

## **Política de Prestación de Servicios GLN**

**NOTA:** Esta Política de Prestación de Servicios GLN se proporcionan como una copia de cortesía que elaboró Descartes para sus Clientes que se sienten más cómodos con el idioma español y, representan la traducción de la GLN Services Delivery Policy en inglés, la cual se puede encontrar en el siguiente link: <https://www.descartes.com/legal/customer-agreements/gln-services-delivery-policy> .En caso de que surja alguna discrepancia entre las dos versiones, la versión en inglés prevalecerá y Descartes no asumirá responsabilidad alguna en caso de tal disparidad.

### **DESCRIPCIÓN GENERAL**

La presente Política de Prestación de Servicios GLN (la “Política”) será aplicable a cualquier acuerdo de Servicios GLN (cada uno, un “Contrato”) celebrado entre The Descartes Systems Group Inc. o cualquiera de sus subsidiarias o afiliadas (“Descartes”) y el Cliente (según dicho término se define en el Contrato) que haga referencia a esta Política y la incorpore por referencia.

Al celebrar un Contrato con Descartes que incorpore esta Política, el Cliente reconoce que la presente Política será aplicable a la prestación de los Servicios GLN conforme al Contrato.

En caso de cualquier inconsistencia entre esta Política y los términos y condiciones del Contrato, prevalecerán los términos y condiciones del Contrato en la medida de dicha inconsistencia.

Descartes podrá modificar esta Política a su discreción; sin embargo, dichas modificaciones no darán lugar a una reducción sustancial en el rendimiento, la seguridad o la disponibilidad de los Servicios GLN prestados al Cliente durante la vigencia del Contrato.

Los términos definidos con mayúscula inicial que no se definan expresamente en esta Política tendrán el significado que se les atribuya en el Contrato o en los Términos Generales, según corresponda.

### **1. SERVICIOS GLN**

- 1.1.** La presente Política comprende los servicios descritos en la misma relacionados con el alojamiento, operación, soporte de prestación y gestión asociada de los Servicios GLN.
- 1.2.** En relación con la prestación de los Servicios GLN, Descartes recopilará y almacenará la información relacionada con el uso de los Servicios GLN por parte del Cliente y de sus Usuarios Autorizados (“Datos de Uso”) que resulte necesaria o que las Partes acuerden mutuamente para: (i) respaldar y

controlar el uso de los Servicios GLN por parte del Cliente y sus Usuarios Autorizados; (ii) medir los costos directos e indirectos razonablemente atribuibles a la prestación de los Servicios GLN; (iii) registrar y asignar el uso y los costos asociados a la prestación de los Servicios GLN; o (iv) calcular las tarifas aplicables a los Servicios GLN. Nada de lo dispuesto en esta Política impedirá que Descartes incluya Datos de Uso agregados y anonimizados como parte de sus datos generales no diferenciados relacionados con sus servicios con fines estadísticos, pudiendo compartir dicha información con otros clientes o clientes potenciales.

- 1.3.** El Cliente reconoce que los Servicios GLN se prestan a través de un entorno de infraestructura compartida y que, salvo que el Cliente haya contratado expresamente un Servicio GLN que incluya un entorno de alojamiento dedicado, nada de lo dispuesto en esta Política obligará a Descartes a asignar servidores independientes u otro hardware exclusivamente para el Cliente. No obstante, durante toda la prestación de los Servicios GLN, Descartes realizará esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que toda la información almacenada o procesada dentro del GLN de Descartes en relación con el Cliente permanezca debidamente segregada, ya sea lógica o físicamente, y protegida contra cualquier acceso no autorizado por personas distintas de aquellas autorizadas por el Cliente.
- 1.4.** Determinados Servicios GLN pueden requerir que Descartes transmita mensajes electrónicos y documentos electrónicos hacia y desde el Cliente y sus respectivos socios comerciales, según resulte necesario para el Servicio GLN correspondiente. Descartes no efectúa ninguna declaración, garantía o compromiso, ni asume responsabilidad alguna respecto del contenido o la exactitud de cualesquiera mensajes electrónicos, notificaciones, presentaciones, estados u otros documentos transmitidos hacia o desde los Servicios GLN.

