

TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICA DE USO DE SERVICIOS CYSEC

Última actualización: Enero 2026. Versión 2.4.

Entidad Emisora: SOLUCIONES DE ULTIMA TECNOLOGÍA SOUTEC, C.A.

1. INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN

El presente documento establece las reglas de negocio, niveles de servicio y condiciones logísticas aplicables a todos los productos de la familia de productos **CYSEC**. Al firmar una propuesta comercial, orden de compra o contrato que haga referencia a estos servicios, el **CLIENTE** acepta plenamente los términos aquí descritos.

Estas políticas están diseñadas para garantizar la calidad, agilidad y correcta ejecución de los servicios contratados.

1. DEFINICIONES

Para efectos de esta política, se entenderá por:

- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que contrata los servicios, responsable de la veracidad de la información y pagos.
- **PROVEEDOR / EJECUTOR:** SOLUCIONES DE ULTIMA TECNOLOGÍA SOUTEC, C.A., responsable de la prestación del servicio profesional.
- **LA GRAN CARACAS:** Área metropolitana que comprende el Distrito Capital y los municipios adyacentes (Chacao, Baruta, Sucre, El Hatillo) hasta sus límites urbanos estándar.
- **ZONA SEGURA:** Ubicación geográfica que no presenta conflictos civiles activos, altos índices delictivos inmediatos o barreras físicas que pongan en riesgo la integridad del personal o activos del PROVEEDOR.
- **BYOT (Bring Your Own Toolkit):** Modelo donde el PROVEEDOR utiliza sus propias herramientas (hardware/software) de forma temporal en la infraestructura del CLIENTE.
- **HEADS (CABEZAS):** Representa la cantidad de especialistas técnicos únicos asignados al proyecto CYSEC-X. Un "Head" puede tener una dedicación parcial medida en FTE.
- **FTE (Full-Time Equivalent):** Equivalente a Tiempo Completo. Mide el nivel de dedicación del "Head" al proyecto. 1.0 FTE equivale al 100% de dedicación de un

especialista a tiempo completo, 0.5 FTE equivale a media jornada, etc.

2. DISPOSICIONES GENERALES (APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS)

2.1. Vigencia, Activación y Política de Créditos

- **Tiempo Máximo de Activación:** Una vez concretada la compra, el CLIENTE dispone de un plazo máximo de 45 días continuos para dar inicio al proyecto (*Kick-off*).
- **Abandono del Proyecto:** Si el CLIENTE no inicia el proyecto dentro del plazo estipulado, o si detiene la ejecución por causas no imputables al PROVEEDOR por más de 45 días continuos, el proyecto se considerará administrativamente cerrado por "Abandono".
- **Conversión a Crédito:** En casos de cierre por abandono, los montos pagados no serán reembolsables en efectivo, sino que se convertirán automáticamente en un Crédito a favor del CLIENTE, válido por 6 meses, aplicable para la compra futura de cualquier producto o servicio del portafolio vigente.

2.2. Ámbito Geográfico y Logística

- La activación de cualquier servicio CYSEC está supeditada a la firma previa de un Acuerdo de Confidencialidad (NDA) vigente entre ambas partes. Ninguna actividad técnica o acceso a información sensible iniciará sin este documento formalizado.
- **Cobertura Base:** Las tarifas estándar incluyen traslados exclusivamente dentro de La Gran Caracas (Zonas Seguras).
- **Servicios Foráneos y Tabla de Viáticos:** Para servicios fuera de esta zona, se aplicarán los cargos de la Tabla de Viáticos y Per Diem (Anexo A), facturados al cierre del hito o proyecto.
- **Gestión Logística por el CLIENTE:** Si el CLIENTE opta por gestionar y pagar directamente la logística (traslado/hospedaje/dieta) en lugar de usar la Tabla de Viáticos, debe garantizar las siguientes Condiciones Mínimas Aceptables:
 - **Transporte:** Unidades privadas en perfecto estado mecánico (año reciente), con aire acondicionado y conductor certificado. No se acepta transporte público interurbano.
 - **Hospedaje:** Hotel categoría mínima 3 estrellas (o la mejor disponible en la zona), habitación individual con baño privado, aire acondicionado, conexión a internet estable, ubicación en zona segura y acceso a alimentación.
 - **Seguridad:** Si la zona lo amerita, el CLIENTE deberá proveer escolta o seguridad física para los traslados.
 - **Nota:** El PROVEEDOR se reserva el derecho de rechazar la logística si no cumple

estos estándares, aplicando entonces la Tabla de Viáticos.

