SIIF Nación

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante: MHcvargasm CARLOS MARIO VARGAS MURCIA

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 15-01-02-000 COMANDO GENERAL

Fecha y Hora Sistema: 2024-10-17-11:20 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	374401524	**Fecha Registro:**	2024-10-08	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	15-01-02-000 COMANDO GENERAL			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	346724	**Comprobante Contable de la Generación:**		
Fecha Máxima Pago:	2024-10-10	**Código de Referencia:**	04500058200374401524	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00	
Valor Bruto:	141.250.000,00	**Valor Deducciones:**	8.683.908,00	**Valor Neto:**	132.566.092,00	**Saldo x Pagar:**	0,00	

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**141.250.000,00**	Valor Deducciones	8.683.908,00	Valor Neto	**132.566.092,00**	Moneda Base Compra		**Valor MBC**	

REINTEGROS

Números				**No Recaudo:**	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	**Reintegrado Deducciones Pesos:**	0,00	**Reintegrado Neto Pesos:**	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	**Reintegrado Deducciones Moneda:**	0,00	**Reintegrado Neto Moneda:**	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	830016004	**Razón Social:**	REDCOMPUTO LIMITADA	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	288860802	**Banco:**	BANCO DE OCCIDENTE	**Tipo:**	Corriente	**Estado:**	Activa

TESORERIA	**DOCUMENTO SOPORTE**					
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	**Número:**	No.183/2024	**Tipo:**	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	**Fecha:**	2024-10-08

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
000SALOG DIRECION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACION, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)												
	Nación	10	CSF	141.250.000,00	0,00	141.250.000,00				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	3.382.878,00	3.382.878,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0.966 %	1.146.618,00	1.146.618,00	
2-01-04-01-04-05	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL – LICENCIAMIENTO O USO DE SOFWARE	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	3,500 %	4.154.412,00	4.154.412,00	

15/4907

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
000 - DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2024-10-08	141.250.000,00	05 NINGUNO	Pagada

Gloria Maria Galindo
Profesional de Defensa
Tesorera CGFM

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Obligación Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHachacon	ANGIE LIZETH CHACON MORENO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	15-01-02-000	COMANDO GENERAL
Fecha y Hora Sistema:	8/10/2024 12:00:00 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	346724	**Fecha Registro:**	2024-10-08	**Unidad / Subunidad ejecutora:**		15-01-02-000 COMANDO GENERAL			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**	No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:**	139224
Valor Inicial:	141.250.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	141.250.000,00	**Saldo x Ordenar:**	141.250.000,00
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00			**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:**	0,00
Valor Deducciones:	8.683.908,00	**Valor Neto:**	132.566.092,00			**Valor IVA:**	22.552.521,01	**Nro. Cdp:**	22424
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00			**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:**	714167

TERCERO

Identificacion:	830016004	**Razon Social:**	REDCOMPUTO LIMITADA	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	288860802	**Banco:**	BANCO DE OCCIDENTE	**Tipo:**	Corriente	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	354224	**Tipo:**	Adquisición de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	FE2579	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-10-08

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
000SALOG DIRECION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACION, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	141.250.000,00	0,00	141.250.000,00	141.250.000,00

Objeto:	FE2579 CTO 183 ACTA 02 MTTO PLATAFORM. TECNOLOG.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
000 DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2 ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2024-10-08	Generada	141.250.000,00

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL

POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	22.552.521,00	15,000 %	3.382.878,00	3.382.878,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	118.697.479,00	0,966 %	1.146.618,00	1.146.618,00
2-01-04-01-04-05 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL – LICENCIAMIENTO O USO DE SOFWARE	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	118.697.479,00	3,500 %	4.154.412,00	4.154.412,00

Teniente Coronel
Giovanny Andres Suarez Penagos
Director Administrativo y Financiero CSFM
FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

OPP 374401524 081024 CTA

COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA UNIÓN - INTEGRIDAD - VICTORIA	FORMATO ENTREGA DOCUMENTACIÓN Y SOPORTES VERIFICADOS PARA TRÁMITE DE PAGO.	Página: 1 de 1
		Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-124 V.03
	SGI	Vigente a partir de: 20-04-2023

CONTRATO N°	**183-2024**
RECURSO	10
RUBRO PRESUPUESTAL	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTIFICOS Y TECNICOS
CONTRATISTA	REDCOMPUTO LIMITADA
CONCEPTO	SEGUNDO PAGO - LOTE 8
VALOR	$141.250.000,00
NUMERO DE ENTRADA DEL SERVICIO EN SAP (CUANDO APLIQUE)	4500493246
FECHA DE ELABORACIÓN Y ENTREGA	2/10/2024

TIPO DE DOCUMENTO:	ORIGINAL	COPIA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
REGISTRO PRESUPUESTAL MODIFICADO	X		1	139224
FORMATO INFORME DE SUPERVISION, ACTIVIDADES Y GESTION (PARA CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS)				
DOCUMENTO SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO OBLIGADOS A FACTURAR (PARA PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A FACTURAR)				
FORMATO CERTIFICACIÓN DE INDEPENDIENTES (CON O SIN SOPORTES)				
FORMATO ACTA DE RECIBO A SATISFACCION (PARA CONTRATOS DE BIENES O SERVICIOS)		X	2	002
FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE		X	1	FE N°2579
ALTA DE ENTRADA AL ALMACEN				
CERTIFICACION PAGO DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL (PARA PERSONAS NATURALES)				
PLANILLA UNIFICADA PAGO APORTES SEGURIDAD SOCIAL Y COMPROBANTE DE PAGO (PARA CONTRATOS PRESTACION DE SERVICIOS)				
CERTIFICACION PAGO DE APORTES PARAFISCALES CON PLANILLAS (SEGÚN LO ESTIPULE EL CONTRATO)		X	6	CERTIFICACION CON PLANILLA
OTROS DOCUMENTOS:				
OFICIO REMISORIO	X		1	0124011274702
CERTIFICADO ACTIVACIÓN LICENCIAS LOTE 8 CON VIGENCIA Y CARTA GARANTÍA		X	7	S/N
INFORME, PROCEDIMIENTO, MTTO, SOPORTE TÉCNICO Y TRÁMITE DE GARANTÍA		X	35	S/N
SOPORTE ASPECTOS PONDERABLES - CERTIFICADOS DE CURSOS		X	7	S/N
TOTAL FOLIOS			60	

Nombre y firma de quien recibe en Contabilidad	Claudia Rios Ospina Contadora Publica TP-207887
Fecha y hora de recibido	02-10-2024 10:36.
Nombre y firma de quien recibe para archivo en el expediente contractual	
Fecha y hora de recibido	

DILIGENCIADO POR:

TS17. DIANA MILENA CHARRY MARTINEZ
Funcionario Encargado de la Verificación Sección de Pagos ARFIN

SIIF Nación

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto
Comprobante

Usuario Solicitante	MHomolina	OSCAR DANIEL MOLINA MANCO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante	15-01-02-000	COMANDO GENERAL
Fecha y Hora Sistema	2024-09-30-2:51 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 22424 de fecha 2024-03-06. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	139224	**Fecha Registro:**	2024-06-12	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		15-01-02-000 COMANDO GENERAL			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Obligacion			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	674.646.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	674.646.000,00	**Saldo x Obligar:**	532.206.000,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	830016004	**Razón Social:**	REDCOMPUTO LIMITADA	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	288860802	**Banco:**	BANCO DE OCCIDENTE	**Tipo:**	Corriente	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	46678478	**Nombre:**	RUTH MARCELA CASTELLANOS AMADOR	**Cargo:**	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

CAJA MENOR				**VIÁTICOS**				**DOCUMENTO SOPORTE**					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	183-2024	**Tipo:**	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	**Fecha:**	2024-06-12

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
000SALOG DIRECION ADMINISTRATIVA Y	A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y	Nación	10	CSF		674.646.000,00	0,00		
					Total:	674.646.000,00	0,00	674.646.000,00	532.206.000,00

Objeto:	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DEL COMANDO CONJUNTO CIBERNÉTICO (CCOCI), DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RESERVADAS DEL ANEXO, ASÍ: LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLOGICA VMWAR

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
000	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2024-12-05	390.956.000,00	390.956.000,00	NINGUNO
000	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2024-08-23	142.440.000,00	0,00	NINGUNO
000	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2024-10-04	141.250.000,00	141.250.000,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

MAGERLY NUÑEZ
JEFE DE PRESUPUESTO
COGFM

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
UNIÓN - INTEGRIDAD - VICTORIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Radicado Nº 0124011274702/MDN-COGFM-JEMCO-SEMOC-CCOCI-CIBC7

Bogotá D.C., agosto 27 de 2024

De: CCOCI

Para: DIADF

Asunto: Solicitud pago Lote 8 Contrato 183-2024

Respetuosamente me permito solicitar al señor Teniente Coronel Director Administrativo y Financiero del Comando General de las Fuerzas Militares, autorice a quien corresponda efectuar el pago total, correspondiente al Lote 8 del Contrato de bienes y servicios No. 183-2024 celebrado con la empresa REDCOMPUTO LIMITADA con NIT 830.016.004-0, por el valor de CIENTO CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($141.250.000,00) M/CTE IVA incluido.

