

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 1 de 31

Nota sobre la versión

No. Versión	Fecha	Revisado por	Descripción
1	19/12/2024	Cristian Felipe Guzmán Quintero	Versión inicial del documento.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 2 de 31

Tabla de contenidos

1.	Introducción.....	3
2.	Alcance de los servicios.....	3
2.1.	SOC (Centro de Operaciones de Seguridad).....	3
2.2.	MDR (Detección y Respuesta Administradas)	6
2.3.	NOC (Centro de Operaciones de Red).....	9
2.4.	Help Desk (Mesa de Soporte).....	15
2.5.	Outsourcing TI	18
2.6.	Proyectos de TI	22
3.	Productos y/o soluciones	25
3.1.	Soluciones Microsoft	25
3.2.	Soluciones WithSecure	26
3.3.	Infraestructura como servicio (IaaS).....	26
4.	Servicios de valor agregado	27
4.1.	Monitoreo SOC y NOC.....	27
4.2.	Soporte remoto (Help Desk y MDR)	27
4.3.	Capacitación en ciberseguridad para usuarios finales	28
4.4.	Assessment de ciberseguridad y transformación digital.....	30
5.	Responsabilidades del cliente.....	31
6.	Limitaciones de responsabilidad.....	31
7.	Modificación de los términos	31
8.	Terminación del servicio.....	31

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 3 de 31

1. Introducción

Estos términos y condiciones rigen el uso de los servicios y productos ofrecidos por Colombian Tech & Consulting SAS. Al suscribirse a cualquiera de nuestros servicios o productos, el cliente acepta los presentes términos y condiciones.

2. Alcance de los servicios

2.1. SOC (Centro de Operaciones de Seguridad)

- Descripción

Servicio de monitoreo y alerta de ciberseguridad que detecta amenazas en el entorno del cliente y notifica al personal designado.

- Alcance

El servicio de SOC proporcionado por Colombian Tech & Consulting SAS está diseñado para fortalecer la seguridad de la infraestructura tecnológica de nuestros clientes mediante la detección, alerta y seguimiento de incidentes de ciberseguridad. Este servicio no incluye la gestión directa de las plataformas del cliente, pero complementa sus capacidades internas al actuar como una primera línea de defensa. A continuación, se detallan los aspectos clave del alcance del servicio:

- Monitoreo de seguridad

- Supervisión continua de eventos de seguridad en la infraestructura del cliente, con capacidad de identificar actividades inusuales, accesos no autorizados y amenazas potenciales.
- Revisión de logs provenientes de plataformas de seguridad como firewalls, SIEM, EDR/XDR, y otros dispositivos.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 4 de 31

- Monitoreo en tiempo real de eventos críticos y generación de alertas para posibles incidentes.
- Se deben especificar los dispositivos y plataformas que serán monitoreadas en el contrato de prestación del servicio.
- Generación y gestión de alertas
 - Análisis y correlación de eventos para identificar amenazas reales y reducir falsos positivos.
 - Notificación al cliente en caso de detección de una amenaza confirmada.
 - Priorización de alertas según el nivel de criticidad del incidente detectado.
 - ✓ Crítico (Prioridad Crítica): Incidentes que representan una amenaza inmediata y grave para la seguridad, disponibilidad o integridad de los sistemas o datos del cliente.
 - ✓ Alto (Prioridad Alta): Incidentes que pueden evolucionar hacia un impacto crítico si no se abordan rápidamente, pero que no presentan una amenaza inmediata.
 - ✓ Medio (Prioridad Media): Incidentes que no representan un riesgo inmediato, pero que podrían convertirse en amenazas si no se mitigan a tiempo.
 - ✓ Bajo (Prioridad Baja): Incidentes menores que no afectan la seguridad inmediata ni la operación del cliente, pero que requieren revisión o ajustes para evitar riesgos futuros.
 - ✓ Informativo: Eventos que no representan amenazas, pero que se registran para referencia o análisis futuro.
- Reportes de seguridad

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 5 de 31

- Informes mensuales que incluyen:
 - ✓ Resumen de eventos críticos detectados.
 - ✓ Actividades sospechosas identificadas.
 - ✓ Recomendaciones para mitigar riesgos.
- Análisis de tendencias en las amenazas para ayudar al cliente a mejorar su postura de seguridad.
- Asistencia proactiva
 - Identificación de patrones de ataque o vulnerabilidades recurrentes en el entorno del cliente.
 - Propuestas de mejoras en la configuración de las plataformas de seguridad utilizadas.
- Gestión de escalamiento
 - En caso de incidentes complejos que excedan las capacidades del SOC, escalamiento al equipo interno del cliente o a terceros (fabricantes o integradores) designados.
 - Coordinación con el cliente para garantizar que las alertas sean atendidas en el menor tiempo posible.
- Cobertura del servicio
 - Modalidades disponibles:
 - ✓ 8x5: Monitoreo y alerta durante horarios laborales estándar de lunes a viernes entre las 08:00am y 05:00pm hora Colombia, no se incluyen días feriados.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 6 de 31