2.2. Validación de Dimensionamiento (Cláusula de Ajuste)

Los productos CYSEC están diseñados por "tallas" (S, M, L, XL) y "sectores". El CLIENTE es responsable de la veracidad de la información suministrada para la selección del SKU (número de activos, cantidad de empleados, etc.).

- **Derecho de Ajuste:** Si durante la ejecución inicial se detecta que el CLIENTE seleccionó un SKU de menor dimensión a la realidad de su infraestructura o requerimiento, el PROVEEDOR ajustará la tarifa a la categoría correcta. El CLIENTE deberá aprobar este ajuste para continuar con el servicio.

2.3. Confidencialidad y Propiedad Intelectual

- **Confidencialidad del Proveedor:** El PROVEEDOR mantendrá estricta confidencialidad sobre los hallazgos de seguridad y datos del CLIENTE.
- **Propiedad Intelectual y Herramientas:** Todas las metodologías, calculadoras de riesgo, algoritmos de cuantificación, material de formación (CYSEC-T) y herramientas propietarias utilizadas son Propiedad Intelectual exclusiva del PROVEEDOR.
- **Modelo de Entrega:** El servicio opera bajo un modelo de "Caja Negra": El CLIENTE suministra los datos válidos y vigentes, y el PROVEEDOR entrega los resultados procesados. El PROVEEDOR no tiene la obligación de revelar, entregar ni transferir el código fuente, las fórmulas matemáticas, las hojas de cálculo editables ni la lógica interna de sus herramientas de valoración. El CLIENTE recibe derecho de uso sobre los reportes resultantes, pero no sobre las herramientas que los generan.

2.4. Continuidad y Suspensión por Falta de Requisitos

- En caso de que el CLIENTE no proporcione los requisitos indispensables para la ejecución del proyecto en un plazo máximo de 30 días continuos luego del inicio del proyecto (ej. disposición de personal para entrevistas, entrega de archivos de configuración, suministro de credenciales de acceso a los activos, pago de hitos contractuales, etc.), el PROVEEDOR podrá:
 - **Poner el Proyecto en Suspensión:** Suspende inmediatamente la ejecución del servicio hasta que los requisitos sean cumplidos.
 - **Implicación de Pago:** Si la suspensión supera los 15 días continuos y no es imputable al PROVEEDOR, se podrá facturar y requerir el pago del 100% del valor total del proyecto.

3. POLÍTICAS ESPECÍFICAS: CYSEC-A

3.1. Alcance, Ejecución y Limitaciones

- **Exclusiones de Alcance:** El servicio CYSEC-A está estrictamente enfocado en la evaluación y el diagnóstico. No se incluye en el alcance la implementación de controles de seguridad ni la remediación directa de las vulnerabilidades o brechas detectadas.
- **Evaluaciones Técnicas:** El alcance de estas evaluaciones incluye:
 - Escaneo de brechas y vulnerabilidades internas y externas en muestras del 15% de los activos tecnológicos totales.
 - Revisión de los archivos de configuración y *hardening* en muestras del 15% de los activos tecnológicos totales.
- **Evaluaciones Ejecutivas / de Negocio / de Alto Nivel:** El alcance de estas evaluaciones incluye:
 - Entrevistas de bloques de 20 minutos con roles de alta gerencia (COO, CRO/CCO, CFO, CISO/CTO/CIO).
 - Entrevistas de levantamiento de procesos con personal técnico y no técnico.
- **Discrecionalidad del Ejecutor:** La cantidad, duración y enfoque de las visitas técnicas, inspecciones en sitio y entrevistas son determinadas exclusivamente por el PROVEEDOR basándose en la metodología de evaluación. Estas actividades tienen como único fin el levantamiento de información técnica y de negocio a criterio del Ejecutor. No se realizarán visitas "a demanda" del CLIENTE que no aporten valor a la recolección de evidencia.
- **Planificación:** El inicio debe solicitarse con al menos 3 días hábiles de anticipación.

3.2. Compromisos y Prerrequisitos del CLIENTE

Para garantizar el éxito de CYSEC-A, el CLIENTE se compromete a:

- **Acceso Tecnológico:** Proporcionar, bajo acuerdos de confidencialidad, acceso irrestricto (físico o lógico) a redes, sistemas, archivos de configuración y documentación necesaria para la auditoría.
- **Disponibilidad C-Level:** Garantizar la disponibilidad para entrevistas (bloques mínimos de 20 min) con roles estratégicos según aplique: COO, CPO, CRO, CFO, CEO, CHRO, CISO, CTO, CIO.
- **Personal de Apoyo:** Disponer de personal técnico y no técnico para entrevistas de levantamiento de procesos.
- **Presentación al Board (Variantes de Negocio):** En los SKU de enfoque Ejecutivo/Negocio, el CLIENTE debe habilitar un espacio en la agenda de su Junta Directiva (*Board*) para la presentación final de resultados dentro del cronograma estipulado del proyecto.