Es importante resaltar, que la empresa REDCOMPUTO LIMITADA cumplió con la entrega del servicio "SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP" durante el lapso establecido para la ejecución del lote 8 de mencionado contrato, por lo cual solicitó el pago para el mes de agosto del año en curso.

Respetuosamente,

Mayor JOHN JAIRO ALONSO TORRES
Supervisor del Contrato No 183-2024

Documentación anexa:
Acta de recibo a satisfacción Nº 02 de fecha 24/09/2024
Factura Electrónica de Venta No. 2579 de fecha 23/09/2024
Certificación aportes parafiscales – REDCOMPUTO LIMITADA
Planilla de pagos de seguridad social y aportes parafiscales
Certificación activación de licencias REDCOMPUTO Lote 8
Certificación activación de licencias VERITAS Y QUEST Lote 8
Informe de instalación y activación de licencias Lote 8
Procedimiento tramite de garantía y soporte técnico Lote 8
Carta de Ponderable REDCOMPUTO Lote 8
Certificado productos VERITAS Y QUEST ingeniero de soporte Lote 8

3933

ACTA DE RECIBO A SATISFACCION No. 02 PARCIAL __X__ FINAL _____

LUGAR Y FECHA: Bogotá D.C. 24 septiembre de 2024

INTERVIENEN: Mayor JOHN JAIRO ALONSO TORRES
CC 7.574.324
Supervisor Contrato No. 183 del 2024

MARCO ANTONIO NIETO ROMAN
Representante Legal
REDCOMPUTO LIMITADA
NIT. 830.016.004-0
Contratista

ASUNTO: RECIBIR A SATISFACCION LOS BIENES Y/O SERVICIOS PACTADOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS No. 183 del 2024.

Al efecto se procedió como sigue:

1. Que el objeto del contrato es: MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DEL COMANDO CONJUNTO CIBERNÉTICO (CCOCI), DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RESERVADAS DEL ANEXO, así: LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLOGICA VMWARE, LOTE 3: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE PROCESAMIENTO DELL, LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI, LOTE 7: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO END PONT EPP-EDR y LOTE 8: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP, de conformidad con las especificaciones técnicas, aspectos técnicos ponderables, personal para la ejecución del contrato y cuadro de precios descritos en el Anexo Único Reservado, el cual forma parte integral del presente contrato.

2. Que el contrato se suscribió el día 04 de junio del 2024, por un valor de SEISCIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL PESOS ($674.646.000,00) M/CTE.

3. Que el día 12-JUN-2024 fue aprobada la Póliza de Cumplimiento No. 21-44-101443261 expedida por la Aseguradora SEGUROS DEL ESTADO S.A.

4. Que el plazo de ejecución va desde el (17/06/2024) hasta el (10/12/2024)

5. Que el Contrato tuvo modificaciones SI ____NO __X__

   Si la respuesta es SI, se debe detallar lo siguiente:

No. del modificatorio	Fecha de suscripción	Objeto del modificatorio
N/A	N/A	N/A

6. Que se reciben los siguientes Servicios o Bienes en forma: Parcial **X** Final___

LOTE 8: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP

NO.	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	MARCA DEL BIEN SI APLICA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	SUBTOTAL
1	RENOVACION SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP - Ítem Nro.1.1 (1) licencia de 10 TB, (1) licencia de 5 TB, (1) licencia de 5 TB, de acuerdo con especificaciones técnicas RESERVADAS	Backup Exec	UN	5	$ 23.739.495,80	$ 118.697.478,99
SUBTOTAL						$ 118.697.478,99
IVA						$ 22.552.521,01
VALOR PRESENTE ACTA						$ 141.250.000,00

7. Que el Contrato tuvo bienes o servicios adicionales o ponderables Si **X** ó No. ____

Si aplica diligencie la siguiente tabla:

NO.	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	DEPENDENCIA A LA CUAL FUE ASIGNADO
1	Diez (10) horas adicionales, en las mismas condiciones de las mínimas solicitadas en la BOLSA DE HORAS establecidas en las especificaciones técnicas RESERVADAS. Sin que este ofrecimiento genere costo adicional para el COGFM.	10	$800.000	$8.000.000	CCOCI

8. Que las condiciones particulares del servicio o bienes contratados corresponden a las solicitadas, definidas y aceptadas en el contrato. Así mismo a las calidades, cantidades y especificaciones técnicas establecidas en el contrato.

BALANCE GENERAL DEL CONTRATO

VALOR DEL CONTRATO		$674.646.000,00
VALOR ADICION		0,00
VALOR EJECUTADO	$142.440.000,00	
VALOR DE LA PRESENTE	$141.250.000,00	
VALOR POR EJECUTAR	$390.956.000,00	
VALOR A REINTEGRAR	0,00	
SUMAS IGUALES	$674.646.000,00	$674.646.000,00

Atentamente,

Mayor JOHN JAIRO ALONSO TORRES
CC.7.574.324
Supervisor Contrato No. 183 del 2024

MARCO ANTONIO NIETO ROMAN
Representante Legal
REDCOMPUTO LIMITADA
NIT. 830.016.004-0
Contratista

Espacio para ser diligenciado en la Dirección Administrativa y Financiera

CONTROL DE APROBACIONES Y DE TIEMPOS PARA PUBLICAR				
CONTABILIDAD (FACTURACION ELECTRONICA)	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA FACTURA ELECTRONICA Y/O CTA DE COBRO PERSONA NATURAL	FECHA DE APROBACIÓN DE LA FACTURA ELECTRONICA Y/O ELABORACION DE DOCUMENTO SOPORTE	NOMBRE DE FUNCIONARIO REVISOR	FIRMA DEL FUNCIONARIO AVALANDO LA FACTURACION ELECTRONICA O ELABORACION DE DOCUMENTO SOPORTE
	24-09-2024	25-09-2024	PS ANGIE CHACON	
CONTRATOS (DELEGADO)	FECHA DE RECEPCIÓN DEL INFORME	FECHA DE APROBACIÓN Y CARGUE DEL INFORME.	NOMBRE DE FUNCIONARIO REVISOR	FIRMA DEL FUNCIONARIO AVALANDO INFORME
	27 SEP/24	27 SEP/24	PS. LOURDES FONSECA 27 SEP/24 1:22 PM	
CONTABILIDAD (CONTADOR COGFM)	FECHA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE PAGO PARA LA OBLIGACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DE PAGO Y FACTURA	NOMBRE DE FUNCIONARIO	FIRMA DEL FUNCIONARIO.
	0210-2024	0810-2024	Claudia Ruiz	
TESORERÍA (TESORERO)	FECHA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA ORDEN DE PAGO	FECHA REAL DE PAGO, Y CARGUE DE SOPORTES DE PAGO	NOMBRE DE FUNCIONARIO	FIRMA DEL FUNCIONARIO.
	081024	101024	PD Gloria Galindo	

REDCÓMPUTO
Soluciones informáticas

Factura Electrónica De Venta No

FE No. 2579

Resolución de Facturacion Electronica DIAN No. 18764077185480
AUTORIZACION Prefijo FE del FE 2501 AL FE 4000 del 15/08/2024
vigencia 24 meses

IVA Régimen Común No somos Agentes de Retención de IVA

Actividad Económica ICA 4651 11.04 X 1000
Cod. 4651 No somos Grandes Contribuyentes
ICA Actividad Economica 9511 Tarifa 9,66X1000

