## **1. CLÁUSULA DE NO COMPETENCIA**

**1.1 Obligaciones del Cliente:  
El CLIENTE se compromete durante la vigencia de este contrato y por un período de VEINTICUATRO (24) meses posteriores a su terminación, a no:**

**a) Desarrollar, comercializar o distribuir software de seguridad cibernética que compita directamente con las soluciones WebShield  
b) Contratar, solicitar o inducir a empleados de WebShield a abandonar la empresa  
c) Divulgar información técnica, comercial o estratégica de WebShield a terceros competidores  
d) Utilizar el conocimiento adquirido sobre la arquitectura y funcionamiento del software para crear productos similares**

**1.2 Ámbito Geográfico:  
Esta restricción aplica en territorio centroamericano y cualquier mercado donde WebShield tenga presencia comercial.**

**1.3 Compensación por Incumplimiento:  
El incumplimiento de esta cláusula generará una penalidad equivalente al 200% del valor total del contrato, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.**

## **2. HORARIO DE OPERACIÓN Y SERVICIOS**

**2.1 Horario Comercial:**

* **Lunes a Viernes: 7:00 AM - 6:00 PM (Hora de El Salvador, UTC-6)**
* **Sábados: 8:00 AM - 12:00 PM (Soporte técnico únicamente)**
* **Domingos y Feriados: Servicios de emergencia bajo solicitud previa**

**2.2 Horario de Soporte Técnico:**

* **Nivel 1 (Básico): Lunes a Viernes, 8:00 AM - 5:00 PM**
* **Nivel 2 (Avanzado): Lunes a Viernes, 8:00 AM - 8:00 PM**
* **Nivel 3 (Crítico/Emergencia): 24/7/365 con tiempo de respuesta de 2 horas máximo**

**2.3 Días No Laborales:  
Se respetan los feriados nacionales de El Salvador y períodos vacacionales del 20 de diciembre al 5 de enero, y del 1 al 15 de agosto, con servicio de emergencia disponible.**

## **3. GARANTÍAS Y SOPORTE TÉCNICO**

**3.1 Garantía de Funcionamiento:  
WebShield garantiza que el software funcionará conforme a las especificaciones técnicas documentadas por un período de DOCE (12) meses desde la fecha de instalación.**

**3.2 Garantía de Disponibilidad:**

* **Uptime mínimo garantizado: 99.5% mensual**
* **Tiempo de inactividad máximo: 3.6 horas por mes**
* **Compensación por incumplimiento: Descuento del 5% en la facturación mensual por cada punto porcentual por debajo del 99.5%**

**3.3 Soporte Técnico Incluido:**

* **Instalación y configuración inicial**
* **Capacitación básica para hasta 5 usuarios**
* **Actualizaciones de seguridad automáticas**
* **Soporte vía email y chat durante horario comercial**
* **Acceso a base de conocimientos y documentación técnica**

**3.4 Servicios de Soporte Premium (Opcional):**

* **Soporte telefónico directo**
* **Sesiones de capacitación personalizadas**
* **Implementación de integraciones custom**
* **Consultoría en ciberseguridad**
* **SLA de respuesta: 1 hora para incidencias críticas**

**3.5 Exclusiones de Garantía:  
La garantía NO cubre: modificaciones no autorizadas, uso inadecuado, fallas por hardware de terceros, ataques cibernéticos exitosos por vulnerabilidades de día cero no conocidas al momento de la venta.**

## **4. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

**4.1 Cumplimiento Legal:  
WebShield cumple con la Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador y estándares internacionales de privacidad incluyendo principios del GDPR.**

**4.2 Tratamiento de Datos:**

* **Los datos del CLIENTE son procesados únicamente para la prestación del servicio**
* **No se realizan transferencias internacionales sin consentimiento expreso**
* **Implementación de cifrado AES-256 para datos en tránsito y reposo**
* **Logs de acceso mantenidos por 12 meses con acceso restringido**

