

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 1 de 7

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. OBJETO

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement – SLA) establece los compromisos de disponibilidad, soporte, mantenimiento y atención de incidentes asumidos por Casa Luis Pazmiño Import & Export S.A., como proveedor de la plataforma AQHora, respecto de los servicios contratados bajo modalidad Software como Servicio (SaaS).

Este SLA forma parte integrante del Contrato SaaS y de los demás documentos legales aplicables a AQHora.

2. ALCANCE

Este SLA aplica a:

- Plataforma web AQHora.
- Aplicación móvil.
- Infraestructura cloud administrada por AQHora.
- Servicios incluidos expresamente en el plan contratado.

Este SLA no aplica a:

- Equipos biométricos del Cliente.
- Infraestructura del Cliente.
- Redes LAN o WiFi del Cliente.
- Conexiones de Internet del Cliente.
- Equipos móviles del Cliente.
- Software de terceros no administrado por AQHora.

3. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La plataforma AQHora está diseñada para operar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, salvo en los siguientes casos:

- Mantenimientos programados.
- Actualizaciones que requieran una interrupción temporal.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Interrupciones atribuibles a terceros.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 2 de 7

4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

AQHora procurará mantener un objetivo de disponibilidad mensual del 99,5 %, calculado conforme a las condiciones y exclusiones establecidas en este documento.

La disponibilidad se calculará mensualmente con base en los mecanismos de monitoreo disponibles para la plataforma.

No se considerará indisponibilidad cuando la interrupción sea consecuencia de:

- Mantenimiento programado previamente comunicado.
- Fallas del proveedor de Internet del Cliente.
- Problemas en la infraestructura del Cliente.
- Interrupciones de servicios de terceros fuera del control razonable del Proveedor.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Ataques cibernéticos, actos maliciosos o incidentes de seguridad dirigidos contra la infraestructura del Cliente, del Proveedor o de terceros tecnológicos, siempre que no sean atribuibles a un incumplimiento comprobado de las obligaciones de seguridad del Proveedor.

5. MANTENIMIENTO PROGRAMADO

El Proveedor podrá realizar mantenimientos preventivos, correctivos o evolutivos.

Cuando sea posible:

- Se notificará previamente.
- Se programarán fuera del horario laboral habitual.
- Se procurará minimizar el impacto para los Clientes.

Las actualizaciones menores podrán realizarse sin suspensión significativa del servicio.

Los mantenimientos evolutivos comprenderán únicamente mejoras generales de la plataforma definidas por AQHora. No incluyen desarrollos personalizados ni funcionalidades solicitadas específicamente por un Cliente.

6. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES

Los tiempos indicados en esta sección corresponden al inicio del análisis y atención del incidente, no al tiempo total de solución. El tiempo de solución dependerá de la causa, complejidad, disponibilidad de información, necesidad de intervención de terceros y demás condiciones técnicas aplicables.

Prioridad 1 – Crítica

Ejemplos:

- Plataforma completamente indisponible.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 3 de 7

- Imposibilidad general de iniciar sesión.
- Pérdida de información crítica.
- Vulnerabilidad de seguridad de alto impacto.

Tiempo objetivo de respuesta: hasta 4 horas hábiles.

Prioridad 2 – Alta

Ejemplos:

- Módulo principal inoperativo.
- Errores que afectan significativamente la operación.
- Falla de una funcionalidad esencial sin una alternativa temporal disponible.

Tiempo objetivo de respuesta: hasta 1 día hábil.

Prioridad 3 – Media

Ejemplos:

- Errores funcionales con alternativas temporales.
- Problemas de rendimiento.
- Incidencias en reportes específicos.

Tiempo objetivo de respuesta: hasta 2 días hábiles.

Prioridad 4 – Baja

Ejemplos:

- Consultas.
- Solicitudes de configuración.
- Dudas de uso.
- Solicitudes de mejora funcional sujetas a evaluación.

Tiempo objetivo de respuesta: hasta 3 días hábiles.

7. SOPORTE TÉCNICO

El soporte estándar comprende:

- Atención de incidentes.
- Consultas funcionales.
- Asistencia técnica básica.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 4 de 7

- Orientación sobre el uso de la plataforma.