## **2. OPERACIÓN DEL GLN DE DESCARTES**

- 2.1.** (i) Descartes realizará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una Disponibilidad de los Servicios GLN del 99,7 % (excluyendo el tiempo necesario para mantenimiento preventivo programado, actualizaciones y mantenimiento de emergencia, según se contempla más adelante), calculada mensualmente. El mantenimiento preventivo que pueda causar indisponibilidad de los Servicios GLN no excederá de doce (12) eventos de indisponibilidad durante cualquier período móvil de doce (12) meses. Los términos “Disponible” o “Disponibilidad” significan que los

Servicios GLN pueden ser accedidos por el Cliente. Para mayor claridad, los Servicios GLN se considerarán Disponibles salvo que un incidente de Nivel de Prioridad 1 resulte en una pérdida total de acceso a los Servicios GLN por parte del Cliente.

(ii) Para efectos de esta medición de Disponibilidad, el tiempo de inactividad no planificado significa cualquier período durante el cual los Servicios GLN no se encuentren Disponibles, pero no incluirá ningún período durante el cual los Servicios GLN, o cualquiera de sus componentes, no estén Disponibles debido a:

- una falla, reducción del rendimiento o mal funcionamiento derivado de acciones, conductas, equipos, negligencia o incumplimientos contractuales del Cliente o de sus Usuarios Autorizados que hayan causado una falla, reducción del rendimiento o mal funcionamiento de los Servicios GLN;
- mantenimiento preventivo de sistemas o hardware iniciado por Descartes o solicitado por el Cliente;
- indisponibilidad limitada a servicios de gestión o administración, incluyendo herramientas administrativas, utilidades, servicios de generación de informes, software de terceros, equipos de terceros, equipos del Cliente u otros servicios de soporte para la operación continua que no se encuentren bajo el control exclusivo de Descartes;
- ataques de denegación de servicio (Denial of Service o DoS), desastres naturales o eventos de fuerza mayor fuera del control razonable de Descartes;
- interrupciones o suspensiones de los Servicios GLN derivadas de circunstancias que Descartes considere razonablemente que constituyen una amenaza significativa para la operación de los Servicios GLN, del GLN de Descartes o de las instalaciones desde las cuales se prestan los Servicios GLN o se opera el GLN de Descartes;
- la falta de respuesta oportuna por parte del Cliente a incidentes que requieran su participación para ser resueltos

(iii) Descartes actualiza periódicamente sus sistemas y hardware con el fin de mejorar la confiabilidad, el rendimiento y la seguridad de su infraestructura. Dichas actualizaciones pueden incluir desde la aplicación de parches a componentes de software hasta la actualización de componentes de red o hardware. Las actualizaciones rara vez afectan la Disponibilidad de los Servicios GLN. No obstante, cuando una actualización tenga impacto o exista

un riesgo elevado de que pueda afectar la Disponibilidad de los Servicios GLN, Descartes llevará a cabo dicha actualización los días domingo entre las 7:00 a.m. (EST) y las 11:00 a.m. (EST). Durante dicha ventana de servicio, determinados Servicios GLN podrán no estar disponibles, total o parcialmente. Descartes realizará esfuerzos comercialmente razonables para notificar al Cliente con al menos noventa y seis (96) horas de antelación cualquier período de mantenimiento programado durante el cual los Servicios GLN no estarán disponibles dentro de dicha ventana de servicio. Si bien Descartes diseña y opera el GLN de Descartes con el objetivo de evitar interrupciones de emergencia del servicio, en circunstancias excepcionales podrá ser necesario realizar mantenimiento de emergencia con un plazo de aviso menor y fuera de una ventana de mantenimiento previamente programada. En tales circunstancias, Descartes realizará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar al Cliente el mayor aviso previo posible respecto de la interrupción. El mantenimiento de emergencia incluye cualquier mantenimiento necesario para garantizar la seguridad, el rendimiento, la Disponibilidad o la estabilidad de los Servicios GLN para el Cliente, incluyendo, por ejemplo, la aplicación de un parche de seguridad para corregir una vulnerabilidad crítica recientemente identificada o una intervención inmediata para subsanar fallas de componentes críticos de hardware.