REDCOMPUTO LIMITADA

Nit 830016004 0

CLIENTE	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - COMANDO GENERAL DE	**POR CONCEPTO DE**	
NIT	800230729 9	CTO No 183cogfm diadf 2024	FACTURA DE VENTA
DIRECCIÓN	**CIUDAD**	**TELÉFONO**	
AV EL DORDO CAN CRA 5426 2	Bogota D.C.	3150111	

FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	VENDEDOR	FORMA DE PAGO
24/09/2024	23/10/2024	LEYDA YOLANDA TORRES HERNANDEZ	Credito

Item	Descripción	Cantidad	U Medida	Valor Unitario	IVA	Valor IVA	Total
1	LOTE No 8 . RENOVACION SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP	5	Und.	23.739.495,80	19%	4.510.504,20	118.697.478,99

Total líneas o ítems: 1

Valor en Letras

CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS

SUBTOTAL	**118.697.478,99**
DESCUENTO	**0,00**
IVA	**22.552.521,01**
IMPUESTO AL CONSUMO	**0,00**
TOTAL DE LA OPERACIÓN	**141.250.000,00**
RETEFUENTE	**4.154.411,76**
RETEIVA	**3.382.878,15**
RETEICA	**1.146.617,65**
TOTAL MENOS RETENCIONES	**132.566.092,44**

Observaciones: #$15-01-02-000;Contrato183COGFMDIADF2024;facturaciondiadf@cgfm.mil.co#$

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 24/09/2024 12:25:01

CR 31 A 25 B 55 Teléfono 2688655

Correo Electrónico facturacion@redcomputo.com.co

Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)
CUFE: d244a58c5c97270ba343db603aaa4cecd57f73b152fa01bc69cff9c418328b323c47b563382ec64ec6acdd55158ed053 --Fecha y Hora de Expedición : 24/09/2024 12:37:23 p. m.

CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES ARTICULO 50 LEY 789 DE 2002

La suscrita: **ALEXANDRA TORRES RAMIREZ.**, identificada con cédula de ciudadanía número 52.583.002 de Bogotá, D.C., y con Tarjeta Profesional No. 71237-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, en mi condición de Revisor Fiscal de **REDCÓMPUTO LTDA.** identificada con Nit 830.016.004-0, debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, D.C., luego de examinar de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, los estados financieros de la compañía, certifico el pago de los aportes correspondientes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales (ARL), cajas de compensación familiar, el Instituto Colombiano de Bienestar familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en las disposiciones legales vigentes sobre la materia, especialmente en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Dada en Bogotá, D.C., a los diecisiete (17) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024).

Atentamente,

ALEXANDRA TORRES RAMIREZ
C.C. 52.583.002 de Bogotá
REVISOR FISCAL
REDCOMPUTO LIMITADA
T.P. 71237-T

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	830016004-0	REDCOMPUTO LIMITADA	cra 31a#25b-55	2688655	talentohumano@redcomputo.com.co	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c		BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ. D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					27	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-09	2024-08	E	10/09/2024	80084310	$23.168.800	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	386.500	0		0		0	7	2.000	0	388.500	3
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	2.914.600	0		0		0	7	15.000	0	2.929.600	9
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	850.200	0		0		0	7	4.400	0	854.600	7
EPS010	EPS Sura	800088702-2	396.100	0		0		0	7	2.100	0	398.200	3
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	353.300	0		0		0	7	1.900	0	355.200	4
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350-0	72.000	0		0		0	7	400	0	72.400	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	1.600.000	0	0	0	0	7	8.300	0	1.608.300	4
230301	Porvenir	800224808-8	3.108.900	0	0	0	0	7	16.000	0	3.124.900	8
231001	Colfondos	800227940-6	1.216.000	0	0	0	0	7	6.300	0	1.222.300	2
25-14	Colpensiones	900336004-7	7.022.500	0	0	105.300	105.300	7	36.100	1.200	7.270.400	9

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-7	Seguros Bolivar S.A.	860002503-2	638.800				638.800	7	3.300	642.100			6.388	642.100	26

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF03	Comfenalco Antioquia	890900842-6	72.000	7	400	72.400	1
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	3.458.100	7	17.800	3.475.900	25

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	830016004-0	REDCOMPUTO LIMITADA		cra 31a#25b-55	2688655	talentohumano@redcomputo.com.co	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS: 27 / UPC: 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2024-09	2024-08	E	10/09/2024	80084310	$23.168.800

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
300.000	7	1.600	301.600	1
ICBF				
450.000	7	2.400	452.400	1
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	6	4.972.700	4.998.500
Pensión	4	13.158.000	13.225.900
Riesgos Laborales	1	638.800	642.100
CCF	2	3.530.100	3.548.300
ESAP	0	0	0
ICBF	1	450.000	452.400
MEN	0	0	0
SENA	1	300.000	301.600
TOTALES	15	23.049.600	23.168.800

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

aportes en línea

Certificado de Aportes

Se certifica que INGRAMICRO S.A.S. identificado(a) con NI 900561761 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JOAQUIN ARTURO VELASQUEZ PEDROZA identificado(a) con CC 79966666

Clave Planilla	Clave Pago	Tipo Planilla	Fecha Pago	Riesgo	Código	Administradora	Concepto	Periodo	Días
9471318109	844035397	E	2024-08-14	EPS	EPS005	SANITAS	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-08	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	AFP	230901	SKANDIA	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	AFP	230901	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	ARL	14-25	COLMENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	CCF	CCF24	COMPENSAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	SENA	PASENA	SENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-07	30
9471318109	844035397	E	2024-08-14	ICBF	PAICBF	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-07	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	EPS	EPS005	SANITAS	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-07	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	AFP	230901	SKANDIA	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	AFP	230901	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	ARL	14-25	COLMENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	CCF	CCF24	COMPENSAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	SENA	PASENA	SENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-06	30
9469914775	772404769	E	2024-07-12	ICBF	PAICBF	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-06	30
9468613488	710727500	E	2024-06-17	EPS	EPS005	SANITAS	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-06	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	EPS	EPS005	SANITAS	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-06	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	2024-05	21

aportes en línea

Certificado de Aportes

Clave Planilla	Clave Pago	Tipo Planilla	Fecha Pago	Riesgo	Código	Administradora	Concepto	Periodo	Días
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	AFP	230901	SKANDIA	COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	ARL	14-25	COLMENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	ARL	14-25	COLMENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	CCF	CCF24	COMPENSAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	CCF	CCF24	COMPENSAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	SENA	PASENA	SENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	SENA	PASENA	SENA	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	9
9468613488	710727500	E	2024-06-17	ICBF	PAICBF	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	21
9468613488	710727500	E	2024-06-17	ICBF	PAICBF	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2024-05	9

Este certificado se expide el día 2024-09-04 a las 08:20.

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900999258	5	NAS Y SAN NETWORKS S.A.S.	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	NAS & SAN NETWORKS S.A.S.	CARRERA 73 A No. 56 A 80 T2 - 1101	BOGOTA-BOGOTA D.E.	7511153	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-08	2024-09	884832803	9472521856	E	2024/09/13	2024/09/02	BANCOLOMBIA	0	$3,143,400

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				NOVEDADES																PENSION		SALUD		CCF		RIESGOS		PARAFISCALES	
No.	Identificación		Nombre	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Días	Codigo	Días	Codigo	Días	Codigo	Días	Días	Exonerado SENA e ICBF
1	CC	1070306307	CORSO ORTIZ MAYER ORLANDO																		25-14	30	EPS002	30	CCF24	30	14-23	30	30	No
2	CC	79374294	LEON RINCON RAFAEL ANTONIO																		230301	30	EPS008	30	CCF24	30	14-23	30	30	No
3	CC	1193472912	LLOYD ZAMORA JEAN SEBASTIAN																		230301	30	EPS005	30	CCF24	30	14-23	30	30	No
4	CC	98398126	LLOYD JEAN LUKAS																		231001	30	EPS008	30	CCF24	30	14-23	30	30	No
5	CC	1013586687	MONTOYA MONCADO DANIEL																		231001	30	EPS017	30	CCF24	30	14-23	30	30	No
6	CC	80409350	VILLALBA ESPITIA HECTOR FERNANDO																		230301	30	EPS008	30	CCF24	30	14-23	30	30	No
Total	**Afiliados(6)**																													