- ✓ 24x7: Supervisión continua para entornos críticos que requieren disponibilidad ininterrumpida.
- Límites del servicio
 - No se realiza la gestión o remediación directa de las plataformas del cliente.
 - El cliente es responsable de proporcionar acceso adecuado a los logs y sistemas necesarios para la supervisión.
 - Las recomendaciones generadas por el SOC deben ser implementadas por el cliente o por el equipo responsable de la gestión de sus plataformas.
- Beneficios para el cliente
 - Reducción del tiempo de detección de amenazas.
 - Mejora en la capacidad de respuesta a incidentes de ciberseguridad.
 - Priorización de riesgos basada en análisis experto.
 - Visibilidad centralizada de la actividad de seguridad en su entorno tecnológico.

2.2. MDR (Detección y Respuesta Administradas)

- Descripción

Investigación y respuesta ante incidentes de ciberseguridad, complementando los servicios del SOC. Soporte y mantenimiento de soluciones de ciberseguridad.

- Alcance

El servicio de MDR de Colombian Tech & Consulting SAS ofrece una solución integral para la gestión de amenazas cibernéticas, combinando la investigación, análisis y respuesta

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 7 de 31

proactiva a incidentes con el soporte y gestión de las plataformas de ciberseguridad adquiridas a través de nuestra empresa. Esto permite a los clientes optimizar sus recursos y contar con una protección avanzada para su infraestructura tecnológica.

- Investigación de alertas
 - Recepción, análisis y priorización de alertas generadas por la plataforma SIEM gestionada por Colombian Tech & Consulting SAS.
 - Identificación de amenazas reales mediante la validación de eventos e indicadores de compromiso (IoC).
 - Reducción de falsos positivos para optimizar la respuesta.
- Respuesta proactiva a incidentes
 - Contención remota de amenazas detectadas para minimizar su impacto en la operación.
 - Coordinación con el cliente para ejecutar planes de remediación específicos.
 - Recomendaciones técnicas para resolver las vulnerabilidades detectadas.
- Gestión y soporte de plataformas de ciberseguridad
 - Gestión integral de las plataformas de ciberseguridad adquiridas por el cliente a través de Colombian Tech & Consulting SAS.
 - Supervisión, configuración y mantenimiento de herramientas como SIEM, EDR, XDR, firewalls y soluciones de protección de datos.
 - Aplicación de actualizaciones y optimización de reglas para maximizar la efectividad de las plataformas.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 8 de 31

- Resolución de problemas técnicos relacionados con estas herramientas y escalamiento al fabricante si es necesario.
- Reportes de incidentes y actividad
 - Informes detallados sobre incidentes, que incluyen análisis de la causa raíz (RCA) y acciones tomadas.
 - Reportes mensuales que destacan el rendimiento de las plataformas gestionadas y recomendaciones de mejora.
 - Evaluación de tendencias para anticipar riesgos futuros.
- Asistencia en la optimización de la seguridad
 - Identificación de brechas de seguridad y oportunidades de mejora en la configuración de las plataformas gestionadas.
 - Provisión de mejores prácticas para fortalecer la postura de seguridad.
 - Ajustes dinámicos en las plataformas según las amenazas detectadas.
- Cobertura del servicio
 - Modalidades disponibles:
 - ✓ 8x5: Respuesta y gestión en horarios laborales estándar de lunes a viernes entre las 08:00am y 05:00pm hora Colombia, no se incluyen días feriados.
 - ✓ 24x7: Supervisión y soporte ininterrumpido para entornos críticos.
- Límites del servicio

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 9 de 31

- El soporte y gestión de plataformas se limita a productos adquiridos a través de Colombian Tech & Consulting SAS.
 - Las configuraciones o acciones requeridas fuera del alcance del contrato pueden implicar costos adicionales.
 - La responsabilidad final de la implementación de recomendaciones recae sobre el cliente, a menos que se acuerde lo contrario.
- Beneficios para el cliente
 - Protección avanzada mediante la gestión activa de plataformas clave de ciberseguridad.
 - Reducción del tiempo de respuesta ante amenazas y resolución de problemas técnicos.
 - Acceso a un equipo especializado que maximiza el valor de las soluciones adquiridas.
 - Informes claros y detallados para mejorar continuamente la postura de seguridad.