(iv) Descartes podrá migrar la prestación de los Servicios GLN entre distintos centros de datos utilizados por Descartes ocasionalmente, siempre que los compromisos operativos y de seguridad establecidos en la presente Política permanezcan inalterados. En el caso de migraciones de centros de datos que no se realicen con fines de recuperación ante desastres, Descartes notificará al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación. Cuando los Servicios GLN impliquen el tratamiento de información personal, cualquier migración de centros de datos estará sujeta a los términos de cualquier acuerdo de tratamiento de datos personales vigente entre el Cliente y Descartes.

- 2.2.** El rendimiento general del GLN de Descartes utilizado para prestar los Servicios GLN al Cliente depende en gran medida del rendimiento de redes de tecnología de la información y comunicaciones que no son operadas por Descartes, incluidos los propios sistemas del Cliente, Internet, redes dedicadas, redes asociadas, redes de intercambio de documentos comerciales y las conexiones entre dichas redes, así como la infraestructura que soporta la operación de estas (conjuntamente, las “Redes de Terceros”).

Descartes no asume responsabilidad alguna por tiempos de inactividad o problemas de latencia en el rendimiento asociados con o causados por las Redes de Terceros.

- 2.3.** Descartes utiliza diversas herramientas y aplicaciones de software para monitorear el rendimiento y la disponibilidad de los Servicios GLN, incluida la operación de la infraestructura y los componentes de red que soportan los Servicios GLN. Sin embargo, Descartes no monitorea ni atiende problemas experimentados por equipos o software no administrados por Descartes que sean utilizados por el Cliente o sus Usuarios Autorizados en conexión con los Servicios GLN.
- 2.4.** Descartes podrá actualizar periódicamente cualquier software utilizado por Descartes para la prestación de los Servicios GLN, y las obligaciones de Descartes conforme a esta Política dependen de que Descartes conserve la facultad de operar las versiones más recientes del software aplicable utilizado para la prestación de los Servicios GLN. Salvo que Descartes acuerde expresamente en un Contrato dar soporte a una versión anterior de cualquier software utilizado en los Servicios GLN, Descartes no tendrá responsabilidad alguna por problemas de rendimiento, funcionalidad, disponibilidad o seguridad relacionados con la prestación de los Servicios GLN cuando el Cliente solicite que Descartes continúe utilizando una versión anterior de dicho software en relación con la prestación de los Servicios GLN..
- 2.5.** Descartes podrá, a su entera discreción, subcontratar la totalidad o una parte de la prestación de los Servicios GLN a un tercero, incluida una Afiliada de Descartes o un proveedor externo de servicios de mensajería electrónica; sin embargo, Descartes continuará siendo en todo momento el principal responsable frente al Cliente, conforme a los términos del presente Contrato, por los actos y omisiones de dichos terceros, como si tales actos u omisiones fueran actos u omisiones de Descartes.

### **3. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS GLN**

- 3.1.** Descartes realiza periódicamente copias de seguridad de los datos almacenados y transmitidos a través del GLN de Descartes para su uso interno exclusivo, con el fin de ayudar a minimizar la pérdida de datos en caso de un incidente. Por lo general, cada copia de seguridad se conserva por un período mínimo de catorce (14) días y máximo de treinta y un (31) días contados desde la fecha en que se realiza dicha copia de seguridad. Salvo que un Contrato disponga expresamente lo contrario, Descartes no actualizará,

insertará, eliminará ni restaurará datos de respaldo en nombre del Cliente. No obstante, Descartes podrá asistir al Cliente en la restauración de datos respaldados que el Cliente haya perdido como resultado de sus propias acciones, aplicando para ello las tarifas vigentes de Descartes en ese momento.