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900999258	5	NAS Y SAN NETWORKS S.A.S.	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	NAS & SAN NETWORKS S.A.S.	CARRERA 73 A No. 56 A 80 T2 - 1101	BOGOTA-BOGOTA D.E.	7511153	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-08	2024-09	884832803	9472521856	E	2024/09/13	2024/09/02	BANCOLOMBIA	0	$3,143,400

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 3)				6	$1,399,200	$0	$0	$1,399,200
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	2	$422,400	$0	$0	$422,400
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$211,200	$0	$0	$211,200
PORVENIR	230301	800,224,808	8	3	$765,600	$0	$0	$765,600
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				6	$41,400	$0	$0	$41,400
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	6	$41,400	$0	$0	$41,400
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				6	$316,800	$0	$0	$316,800
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	6	$316,800	$0	$0	$316,800
EPS (ADMINISTRADORAS: 4)				6	$990,000	$0	$0	$990,000
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	3	$495,000	$0	$0	$495,000
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	1	$165,000	$0	$0	$165,000
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	1	$165,000	$0	$0	$165,000
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	1	$165,000	$0	$0	$165,000
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				6	$237,600	$0	$0	$237,600
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	6	$237,600	$0	$0	$237,600
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				6	$158,400	$0	$0	$158,400
SENA	PASENA	899,999,034	1	6	$158,400	$0	$0	$158,400
TOTAL				6	$3,143,400	$0	$0	$3,143,400

compensar | miplanilla.com

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **TEAM MANAGEMENT INFRAESTRUCTURE SAS**, identificada con **NI** número **900220002**, aportó por **MARCOS JOSE SUBERO MIER** identificado(a) con **CC** número **1082928056** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 07 - 2024 y 09 - 2024 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECIÓN	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1															0		Julio - 2024	78812715	01/08/2024	Si
230301	Porvenir	1															0		Julio - 2024	78812715	01/08/2024	Si
EPS005	Sanitas EPS	1															0		Agosto - 2024	78812715	01/08/2024	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1															0		Julio - 2024	78812715	01/08/2024	Si
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1															0		Agosto - 2024	79565036	02/09/2024	Si
230301	Porvenir	1															0		Agosto - 2024	79565036	02/09/2024	Si
EPS005	Sanitas EPS	1															0		Septiembre - 2024	79565036	02/09/2024	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1															0		Agosto - 2024	79565036	02/09/2024	Si

El presente certificado se expide a los **5** días del mes **Septiembre** de **2024**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

PAGOSIMPLE | REPORTE INDIVIDUAL

Simple

Fecha creación reporte 2024-09-09, 06:19:06 PM **Tipo Planilla** E **Número Planilla** 1066376921

Periodo Cotización 202408 **Periodo Servicio** 202409

Cliente:

PAGADA 2024-09-09

I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	MANEJO TECNICO DE INFORMACION SA				
Documento	NI 900011545	**Dirección**	KR 42 BIS NO 17 A 75		
Tipo de Empresa	EMPLEADOR	**Teléfono**	3693720		
Tipo Persona	JURÍDICA	**Forma Presentación**	SUCURSAL	**Total Afiliados**	1
Ciudad	BOGOTA D.C.	**Departamento**	BOGOTA D.C.		
Representante Legal	URUENA ALVARO ALEJANDRO	**Identificación**	CC 80408898		

II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 79634992		Residente		Exonerado	S	**Apellidos y Nombres**	**Código Ciudad - Departamento**	**Centro de Trabajo**	**Ubicación Laboral**
Tipo Cotizante	01	00					CIFUENTES DEVIA OMAR	11001000 - 11	000000002	BOGOTA D.C.

III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novedades																				Extranjero	Tipo salario	Salario
ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	COR	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	Días AFP	Días EPS	Días ARP	Días CCF			
								X							0	30	30	30	30		V	$ 12.768.400

Pensión							Salud						Riesgos					Caja				Parafiscales			
Código AFP	Código Tras. AFP	Tarifa AFP	IBC	Total Aporte AFP	Total Aporte FSP	Total Aporte FSPS	Código EPS	Código Tras. EPS	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Aporte UPC	Código ARL	Clase Riesgo	Tarifa ARL	IBC ARL	Aporte Riesgos	Código CCF	Tarifa CCF	IBC CCF	Aporte Caja	Tarifa SENA	Aporte SENA	Tarifa ICBF	Aporte ICBF
25-14		16 %	$ 12.932.300	$ 2.069.200	$ 64.700	$ 64.700	EPS008		4 %	$ 12.932.300	$ 517.300	$ 0	14-25	2	1,044 %	$ 12.932.300	$ 135.100	CCF22	4 %	$ 12.932.300	$ 517.300	0 %	$ 0	0 %	$ 0

IV.TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes FSPS	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
COLPENSIONES	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	COMPENSAR EPS	COLMENA VIDA Y RIESGOS	COLSUBSIDIO	SENA	ICBF	ESAP	MEN	
$ 2.069.200	$ 64.700	$ 64.700	$ 517.300	$ 135.100	$ 517.300	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 3.368.300

Líneas de Servicio FonoSIMPLE: Bogotá 601 4446634 - Cali: 602 5540577 - Medellín: 604 5146669 - Bucaramanga: 607 6438000 - Cartagena: 605 6945444 - Pereira: 606 3402582 - Barranquilla: 605 3618850 - Resto del País: 018000 971 971 - ¡Más que Fácil, SIMPLE!

¡El Poder de lo SIMPLE!

Bogotá D.C., Septiembre 17 de 2024

Señores
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES – DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Comando Conjunto Cibernético – CCOCI
Ciudad

Referencia: CERTIFICACION ACTIVACION - LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP - CONTRATO DE SERVICIOS No. 183 COGFM DIADF 2024

Respetado Mayor:

Por medio de la presente me permito certificar que para el LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP, se encuentran activas como se la relacionan a continuación según evidencia del fabricante.

Licencias Veritas con fecha de inicio y fin

VERITAS

GENUINE VERITAS CERTIFICATE

Renewal Order US000000183179

Issue Date: 05-AUG-2024
Agreement #
Customer Reference:
Distributor PO: 4507282136
Reseller PO:
End User PO:

Ship To:
INGRAM MICRO SAS
AVENIDA CRA 7 NO. 155C-30
TORRE E PISO 39
BOGOTA,CO
VEMS Account: 7001333910

Customer:
COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO DE LAS FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
AVENIDA EL DORADO CAN CARRERA 54 NO26 25
BOGOTA,CO

VEMS Account: 60416168

Entitlement Owner (VEMS Account)	Entitlement ID	Product Name/Description	Quantity	Support ID	Item Instance Number	Maintenance/Subscription	
						Start Date	End Date
COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO DE LAS FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA ID:60416168		20693-M1-23 ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	5	4683-3591-6794	4338681	06-AUG-2024	05-AUG-2025
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES ID:58045294		20693-M1-24 ESSENTIAL 24 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	5	2683-2369-1787	4338688	12-MAR-2024	05-AUG-2025

VERITAS

Renewal Order US000000183179

Entitlement Owner (VEMS Account)	Entitlement ID	Product Name/Description	Quantity	Support ID	Item Instance Number	Maintenance/Subscription	
						Start Date	End Date
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES ID:58045294		20693-M1-24 ESSENTIAL 24 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10	2683-2369-1787	4338678	12-JAN-2024	05-AUG-2025

Licencias Quest con fecha de inicio y fin

Quest™

Thank you for renewing your maintenance contract with Quest. We appreciate your continued business.

This e-mail is coming from an unattended mailbox. If you have questions regarding your renewal, please contact supportrenewal@quest.com.

Purchasing Information

Dated:
8/2/2024

Account: COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
Contact: Hernan Garavito

Order Summary

Product	Qty	Maint. End Date
QORESTOR PER TIB OF CAPACITY 24X7 MAINTENANCE RENEWAL	5.00	8/5/2025

Purchasing Information

Dated:
8/2/2024

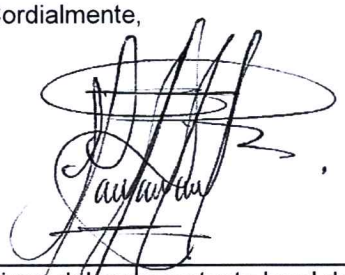
Account: COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
Contact: Hernan Garavito

Order Summary

Product	Qty	Maint. End Date
QORESTOR PER TIB OF CAPACITY 24X7 MAINTENANCE RENEWAL	15.00	8/5/2025

Se adjuntan PDF, certificación por parte de los fabricantes Quest y Veritas con las extensiones de garantía.

