

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 1 de 10

CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Entre los suscritos:

CASA LUIS PAZMIÑO IMPORT & EXPORT S.A., sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de la República del Ecuador, propietaria y operadora de la plataforma tecnológica denominada AQHora, en adelante denominada **EL PROVEEDOR**,

y

La persona natural o jurídica que acepta electrónicamente el presente contrato contrata el servicio o suscribe el documento comercial correspondiente, en adelante denominada **EL CLIENTE**,

se celebra el presente Contrato de Prestación del Servicio de Software como Servicio (SaaS), sujeto a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO

EL PROVEEDOR concede a EL CLIENTE una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para utilizar la plataforma AQHora mediante Internet, bajo modalidad Software como Servicio (SaaS), durante la vigencia de la suscripción contratada.

La licencia comprende exclusivamente el derecho de acceso y uso de las funcionalidades incluidas en el plan, propuesta comercial, orden de servicio o documento de contratación aceptado por EL CLIENTE.

En ningún caso este contrato implica:

- venta del software;
- cesión del código fuente;
- cesión de propiedad intelectual;
- transferencia de derechos patrimoniales;
- entrega de derechos de explotación distintos de los expresamente concedidos.

CLÁUSULA SEGUNDA - ALCANCE DEL SERVICIO

AQHora comprende, según el plan contratado y las funcionalidades expresamente habilitadas para EL CLIENTE, entre otras:

- administración de empleados;
- control de asistencia;

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 2 de 10

- horarios y turnos;
- vacaciones y permisos;
- horas extraordinarias;
- marcaciones mediante la plataforma web;
- aplicación móvil;
- geolocalización, cuando se encuentre habilitada;
- reportes;
- gestión documental;
- integraciones y API, cuando se encuentren expresamente contratadas, habilitadas o implementadas;
- módulos o servicios adicionales contratados.

La disponibilidad, alcance y condiciones de cada funcionalidad dependerán del plan, propuesta comercial, orden de servicio o documento de contratación aceptado por EL CLIENTE.

La inclusión de una funcionalidad dentro de esta descripción general no implica que se encuentre incorporada automáticamente en todos los planes ni que pueda ser habilitada sin una evaluación técnica, comercial y de factibilidad cuando corresponda.

CLÁUSULA TERCERA - LICENCIA Y RESTRICCIONES DE USO

La licencia concedida es personal, limitada, revocable, no exclusiva y no transferible.

EL CLIENTE no podrá, salvo autorización expresa y escrita de EL PROVEEDOR:

- sublicenciar, vender, alquilar o ceder el servicio;
- copiar o reproducir el software fuera de los usos permitidos;
- modificar, descompilar o realizar ingeniería inversa;
- intentar obtener el código fuente;
- eludir controles de acceso, seguridad o limitaciones técnicas;
- utilizar la plataforma para fines ilícitos o distintos de los contratados.

CLÁUSULA CUARTA - VIGENCIA Y RENOVACIÓN

El contrato tendrá la duración correspondiente al período expresamente contratado, que podrá ser mensual, anual, plurianual o cualquier otro período acordado entre las partes.

La renovación podrá efectuarse automáticamente cuando EL CLIENTE la haya autorizado expresamente en la propuesta comercial, orden de servicio, plataforma o documento de contratación correspondiente.

EL CLIENTE podrá solicitar la no renovación conforme al plazo de aviso y condiciones comerciales aplicables.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 3 de 10

CLÁUSULA QUINTA - PRECIO

EL CLIENTE pagará el valor correspondiente al plan y período contratados.

Los valores incluyen únicamente las funcionalidades, usuarios, capacidades, niveles de soporte y demás condiciones expresamente indicadas en el documento comercial aplicable.

Los servicios, integraciones, desarrollos, configuraciones, acompañamiento para cargas masivas, depuración o transformación especial de información, capacitaciones, almacenamiento adicional o prestaciones fuera del alcance contratado podrán ser evaluados, cotizados y facturados independientemente.

