTP (Instancia EBS-GP2) en AWS. Para el servicio normal de almacenamiento los archivos son almacenados en un FTP (SHARED HOSTING) de Godaddy INC. El servicio especial maneja copias de seguridad automáticas cada 12 horas. El servicio normal maneja backups manuales semanales.

- **Que protecciones tiene la aplicación para evitar el ataque de hackers?**

Todo el acceso a la información del programa se hace usando protocolo de seguridad SSL. Nuestros formularios de autenticación de sesión manejan técnicas para prevenir la inyección SQL aumentando el nivel de seguridad de la plataforma. Adicional, ambos proveedores cuentan con avanzadas tecnologías de protección de la información de sus clientes la cual esta fuera de nuestro alcance en este documento.

- **Quienes están autorizados para ingresar a la aplicación?**

Cada usuario ingresa con su email y su contraseña personal. La responsabilidad de no divulgar ni compartir esta información recae totalmente en el usuario. Ninguno de nuestros funcionarios tiene acceso a las claves de los clientes. Cuando un cliente solicita algún tipo de servicio teniendo en cuenta las indicaciones de la clausula 4 de este documento, nuestros sistemas de administración habilitan un

acceso directo a la información contenida en la base de datos SIN usar las credenciales del usuario.

- **Control de acceso a la plataforma**

Cada cliente tiene derecho a un número de usuarios según el plan contratado. Siempre habrá por lo menos un usuario que tiene permisos de Super Administrador y es el encargado y responsable de:

- ✓ Crear las credenciales de los demás usuarios.
- ✓ Asignar los permisos de acceso a cada una de las aplicaciones de la plataforma.
- ✓ Configurar los horarios de acceso para cada usuario.

Así las cosas, es responsabilidad total de cada cliente el administrar el acceso a la plataforma basado en sus propias políticas de manejo de la información. INTERHELPER S.A.S. no se hace responsable por el acceso indebido a la plataforma ni tampoco el uso inadecuado que se le de la información personal contenida en las bases de datos del cliente toda vez que dicha responsabilidad recae directamente en el cliente y las configuraciones que realice en la plataforma.

#### **CLAUSULA DECIMO SEGUNDA: Sistema de gestión de Incidentes de seguridad**

Nuestro proveedor AWS cuenta con un sistema de alertas de "salud" del sistema con el cual tenemos pleno conocimiento del estado de cada uno de los servicios que tenemos contratados. Entre otras, estas son las mas importantes alertas que tenemos en tiempo real:

- ✓ Ataques masivos de Hackers.
- ✓ Almacenamiento escaso.
- ✓ Uso excesivo de procesamiento y/o memoria.
- ✓ Caída del servicio de internet.
- ✓ Perdida parcial o total de información.
- ✓ Uso temporal de recursos redundantes.
- ✓ Ventanas de mantenimiento del proveedor.

En términos generales, los mecanismos de recuperación de incidentes causados directamente por fallas en el servicio otorgado por el proveedor están mitigadas por todos los sistemas de respaldo y redundancia en un 99.999 según sus políticas de servicio. Para mayor información referirse a la clausula 10 de este documento.

Para aquellas fallas o perdidas de información generadas directamente por el personal de INTERHELPER S.A.S. se tiene el siguiente esquema:

- 1) Detección del problema a través de nuestros sistemas internos de verificación de consistencia de la información contenidas en las bases de datos. Además, el problema también puede ser detectado por el cliente e informado por cualquiera de los canales de atención disponibles.

- 2) Emisión de comunicado interno diagnosticando la falla y asignando el responsable de corregirla.
- 3) Uso de los respaldos accesibles indicados en la clausula 11 de este documento para rectificar, corregir, completar o validar la información. Si la falla es relativa a un error de programación, se procederá a usar el sistema de control de versiones para ir a la versión estable inmediatamente anterior o en su defecto a corregir la falla y ponerla inmediatamente en producción.
- 4) Información al cliente del incidente detallado y se hay o no lugar a perdida de información.

#### **CLAUSULA DECIMO TERCERA: Auditoria de la información.**

Ademas del sistema de alertas mencionado en la clausula 12 de este documento, INTERHELPER S.A.S. dispone de varias aplicaciones diseñadas con el propósito de auditar la integridad de la información suministrada por los clientes en la plataforma. Dichas aplicaciones revelan las necesidades de ajustes de programación en ciertas utilidades para mejorar la eficiencia, seguridad y precisión de la información.

Estas herramientas se corren diariamente de manera automática y generar un informe vía email al personal encargado. Este a su vez, de acuerdo a la incidencia del reporte, procederá de acuerdo a lo estipulado en la clausula 12 de este documento.

Cada acción realizada por nuestros funcionarios queda documentada en un log de eventos mediante el cual se puede realizar trazabilidad en caso de ser requerido para control interno o ante una solicitud particular del cliente.

De manera paralela a los sistemas automáticos, disponemos de un sistema de prueba donde nuestros funcionarios pueden evaluar los comportamientos de la aplicación antes de pasar las nuevas versiones a producción y así mitigar cualquier traumatismo que se pudiera generar.

#### **CLAUSULA DECIMO CUARTA: Información complementaria de la plataforma**

***En que está hecho (lenguaje de programación) ?***

PHP 5.5 / HTML5 / JavaScript

***Que motor de base de datos usa?***

MySQL 5.6

***La base de datos de la solución web es una sola instancia ?***

La capa de aplicación (EC2) es una sola instancia. La instancia de las bases de datos (RDS) es otra instancia. Cada uno de nuestros clientes tiene una base de datos propia e independiente pero todas ellas están dentro de la misma instancia RDS.

***La aplicación está virtualizada ?***

Nuestra aplicación como tal no requiere ser virtualidad ya que es WEB. Sin embargo, toda ella esta montada en CLOUD SERVERS en AMAZON WEB SERVICES.

***La información esta redundante o en alta disponibilidad?***

La instancia esta redundante en 2 zonas geográficamente diferentes. La disponibilidad del proveedor es del 99.999%.

***Cual es el acuerdo de nivel de servicio que se maneja para recuperar la información de ustedes si hay algún daño en los servidores?***

La integridad de la información es lo mas importante para nosotros. En los puntos anteriores se explica como se toman todas las medidas de respaldo para garantizar que el usuario nunca presente perdida de información. De todas maneras, es importante resaltar que la licencia de uso es el contrato con el cual se rige el uso del servicio y debe ser tenido en cuenta para el análisis integral a la hora de tomar nuestros servicios.

FIN DEL DOCUMENTO