Cordialmente,



Firma del representante legal del proponente REDCOMPUTO LIMITADA
MARCO ANTONIO NIETO ROMAN
C.C. N° 79.288.025 de Bogotá

VERITAS

Renewal Order US000000183179

GENUINE VERITAS CERTIFICATE

Issue Date: 05-AUG-2024
Agreement #
Customer Reference:
Distributor PO: 4507282136
Reseller PO:
End User PO:

Ship To:
INGRAM MICRO SAS
AVENIDA CRA 7 NO. 155C-30
TORRE E PISO 39
BOGOTA,CO
VEMS Account: 7001333910

Customer:
COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO DE LAS FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
AVENIDA EL DORADO CAN CARRERA 54 NO26 25
BOGOTA,CO

VEMS Account: 60416168

Entitlement Owner (VEMS Account)	Entitlement ID	Product Name/Description	Quantity	Support ID	Item Instance Number	Maintenance/Subscription	
						Start Date	End Date
COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO DE LAS FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA ID:60416168		20693-M1-23 ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	5	4683-3591-6794	4338681	06-AUG-2024	05-AUG-2025
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES ID:58045294		20693-M1-24 ESSENTIAL 24 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	5	2683-2369-1787	4338688	12-MAR-2024	05-AUG-2025

Product is subject to the U.S. Export Administration Regulations (EAR) and diversion contrary to U.S. law is prohibited. You agree to comply with all relevant laws, including the U.S. EAR and the laws of any country from which Product is re-exported. All Veritas Product is currently prohibited for export or re-export to Cuba, North Korea, Iran, Syria and Sudan and to any country or its nationals subject to relevant embargo or sanction or to any entity or person for which an export license is required per any relevant restricted party list, without first obtaining a license. Furthermore, You will not use or allow use of Product in connection with chemical, biological, or nuclear weapons, or missiles, drones or space launch vehicles capable of delivering such weapons.

VERITAS

Renewal Order US000000183179

Entitlement Owner (VEMS Account)	Entitlement ID	Product Name/Description	Quantity	Support ID	Item Instance Number	Maintenance/Subscription	
						Start Date	End Date
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES ID:58045294		20693-M1-24 ESSENTIAL 24 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10	2683-2369-1787	4338678	12-JAN-2024	05-AUG-2025

Product is subject to the U.S. Export Administration Regulations (EAR) and diversion contrary to U.S. law is prohibited. You agree to comply with all relevant laws, including the U.S. EAR and the laws of any country from which Product is re-exported. All Veritas Product is currently prohibited for export or re-export to Cuba, North Korea, Iran, Syria and Sudan and to any country or its nationals subject to relevant embargo or sanction or to any entity or person for which an export license is required per any relevant restricted party list, without first obtaining a license. Furthermore, You will not use or allow use of Product in connection with chemical, biological, or nuclear weapons, or missiles, drones or space launch vehicles capable of delivering such weapons.

VERITAS

Renewal Order US000000183179

** Indicates a Replacement Entitlement.

For ease of managing your support renewal, please retain this certificate which holds valuable reference information for you renewal transaction.

Learn more about Veritas products and services please access https://www.veritas.com

For assistance related to your product, please access http://support.veritas.com. If you have purchased support for your products from an authorized Veritas support provider, please contact that support provider directly for any technical support inquiries.

Product is subject to the U.S. Export Administration Regulations (EAR) and diversion contrary to U.S. law is prohibited. You agree to comply with all relevant laws, including the U.S. EAR and the laws of any country from which Product is re-exported. All Veritas Product is currently prohibited for export or re-export to Cuba, North Korea, Iran, Syria and Sudan and to any country or its nationals subject to relevant embargo or sanction or to any entity or person for which an export license is required per any relevant restricted party list, without first obtaining a license. Furthermore, You will not use or allow use of Product in connection with chemical, biological, or nuclear weapons, or missiles, drones or space launch vehicles capable of delivering such weapons.

VERITAS

Renewal Order US000000183179

Veritas Enterprise Technical Support - Software Support Certificate

This document (the "Certificate") is a legal agreement between the end user (the "Customer") and Veritas Technologies LLC and/or its subsidiaries ("Veritas"). This Certificate and the rights granted herein are only effective as to end users who have a valid license pursuant to a Veritas license agreement (the "License Agreement") for the underlying Veritas software product(s) (the "Software") for which the support offering ("Support") will be provided. This Certificate applies to the Software identified on the front of this Certificate. Capitalized terms are defined in this Certificate, the License Agreement or the Technical Support Policy.

If this Certificate applies to a consolidated order where there are multiple entitlement owners listed on the front of the Certificate, then the end user entity receiving this Certificate must provide this Certificate, including these Support terms, to each of the entitlement owners listed on the front of the Certificate.

IF CUSTOMER DOES NOT AGREE TO THESE TERMS, THEN VERITAS IS UNABLE TO PROVIDE SUPPORT TO CUSTOMER. RECEIPT OF SUPPORT INDICATES CUSTOMER'S AGREEMENT TO THESE TERMS.

Support Offerings. Veritas will provide Customer with Support during the period specified on the front of this Certificate within the Veritas region in which the Software is licensed for use as indicated in the License Agreement.

1. Essential Support

- Access to technical support provided by telephone on a 24x7 basis
- Continuous Efforts (available upon request for Severity 1 cases only)
- Access to the Veritas technical support website
- Delivery of bug fixes and patches
- Upgrade Assurance

2. Basic Maintenance

- Access to technical support provided by telephone during Regional Business Hours based on the country where the Software is installed
- Access to the Veritas technical support website
- Delivery of bug fixes and patches
- Upgrade Assurance

Continuous Efforts: An Essential Support Customer may request that Veritas provide Continuous Efforts to work on a Severity 1 case. "Continuous Efforts" means that Veritas Support personnel will transfer the Customer's case around the globe, from support center to support center, using a follow-the-sun model, providing uninterrupted efforts, 24 hours a day, including weekends and holidays, to address a Severity 1 case.

Product is subject to the U.S. Export Administration Regulations (EAR) and diversion contrary to U.S. law is prohibited. You agree to comply with all relevant laws, including the U.S. EAR and the laws of any country from which Product is re-exported. All Veritas Product is currently prohibited for export or re-export to Cuba, North Korea, Iran, Syria and Sudan and to any country or its nationals subject to relevant embargo or sanction or to any entity or person for which an export license is required per any relevant restricted party list, without first obtaining a license. Furthermore, You will not use or allow use of Product in connection with chemical, biological, or nuclear weapons, or missiles, drones or space launch vehicles capable of delivering such weapons.

VERITAS

Renewal Order US000000183179

Upgrade Assurance: "Upgrade Assurance" means the right to use upgrades to the Software as they become generally available to Veritas' end user customers. An upgrade is any version of the Software which has been released to the public and which replaces the prior version of the Software. All such upgraded Software is licensed to Customer for use subject to all terms and conditions, including without limitation disclaimers of warranties and limitation of liabilities, of the License Agreement. Nothing in this Certificate shall be construed as separately licensing copies of the Software or increasing the number of copies of Software licensed to Customer.

Scope of Support: Customer's technical assistance is limited to error correction resolution of Software used in a Supported Configuration. Support does not include services such as training, installation, migration, implementation and configuration services which Veritas sells under other separate offerings. Please refer to https://www.veritas.com/services for additional information regarding these and other services offered by Veritas.

• Technical Support Policy: Support will be provided in accordance with Veritas' Technical Support Policy, Product Life Cycle Policy, and other support policies which may be revised and updated by Veritas from time to time without notice to Customer. Please refer to http://go.veritas.com/support-fundamentals for copies of such policies. Under Veritas' Product Life Cycle Policy, Support may be discontinued for certain Software or a particular version of Software prior to the end date of the term purchased.

• Geographic Availability: Not all the Support offerings listed above are available in all countries or locations or for all Software.