CLÁUSULA SEXTA - FACTURACIÓN Y PAGO

EL PROVEEDOR emitirá la factura electrónica correspondiente conforme a las condiciones comerciales acordadas.

La falta de pago podrá ocasionar, según la gravedad y persistencia del incumplimiento:

- suspensión temporal del servicio;
- limitación de determinadas funcionalidades;
- terminación del contrato.

Salvo que exista riesgo inmediato para la seguridad, uso ilícito o requerimiento de autoridad competente, EL PROVEEDOR procurará notificar previamente a EL CLIENTE y conceder un plazo razonable para subsanar la falta de pago.

CLÁUSULA SÉPTIMA - OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR se obliga a:

- mantener disponible la plataforma conforme al Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA);
- realizar copias de seguridad de conformidad con el SLA y la Política de Retención y Eliminación de Datos;
- aplicar actualizaciones, correcciones y mejoras de seguridad;
- implementar medidas técnicas y organizativas razonables de seguridad;
- prestar soporte conforme al plan contratado;
- proteger la confidencialidad de la información tratada por cuenta de EL CLIENTE;
- actuar conforme al Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales y demás anexos aplicables.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 4 de 10

CLÁUSULA OCTAVA - OBLIGACIONES DEL CLIENTE

EL CLIENTE deberá:

- utilizar el sistema conforme al presente contrato y a los documentos relacionados;
- mantener bajo su responsabilidad la confidencialidad de sus credenciales;
- registrar información veraz, actualizada y legítimamente obtenida;
- obtener las autorizaciones o bases jurídicas necesarias para el tratamiento de datos personales cuando corresponda;
- cumplir la legislación laboral, de protección de datos y demás normativa aplicable;
- administrar correctamente los permisos y usuarios autorizados;
- mantener medidas razonables de seguridad sobre su infraestructura, redes, estaciones de trabajo, dispositivos móviles, equipos biométricos, servidores y credenciales de acceso;
- notificar oportunamente incidentes, accesos no autorizados o usos indebidos que puedan afectar el servicio.
- comunicar a sus usuarios las condiciones de uso de la aplicación móvil y promover la configuración de mecanismos de bloqueo o autenticación cuando corresponda.

CLÁUSULA NOVENA - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL CLIENTE actuará como responsable del Tratamiento respecto de los datos personales que incorpore, recopile o gestione mediante AQHora y determinará las finalidades y medios esenciales de dicho tratamiento.

EL PROVEEDOR actuará como Encargado del Tratamiento respecto de los datos personales procesados por cuenta de EL CLIENTE y los tratará únicamente para prestar el servicio contratado, conforme a las instrucciones documentadas de EL CLIENTE y al Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales.

Las responsabilidades, medidas de seguridad, subencargados, transferencias, atención de derechos, notificación de incidentes, conservación y eliminación de datos se regirán por el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales y los demás anexos contractuales aplicables.

CLÁUSULA DÉCIMA - GEOLOCALIZACIÓN, FOTOGRAFÍAS Y DISPOSITIVOS BIOMÉTRICOS

• Geolocalización y fotografías

Cuando EL CLIENTE habilite funcionalidades de geolocalización o captura de fotografías dentro de AQHora, será responsabilidad de EL CLIENTE determinar la finalidad de su utilización, contar con la base jurídica aplicable, proporcionar a los titulares la información requerida por la normativa y utilizar

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 5 de 10

estas funcionalidades únicamente para fines legítimos relacionados con la gestión laboral, el control de asistencia o la prestación contratada.

Las fotografías de perfil o asociadas a marcaciones constituyen datos personales, pero AQHora no las utiliza actualmente para reconocimiento facial, comparación automatizada de rostros ni generación de plantillas biométricas.