2.3. NOC (Centro de Operaciones de Red)

- Descripción

Monitoreo y alerta sobre la infraestructura de TI del cliente, enfocándose en la disponibilidad y rendimiento de redes, sistemas y aplicaciones.

- Alcance

El servicio de NOC ofrecido por Colombian Tech & Consulting SAS está diseñado para garantizar la disponibilidad, estabilidad y rendimiento óptimo de la infraestructura tecnológica de los clientes, incluyendo redes, sistemas, aplicaciones, bases de datos y

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 10 de 31

otros componentes críticos. Este servicio proporciona monitoreo proactivo, detección temprana de problemas y gestión eficiente de alertas, ayudando a los clientes a minimizar interrupciones y maximizar la continuidad operativa. Dentro del alcance se permiten configurar las siguientes métricas:

- Métricas de servidores (CPU, RAM, Disco)
 - Uso de CPU: Porcentaje de uso total de la CPU, uso por núcleo, cargas de CPU (1, 5 y 15 minutos).
 - Memoria RAM: Uso de memoria total, memoria libre, memoria de intercambio (swap), porcentaje de uso.
 - Disco:
 - ✓ Espacio de disco: Espacio usado, libre y porcentaje de uso de cada partición.
 - ✓ IOPS: Operaciones de lectura/escritura por segundo.
 - ✓ Latencia de disco: Tiempo de espera promedio para las operaciones de E/S.
- Métricas de redes y conectividad
 - Ancho de banda: Monitoreo de tráfico de red (Mbps) en interfaces.
 - Latencia de red: Tiempo de respuesta (ping) para verificar la latencia entre nodos.
 - Pérdida de paquetes: Cantidad de paquetes perdidos en la red.
 - Errores de interfaz de red: Errores de entrada/salida en las interfaces de red.
 - Conexiones activas: Cantidad de conexiones activas en puertos específicos (TCP/UDP).

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 11 de 31

- Métricas de disponibilidad y estado de servicios
 - Estado del servicio: Verificación de que servicios específicos (HTTP, HTTPS, SMTP, SSH, etc.) estén en ejecución.
 - Tiempos de respuesta de servicios: Medición de tiempos de respuesta para aplicaciones o servicios críticos.
 - Estado de los procesos: Comprobación de que procesos críticos están en ejecución, alertando si se detienen.

- Métricas de aplicaciones
 - Bases de datos (MySQL, PostgreSQL, Oracle, etc.):
 - ✓ Conexiones activas, tiempos de respuesta de consultas, uso de CPU/memoria, consumo de espacio en tablas.
 - Servidores web (Apache, NGINX):
 - ✓ Tiempo de respuesta de solicitudes, número de solicitudes por segundo, porcentaje de errores.
 - Aplicaciones específicas: Aplicaciones corporativas, microservicios o ERPs pueden monitorearse configurando métricas personalizadas según cada entorno siempre y cuando sea soportado por la herramienta de monitoreo.

- Métricas de entorno y hardware
 - Temperatura: Monitoreo de temperatura en servidores o componentes (especialmente útil en centros de datos).
 - Estado del hardware: Verificación de la salud de componentes físicos como discos duros, fuentes de alimentación, ventiladores.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 12 de 31

- Consumo de energía: Para dispositivos que permiten la medición de consumo eléctrico (UPS, servidores).
- Métricas de virtualización y contenedores
 - Recursos de hosts virtuales (Proxmox, VMware, Hyper-V):
 - ✓ Uso de CPU, RAM, disco y red por cada máquina virtual.
 - Contenedores (Docker, Kubernetes):
 - ✓ Estado de los contenedores, uso de CPU/memoria por contenedor, disponibilidad de pods y nodos en Kubernetes.
- Métricas de disponibilidad web
 - Monitoreo de URL: Disponibilidad y tiempo de respuesta de URLs específicas.
 - Rendimiento de aplicaciones web: Tiempos de respuesta y tasas de error en aplicaciones web.