El soporte no incluye:

- Capacitación adicional.
- Desarrollos personalizados.
- Migraciones automáticas de información desde sistemas de terceros, depuración, transformación o adecuación de bases de datos externas. La plataforma podrá proporcionar plantillas para la carga masiva de información, de acuerdo con las funcionalidades disponibles.
- Configuraciones especiales.
- Consultoría.

Estos servicios podrán ser evaluados y contratados por separado, de acuerdo con su factibilidad técnica y alcance.

8. CANALES DE SOPORTE

Los Clientes podrán solicitar soporte mediante:

- Correo electrónico.
- Teléfono, cuando corresponda.
- Canales de mensajería o medios expresamente autorizados por AQHora.

Los canales habilitados serán informados al Cliente durante la contratación o implementación del servicio.

Las solicitudes deberán contener la información suficiente para facilitar su análisis y atención.

9. ACTUALIZACIONES

AQHora podrá implementar:

- Mejoras funcionales generales.
- Correcciones de errores.
- Actualizaciones de seguridad.
- Optimizaciones de rendimiento.

Las actualizaciones generales, correcciones y mejoras incorporadas por AQHora a la versión estándar de la plataforma no generarán costos adicionales. Los nuevos módulos, funcionalidades adicionales, servicios especializados o desarrollos solicitados por el Cliente podrán estar sujetos a evaluación de factibilidad y cotización independiente.

10. RESPALDOS (BACKUPS)

El Proveedor realizará copias de seguridad de acuerdo con su arquitectura tecnológica y políticas internas.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 5 de 7

Los respaldos tienen como finalidad contribuir a la continuidad del servicio y la recuperación ante incidentes. La frecuencia, retención y procedimientos específicos se regulan en la Política de Backups y Recuperación.

11. RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

En caso de incidentes que afecten la disponibilidad de AQHora, el Proveedor realizará esfuerzos razonables para restablecer el servicio dentro de plazos acordes con la naturaleza y criticidad del incidente.

Los tiempos podrán variar dependiendo de:

- La complejidad técnica.
- La infraestructura afectada.
- La participación de terceros.
- La existencia de eventos de fuerza mayor.

12. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente deberá:

- Mantener actualizados sus datos de contacto.
- Reportar oportunamente los incidentes.
- Proporcionar información suficiente para el diagnóstico.
- Utilizar versiones compatibles de navegadores y dispositivos.
- Colaborar razonablemente durante la atención del incidente.

13. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Casa Luis Pazmiño Import & Export S.A. se compromete a:

- Mantener la plataforma operativa conforme a este SLA.
- Atender los incidentes reportados.
- Proteger la información conforme a sus políticas de seguridad.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo.
- Mejorar continuamente la plataforma.

14. EXCLUSIONES

El presente SLA no cubre:

- Interrupciones ocasionadas por el Cliente.
- Modificaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Fallas del proveedor de Internet.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 6 de 7

- Fallas eléctricas en las instalaciones del Cliente.
- Equipos biométricos defectuosos.
- Dispositivos móviles incompatibles.
- Software de terceros.
- Uso indebido de AQHora.

15.FUERZA MAYOR

El Proveedor no será responsable por incumplimientos derivados de eventos fuera de su control razonable, incluyendo, entre otros:

- Desastres naturales.
- Incendios.
- Pandemias o epidemias.
- Terremotos.
- Conflictos armados.
- Actos de autoridad.
- Interrupciones generalizadas de Internet.
- Fallas masivas de proveedores cloud.
- Ataques cibernéticos de gran escala.

16.MODIFICACIONES

AQHora podrá actualizar el presente SLA para reflejar cambios tecnológicos, mejoras del servicio o modificaciones regulatorias.

La versión vigente será comunicada o puesta a disposición del Cliente mediante los canales oficiales definidos por AQHora.

17.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Este SLA debe interpretarse conjuntamente con:

1. Contrato SaaS.
2. Términos y Condiciones.
3. Política de Privacidad.
4. Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA).
5. Política de Seguridad de la Información.
6. Política de Backups y Recuperación.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 7 de 7

7. Política de Uso Aceptable.

8. Política de Retención y Eliminación de Datos.

18. ACEPTACIÓN

La aceptación del presente SLA se formalizará mediante la suscripción del contrato, propuesta comercial, orden de servicio o documento contractual correspondiente.