EL PROVEEDOR tratará esta información únicamente para ejecutar las funcionalidades habilitadas por EL CLIENTE y de conformidad con el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales.

- **Dispositivos biométricos**

EL CLIENTE podrá utilizar dispositivos biométricos o equipos de control de asistencia que operen dentro de su propia infraestructura.

Los datos de enrolamiento, plantillas de huellas, patrones faciales, imágenes biométricas, credenciales biométricas y demás información almacenada o procesada directamente por dichos dispositivos no son recopilados, administrados ni almacenados por AQHora.

Cuando EL CLIENTE contrate o habilite el módulo de descarga de marcaciones, un servicio instalado o autorizado dentro de su infraestructura podrá conectarse con los dispositivos y transmitir a AQHora únicamente la información necesaria de las marcaciones, como el código o identificación del empleado, fecha y hora de la marcación, identificador del dispositivo, tipo o acción de la marcación cuando se encuentre disponible y demás información operacional asociada.

EL CLIENTE será responsable de la adquisición, instalación, configuración, conectividad, enrolamiento, administración, mantenimiento y seguridad de los dispositivos biométricos, así como de contar con la base jurídica necesaria para el tratamiento de la información almacenada directamente en ellos.

EL PROVEEDOR no determina la finalidad del uso de los dispositivos biométricos ni controla los datos de enrolamiento alojados en la infraestructura de EL CLIENTE.

- **Autenticación local del dispositivo móvil**

Cuando un usuario realice una marcación mediante la aplicación móvil, AQHora podrá solicitar la validación del mecanismo de autenticación configurado en el dispositivo.

Esta validación será ejecutada localmente por el sistema operativo y podrá utilizar reconocimiento facial, huella dactilar, código PIN, patrón, contraseña u otro mecanismo habilitado por el usuario.

AQHora no recopila, recibe, consulta, transmite ni almacena las imágenes faciales, huellas, plantillas biométricas, códigos PIN, contraseñas, patrones de desbloqueo ni datos de enrolamiento utilizados por el dispositivo.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 6 de 10

AQHora utiliza únicamente el resultado técnico de la validación para permitir o rechazar la continuación del proceso de marcación.

Cuando el dispositivo no tenga configurado un mecanismo de autenticación compatible, la marcación podrá realizarse sin esta validación adicional, conforme al funcionamiento y configuración disponibles. La configuración, disponibilidad, enrolamiento y seguridad de los mecanismos de autenticación del dispositivo móvil corresponden al usuario y al sistema operativo, y no son administrados por EL PROVEEDOR.

CLÁUSULA DECIMOPRIMERA - PROPIEDAD INTELECTUAL

AQHora y todos sus componentes constituyen propiedad intelectual exclusiva de CASA LUIS PAZMIÑO IMPORT & EXPORT S.A. o de sus respectivos licenciantes, cuando corresponda.

Este contrato no transfiere marcas, logotipos, código fuente, documentación técnica, metodologías, algoritmos, modelos de datos ni otros derechos de propiedad intelectual.

Toda mejora o desarrollo incorporado a la plataforma podrá ser utilizado o habilitado para otros clientes, salvo pacto escrito en contrario.

Toda mejora, actualización, corrección o desarrollo general realizado sobre la plataforma pertenecerá a EL PROVEEDOR, salvo pacto escrito en contrario respecto de un desarrollo específico.

CLÁUSULA DECIMOSEGUNDA - CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes se comprometen a mantener reserva sobre toda información confidencial conocida durante la ejecución del contrato y a utilizarla únicamente para los fines de la relación contractual.

Esta obligación permanecerá vigente incluso después de la terminación de la relación contractual, durante el tiempo permitido por la legislación aplicable o mientras la información conserve su carácter confidencial.

CLÁUSULA DECIMOTERCERA - DISPONIBILIDAD

La disponibilidad del servicio será la establecida en el SLA vigente.

