ROYAL TECH GROUP

ROYAL SUPPORT

Barranquilla, 11 de Julio 2024

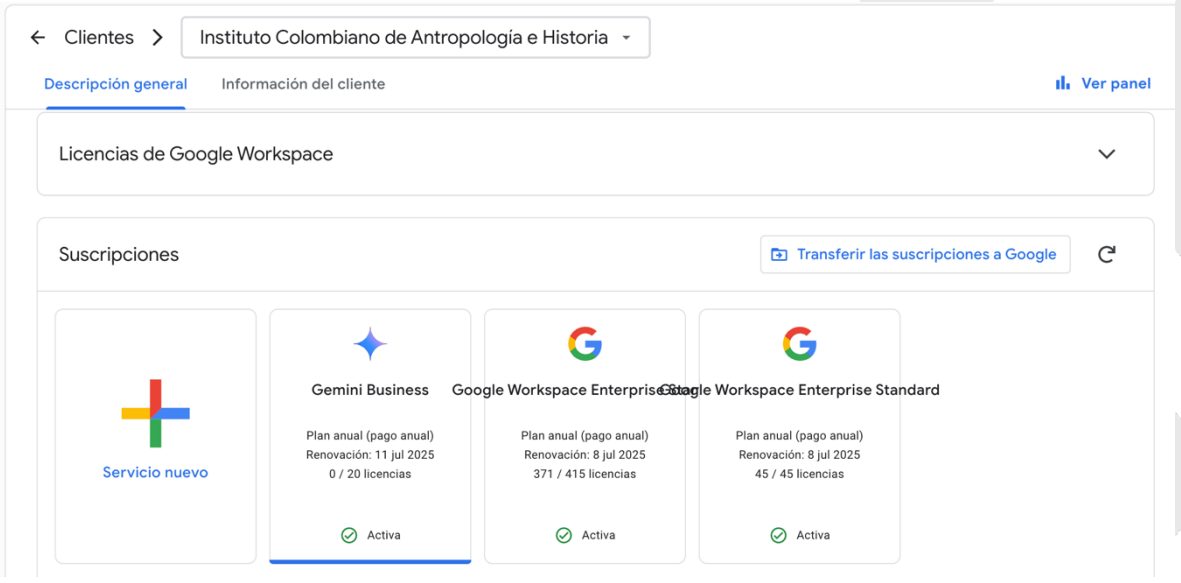
Señores
**INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA – ICANH**
**SANDRA MILENA MONTOYA AMARILES**

ASUNTO: Informe de actividades Contrato 456-2024

Yo, **HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO**, identificado con el documento de identidad No**. 1.140.834.004** expedido en Barranquilla, representante legal de la persona jurídica **UNION TEMPORAL TECH SPECIAL ADVISORY**, identificada con el NIT **901845118-** en mi condición de contratista del contrato No. 456-2024, celebrado entre la **INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA – ICANH y UNION TEMPORAL TECH SPECIAL ADVISORY** en cumplimiento del principio de buena fe, transparencia, responsabilidad y economía, de manera atenta presento oficio en donde se deja total claridad acerca de la vigencia de las licencias Google Workspace adquirida por la entidad:

**Producto:** Google Workspace Enterprise Starter
**Periodicidad:** 12 Meses
**Cantidad:** 415
**Vigencia:** 08/07/2024 - 08/07/2025

