



POLÍTICA DE COPIAS DE SEGURIDAD (BACKUP POLICY)

Versión 1.0

Fecha de Última Actualización: 30 de octubre de 2025

1. Nuestro Compromiso con sus Datos

En Navios Corp S.A. (en adelante, "La Empresa"), entendemos que los datos de su sistema Odoo son el activo más crítico de su operación. Esta política describe nuestro compromiso y metodología para la creación, almacenamiento y restauración de las copias de seguridad de su servicio.

2. Alcance de las Copias de Seguridad

Nuestras copias de seguridad están diseñadas para la **recuperación ante desastres (Disaster Recovery)** de la infraestructura y para la **restauración operativa** solicitada por el cliente.

Nuestros respaldos incluyen *integralmente* los dos componentes vitales de su instancia de Odoo:

1. **La Base de Datos (Database Dump):** Contiene todos sus registros transaccionales (facturas, contactos, asientos contables, inventario, etc.).
2. **El Almacén de Archivos (Filestore):** Contiene todos los archivos adjuntos (PDFs de facturas, imágenes de productos, documentos adjuntos en registros, etc.).

Esta política no cubre copias de seguridad de datos almacenados en los dispositivos locales del Cliente (PCs, laptops) ni copias de seguridad de código personalizado que no haya sido gestionado directamente por La Empresa.

3. Frecuencia y Retención (Niveles de Servicio)

La frecuencia de la copia y el tiempo que la almacenamos (retención) dependen directamente del paquete de servicio que el Cliente haya contratado.

3.1. Paquete Estándar (o Básico)

Este es nuestro servicio de respaldo mínimo garantizado, incluido en todas las cuentas de alojamiento:

- **Frecuencia:** Se realiza **una (1) copia de seguridad automática diaria** (generalmente en horas de baja actividad, Ej. madrugada).
- **Retención:** Mantenemos un historial de los últimos **siete (7) días naturales**.
- **Ejemplo:** Si hoy es viernes, usted puede solicitar la restauración de la copia del jueves, miércoles, martes, lunes, domingo, sábado o viernes pasado. La copia del jueves pasado (hace 8 días) ya habría sido eliminada.

3.2. Paquetes Superiores (Avanzado, Empresarial, Crítico)

Los clientes con paquetes de servicio superiores tienen acceso a políticas de respaldo mejoradas, las cuales se especifican en su propuesta comercial o contrato. Estos pueden incluir (a modo de ejemplo):

- **Frecuencia Incrementada:** Copias de seguridad cada 12 horas.
- **Retención Extendida:** Retención de 30 días.
- **Retención a Largo Plazo (Archivado):** Podemos almacenar copias de seguridad semanales o mensuales por períodos prolongados, por ejemplo 6 meses o 1 año.

El Cliente debe consultar su contrato de servicio para confirmar la frecuencia y retención exactas que le aplican.

4. Almacenamiento y Seguridad de las Copias

- **Georedundancia:** Todas las copias de seguridad se almacenan en una **ubicación físicamente separada** del servidor de producción. Esto nos protege contra fallos a nivel de centro de datos.
- **Cifrado:** Las copias de seguridad se transmiten y se almacenan de forma **cifrada** (encriptada) para garantizar su confidencialidad.
- **Monitoreo:** Nuestro sistema verifica la correcta finalización de cada copia de seguridad programada.

5. Proceso de Restauración de Datos

Una restauración implica revertir su instancia de Odoo (base de datos y filestore) a un punto exacto en el tiempo (el momento en que se tomó la copia).

- **Advertencia Importante:** Al restaurar una copia de seguridad, **se perderán permanentemente todos los datos** ingresados en Odoo *después* del momento en que se creó esa copia.
- **Cómo Solicitar:** La solicitud debe provenir de un contacto autorizado del Cliente y debe realizarse a través de nuestros canales de soporte oficiales (ej. portal de tickets o correo de soporte).
- **Tiempos de Respuesta (SLA):** Nos comprometemos a iniciar el proceso de restauración en un plazo de 4 horas hábiles tras la confirmación de la solicitud. El tiempo total de la restauración dependerá del tamaño de los datos.
- **Costos:** Cada paquete de servicio incluye 1 restauración gratuita por mes calendario. Las restauraciones adicionales solicitadas por el Cliente (ej. por errores de usuario)

pueden estar sujetas a un cargo por servicio, según las tarifas vigentes. Las restauraciones necesarias por fallos de nuestra infraestructura no tienen costo.

6. Responsabilidades del Cliente

Aunque La Empresa proporciona un servicio de respaldo robusto, el Cliente también juega un rol en la seguridad de sus datos:

1. **Notificación de Errores:** El Cliente es responsable de revisar sus datos y notificar a La Empresa de cualquier pérdida o corrupción de datos tan pronto como sea detectada.
2. **Verificación Post-Restauración:** Tras una restauración solicitada, el Cliente es responsable de verificar que los datos se han restaurado correctamente y que la instancia es funcional.
3. **Copias Propias:** Recomendamos encarecidamente al Cliente que, de forma periódica, utilice la herramienta de gestión de bases de datos de Odoos (/web/database/manager) para descargar una copia local de su base de datos como una medida de contingencia adicional.

7. Limitación de Responsabilidad

La Empresa toma todas las medidas comercialmente razonables para asegurar la integridad y disponibilidad de las copias de seguridad. Sin embargo, ningún sistema es infalible.

Nuestra responsabilidad en caso de un fallo catastrófico en el sistema de copias de seguridad (un evento de extrema rareza) se limita, en la máxima medida permitida por la ley, a lo estipulado en la cláusula de "Limitación de Responsabilidad" de nuestro Contrato de Prestación de Servicios.

8. Política de Retención al Terminar el Servicio

Tal como se estipula en el Contrato de Servicio (Cláusula 9.3), tras la terminación del servicio, La Empresa mantendrá las copias de seguridad del Cliente por un período de gracia de **treinta (30) días naturales**.

Durante este período, el Cliente puede solicitar su última copia de seguridad. Pasados estos 30 días, todas las copias de seguridad y datos del Cliente serán eliminados permanentemente de nuestros sistemas.