Podrán existir interrupciones programadas por mantenimiento, actualizaciones, mejoras de seguridad o circunstancias extraordinarias. EL PROVEEDOR procurará comunicar los mantenimientos programados conforme a las condiciones establecidas en el SLA.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA - ACTUALIZACIONES

AQHora opera bajo una arquitectura SaaS compartida, en la cual los clientes utilizan una versión común de la plataforma, manteniendo una separación lógica de su información y configuraciones.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 7 de 10

EL PROVEEDOR podrá incorporar nuevas funcionalidades, mejoras de rendimiento, correcciones de errores y actualizaciones de seguridad.

Las actualizaciones generales, correcciones, mejoras y cambios de seguridad que no reduzcan sustancialmente las funcionalidades expresamente contratadas no generarán derecho a compensación económica.

Las solicitudes de nuevas funcionalidades o desarrollos estarán sujetas a evaluación técnica, funcional, de seguridad y comercial. EL PROVEEDOR podrá aprobarlas, proponer una alternativa, incorporarlas como funcionalidad general o rechazarlas cuando no se encuentren alineadas con la arquitectura, estabilidad, seguridad o evolución del producto.

La presentación de una solicitud no obliga a EL PROVEEDOR a desarrollarla ni garantiza una fecha de implementación.

Las nuevas funcionalidades, módulos, capacidades o servicios podrán estar sujetos a contratación adicional, evaluación técnica o condiciones comerciales específicas.

CLÁUSULA DECIMOQUINTA - SOPORTE

El soporte se prestará conforme al plan contratado, canales habilitados, horarios de atención y niveles de servicio aplicables.

Los servicios fuera del alcance del soporte estándar, incluyendo desarrollos, transformaciones especiales de información, configuraciones especiales, integraciones, capacitaciones adicionales o atención sobre infraestructura ajena a EL PROVEEDOR, podrán generar costos adicionales.

CLÁUSULA DECIMOSEXTA - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

EL PROVEEDOR podrá suspender temporalmente el servicio cuando exista:

- incumplimiento contractual;
- falta de pago;
- uso indebido o ilícito;
- riesgo para la seguridad o estabilidad de la plataforma;
- afectación a otros clientes o a la infraestructura;
- requerimiento de autoridad competente.

Salvo en casos de riesgo inmediato para la seguridad, requerimiento de autoridad competente, uso ilícito o afectación grave a la plataforma, EL PROVEEDOR notificará previamente a EL CLIENTE la causa de la suspensión y, cuando sea razonablemente posible, concederá un plazo para subsanarla.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 8 de 10

CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA - TERMINACIÓN

El contrato podrá terminar por:

- vencimiento del plazo contratado;
- incumplimiento grave de cualquiera de las partes;
- mutuo acuerdo;
- fallecimiento de una parte cuando sea persona natural, o disolución, liquidación y extinción definitiva cuando sea persona jurídica;
- imposibilidad técnica permanente, debidamente comprobada, que impida continuar con la prestación del servicio y no pueda ser razonablemente subsanada;
- decisión de EL CLIENTE conforme a las condiciones comerciales y plazos de aviso aplicables.

La terminación no extingue las obligaciones de confidencialidad, propiedad intelectual, pago pendiente ni las responsabilidades derivadas de incumplimientos anteriores.

Finalizado el contrato, el tratamiento, exportación, conservación y eliminación de los datos de EL CLIENTE se regirán por el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales y la Política de Retención y Eliminación de Datos.

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA - RESPONSABILIDAD, EXCLUSIONES Y LÍMITES

• Daños indirectos

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo pérdida de beneficios, interrupción de actividad comercial, daño reputacional o pérdida de oportunidades, salvo cuando la ley disponga lo contrario.