4. POLÍTICAS ESPECÍFICAS: CYSEC-T

4.1. Indivisibilidad de la Agenda

- **Unidad de Ejecución:** Cada SKU de CYSEC-T representa una sesión **única e indivisible**.
- **Prohibición de Fragmentación:** No está permitido dividir las horas de un curso en múltiples días o sesiones (Ejemplo: Comprar un curso de 8 horas y solicitar ejecutarlo en 4 sesiones de 2 horas). La estructura de costos contempla una logística única de movilización y montaje por evento.
- **Horarios Permitidos:** Lunes a Viernes en horario de oficina y Sábados (mismo horario). No se ejecutan servicios Domingos ni Feriados.

4.2. Recorrido del Participante y Logística

1. **Agenda:** El CLIENTE recibe un enlace tras la compra para agendar la fecha (mínimo 3 días de anticipación). Debe definir si la modalidad es **Presencial** o **Híbrida** en ese momento para la asignación de sala y recursos técnicos.
2. **Transporte de Participantes:** El traslado (ida y vuelta) de los participantes está incluido únicamente dentro de La Gran Caracas (zonas seguras) hacia una ubicación única centralizada definida por el CLIENTE. Ubicaciones foráneas se rigen por la cláusula 2.1.
3. **Prueba Previa (Quiz):** Es requisito indispensable que los participantes completen el Quiz Online antes de la sesión para calibrar el contenido.

4.3. Cierre del Proyecto (Ventana de 30 Días)

Aunque el curso dura máximo 1 día, el proyecto se mantiene abierto por **30 días continuos** post-curso para:

- Consultas asíncronas de los estudiantes.
- Estudio de material complementario.
- Repetición del Quiz de salida.
- **Informe Final:** Pasados los 30 días, se realiza el corte definitivo de notas, se genera el informe de brechas de conocimiento y se cierra administrativamente el proyecto. No se procesarán evaluaciones fuera de este periodo.

5. POLÍTICAS ESPECÍFICAS: CYSEC-X

5.1. Modelo de Operación y BYOT

- **Escuadrón Ágil:** Dedicación parcial según suscripción (*Heads x FTE*).
- **Bring Your Own Toolkit (BYOT):** El Escuadrón utiliza sus propias herramientas especializadas.
- **Despliegue:** Las herramientas se instalan/conectan al inicio de la jornada presencial.
- **Retiro:** Las herramientas se desconectan/retiran al finalizar la jornada o visita. No permanecen en la infraestructura del cliente sin supervisión del Escuadrón.

5.2. Niveles de Suscripción y Limitaciones

- **LITE (0.2 FTE/Head):** Servicio estrictamente de acompañamiento. **NO** incluye respuesta a incidentes (CSIRT/CERT).
- **CORE (0.5 FTE/Head) y PLUS (1.0 FTE/Head):** Incluyen ejecución compartida o delegada y capacidad de mutar a CSIRT/CERT bajo demanda.

5.3. Gestión de Roles y Cambios

- **Asignación:** El CLIENTE define las prioridades del mes.
- **Rotación de Perfiles:** Si el CLIENTE requiere cambiar el perfil de un recurso (ej. cambiar un Especialista de Redes por uno de Identidad), debe solicitarlo con **15 días continuos** de anticipación para gestionar la transición del conocimiento.

5.4. Jornada y Canales de Atención

- **Días de Ejecución:** El CLIENTE y el PROVEEDOR acordarán el(los) día(s) específicos de la semana para el trabajo dedicado del Escuadrón.
- **Días Libre:** Durante los días no asignados a la ejecución, el Escuadrón atenderá exclusivamente por canales digitales (WhatsApp/Telegram) únicamente para recibir instrucciones o planificar la siguiente jornada. No existe expectativa de ejecución de tareas técnicas o entregables en estos días, salvo emergencia (ver Botón Rojo).

