

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 1 de 5

POLÍTICA DE RESPALDOS Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. OBJETIVO

La presente Política establece las condiciones generales para la generación, almacenamiento, protección y recuperación de los respaldos de la información administrada mediante la plataforma AQHora.

Los respaldos tienen como finalidad contribuir a la continuidad operativa del servicio y facilitar la recuperación de la información ante incidentes técnicos, fallas de infraestructura, pérdida de datos u otras situaciones que afecten la disponibilidad de la plataforma.

2. ALCANCE

Esta Política aplica a las bases de datos y demás componentes de información necesarios para la operación de AQHora que se encuentren bajo la administración de Casa Luis Pazmiño Import & Export S.A.

Los respaldos comprenden la información almacenada en las bases de datos de los clientes, incluyendo, según corresponda:

- información de empleados;
- usuarios;
- marcaciones de asistencia;
- configuraciones y parámetros;
- registros de auditoría;
- información relacionada con la operación de la plataforma.

Esta Política no aplica a información almacenada exclusivamente en equipos, dispositivos, redes o infraestructura que se encuentren bajo la administración directa del Cliente.

3. GENERACIÓN DE RESPALDOS

AQHora realiza respaldos automáticos y programados de las bases de datos administradas por la plataforma.

Los respaldos se generan con frecuencia diaria, de acuerdo con la configuración técnica establecida para la infraestructura del servicio.

El proceso se ejecuta de manera automática y no requiere la intervención del Cliente.

La generación de un respaldo no implica que la plataforma deba suspender su operación, salvo que por razones técnicas sea necesario realizar alguna actividad de mantenimiento.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 2 de 5

4. ALMACENAMIENTO DE RESPALDOS

Los respaldos se conservan en más de una ubicación, con el propósito de disminuir el riesgo de pérdida de información ante una falla en el medio principal de almacenamiento.

Las copias podrán mantenerse:

- en la infraestructura local o principal utilizada para la operación de AQHora; y
- en una ubicación externa destinada al almacenamiento de respaldos.

El acceso a los respaldos estará limitado al personal autorizado que requiera intervenir en actividades de administración, soporte, mantenimiento o recuperación de información.

Los datos de acceso, credenciales y ubicaciones técnicas de almacenamiento no serán entregados ni expuestos a usuarios no autorizados.

5. CONSERVACIÓN DE LOS RESPALDOS

Los respaldos serán conservados de acuerdo con la capacidad de almacenamiento, el ciclo de generación y reemplazo aplicado por AQHora.

Los respaldos más recientes podrán reemplazar a copias anteriores conforme al procedimiento técnico configurado.

La existencia de respaldos no implica la conservación indefinida de todas las versiones históricas de la base de datos.

Cuando finalice la relación contractual, expire la licencia o el Cliente deje de utilizar AQHora, se aplicarán los plazos establecidos en la Política de Retención y Eliminación de Datos.

Durante los treinta (30) días calendario posteriores a la finalización del servicio o expiración de la licencia, el Cliente podrá solicitar la entrega de un respaldo técnico de su base de datos.

Una vez transcurrido dicho plazo, la base de datos y los respaldos relacionados podrán ser eliminados conforme al proceso de desvinculación del Cliente.

6. RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Los respaldos podrán utilizarse para recuperar la información cuando se presente un incidente que afecte la base de datos o la continuidad operativa de AQHora.

La posibilidad de restauración dependerá de:

- la existencia de un respaldo disponible;
- la fecha en la que ocurrió el incidente;
- el estado e integridad del respaldo;

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 3 de 5

- el alcance de la información afectada;
- la infraestructura disponible;
- la complejidad técnica de la recuperación.

AQHora realizará las acciones técnicas razonables para recuperar la información utilizando el respaldo disponible que resulte adecuado para el incidente.

La restauración podrá implicar la recuperación de la base de datos completa. No se garantiza la recuperación individual de un registro específico cuando este haya sido eliminado, modificado o reemplazado durante la operación normal del sistema.

7. ENTREGA DE RESPALDOS AL CLIENTE

Durante la vigencia del servicio, la información podrá ser consultada y descargada mediante los reportes disponibles dentro de la plataforma.

Cuando corresponda la entrega de un respaldo, este consistirá en una copia técnica de la base de datos PostgreSQL del Cliente.

La entrega del respaldo no incluye:

- instalación de PostgreSQL u otros motores de base de datos;
- restauración en infraestructura del Cliente;
- migración hacia otros sistemas;
- transformación o depuración de información;
- adaptación de tablas o estructuras;
- interpretación técnica de la base de datos;
- generación de reportes personalizados;
- integración con plataformas de terceros.

Los servicios adicionales relacionados con la restauración, migración, transformación o adecuación de la información podrán ser evaluados por separado.

8. RESPONSABILIDADES DE AQHORA

Casa Luis Pazmiño Import & Export S.A. será responsable de:

- mantener activo el proceso automático de respaldos;
- verificar el funcionamiento general de las tareas programadas;
- restringir el acceso a las copias de seguridad;
- utilizar los respaldos disponibles cuando se requiera recuperar la operación;
- proteger las credenciales y ubicaciones relacionadas con su almacenamiento;

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 4 de 5

- aplicar los procedimientos de eliminación correspondientes al finalizar el servicio.

9. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente será responsable de:

- descargar oportunamente los reportes que considere necesarios;
- comunicar cualquier incidente relacionado con pérdida o inconsistencia de información;
- proporcionar los datos necesarios para analizar una solicitud de recuperación;
- solicitar el respaldo de su base de datos dentro del plazo establecido cuando finalice el servicio;
- conservar las copias que le hayan sido entregadas.

Los respaldos administrados por AQHora no reemplazan la responsabilidad del Cliente de conservar los reportes, documentos o archivos que requiera para sus procesos internos.

10. LIMITACIONES

Los respaldos tienen como finalidad apoyar la continuidad del servicio y la recuperación ante incidentes técnicos.

No constituyen un mecanismo destinado a:

- conservar indefinidamente información histórica;
- recuperar de forma permanente registros eliminados por los usuarios;
- mantener versiones ilimitadas de una base de datos;
- sustituir los procesos de descarga y conservación de información del Cliente;
- corregir información ingresada incorrectamente;
- recuperar información que nunca fue registrada correctamente en la plataforma.

La recuperación estará sujeta a la disponibilidad e integridad de las copias existentes.

11. EXCEPCIONES

La recuperación de información podrá verse limitada cuando el incidente sea consecuencia de:

- acciones ejecutadas directamente por el Cliente o sus usuarios;
- modificaciones realizadas por terceros no autorizados;
- fallas en infraestructura que no sea administrada por AQHora;
- daños simultáneos en los medios de almacenamiento;
- eventos de fuerza mayor;
- solicitudes realizadas después de la eliminación definitiva de la información;
- inexistencia de un respaldo correspondiente al período solicitado.

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

Cada incidente será analizado de acuerdo con sus condiciones técnicas particulares.

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

La presente Política deberá interpretarse conjuntamente con:

1. el Contrato de Licencia de Uso de Software como Servicio;
2. el Acuerdo de Nivel de Servicio;
3. la Política de Retención y Eliminación de Datos;
4. el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales;
5. la Política de Privacidad;
6. los Términos y Condiciones de AQHora.