Se incluyen las siguientes actividades dentro del servicio del NOC de Colombian Tech & Consulting SAS:

- Generación y gestión de alertas
 - Detección y notificación de eventos o fallos en componentes clave de la infraestructura.
 - Clasificación de alertas según niveles de criticidad.
 - ✓ Crítico (Prioridad Crítica): Eventos que afectan directamente la disponibilidad o funcionalidad de sistemas o servicios críticos del cliente y requieren una acción inmediata.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 13 de 31

- ✓ Alto (Prioridad Alta): Alertas que representan un posible impacto significativo en la infraestructura o los servicios del cliente, pero no interrumpen de forma inmediata las operaciones.
 - ✓ Medio (Prioridad Media): Alertas relacionadas con problemas no críticos que pueden afectar sistemas secundarios o no impactan directamente las operaciones del cliente.
 - ✓ Bajo (Prioridad Baja): Alertas menores que no impactan las operaciones ni los servicios, pero requieren atención para prevenir posibles problemas futuros.
 - ✓ Informativo: Alertas relacionadas con eventos normales o esperados que no representan un problema ni requieren acción, pero se registran para análisis o referencia futura.
- Priorización y escalamiento de incidentes a los equipos responsables del cliente.
- Reportes de actividad
 - Generación de informes mensuales sobre el estado y rendimiento de la infraestructura monitoreada.
 - Análisis de tendencias y patrones que permitan identificar mejoras y prevenir futuros problemas.
 - Resumen de alertas y tiempos de respuesta.
 - Optimización de la infraestructura
 - Recomendaciones proactivas para optimizar la configuración y el rendimiento de los componentes monitoreados.
 - Identificación de puntos débiles o cuellos de botella en la infraestructura.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 14 de 31

- Soporte al cliente para planificar mejoras tecnológicas.
- Escalamiento y coordinación
 - Escalamiento de incidentes a los equipos internos del cliente o proveedores externos según el acuerdo establecido.
 - Seguimiento continuo hasta la resolución completa del incidente.
 - Asistencia remota para garantizar que las alertas sean atendidas con rapidez.
- Cobertura del servicio
 - Modalidades disponibles:
 - ✓ 8x5: Supervisión y soporte durante horarios laborales estándar de lunes a viernes entre las 08:00am y 05:00pm hora Colombia, no se incluyen días feriados.
 - ✓ 24x7: Monitoreo continuo para entornos críticos que requieren disponibilidad ininterrumpida.
- Límites del servicio
 - El NOC no realiza la gestión directa o remediación de los sistemas del cliente; las acciones correctivas deben ser ejecutadas por el equipo interno del cliente o bajo acuerdos específicos.
 - El cliente debe proporcionar acceso adecuado a las herramientas y plataformas necesarias para el monitoreo.
 - Las recomendaciones generadas por el NOC deben ser implementadas por el cliente o el equipo responsable.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 15 de 31

- Beneficios para el cliente
 - Visibilidad total del estado y rendimiento de la infraestructura tecnológica.
 - Reducción del tiempo de inactividad mediante detección temprana de problemas.
 - Priorización de riesgos y resolución eficiente de incidentes.
 - Informes claros y accionables para planificar mejoras y prevenir interrupciones futuras.

2.4. Help Desk (Mesa de Soporte)

- Descripción

Soporte técnico proactivo para resolver incidencias en el entorno del cliente.

- Alcance

El servicio de Help Desk de Colombian Tech & Consulting SAS está diseñado para proporcionar soporte técnico especializado y resolución de problemas relacionados con los entornos tecnológicos de nuestros clientes. Este servicio abarca tanto la gestión de incidentes como el mantenimiento preventivo, asegurando la continuidad operativa y el óptimo funcionamiento de las plataformas y herramientas contratadas.

Nuestro equipo de Help Desk actúa como un punto de contacto confiable, ofreciendo atención rápida y profesional a los problemas técnicos que puedan surgir.

- Gestión de incidentes
 - Recepción, registro y priorización de solicitudes de soporte técnico.
 - Diagnóstico y resolución de problemas técnicos relacionados con:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 16 de 31

- ✓ Plataformas y servicios adquiridos a través de Colombian Tech & Consulting SAS.
- ✓ Sistemas operativos, aplicaciones y hardware según alcance contractual.
- Escalamiento de incidentes al Nivel 2 o al fabricante en caso de que no puedan resolverse en el Nivel 1.
- Mantenimiento preventivo
 - Realización de tareas programadas para asegurar el rendimiento óptimo de los sistemas soportados.
 - Aplicación de actualizaciones y parches recomendados por los fabricantes para herramientas y plataformas gestionadas.
 - Revisión periódica de configuraciones y ajustes para prevenir fallos futuros.
- Soporte remoto
 - Resolución de incidentes y solicitudes de soporte mediante acceso remoto seguro.
 - Acompañamiento técnico para configurar, ajustar o solucionar problemas en tiempo real.
 - Asistencia garantizada dentro de los tiempos establecidos en el acuerdo de nivel de servicio (SLA) de Colombian Tech & Consulting SAS.
- Atención de solicitudes de servicio
 - Configuración de software y hardware según los requerimientos del cliente.
 - Asistencia para cambios menores en la configuración de sistemas o aplicaciones soportadas.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 17 de 31