5.5. Compromisos y Prerrequisitos del CLIENTE

- **Insumo Estratégico:** El CLIENTE debe proporcionar un Plan Director de Seguridad o Plan Estratégico de Ciberseguridad vigente, el cual servirá como hoja de ruta para la ejecución del Escuadrón.
- **Accesos:** Otorgar los permisos y accesos necesarios a redes y sistemas para la labor operativa.
- **Rendición de Cuentas (QBR):** El CLIENTE debe habilitar un espacio trimestral en el *Board* Ejecutivo para la presentación de avances, realización de simulacros de escritorio y aprobación del *roadmap* de los siguientes 90 días.
- **Soporte Tecnológico Activo:** El CLIENTE se compromete a proporcionar recursos tecnológicos (*hardware* y *software*) con soporte o garantía del fabricante activo y vigente para la ejecución de proyectos. El PROVEEDOR se reserva el derecho de aplicar cambios, despliegues y configuraciones solo en entornos de producción con soporte activo. En caso de ausencia de soporte, las actividades del PROVEEDOR se limitarán a la planificación y recomendación.

5.6. Suscripción CYSEC-X-CARE y Respuesta a Incidentes (Botón Rojo)

CYSEC-X-CARE es un servicio de monitoreo y preparación (pre-incidente).

- **Compromiso de Información:** Para la correcta y expedita construcción del IRP (Plan de Respuesta a Incidentes) y la preparación pre-incidente, el CLIENTE se compromete a

proporcionar la información requerida por el PROVEEDOR oportunamente, incluyendo, pero sin limitarse a: comunicados internos, lista de proveedores afiliados críticos, datos de contacto de emergencia fuera de horario, y acceso y credenciales necesarios para el monitoreo pasivo de los activos de negocio. Las solicitudes de creación de la información requerida para el IRP serán cargadas en la próxima facturación de la suscripción como agregado (*Add-On*).

- **Activación de Emergencia (Botón Rojo):**

1. Si el CLIENTE posee CARE y declara una emergencia, se realiza un **Upgrade Automático** a la suscripción CORE o PLUS (según el tamaño del incidente/cliente) de forma inmediata.
2. **Permanencia Mínima:** Al activar el Botón Rojo, el CLIENTE acepta mantener la suscripción CORE/PLUS por un periodo mínimo de **3 meses**. Esto cubre las fases de Contención, Erradicación, Recuperación y Post-Incidente (*Hardening* para evitar reincidencia).

- **Clientes SIN suscripción CARE:** El PROVEEDOR se reserva el derecho de admisión para atender incidentes de clientes sin suscripción CARE activa. De aceptarse, las tarifas aplicables serán "On-Demand Crisis Rate" (superiores a las de lista) y estarán sujetas a disponibilidad de recursos.
- **Atención de Incidentes Críticos y Presencialidad (CYSEC-X):** La presencialidad física del Escuadrón para la atención de incidentes de ciberseguridad críticos desencadenados por el Botón Rojo, son determinadas exclusivamente por el PROVEEDOR basándose en la metodología de resolución de incidentes críticos. Estas actividades tienen como único fin la contención y recuperación del negocio en el menor tiempo posible bajo el criterio del respondedor líder. No se realizarán visitas "a demanda" del CLIENTE que no aporten valor directo a la resolución del incidente.

5.7. Naturaleza y Limitaciones del Servicio CYSEC

Para evitar ambigüedades en la prestación del servicio de monitoreo y respuesta, se establecen las siguientes limitaciones de alcance:

- **Naturaleza de Servicios Profesionales:** CYSEC-X-CARE es estrictamente un contrato de servicios profesionales (Mano de Obra Especializada). El PROVEEDOR no tiene la obligación de suministrar, financiar ni renovar licencias de software, hardware o suscripciones de terceros bajo este contrato, salvo que se especifique explícitamente como un ítem facturable independiente en la propuesta comercial.
- **Alcance de Soporte de Fabricantes:** El soporte técnico y operativo se limita exclusivamente a las tecnologías de fabricantes y marcas de los cuales el PROVEEDOR es Partner Autorizado o Aliado Certificado. El PROVEEDOR no gestionará incidentes sobre tecnologías fuera de su portafolio de alianzas vigentes.
- **Exclusión de Desarrollos In-House:** Queda expresamente excluido del alcance el soporte, depuración (debugging), ingeniería inversa o remediación de vulnerabilidades

sobre aplicaciones desarrolladas a medida (In-House) por el CLIENTE o por terceros no afiliados. En estos casos, el rol del PROVEEDOR se limitará al diagnóstico y recomendación para que el equipo de desarrollo del CLIENTE ejecute la corrección.

6. CLÁUSULAS DE PROTECCIÓN MUTUA

6.1. No Sollicitación de Personal

Durante la vigencia del servicio y hasta 12 meses después de su finalización, el CLIENTE se abstendrá de ofrecer empleo directo o indirecto al personal del PROVEEDOR asignado al proyecto. En caso de incumplimiento, se aplicará una penalidad por "*Placement Fee*" equivalente a 6 meses de honorarios del recurso.