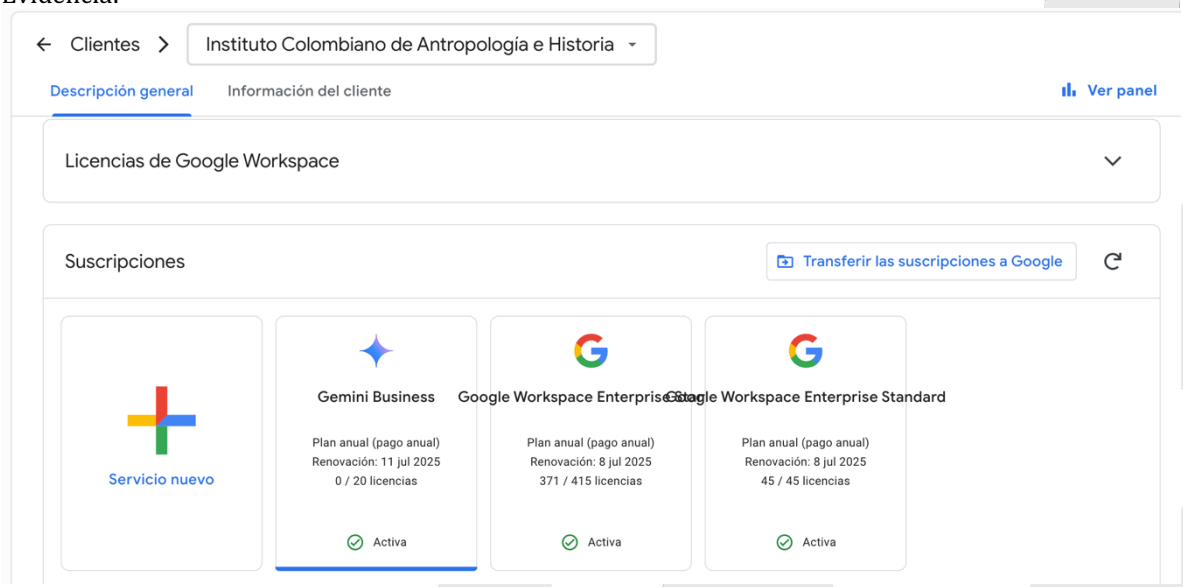
Evidencia:




ROYAL SUPPORT
ROYAL CLOUD
ROYAL MARKETING
ROYAL RENTING
ROYAL INFRA
ROYAL DEV

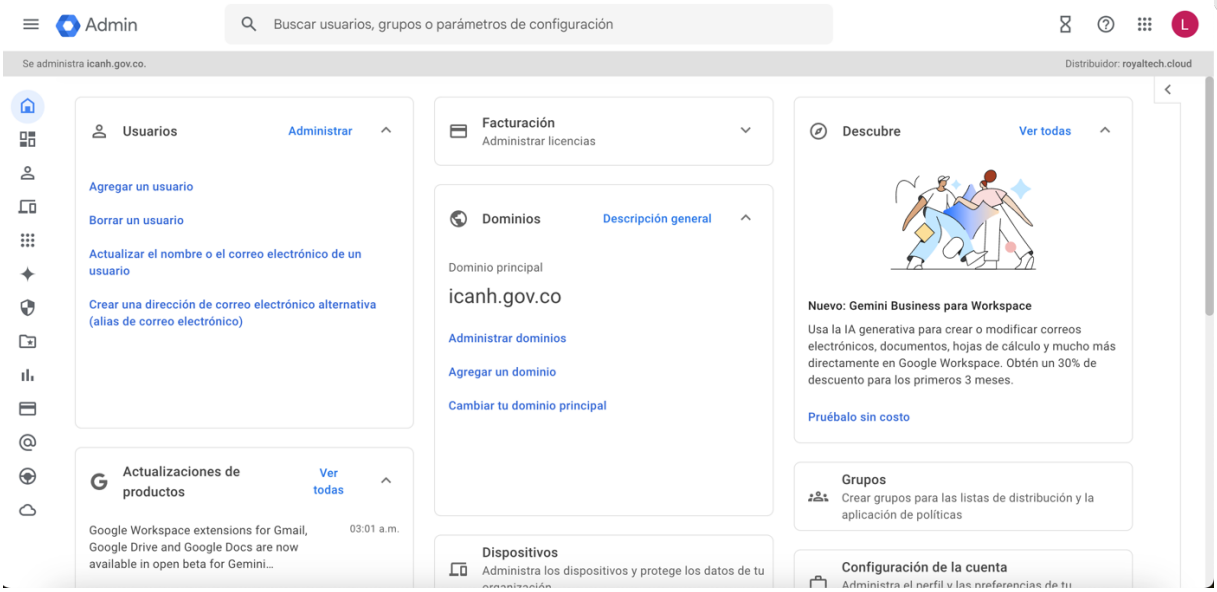
**Producto:** Google Workspace Enterprise Standard
**Periodicidad:** 12 Meses
**Cantidad:** 45
**Vigencia:** 08/07/2024 - 08/07/2025