#### **4. SEGURIDAD Y ACCESO**

- 4.1.** Enfoque de Seguridad - Descartes utiliza una combinación de técnicas y medidas de seguridad diseñadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos almacenados o transmitidos a través de los Servicios GLN.
- 4.2.** Prácticas de Seguridad - Las prácticas de seguridad de la información de Descartes establecen y regulan las medidas de seguridad aplicables a los Servicios GLN y al uso que el Cliente haga de dichos Servicios GLN. El personal de Descartes (incluidos empleados, contratistas y personal temporal) está sujeto a las prácticas de seguridad de la información de Descartes, así como a cualquier política adicional aplicable a su relación laboral o a los servicios que presten a Descartes.
- 4.3.** Seguridad Física - Descartes utiliza centros de datos de última generación para soportar las operaciones informáticas de sus clientes. Todas las instalaciones de los centros de datos cuentan con controles primarios y de respaldo para la prevención y protección contra incendios y para el control ambiental, incluyendo, entre otros, sistemas de detección temprana de humo (VESDA), sistemas avanzados de supresión de incendios y sistemas HVAC para el manejo del aire y el control de humedad. El acceso a las instalaciones de los centros de datos es controlado, registrado y auditado, y requiere autenticación multifactor.
- 4.4.** Seguridad de la Red - Descartes mantiene conexiones con diversas redes troncales principales y proveedores de servicios de Internet. El perímetro entre las redes externas y la infraestructura utilizada por Descartes para operar los Servicios GLN está protegido mediante controles de seguridad perimetral. El tráfico de red que atraviesa dicho perímetro está sujeto a un doble nivel de inspección y verificación de conformidad mediante enrutadores perimetrales de filtrado y firewalls con inspección de estado (stateful inspection), siguiendo el principio de habilitar únicamente los servicios y protocolos necesarios. Para fines administrativos, Descartes utiliza mecanismos de acceso fuera de banda (out-of-band), es decir, una vía

de acceso separada de la utilizada por los usuarios habituales, para acceder administrativamente a sistemas y dispositivos de red.

- 4.5.** Seguridad de los Sistemas - Todos los sistemas y aplicaciones son administrados por personal de Descartes y/o de sus Afiliadas. Todos los sistemas son reforzados (hardened) utilizando procedimientos estándar de la industria y la autenticación multifactor es obligatoria para todo acceso administrativo.
- 4.6.** Monitoreo de Seguridad - Descartes mantiene una plataforma centralizada y en línea de monitoreo de seguridad que correlaciona los registros generados por dispositivos de red, sistemas, firewalls y sistemas de detección de intrusiones, con el fin de identificar actividades sospechosas o inadecuadas.
- 4.7.** Estándares de Gestión de Servicios de TI y Seguridad de la Información - Descartes sigue los lineamientos del marco ISO 20000 para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y del marco ISO 27000 para la Seguridad de la Información.
- 4.8.** Mantenimiento y Soporte - Todo el software, sistemas y dispositivos de red utilizados con fines de seguridad se mantienen con niveles adecuados de versiones, revisiones y parches de seguridad.
- 4.9.** Credenciales de Acceso - Los Usuarios Autorizados podrán acceder a los Servicios GLN mediante credenciales de acceso a nivel de aplicación (en contraposición a credenciales de acceso a nivel de sistema). Cada credencial de acceso tendrá asociado un perfil de seguridad que determinará tanto los Servicios GLN disponibles para dicho Usuario Autorizado como los datos a los que tendrá acceso autorizado. El(los) Usuario(s) Administrador(es) del Cliente será(n) responsable(s) de determinar los niveles de autorización de los Usuarios Autorizados del Cliente y de notificar por escrito a Descartes cualquier cambio en dichos niveles de autorización o, alternativamente, administrar dichos cambios mediante las funciones delegadas de gestión de usuarios disponibles.
- 4.10.** Usuario Administrador - Las credenciales de acceso de usuario a los Servicios GLN serán emitidas a los Usuarios Autorizados únicamente por el Usuario Administrador. Será responsabilidad del Cliente notificar por escrito a Descartes cuando un Usuario Autorizado deje de estar autorizado para acceder a los Servicios GLN o deshabilitar dicho acceso mediante las funciones delegadas de gestión de usuarios disponibles.
- 4.11.** Métodos de Cifrado Soportados - Para proteger las comunicaciones a través de redes públicas de datos (incluyendo Internet), el GLN de Descartes utiliza

cifrado de sesión conforme a la especificación TLS y/o cifrado de contenido mediante S/MIME o PGP.

- 4.12.** Estándares de Desarrollo - Descartes mantiene un proceso formal de Ciclo de Vida de Producto que incluye lineamientos relativos a la definición de requisitos, especificaciones funcionales, especificaciones técnicas, procedimientos y políticas de aseguramiento de calidad (QA) y pruebas, así como el uso de mejores prácticas estándar de la industria y específicas de proveedores (incluyendo OWASP Top 10 en el caso de Descartes) para el desarrollo seguro de aplicaciones, revisiones seguras de código fuente, segregación de funciones y programación defensiva.

