

Política y FAQ – Gestión de Backups de Base de Datos

helppeople – Cloud Computing / SaaS

1. Alcance y propósito

Este documento establece la política oficial de helppeople respecto a las solicitudes de entrega de backups de bases de datos, así como las alternativas habilitadas para el acceso, portabilidad y uso de la información por parte de los clientes.

2. Política general

helppeople no realiza ni entrega backups de bases de datos a clientes. La plataforma opera bajo un modelo de Cloud Computing – SaaS – acceso de uso no exclusivo, donde la infraestructura, bases de datos y mecanismos de respaldo son gestionados exclusivamente por helppeople.

3. Fundamentación de la política

- Modelo SaaS multiempresa con segregación lógica de datos.
- Protección de la confidencialidad y seguridad de la información de todos los clientes.
- Cumplimiento de buenas prácticas de gestión del servicio y continuidad operativa.
- Protección de la arquitectura, diseño y propiedad intelectual de la plataforma.

4. Gestión de backups por helppeople

helppeople ejecuta backups periódicos con fines exclusivos de continuidad del servicio, recuperación ante incidentes y gestión de desastres. Estos respaldos no están diseñados para consumo externo ni reutilización fuera del entorno controlado de la plataforma.

5. Alternativas disponibles para clientes

- Exportación de información en formatos estándar (Excel, CSV, PDF), según módulos y permisos.
- Acceso a reportes estándar y personalizados, incluyendo información histórica.
- Extracción controlada de información mediante APIs, cuando aplique.
- Acompañamiento en procesos de exportación de datos ante terminación contractual.

6. Preguntas frecuentes (FAQ)

- ¿helppeople realiza backups de la información? Sí. helppeople ejecuta backups periódicos como parte de su estrategia de continuidad y recuperación del servicio.
- ¿Por qué no se entregan backups al cliente? Porque el modelo SaaS multiempresa y los estándares de seguridad impiden la entrega de respaldos completos sin comprometer la confidencialidad y la integridad del servicio.
- ¿Puedo obtener mi información si la necesito? Sí. El cliente puede acceder a su información mediante exportaciones, reportes, APIs o procesos de salida acordados.
- ¿Qué ocurre al finalizar el contrato? helppeople puede acompañar la exportación estructurada de la información del cliente, sin entrega de backups de base de datos. Este documento hace parte de los lineamientos oficiales de helppeople y es aplicable a todos los clientes, sin perjuicio de condiciones contractuales particulares.



Dirección Corporativa Operaciones
BIG S.A.S