• Causas no imputables a EL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR no será responsable por fallas, interrupciones, suspensiones o pérdidas que se deriven directa y exclusivamente de hechos fuera de su control razonable, siempre que haya cumplido las medidas de diligencia, seguridad y continuidad contractualmente comprometidas. Entre estos hechos podrán encontrarse:

- Cortes, intermitencias o deficiencias del servicio de Internet, redes de telecomunicaciones o infraestructura tecnológica de EL CLIENTE;
- fallas de servicios de infraestructura provistos por terceros que no puedan ser razonablemente evitadas o mitigadas por EL PROVEEDOR (como Digital Ocean, AWS, Azure, Google Cloud, entre otros);

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 9 de 10

- configuraciones erróneas, alteraciones, inyecciones de código o manipulaciones realizadas por EL CLIENTE o personal no autorizado;
- uso indebido, negligente o contrario a los manuales, términos de uso o especificaciones técnicas;
- eventos de fuerza mayor o caso fortuito conforme a la legislación ecuatoriana.

- **Límite de responsabilidad**

En caso de determinarse un incumplimiento contractual directamente imputable a EL PROVEEDOR, su responsabilidad económica total acumulada frente a EL CLIENTE no excederá el valor efectivamente pagado por EL CLIENTE por el servicio durante los tres (3) meses anteriores al hecho que originó la reclamación.

El límite anterior no será aplicable cuando exista dolo, culpa grave o una responsabilidad que la legislación considere irrenunciable o no susceptible de limitación.

- **Responsabilidad en materia de datos personales**

Cada parte responderá por las obligaciones que le correspondan conforme a su rol y a la legislación aplicable. EL PROVEEDOR implementará medidas técnicas y organizativas razonables sobre la infraestructura bajo su administración, sin responder por incidentes originados exclusivamente por el incumplimiento de EL CLIENTE en el resguardo de credenciales, administración de usuarios, seguridad de sus equipos o uso indebido del servicio.

En caso de una vulneración de seguridad que afecte datos personales tratados por cuenta de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR notificará a EL CLIENTE sin demora injustificada y colaborará razonablemente con la información disponible, sin perjuicio de las obligaciones de notificación o actuación que correspondan directamente a cada parte conforme a la normativa aplicable.

EL CLIENTE será responsable por las sanciones, reclamaciones o daños que se deriven directamente de instrucciones ilegales, falta de base jurídica, información insuficiente a los titulares o tratamientos realizados bajo su exclusiva responsabilidad, siempre que dichos hechos no sean atribuibles total o parcialmente a un incumplimiento de EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR no será responsable por fallas del sensor biométrico, mecanismos de bloqueo, sistema operativo o configuración de seguridad del dispositivo móvil, salvo que el incidente sea directamente atribuible a una falla de la aplicación o infraestructura administrada por EL PROVEEDOR.

La ausencia de un mecanismo de autenticación configurado en el dispositivo no constituye por sí misma una falla de AQHora.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 10 de 10

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA - LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente contrato se regirá por la legislación de la República del Ecuador.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

EL CLIENTE acepta expresamente este contrato mediante medios electrónicos, al contratar el servicio, activar la cuenta, aceptar los documentos legales o realizar cualquier acto inequívoco de aceptación previsto en el proceso de contratación.

Como evidencia de la aceptación, el sistema podrá registrar:

- fecha y hora;
- usuario responsable;
- versión del contrato aceptada.

Dicho registro constituirá evidencia de la aceptación electrónica, sin perjuicio de los derechos y medios probatorios reconocidos por la legislación aplicable.

ANEXOS CONTRACTUALES

Forman parte integrante del presente contrato, cuando resulten aplicables:

1. Política de Privacidad.
2. Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales (DPA).
3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
4. Política de Uso Aceptable.
5. Política de Almacenamiento Local.
6. Política de Seguridad de la Información.
7. Política de Retención y Eliminación de Datos.
8. Política de Geolocalización;
9. Política sobre Dispositivos Biométricos y Autenticación Local.
10. Propuesta comercial, orden de servicio o documento de contratación aceptado por EL CLIENTE.