- Provisión de guías o documentación técnica para facilitar el uso de las herramientas soportadas.
 - Escalamiento y coordinación
 - Escalamiento inmediato de problemas complejos a los fabricantes o equipos especializados.
 - Coordinación con proveedores externos para la resolución de incidentes relacionados con herramientas o sistemas de terceros, siempre y cuando el cliente cuente con contrato activo de soporte y mantenimiento con dichos terceros.
 - Reportes y documentación
 - Generación de informes mensuales que incluyen:
 - ✓ Registro de incidentes atendidos y su estado actual.
 - ✓ Tiempos de respuesta y resolución.
 - ✓ Recomendaciones de mejora para optimizar el entorno del cliente.
 - Documentación de configuraciones y cambios realizados para referencia futura.
 - Cobertura del servicio
 - Modalidades disponibles:
 - ✓ 8x5: Atención durante horarios laborales estándar de lunes a viernes entre las 08:00am y 05:00pm hora Colombia, no se incluyen días feriados.
 - ✓ 24x7: Soporte técnico continuo para clientes con requerimientos críticos.
 - Límites del servicio

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 18 de 31

- El soporte está limitado a productos y plataformas adquiridos a través de Colombian Tech & Consulting SAS, salvo que se acuerde lo contrario.
 - No se incluye soporte directo a usuarios finales del cliente, a menos que esté explícitamente estipulado en el contrato.
 - Las configuraciones o cambios complejos o personalizados pueden requerir tiempos adicionales o servicios complementarios.
 - El servicio de Help Desk se presta en modalidad remota, si se requiere un desplazamiento a las instalaciones del cliente, se debe evaluar el costo adicional para el requerimiento o según lo acordado.
- Beneficios para el cliente
- Resolución rápida y efectiva de problemas técnicos.
 - Minimización del tiempo de inactividad con soporte remoto seguro.
 - Mejora continua del entorno tecnológico mediante mantenimiento preventivo.
 - Informes claros que proporcionan visibilidad del estado y rendimiento de los sistemas.

2.5. Outsourcing TI

- Descripción

Provisión de personal especializado en tecnología según las necesidades del cliente.

- Alcance

El servicio de Outsourcing TI de Colombian Tech & Consulting SAS está diseñado para ayudar a las empresas a optimizar su gestión tecnológica mediante la provisión de

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 19 de 31

personal especializado en tecnologías de la información. Este servicio permite a los clientes externalizar tareas y funciones clave de TI, garantizando la continuidad operativa y la excelencia en la ejecución de sus proyectos tecnológicos.

A través de un proceso riguroso de selección y gestión de talento, proporcionamos equipos de trabajo que se adaptan a las necesidades específicas del cliente, brindando un equilibrio perfecto entre experiencia técnica, eficiencia operativa y costos controlados.

- Selección de personal especializado
 - Identificación y evaluación de candidatos según los requerimientos técnicos y organizacionales del cliente.
 - Provisión de personal con habilidades específicas en áreas como:
 - ✓ Administración de sistemas y redes.
 - ✓ Administración de entornos cloud.
 - ✓ Ciberseguridad y monitoreo.
 - ✓ Desarrollo de software y aplicaciones.
 - ✓ Soporte técnico y gestión de TI.
 - ✓ Gerencia de proyectos de TI.
 - Validación de competencias técnicas y habilidades blandas necesarias para el rol.
- Contratación y gestión del talento
 - Contratación directa del personal por parte de Colombian Tech & Consulting SAS, eliminando la carga administrativa del cliente.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 20 de 31

- Gestión integral de nómina, prestaciones sociales y beneficios laborales.
- Supervisión continua del desempeño del personal asignado, asegurando que cumplan con los objetivos establecidos.
- Flexibilidad y adaptabilidad
 - Escalabilidad del equipo según las necesidades del cliente, ya sea para proyectos puntuales o para administración/soporte continuo.
 - Posibilidad de ajustar los roles y responsabilidades del personal en función de los cambios en los requisitos del proyecto o negocio.
- Soporte continuo y capacitación
 - Capacitación inicial y periódica del personal en las tecnologías y herramientas requeridas por el cliente.
 - Supervisión y apoyo técnico por parte de nuestro equipo experto para garantizar un desempeño óptimo.
 - Evaluaciones regulares para identificar oportunidades de mejora y desarrollo del personal asignado.
- Reportes y documentación
 - Informes periódicos sobre el desempeño del personal y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
 - Documentación de actividades y logros alcanzados por el equipo asignado.
 - Análisis de métricas clave para evaluar el impacto del servicio de outsourcing en los resultados del cliente.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 21 de 31