Privacy and Data Protection. Customer recognizes that Veritas will require Customer to supply certain personal data (such as business contact names, business telephone numbers, business e-mail addresses) for Veritas to provide Support and to keep Customer apprised of Support and Software updates. Customer acknowledges that Veritas is a global organization, and such personal data may be accessible on a global basis to enable Veritas to provide Support to Customer. By providing such personal data, Customer consents to Veritas using, transferring and processing this personal data on a global basis for the purposes described above. Where Customer's processing of the personal data provided to Veritas under this Certificate is subject to the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679, or other applicable laws that relate to the processing of personal data and privacy that may exist in the European Economic Area, United Kingdom, or Switzerland, Veritas shall process such personal data in accordance with the Data Processing Terms and Conditions at https://www.veritas.com/privacy. All questions and requests on privacy matters may be addressed to Veritas Technologies LLC – Privacy Program Office at Veritas' headquarters location published at veritas.com or by email at privacy@veritas.com.

Support Warranty. Veritas warrants, for a period of thirty (30) days from the date of performance of Support under this Certificate, that such Support will be performed in a manner consistent with generally accepted industry standards. For Support not performed as warranted in this provision, and, provided Customer has reported such non-conformance to Veritas within thirty (30) days of performance of such non-conforming Support, Veritas will, at its discretion, either correct any nonconforming Support or refund the relevant fees paid for the nonconforming Support. THIS IS CUSTOMER'S EXCLUSIVE REMEDY AND VERITAS' SOLE LIABILITY REGARDING THE SUPPORT WARRANTY DESCRIBED IN THIS SECTION.

DISCLAIMER OF DAMAGES. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW AND REGARDLESS OF WHETHER ANY REMEDY SET FORTH HEREIN FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE, IN NO EVENT WILL VERITAS BE LIABLE TO CUSTOMER FOR (i) ANY COSTS OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE OR REPLACEMENT GOODS AND SERVICES, LOSS OF PROFITS, LOSS OF USE, LOSS OF OR CORRUPTION TO DATA, BUSINESS INTERRUPTION, LOSS OF PRODUCTION, LOSS OF REVENUES, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF GOODWILL, OR ANTICIPATED SAVINGS OR WASTED MANAGEMENT AND STAFF TIME; OR (ii) ANY SPECIAL, CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR INDIRECT DAMAGES WHETHER ARISING DIRECTLY OR INDIRECTLY OUT OF THE PROVISION OF SUPPORT, EVEN IF VERITAS, ITS RESELLERS, SUPPLIERS OR ITS AGENTS HAS BEEN TOLD SUCH DAMAGES MIGHT OCCUR. IN NO CASE SHALL VERITAS' LIABILITY EXCEED THE PURCHASE PRICE FOR THE SUPPORT GIVING RISE TO THE CLAIM. NOTHING IN THIS CERTIFICATE SHALL EXCLUDE OR LIMIT

Product is subject to the U.S. Export Administration Regulations (EAR) and diversion contrary to U.S. law is prohibited. You agree to comply with all relevant laws, including the U.S. EAR and the laws of any country from which Product is re-exported. All Veritas Product is currently prohibited for export or re-export to Cuba, North Korea, Iran, Syria and Sudan and to any country or its nationals subject to relevant embargo or sanction or to any entity or person for which an export license is required per any relevant restricted party list, without first obtaining a license. Furthermore, You will not use or allow use of Product in connection with chemical, biological, or nuclear weapons, or missiles, drones or space launch vehicles capable of delivering such weapons.

VERITAS

Renewal Order US000000183179

VERITAS' LIABILITY FOR ANY LIABILITY WHICH CANNOT BE EXCLUDED OR LIMITED BY LAW.

Integration. This Certificate, as supplemented by any relevant terms in the License Agreement not otherwise defined herein, constitutes the entire agreement between this parties pertaining to the subject matter hereof, and, except as otherwise agreed upon in writing by the parties, supersedes any and all prior written or oral agreement with respect to such subject matter.

February 2023

Product is subject to the U.S. Export Administration Regulations (EAR) and diversion contrary to U.S. law is prohibited. You agree to comply with all relevant laws, including the U.S. EAR and the laws of any country from which Product is re-exported. All Veritas Product is currently prohibited for export or re-export to Cuba, North Korea, Iran, Syria and Sudan and to any country or its nationals subject to relevant embargo or sanction or to any entity or person for which an export license is required per any relevant restricted party list, without first obtaining a license. Furthermore, You will not use or allow use of Product in connection with chemical, biological, or nuclear weapons, or missiles, drones or space launch vehicles capable of delivering such weapons.

Leyda Yolanda Torres

De: Quest Renewal Mail <no-reply@quest.com>
Enviado el: viernes, 2 de agosto de 2024 4:40 p. m.
Para: registro@ccoc.mil.co; operationscolombia@adistec.com; m.vargas@adistec.com; Agostina.diaz@quest.com; Leyda Yolanda Torres; anunez@adistec.com
Asunto: Maintenance Contract Renewal Confirmation - PO# CO153754 / CO151322/Order# 00318969

Quest™

Thank you for renewing your maintenance contract with Quest. We appreciate your continued business.

This e-mail is coming from an unattended mailbox. If you have questions regarding your renewal, please contact supportrenewal@quest.com.

Purchasing Information

Dated:
8/2/2024

Account: COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
Contact: Hernan Garavito

Order Summary

Product	Qty	Maint. End Date
QORESTOR PER TIB OF CAPACITY 24X7 MAINTENANCE RENEWAL	5.00	8/5/2025

Your active maintenance contract entitles you to all product upgrades and patches as well as entitling you to technical support under the coverage option you purchased.

To download the latest version of the software, please visit our downloads page on our support portal.

To contact support with any technical issues or questions, please view the contact page on our support portal.

If you have a product that has not been incorporated into the Quest Support portal, please check our Acquired Product Support page for more information on downloading and contact links.

Additional Resources

Our support portal - where you can visit product pages, search our extensive Knowledge Base featuring solutions, videos, documentation and other useful information, download new product releases, contact our engineers, etc.

Our community sites - where you can share and gain knowledge and experience with other users.

Be sure to register for support at our support portal so that we are able to notify you of any new product releases and maintenance updates. Keep an eye out for emails from Quest support. We are here to assist you. Our customers have repeatedly ranked us among the best with consistently high satisfaction ratings for support. We value our customers and their views, which help us continually improve our services.

Please note: This message was sent from a notification-only address. Please do not reply to this e-mail.

Leyda Yolanda Torres

De: Quest Renewal Mail <no-reply@quest.com>
Enviado el: viernes, 2 de agosto de 2024 6:12 p. m.
Para: registro@ccoc.mil.co
CC: registro@ccoc.mil.co; operationscolombia@adistec.com; m.vargas@adistec.com; Agostina.diaz@quest.com; Leyda Yolanda Torres
Asunto: Maintenance Contract Renewal Confirmation - PO# CO153755/Order# 00318971

Quest™

Thank you for renewing your maintenance contract with Quest. We appreciate your continued business.

This e-mail is coming from an unattended mailbox. If you have questions regarding your renewal, please contact supportrenewal@quest.com.

Purchasing Information

Dated:
8/2/2024

Account: COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
Contact: Hernan Garavito

Order Summary

Product	Qty	Maint. End Date

QORESTOR PER TIB OF CAPACITY 24X7 MAINTENANCE RENEWAL	15.00	8/5/2025

Your active maintenance contract entitles you to all product upgrades and patches as well as entitling you to technical support under the coverage option you purchased.

To download the latest version of the software, please visit our downloads page on our support portal.

To contact support with any technical issues or questions, please view the contact page on our support portal.

If you have a product that has not been incorporated into the Quest Support portal, please check our Acquired Product Support page for more information on downloading and contact links.

Additional Resources

Our support portal - where you can visit product pages, search our extensive Knowledge Base featuring solutions, videos, documentation and other useful information, download new product releases, contact our engineers, etc.

Our community sites - where you can share and gain knowledge and experience with other users.

Be sure to register for support at our support portal so that we are able to notify you of any new product releases and maintenance updates. Keep an eye out for emails from Quest support. We are here to assist you. Our customers have repeatedly ranked us among the best with consistently high satisfaction ratings for support. We value our customers and their views, which help us continually improve our services.

Please note: This message was sent from a notification-only address. Please do not reply to this e-mail.