## **5. SERVICIOS DE SOPORTE**

- 5.1.** Tarifas de Soporte. Las Tarifas pagadas por el Cliente por los Servicios GLN conforme al Contrato incluyen los servicios de Soporte en Horario Laboral descritos en esta Política. La prestación de servicios de soporte adicionales de Descartes, incluido el Soporte 24x7 descrito más adelante, estará sujeta al pago de tarifas adicionales cuando sean solicitados por el Cliente.
- 5.2.** Período de Soporte. El soporte para los Servicios GLN estará disponible a partir de la fecha en que los Servicios GLN sean puestos a disposición del Cliente y finalizará cuando expire o se termine el Contrato (el “Período de Soporte”). Descartes no estará obligado a proporcionar los servicios de soporte descritos en esta Política una vez finalizado el Período de Soporte.
- 5.3.** Contactos del Cliente. Los contactos técnicos del Cliente actuarán como enlace entre el Cliente y el equipo de soporte de Descartes para los Servicios GLN. En consecuencia, dichos contactos técnicos deberán poseer conocimientos razonables sobre los Servicios GLN para colaborar en la resolución de problemas y asistir a Descartes en el análisis y resolución de incidentes. Al presentar una solicitud de soporte, el contacto técnico del Cliente deberá tener un entendimiento básico del problema relacionado con el incidente y la capacidad de reproducirlo, con el fin de ayudar a Descartes en su diagnóstico y eventual resolución.
- 5.4.** Horarios y Niveles de Soporte. Descartes pondrá a disposición del Cliente servicios de soporte de acuerdo con la región de soporte correspondiente a la dirección de la oficina del Cliente indicada en el Contrato, mediante el Portal de Soporte, correo electrónico o, para incidentes críticos, vía telefónica (el “Soporte de Primer Nivel”) para los Servicios GLN. El Soporte de Primer Nivel constituirá el punto inicial de contacto y respuesta para la gestión de

incidentes reportados por el Cliente y se ofrecerá bajo una de las siguientes modalidades:

(i) Soporte en Horario Laboral

Con excepción de los días festivos o feriados locales, el Soporte de Primer Nivel estará disponible de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., de acuerdo con las siguientes regiones y zonas horarias: Norteamérica: Hora Estándar del Este (EST). EMEA: Hora Central Europea (CET). APAC: Hora de Hong Kong.

(ii) Soporte 24x7

Si se contrata expresamente en el Contrato y sujeto al pago de las tarifas aplicables, el Cliente podrá recibir Soporte de Primer Nivel las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos y feriados locales, exclusivamente para incidentes de Nivel de Prioridad 1.

- 5.5.** Soporte de Primer y Segundo Nivel. La respuesta inicial del Soporte de Primer Nivel podrá consistir en una notificación indicando que el incidente ha sido cerrado o en información relativa al estado del proceso de análisis y resolución del incidente. Si el incidente no puede cerrarse, el Soporte de Primer Nivel proporcionará una actualización de estado al Cliente y registrará el incidente en el sistema de seguimiento de problemas de Descartes. El Soporte de Primer Nivel permanecerá como responsable del incidente hasta que este haya sido resuelto y cerrado.

Los niveles superiores de soporte requeridos para incidentes cuya resolución implique cambios de configuración física o modificaciones en la configuración de datos se considerarán “Soporte de Segundo Nivel” y serán atendidos por el equipo de ejecución de servicios de Descartes. El equipo de ejecución de servicios proporcionará la resolución de Segundo Nivel con base en información más especializada sobre la aplicación, sus componentes, funcionalidades y comportamiento bajo determinadas circunstancias.

La escalación a Soporte de Segundo Nivel dependerá de la naturaleza del incidente. Cuando un incidente corresponda a una deficiencia dentro del diseño de los Servicios GLN, el Soporte de Segundo Nivel podrá proporcionar una corrección de emergencia (emergency fix). En dichos casos, la corrección será probada e implementada en producción de conformidad con los procedimientos de aseguramiento de calidad adoptados por Descartes.