- Cobertura del servicio
 - Modalidades disponibles:
 - ✓ Tiempo completo: Personal dedicado exclusivamente al cliente.
 - ✓ Medio tiempo: Recursos compartidos según necesidades específicas.
 - ✓ Proyectos temporales: Equipo asignado por la duración de un proyecto definido.
 - Disponibilidad geográfica:
 - ✓ Modalidad on-site en ubicaciones locales del cliente.
 - ✓ Modalidad remota para clientes en cualquier región del territorio nacional.
- Límites del servicio
 - El alcance del personal proporcionado está limitado a las actividades y responsabilidades definidas en el contrato específico con el cliente.
 - Los costos asociados a herramientas, equipos o licencias adicionales serán responsabilidad del cliente, salvo que se acuerde lo contrario.
 - La supervisión técnica y operativa del personal on-site será responsabilidad del cliente, a menos que se especifique otra disposición.
- Beneficios para el cliente
 - Optimización de recursos: Reducción de costos operativos y administrativos.
 - Acceso a talento especializado: Profesionales con experiencia en las tecnologías más avanzadas del mercado.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 22 de 31

- Flexibilidad operativa: Ajuste del equipo según las demandas del negocio.
- Enfoque estratégico: Permite a los clientes concentrarse en su negocio principal mientras nosotros gestionamos su personal de TI.

2.6. Proyectos de TI

- Descripción

Implementación y consultoría en proyectos de transformación digital, tecnología y ciberseguridad.

- Alcance

El servicio de Proyectos de TI de Colombian Tech & Consulting SAS está enfocado en el diseño, planificación, implementación y cierre exitoso de proyectos tecnológicos, adaptados a las necesidades específicas de cada cliente. Nos especializamos en impulsar la transformación digital de las organizaciones, asegurando que cada iniciativa tecnológica genere un impacto real en la operación y los resultados del negocio.

Basados en las mejores prácticas del PMI (Project Management Institute) y metodologías ágiles, ofrecemos un enfoque estructurado y flexible que garantiza la entrega de proyectos de alta calidad dentro del tiempo y presupuesto acordados.

- Planificación estratégica

- Análisis inicial para entender los objetivos del cliente, el alcance del proyecto y los resultados esperados.
- Identificación de los requisitos técnicos y operativos, considerando la infraestructura actual del cliente.
- Creación de un plan detallado que incluye:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 23 de 31

- ✓ Cronogramas.
 - ✓ Asignación de recursos.
 - ✓ Presupuestos.
 - ✓ Identificación de riesgos y estrategias de mitigación.
- Implementación de proyectos tecnológicos
 - Migraciones a la nube: Migración de entornos on-premise a soluciones en la nube como Azure, con enfoque en seguridad, escalabilidad y continuidad operativa.
 - Despliegue de soluciones de ciberseguridad: Implementación de EDR, XDR, DLP, UTM, y otras herramientas avanzadas de protección.
 - Infraestructura de TI: Configuración y optimización de redes LAN y WAN, servidores, bases de datos y entornos híbridos.
 - Auditorías de seguridad y cumplimiento: Evaluaciones basadas en estándares como ISO 27001 para identificar y cerrar brechas de seguridad.
 - Hacking ético y simulaciones de ataques: Ejercicios prácticos para fortalecer la postura de seguridad del cliente.
 - Planes de continuidad y recuperación ante desastres: Diseño e implementación de estrategias que garantizan la resiliencia del negocio.
 - Desarrollo de aplicaciones: Creación de soluciones personalizadas para satisfacer necesidades específicas.
 - Ejecución y monitoreo

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 24 de 31

- Ejecución del proyecto según el plan establecido, con supervisión constante para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Monitoreo de hitos clave y actualización regular al cliente sobre el progreso.
- Gestión activa de riesgos y ajustes en tiempo real para garantizar la calidad y la entrega en tiempo.
- Cierre del proyecto
 - Validación de entregables para asegurar que cumplan con los objetivos definidos.
 - Documentación completa del proyecto, incluyendo configuraciones, manuales y mejores prácticas.
 - Transferencia de conocimientos y capacitaciones necesarias para el personal del cliente.
 - Evaluación final para identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.
- Modalidades de trabajo
 - Llave en mano: Entregamos un proyecto completamente implementado, listo para su uso.
 - Colaborativo: Trabajamos junto con el equipo del cliente para asegurar alineación y transferencia de conocimientos.
 - Asesoría técnica: Consultoría en áreas específicas del proyecto, como diseño de arquitectura o evaluación de tecnologías.
- Cobertura del servicio
 - Gestión de proyectos locales, remotos o híbridos según las necesidades del cliente.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 25 de 31