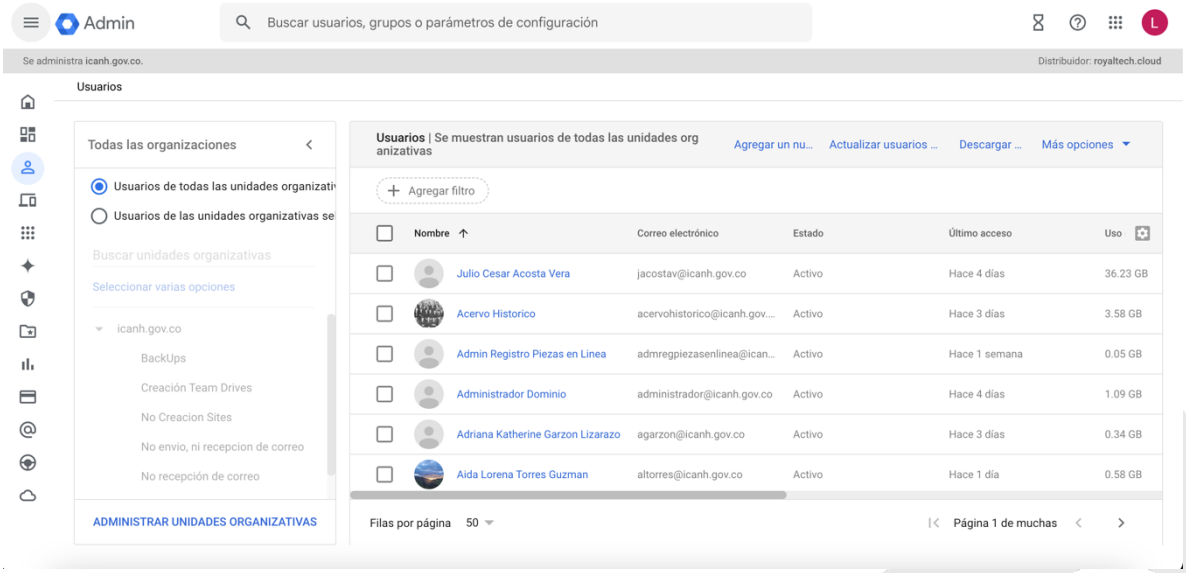
Evidencia:

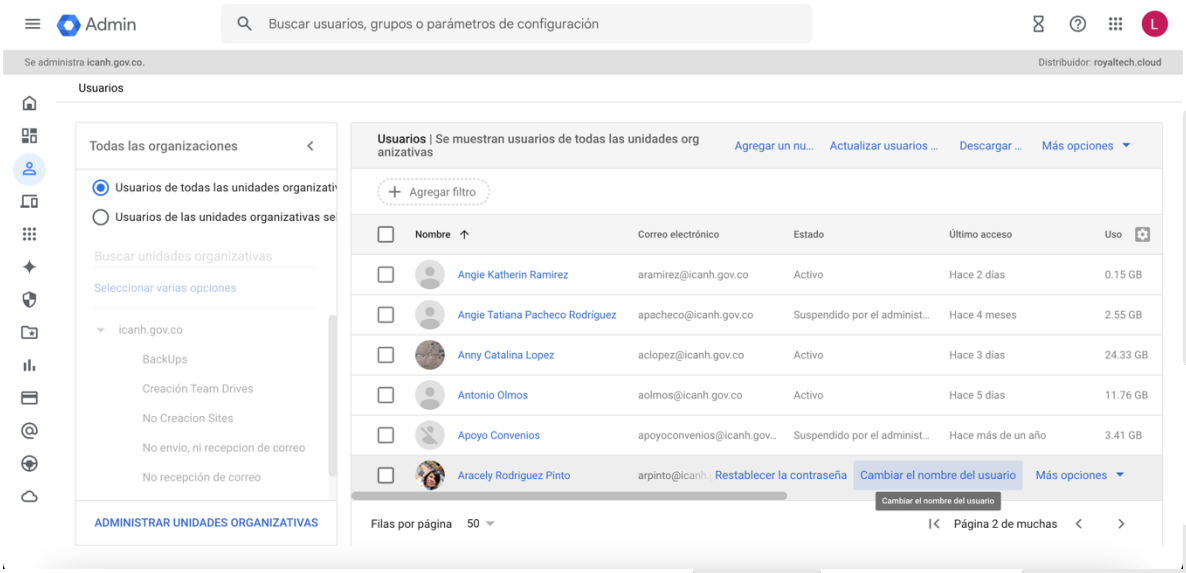



La consola del **INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA – ICANH.** Quedo con un total de 460 licencias disponibles para su uso institucional como se aprecia en las imágenes aportadas en el presente informe. Como valor agregado se añadieron 20 cuentas de Gemini Business como se aprecia en las imágenes compartidas.

Lista de usuarios con sus respectivas licencias activas:






Las licencias quedan asignadas bajo el dominio ICANH.GOV.CO a nombre de la entidad: **INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA – ICANH ,** como se evidencio en las anteriores imágenes.

## Acuerdos de Niveles de Servicios en caso de incidentes:

| Prioridad | Descripción | Primer Contacto |
|---|---|---|
| Urgente | Casos que impiden el normal funcionamiento de la aplicación en forma total o parcial y que impliquen la imposibilidad de acceder a las cuentas que impiden las actividades normales del cliente | Máximo 2 Horas |
| Alta | Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impacten directamente sobre actividades consideradas de vital importancia, tales como, los cierres contables de período o de año, los cierres presupuestales. | Máximo 4 Horas |

| | | |
|---|---|---|
| Media | Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como los registros de operaciones contables o presupuestales, etc. | Máximo 8 Horas |
| Baja | Casos que impidan el normal funcionamiento de opciones de generación de reportes o consultas que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como consultas o reportes de movimientos contables o presupuestales, etc. | Máximo 16 Horas |

**Niveles de escalamiento:**

Dentro del proceso de escalamiento ROYAL TECH GROUP SAS cuenta con tres niveles, los cuales brindan la oportunidad de elevar la atención en caso de no contar con una respuesta oportuna:

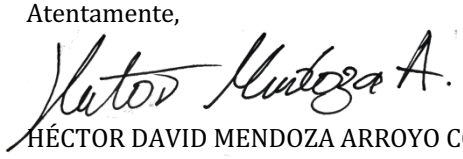
Nivel I
- Contacto con el equipo de soporte a través del correo soporte@royaltech.group , mesa de ayuda https://royaltech.click/helpdesk y teléfono de soporte 324 369 2660 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Nivel II
Líder de Soporte: Dayan Ponce
Teléfono: 300 8343931
Correo: lider.soporte@royaltech.group

Nivel III
Gerente de Cuenta:Hector Mendoza
Teléfono: 324 3692660
Correo: hmendoza@royaltech.group

Actualmente el servicio se encuentra activo hasta el 27/06/2025 según los pliegos del presente contrato.

Atentamente,



HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO CC. 1.140.834.004
Representante Legal
Royal Tech Group SAS NIT 9013946552 Cra 24B No. 72 – 55
Cel.: +57 301 6895868
Correo: hello@royaltech.group