En algunos casos, una solución temporal o alternativa (workaround) podrá constituir una resolución adecuada. Dichas medidas podrán incluir reiniciar aplicaciones o reiniciar el servidor o la aplicación completa para resolver el incidente de la manera más expedita posible. Cuando se determine que existe

un incidente, pero los Servicios GLN continúan funcionando conforme a su diseño previsto, se evaluará si dicho diseño resulta coherente y apropiado para el entorno operativo del Cliente. Si el diseño es considerado aceptable por el Cliente, el incidente será cerrado. Cuando el diseño presente oportunidades de mejora o sea considerado inaceptable por el Cliente, el incidente será documentado, retirado del flujo de resolución de incidentes y presentado como una Solicitud de Mejora del Producto (Product Enhancement Request o “PER”) para su revisión por el equipo de Desarrollo de Productos de Descartes.

**5.6.** Tiempos de Respuesta y Resolución. Todas las comunicaciones relacionadas con incidentes en la operación de los Servicios GLN deberán dirigirse al Soporte de Primer Nivel. Descartes responderá mediante correo electrónico o llamada telefónica dentro de los treinta (30) minutos siguientes a la recepción de la comunicación inicial del Cliente, sujeto a la modalidad de soporte contratada y a la región de soporte aplicable. Si Descartes no pudiera responder dentro de dicho plazo debido al cierre del horario de atención correspondiente al Soporte en Horario Laboral o porque el incidente no sea de Nivel de Prioridad 1 cuando el Cliente haya contratado Soporte 24x7, Descartes responderá dentro de los treinta (30) minutos siguientes al inicio del siguiente día hábil aplicable. Descartes recopilará del Cliente la información que resulte necesaria para evaluar o reproducir el incidente reportado y para determinar si dicho incidente corresponde a un Nivel de Prioridad 1, 2, 3 o 4. Los compromisos de respuesta comenzarán a contarse desde la notificación inicial recibida por Descartes dentro de los horarios establecidos en la Sección 5.4, ya sea a través de alertas automáticas, portal de soporte, correo electrónico, llamada telefónica o registro en el sistema de seguimiento de incidentes de Descartes. Para efectos de esta Política, los niveles de prioridad se definen de la siguiente manera:

- **Nivel de Prioridad 1 – Urgente / Crítico:** Incidente que provoca la destrucción o corrupción de datos del Cliente o que ocasiona que los Servicios GLN sean totalmente inaccesibles para un Usuario Autorizado en relación con procesos críticos para el negocio, sin que exista una solución alternativa inmediata.
- **Nivel de Prioridad 2 – Alto:** Incidente que provoca problemas de rendimiento que afectan negativamente las operaciones normales de negocio de los Usuarios Autorizados, pero respecto del cual puede existir una solución temporal.

- **Nivel de Prioridad 3 – Medio:** Incidente que no genera un impacto adverso inmediato en las operaciones de negocio de los Usuarios Autorizados.
- **Nivel de Prioridad 4 – Bajo:** Consultas o solicitudes de información relacionadas con los Servicios GLN.

#### **5.7. Tiempos de Servicios de Resolución de Incidentes**

(i)Tiempo Estipulado de Resolución - Descartes procurará Resolver un incidente reportado dentro de los siguientes plazos objetivo. Para efectos de esta sección, “Resolver” significa que el incidente reportado ha sido corregido o que se ha identificado la causa del incidente, se ha implementado una solución temporal (workaround) y/o se ha escalado una solicitud de cambio al Soporte de Segundo Nivel para corregir el incidente:

- Nivel de Prioridad 1 – 12 horas.
- Nivel de Prioridad 2 – 48 horas.
- Nivel de Prioridad 3 – 5 días.
- Nivel de Prioridad 4 – Será atendido mediante una futura actualización o nueva versión del producto.

(ii) Informes - Previa solicitud del Cliente, Descartes proporcionará, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, un informe que indique el número de incidentes reportados por el Cliente y el tiempo transcurrido desde la confirmación por parte de Descartes de que cuenta con información suficiente para identificar el incidente hasta el momento en que dicho incidente sea Resuelto.

### **6. Efectos de la Terminación de los Servicios GLN.**

- 6.1.** Salvo que el Cliente haya adquirido un servicio de archivado conforme al Contrato, Descartes eliminará los datos del Cliente alojados en el GLN dentro de los treinta y un (31) días siguientes a la terminación o expiración de los Servicios GLN contratados por el Cliente.

**[Fin de la Política de Prestación de Servicios GLN].**