- Flexibilidad para ajustarse a proyectos de corta o larga duración.
- Límites del servicio
 - El alcance del proyecto se define al inicio y debe reflejarse en el acuerdo contractual.
 - Cambios en el alcance o adiciones significativas estarán sujetas a análisis y ajustes en cronograma y presupuesto.
 - Los costos de hardware, licencias o herramientas adicionales serán responsabilidad del cliente, salvo acuerdo específico.
- Beneficios para el cliente
 - Enfoque estratégico: Proyectos alineados con los objetivos de negocio del cliente.
 - Optimización de recursos: Uso eficiente de tecnología para maximizar resultados.
 - Entrega garantizada: Cumplimiento de plazos y estándares de calidad.
 - Innovación tecnológica: Soluciones avanzadas que mejoran la competitividad del cliente.
- Disponibilidad

Los proyectos se ejecutan en los tiempos estipulados entre Colombian Tech & Consulting SAS y el cliente.

3. Productos y/o soluciones

3.1. Soluciones Microsoft

- Descripción

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 26 de 31

Provisión de licenciamiento en la nube, colaboración, productividad, seguridad avanzada, y gestión de relaciones empresariales a herramientas como Microsoft Azure, Microsoft 365, Microsoft Defender XDR, Microsoft Dynamics, Microsoft Power Platform, Windows Server, entre otras soluciones ofrecidas por el fabricante Microsoft.

- Limitaciones

Colombian Tech & Consulting SAS actúa como intermediario en la provisión de estas soluciones y no se responsabiliza por el funcionamiento de las plataformas fuera de su control.

3.2. Soluciones WithSecure

- Descripción

Colombian Tech & Consulting SAS como partner oficial de las soluciones de With Secure, ofrece el provisionamiento de licenciamiento de sus productos como Elements Endpoint Protection y Elements Vulnerability Management.

- Limitaciones

Colombian Tech & Consulting SAS actúa como intermediario en la provisión de estas soluciones y no se responsabiliza por el funcionamiento de las plataformas fuera de su control.

3.3. Infraestructura como servicio (IaaS)

- Descripción

Provisión de infraestructura en la nube propiedad de Colombian Tech & Consulting SAS, permitiendo al cliente administrar solo la capa de aplicación.

- Limitaciones

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 27 de 31

La gestión de la infraestructura está a cargo de Colombian Tech & Consulting SAS, mientras que la administración de la capa de aplicación es responsabilidad exclusiva del cliente.

4. Servicios de valor agregado

4.1. Monitoreo SOC y NOC

- Para clientes que cuenten con una suscripción activa en cualquiera de los productos/soluciones ofrecidas por Colombian Tech & Consulting SAS, se ofrece acceso a los monitoreos del SOC y el NOC siguiendo los siguientes requisitos y características:
 - Facturación mensual de mínimo de \$500 USD (quinientos dólares americanos) o anual de \$6.000 USD (seis mil dólares americanos) antes de impuestos, tienen acceso a tres (3) meses de monitoreo.
 - Facturación mensual de mínimo de \$1000 USD (mil dólares americanos) o anual de \$12.000 USD (doce mil dólares americanos) antes de impuestos, tienen acceso a seis (6) meses de monitoreo.
- Cada cliente puede gozar de este servicio de valor agregado una sola vez, estará vigente solamente si se mantiene la facturación mínima indicada.
- Aplica para cualquier producto/solución dentro del portafolio de Colombian Tech & Consulting SAS.

4.2. Soporte remoto (Help Desk y MDR)

- Cuatro (4) horas mensuales de soporte técnico sin costo para todos los clientes con una suscripción activa, sin importar el monto de la facturación. Aplicable a productos/soluciones contratadas con Colombian Tech & Consulting SAS.
- El soporte se brinda en modalidad 8x5 de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm hora Colombia (días feriados no incluidos). Si el cliente requiere soporte fuera de dicho horario,

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 28 de 31

se cobrará de acuerdo con el costo indicado en la lista de precios de Colombian Tech & Consulting SAS.

- Las horas mensuales no son acumulables, en caso de requerir tickets de soporte adicionales, se cobrarán de acuerdo con el costo indicado en la lista de precios de Colombian Tech & Consulting SAS.