6.2. Fuerza Mayor

Ninguna de las partes será responsable por retrasos causados por eventos fuera de su control razonable (fallas masivas de electricidad, interrupción de internet a nivel nacional, conmoción civil, desastres naturales). En estos casos, el cronograma se ajustará sin penalidades.

7. CLASIFICACIÓN GEOGRÁFICA Y DE VIÁTICOS (CYSEC-A, CYSEC-X, CYSEC-T)

Para efectos del cálculo de viáticos, pernoctas y traslados foráneos, las ubicaciones geográficas se clasifican en tres (3) zonas, que se reflejan en el Anexo A.

7.1. ZONA A: Centros Corporativos Principales (Alta Conectividad)

Definición: Ubicaciones con conexión aérea diaria, múltiples operadores de transporte y servicios de soporte empresarial estandarizados.

- **La Guaira:** Catia La Mar, Maiquetía, La Guaira.
- **Zulia:** Maracaibo, San Francisco y Costa Oriental del Lago (Cabimas/Ciudad Ojeda - con pernocta en Maracaibo).
- **Carabobo:** Valencia, Zona Industrial, Guacara, Puerto Cabello.
- **Bolívar:** Puerto Ordaz, San Félix (Ciudad Guayana).
- **Anzoátegui (Norte):** Barcelona, Puerto La Cruz, Lechería, Guanta.
- **Lara:** Barquisimeto, Cabudare.

7.2. ZONA B: Centros Regionales (Logística Intermedia)

Definición: Ubicaciones que, aunque poseen relevancia industrial/comercial, requieren logística multimodal (Vuelo + Traslado terrestre interurbano > 1 hora) o poseen frecuencia

aérea no diaria.

- **Monagas:** Maturín y faja petrolífera adyacente.
- **Nueva Esparta:** Porlamar, Pampatar (Zona Comercial y Bancaria).
- **Falcón:** Punto Fijo (Complejo Refinador), Coro.
- **Mérida:** Ciudad de Mérida, El Vigía y zona Panamericana. (Nota: Logística vía Aeropuerto El Vigía + Traslado terrestre).
- **Táchira:** San Cristóbal, Táriba, San Antonio, Ureña. (Nota: Logística vía Aeropuerto Sto. Domingo o San Antonio).
- **Sucre:** Cumaná.

7.3. ZONA C: Operaciones Remotas (Acceso Restringido)

Definición: Ubicaciones condicionadas a itinerarios aéreos limitados (frecuencia semanal/interdiaria), oferta hotelera restringida o ubicadas en zonas de acceso controlado.

- **Barinas:** Ciudad de Barinas y eje agroindustrial.
- **Trujillo:** Valera, Trujillo Capital.
- **Apure:** San Fernando de Apure.
- **Amazonas:** Puerto Ayacucho.
- **Delta Amacuro:** Tucupita.
- **Otras Ubicaciones:** Cualquier otra población no listada explícitamente en las Zonas A o B que requiera más de 4 horas de traslado terrestre desde el aeropuerto comercial más cercano.

7.4. Criterio para Casos No Listados

Cualquier ubicación no especificada en el listado de Zonas A o B será clasificada automáticamente según el aeropuerto comercial activo más cercano. Si el tiempo de traslado terrestre desde dicho aeropuerto hasta las instalaciones del CLIENTE excede las 3 horas, la ubicación se considerará Zona C para efectos de cálculo de viáticos y tiempos de movilización.

ANEXO A: Tabla De Viáticos Y Per Diem Fuera de Gran Caracas para CYSEC-A y CYSEC-X

Los montos se cargarán a la factura final del proyecto.

Zona Geográfica	Movilización		Día de Campo		Día Parcial	
	Traslados Aeropuerto<>Ciudad/H otel	Pesados	Alojamiento, Traslados Hotel<>Cliente	Dieta y	Dieta y	Traslados Hotel<>Cliente
Zona A Acceso Estandar	\$ 560,00/día		\$ 190,00/día		\$ 80,00/día	
Zona B Logística Multimodal	\$ 770,00/día		\$ 180,00/día		\$ 90,00/día	
Zona C Accesos Limitados	\$ 620,00/día		\$ 210,00/día		\$ 100,00/día	

Nota: Tarifa Pernocta incluye alojamiento y dietas. Tarifa Ida/Vuelta incluye traslado y dietas.