**4.3 Derechos del Titular:  
El CLIENTE tiene derecho a:**

* **Acceder a sus datos almacenados**
* **Rectificar información incorrecta**
* **Suprimir datos cuando legalmente sea posible**
* **Portabilidad de datos en formatos estándar**
* **Oposición al tratamiento en casos específicos**

**4.4 Medidas de Seguridad:**

* **Autenticación multifactor obligatoria**
* **Monitoreo continuo de accesos**
* **Respaldo encriptado diario**
* **Plan de respuesta a incidentes de seguridad**
* **Auditorías de seguridad trimestrales**

**4.5 Notificación de Brechas:  
WebShield notificará al CLIENTE dentro de las 72 horas siguientes a la detección de cualquier brecha de seguridad que pueda afectar sus datos.**

**4.6 Subcontratistas:  
Cualquier subcontratista que acceda a datos del CLIENTE debe cumplir las mismas obligaciones de protección y firmar acuerdos de confidencialidad equivalentes.**

## **5. CONDICIONES LABORALES ESPECÍFICAS**

**5.1 Personal Técnico Asignado:**

* **Ingeniero Senior de Ciberseguridad: Mínimo 5 años de experiencia, certificaciones CISSP o CEH**
* **Desarrollador Full-Stack: Experiencia en tecnologías web modernas, conocimiento en Vue.js, Node.js**
* **Especialista en DevOps: Certificaciones en AWS/Azure, experiencia en contenedores y CI/CD**
* **Analista de Soporte: Formación en TI, conocimientos de ciberseguridad, disponibilidad para trabajo por turnos**

**5.2 Certificaciones Requeridas:  
El equipo técnico debe mantener certificaciones vigentes en:**

* **Ethical Hacking (CEH)**
* **Certified Information Systems Security Professional (CISSP)**
* **AWS/Azure Security Certifications**
* **Cisco Cybersecurity Operations (CyberOps)**

**5.3 Capacitación Continua:**

* **Mínimo 40 horas anuales de capacitación en ciberseguridad por empleado**
* **Participación en conferencias especializadas (al menos 1 evento anual por técnico senior)**
* **Actualización en nuevas amenazas y vectores de ataque mensualmente**
* **Training interno semanal sobre productos WebShield**

**5.4 Confidencialidad del Personal:**

* **Acuerdos de confidencialidad firmados por todo el personal con acceso a sistemas del cliente**
* **Verificación de antecedentes penales y referencias laborales**
* **Prohibición de trabajar para competidores durante 12 meses después de dejar WebShield**
* **Acceso basado en principio de menor privilegio necesario**

**5.5 Disponibilidad de Personal:**

* **Account Manager asignado disponible en horario comercial**
* **Ingeniero de escalamiento disponible 24/7 para emergencias**
* **Rotación de personal de soporte para garantizar cobertura**
* **Personal de backup entrenado para continuidad del servicio**

**5.6 Métricas de Desempeño:**

* **Tiempo promedio de respuesta: ≤ 15 minutos para consultas nivel 1**
* **Tasa de resolución en primera llamada: ≥ 80%**
* **Satisfacción del cliente: ≥ 4.5/5.0 en encuestas trimestrales**
* **Disponibilidad del equipo de soporte: ≥ 98% en horario comercial**

## **6. DISPOSICIONES FINALES**

**6.1 Ley Aplicable:  
Este contrato se rige por las leyes de la República de El Salvador.**

**6.2 Jurisdicción:  
Cualquier controversia será resuelta en los tribunales competentes de San Salvador, El Salvador.**

**6.3 Vigencia:  
Este contrato tendrá una vigencia de DOCE (12) meses, renovable automáticamente por períodos iguales, salvo notificación en contrario con 30 días de anticipación.**

**6.4 Modificaciones:  
Las modificaciones deben realizarse por escrito y firmadas por ambas partes.**

**WEBSHIELD, S.A. DE C.V.**

**Nombre: [Representante Legal]  
Cargo: Gerente General  
Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**CLIENTE:**

**Nombre: [Nombre del Cliente]  
Cargo: [Cargo]  
Empresa: [Empresa]  
Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**