Bogotá D.C. Septiembre 23 de 2024

Señores
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES – DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Ciudad

Referencia: Certificación garantía técnica - CONTRATO DE SERVICIOS No. 183COGFM DIADF 2024

Respetados Señores:

Yo, **MARCO ANTONIO NIETO ROMAN**, identificado como aparece al pie de mi firma, en calidad de representante legal de REDCOMPUTO LTDA, amablemente me permito certificar lo siguiente:

Garantia y soporte solución de backup:

1. Marca: (Backup Exec).
   Fabricante: (Veritas).
   Capacidad: (1) licencia de 10 TB, un (1) año, a partir de su activación. Hasta agosto/05/2025
   Capacidad: (1) licencia de 5 TB, un (1) año, a partir de su activación. Hasta agosto/05/2025
   Capacidad: (1) licencia de 5 TB. Hasta agosto/05/2025

2. Marca: (QoreStor).
   Fabricante: (Quest).
   Capacidad: (1) licencia de 15 TB. un (1) año, a partir de su activación. Hasta agosto/05/2025
   Capacidad: (1) licencia de 5 TB. un (1) año, a partir de su activación. Hasta agosto/05/2025

GARANTÍA: El término de la garantía técnica o garantía legal de conformidad con el art. 6, 7, 8, 9 y 11 de la Ley 1480 de 2011, será de (12) meses contados a partir de la activación de las licencias.

- Aspectos incluidos en la garantía legal. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del y el software, de ser necesario, y el suministro oportuno del mismo. Si los bienes no admiten reparación, se procederá a su reposición.

En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del software y a las características del defecto, a elección del COGFM, se procederá a una nueva reparación o al cambio parcial o total del software por otros de la misma especie, características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las requeridas en las especificaciones técnicas exigidas.

- En los casos de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del COGFM, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado, sin perjuicio de las sanciones por incumplimiento a que haya lugar.
- Disponer de asistencia o soporte técnico para la instalación, mantenimiento de los bienes y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos y las especificaciones técnicas exigidas.
- Los tiempos de respuesta de la garantía serán máximo 8 días calendario para reparación.
- Se debe garantizar la calidad y correcta instalación de cada uno de los servicios a suministrar.
- Durante el periodo de garantía, deberá cubrir las actualizaciones del software, liberadas por los fabricantes

Agradecemos su atención.

Firma del representante legal del proponente REDCOMPUTO LIMITADA
NIT: 830.016.004-0
MARCO ANTONIO NIETO ROMAN
C.C. N° 79.288.025 de Bogotá
Dirección: Carrera 31 A No. 25 B – 55 – BARRIO GRAN AMERICA
PBX 3680100 / 60 FAX 4725899
E-Mail mnieto@redcomputo.com.co

Bogotá D.C. Septiembre 18 de 2024

Señores
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES – DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Ciudad

Referencia: ENTREGA ASPECTOS TÉCNICOS PONDERABLES - CONTRATO No. 183 COGFM DIADF 2024

Respetados Señores:

Yo, **MARCO ANTONIO NIETO ROMAN**, identificado como aparece al pie de mi firma, en calidad de representante legal de REDCOMPUTO LTDA, amablemente me permito me relacionar y hacer entrega de los siguientes aspectos técnicos ponderables:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	DEPENDENCIA A LA CUAL FUE ASIGNADO
1	Horas adicionales, en las mismas condiciones de las mínimas solicitadas en la BOLSA DE HORAS establecidas en las especificaciones técnicas RESERVADAS. Sin que este ofrecimiento genere costo adicional para el COGFM..	10	$ 800.000	$ 8.000.000	CCOCI

Lo anterior, NO generara costo adicional para el COGFM.

Agradecemos su atención.

Firma del representante legal del proponente REDCOMPUTO LIMITADA
NIT: 830.018.004-0
MARCO ANTONIO NIETO ROMAN
C.C. N° 79.288.025 de Bogotá
Dirección: Carrera 31 A No. 25 B – 55 – BARRIO GRAN AMERICA
PBX 3680100 / 60 FAX 4725899
E-Mail mnieto@redcomputo.com.co

VERITAS

CERTIFICATE
OF COMPLETION

This is to certify that

Arturo Velasquez

is hereby recognized for having successfully completed a course of instruction in

VSE+ Veritas Backup Exec 22

Course completed on:

18-JUL-2022



Authorized by: VERITAS Education Services

VERITAS

CERTIFICATE
OF COMPLETION

This is to certify that

Arturo Velasquez

is hereby recognized for having successfully completed a course of instruction in

VSE+ Veritas NetBackup 10.1

Course completed on:

16-JUN-2023



Authorized by: VERITAS Education Services

VERITAS

CERTIFICATE
OF COMPLETION

This is to certify that

Arturo Velasquez

is hereby recognized for having successfully completed a course of instruction in

VSE+ Veritas NetBackup Access Appliance 8.x

Course completed on:

08-OCT-2023



Authorized by: VERITAS Education Services

Quest™
Partner Circle

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT:

Data Protection Presales Accreditation

Quest is proud to welcome

HÃ©ctor Villalba Espitia

into the Quest Community of Experts.
Share your insights, start a discussion and join the innovation!

Quest.com/Join

Quest™
Partner Circle

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT:

Data Protection Sales Accreditation

Quest is proud to welcome

HÃ©ctor Villalba Espitia

into the Quest Community of Experts.
Share your insights, start a discussion and join the innovation!

Quest.com/Join

Quest™
Partner Circle

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT:

QoreStor Implementation Level Certification

Quest is proud to welcome

HÃ©ctor Villalba Espitia

into the Quest Community of Experts.
Share your insights, start a discussion and join the innovation!

Quest.com/Join

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
ÁREA FINANCIERA

FECHA 30 SEP 2024 HORA LLEGADA 7:43

REGISTRO No. 274302 HORA ENTREGA

TESORERÍA		CONTABILIDAD		PRESUPUESTO	
PROGRAMACIÓN		PAGOS		DELEGADO SIIF	

PLAZO

SEGUIMIENTO Y CONTROL		VERIFICAR DOCUMENTOS	
DAR TRÁMITE		CONCEPTO DEL SUPERVISOR	
COTIZAR		PROYECTAR RESPUESTA	
COORDINAR CON		RECOMENDACIÓN	
CONSOLIDAR INFORMACIÓN		HABLE CONMIGO	
AUTORIZADO		ARCHIVO	

OBSERVACIONES

PAGOS 10:15

JEFE ÁREA FINANCIERA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL
DE LAS FUERZAS MILITARES
CCOC

CONTRATO DE SERVICIOS No. 183 COGFM DIADF 2024

LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE
LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI.
LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP

CONTRATISTA: REDCOMPUTO LTDA
NIT: 830.016.004-0

BOGOTA SEPTIEMBRE DE 2024

CONTENIDO

1. OBJETO CONTRACTUAL: 3

EL CONTRATISTA se obliga para con el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA a prestar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de las plataformas tecnológicas del Comando Conjunto Cibernético (CCOCI) de acuerdo con las especificaciones técnicas reservadas del anexo para: LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE; LOTE 3: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE PROCESAMIENTO DELL, LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI; LOTE 7: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO END POINT EPP-EDR y LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP, de conformidad con las especificaciones técnicas, aspectos técnicos ponderables, personal para la ejecución del contrato y cuadro de precios descritos en el Anexo Único Reservado, el cual forma parte integral del presente contrato. 3

2. LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE 4

2.1. ESTADO VCENTER Y MAQUINAS VIRTUALES 4

2.2. SOPORTE PLATAFORMA VMWARE 5

3. LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI. 7

3.1. VALIDACIÓN CORREO ELECTRÓNICO 7

3.2. ACTUALIZACIÓN DE NAVEGADOR 9

3.3. ACTUALIZACIÓN DE PARCHES DE SEGURIDAD 10

3.4. ACTUALIZACIÓN SO SERVIDORES DE EXCHANGE 12

3.5. ACTUALIZACIÓN SO HYPER-V 13

3.6. ACTUALIZACIÓN ACUARIO 14

3.7. ACTUALIZACIÓN SERVIDORES VERITAS 15

3.8. PARCHADO SERVIDORES DE RESPALDO 17

3.9. FALLA DE RECEPCIÓN DE CORREO 18

4. LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP 19

5. TOTAL HORAS CONSUMIDAS DE AGOSTO 16 A SEPTIEMBRE 15 PARA LOS LOTES RELACIONADOS 22

6. RECOMENDACIONES 22

1. OBJETO CONTRACTUAL:

EL CONTRATISTA se obliga para con el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA a prestar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de las plataformas tecnológicas del Comando Conjunto Cibernético (CCOCI) de acuerdo con las especificaciones técnicas reservadas del anexo para: LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE; LOTE 3: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE PROCESAMIENTO DELL, LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI; LOTE 7: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO END POINT EPP-EDR y LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP, de conformidad con las especificaciones técnicas, aspectos técnicos ponderables, personal para la ejecución del contrato y cuadro de precios descritos en el Anexo Único Reservado, el cual forma parte integral del presente contrato.

