



HUGO SOLUTIONS

POLÍTICA DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD OPERATIVA

Razón Social: HUGO FERNANDO JIMÉNEZ DE JESÚS

Nombre de la Plataforma: HUGOSOFT

Versión: 1.0

Fecha de Emisión: **15-06-2026**

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos y controles necesarios para garantizar la continuidad de los servicios de Facturación Electrónica y la recuperación de la operación ante eventos que puedan afectar la disponibilidad de los sistemas, la información y la infraestructura tecnológica.

2. ALCANCE

La presente política aplica a la plataforma HUGOSOFT, los servicios de Facturación Electrónica, las bases de datos, los documentos electrónicos, la infraestructura tecnológica, los mecanismos de soporte asociados así como al personal responsable de la recuperación y continuidad del servicio.

3. EVENTOS DE CONTINGENCIA CONSIDERADOS

Se consideran eventos de contingencia, entre otros:

- Fallos de hardware.
- Daño o pérdida del servidor del cliente.
- Interrupciones del servicio de Internet.
- Fallas de los servicios de terceros.
- Corrupción o pérdida de información.
- Indisponibilidad temporal de los servicios de Facturación Electrónica.

4. CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

La plataforma HUGOSOFT permite la continuidad de las operaciones aun cuando exista indisponibilidad temporal de Internet o de los servicios externos.

Las facturas electrónicas generadas durante una contingencia permanecen almacenadas localmente y son colocadas en una cola de procesamiento para su envío automático una vez restablecida la conectividad.

Una vez restablecida la conectividad, los documentos pendientes son enviados respetando el orden de generación y manteniendo su integridad.

5. RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Los archivos XML emitidos y recibidos son:

- Almacenados localmente.
- Replicados automáticamente en almacenamiento externo.

En caso de pérdida del servidor principal, los documentos electrónicos pueden ser recuperados desde el almacenamiento externo y restaurados en un nuevo entorno de operación.

La recuperación se realiza preservando la integridad de los documentos electrónicos y su trazabilidad.

6. RECUPERACIÓN DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Ante la indisponibilidad de los servicios de infraestructura utilizados para la recepción y procesamiento de documentos electrónicos, se dispone de procedimientos de redespliegue y restauración que permiten restablecer la operación en un tiempo estimado de hasta cuatro (4) horas, sujeto a la disponibilidad de la infraestructura afectada.

7. RECUPERACIÓN DE EQUIPOS Y CONFIGURACIÓN

Las configuraciones de los clientes se mantienen resguardadas y permiten reinstalar y reconfigurar la solución tecnológica en un tiempo estimado de aproximadamente una (1) hora, sujeto a la disponibilidad de la infraestructura del cliente.

8. RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

La plataforma implementa mecanismos de respaldo periódico de las bases de datos y de la información crítica, manteniendo copias de seguridad destinadas a la recuperación ante desastres y pérdida de información, considerando las siguientes medidas:

- Las copias de seguridad son almacenadas en una ubicación distinta al entorno principal para facilitar la recuperación ante incidentes.
- Los respaldos son utilizados exclusivamente para fines de recuperación, continuidad operativa y restauración de la información.

9. SOPORTE Y ATENCIÓN DE INCIDENTES

Se dispone de servicios de soporte técnico para la atención de incidentes relacionados con la continuidad operativa.

Horario de soporte:

Lunes a sábado, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Los incidentes críticos reportados fuera del horario de atención serán atendidos según su nivel de impacto y disponibilidad del equipo técnico.

Tiempo máximo de respuesta:

Hasta ocho (8) horas para incidentes reportados.

10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La presente política podrá ser revisada y actualizada periódicamente para garantizar su adecuación a las necesidades operativas y regulatorias.

HUGO FERNANDO JIMÉNEZ DE JESÚS

Representante Responsable

HugoSolutions