4.3. Capacitación en ciberseguridad para usuarios finales

- Hasta 5 sesiones anuales remotas sin costo sobre temas de ciberseguridad, cada sesión tendrá una duración máxima de dos (2) horas. A continuación, se relacionan las temáticas:
 - Protección de datos personales y empresariales
 - Descripción: Enseña a los usuarios cómo proteger su información personal y datos sensibles de la empresa.
 - Contenido:
 - ✓ ¿Qué son los datos personales y empresariales?
 - ✓ Regulaciones y leyes de protección de datos.
 - ✓ Prácticas recomendadas para el almacenamiento y transmisión de datos.
 - Objetivo: Concientizar a los usuarios sobre la importancia de proteger sus datos y evitar filtraciones.
 - Identificación de correos de phishing
 - Descripción: Capacita a los usuarios para reconocer correos electrónicos fraudulentos que buscan robar información.
 - Contenido:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 29 de 31

- ✓ Características de un correo de phishing (errores ortográficos, enlaces sospechosos, urgencia en el mensaje).
- ✓ Prácticas para verificar la autenticidad del remitente y enlaces.
- ✓ ¿Qué hacer si reciben un correo sospechoso?
- Objetivo: Reducir la probabilidad de que los usuarios caigan en ataques de phishing.
- Uso seguro de dispositivos y redes públicas
 - Descripción: Proporciona recomendaciones para mantener seguros los dispositivos y al usar redes Wi-Fi públicas.
 - Contenido:
 - ✓ Configuración de dispositivos (actualizaciones, antivirus).
 - ✓ Peligros de las redes públicas y cómo usar una VPN como medida de seguridad.
 - ✓ Importancia de cerrar sesión y proteger los dispositivos con contraseñas.
 - Objetivo: Ayudar a los usuarios a proteger su información cuando usan dispositivos y redes externas.
- Riesgos del malware y prácticas para evitar infecciones
 - Descripción: Explica los diferentes tipos de malware y cómo evitarlos.
 - Contenido:
 - ✓ Tipos de malware (virus, ransomware, spyware) y sus consecuencias.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 30 de 31

- ✓ Prácticas seguras para descargar archivos y evitar enlaces sospechosos.
- ✓ Importancia de mantener actualizado el software y usar herramientas de seguridad.
- Objetivo: Crear conciencia sobre el malware y fomentar prácticas seguras de navegación y descarga.
- Creación y uso de contraseñas seguras
 - Descripción: Enseña a los usuarios cómo crear y manejar contraseñas fuertes.
 - Contenido:
 - ✓ Cómo crear contraseñas seguras y recordar el uso de combinaciones complejas.
 - ✓ Consejos para gestionar contraseñas: uso de frases, longitud y variación de caracteres.
 - ✓ Recomendaciones para el uso de gestores de contraseñas.
 - Objetivo: Fortalecer la seguridad de acceso mediante la creación de contraseñas robustas y seguras.

4.4. Assessment de ciberseguridad y transformación digital

- Evaluación gratuita para clientes con suscripción activa en cualquiera de los productos/soluciones del portafolio de Colombian Tech & Consulting SAS, que incluye diagnóstico y recomendaciones de mejora.
- Ejecución en horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm hora Colombia (días feriados no incluidos).

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS		
	Versión: 01	Fecha: 19/12/2024	Página 31 de 31

- El alcance de dicho servicio corresponde a una evaluación superficial y no incluye remediaciones de hallazgos.
- Cada cliente puede gozar de este servicio de valor agregado una sola vez.

5. Responsabilidades del cliente

El cliente es responsable de proporcionar acceso y permisos adecuados para permitir la operación efectiva de los servicios.

Se compromete a utilizar los servicios y productos de manera ética y en cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.

6. Limitaciones de responsabilidad

Colombian Tech & Consulting SAS no se hace responsable de pérdidas o daños derivados del uso de los productos y servicios proporcionados, a menos que se demuestre negligencia en la prestación del servicio.

Los servicios de ciberseguridad no garantizan una protección absoluta contra todas las amenazas posibles, sino una reducción de riesgos mediante buenas prácticas.

7. Modificación de los términos

Colombian Tech & Consulting SAS se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones, notificando previamente al cliente para que pueda revisarlos y aceptarlos antes de su implementación.

8. Terminación del servicio

En caso de que el cliente desee finalizar el contrato, deberá comunicarlo por escrito con al menos 30 días de anticipación, salvo que se establezca otro plazo en el contrato específico del servicio.