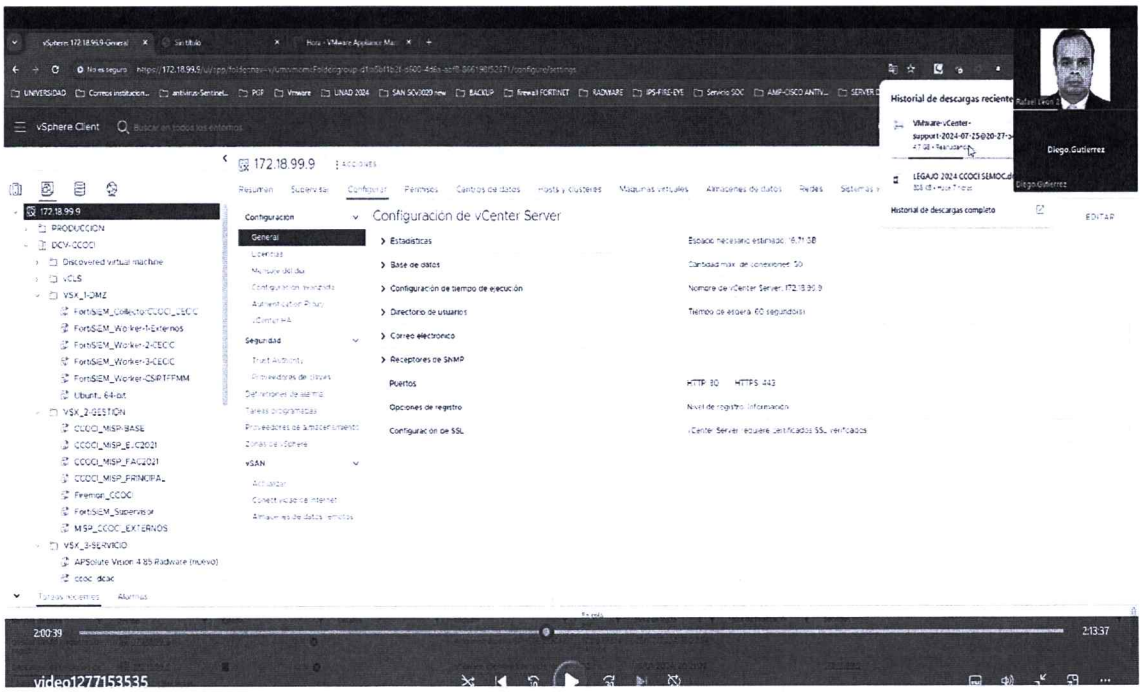
2. LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE

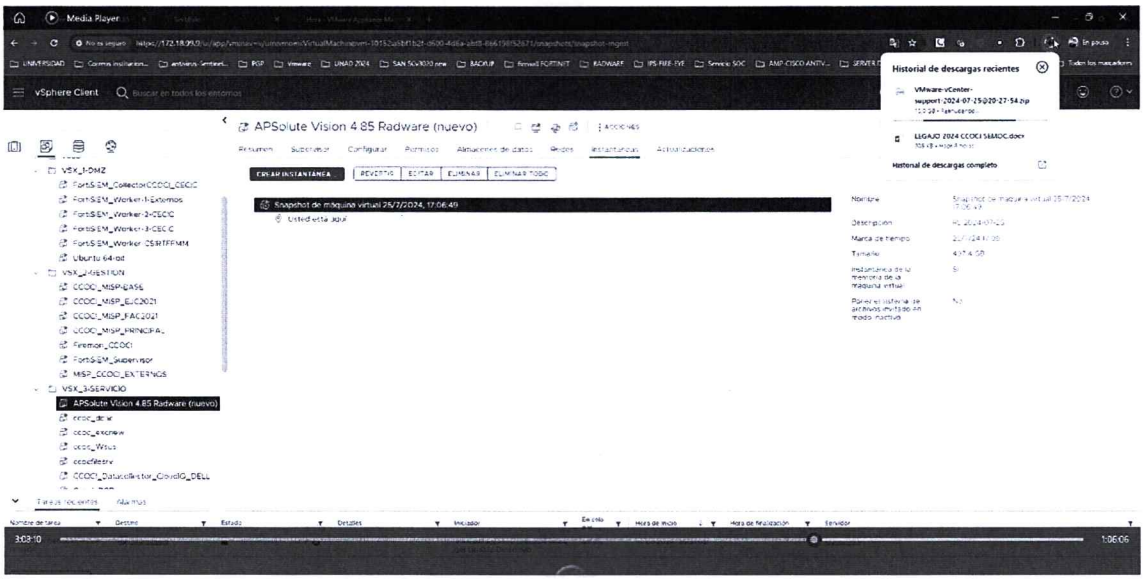
2.1. ESTADO VCENTER Y MAQUINAS VIRTUALES

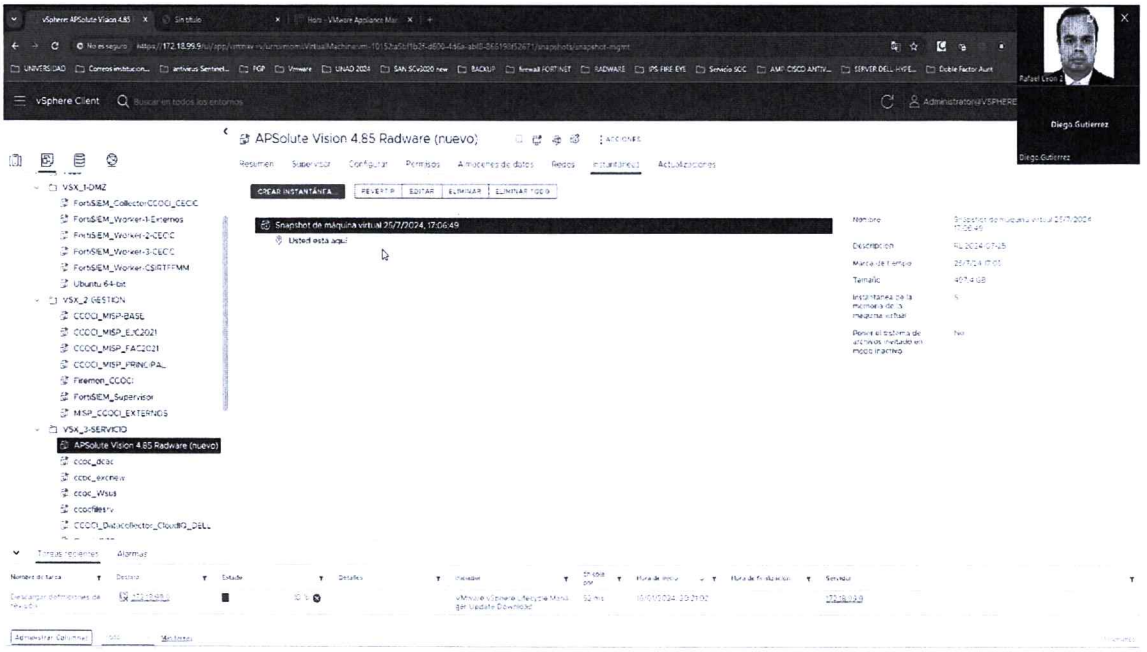
Se realizan:

- configuraciones y ajustes de NTP
- Ajustes al vCENTER
- Se descargan logs del vCenter y del sistema general, para reconfigurar las opciones del vCENTER y revisión del estado de las máquinas virtuales.
- Se Verifican fecha y hora en el sistema de VMware; donde se realizaron los ajustes primero en los servidores NTP y posteriormente en el vCENTER y por último en los nodos ESXi.
- Se generan Logs, los cuales supera los 20GB de almacenamiento. Esto hace que el sistema de vCENTER se comporte lento en algunos casos.
- Por solicitud de SV Diego Gutiérrez, se creó al grupo de máquinas VSX-3-SERVICIO, snapshot a cada una de las máquinas virtuales dentro de este grupo.

Se adjunta imágenes





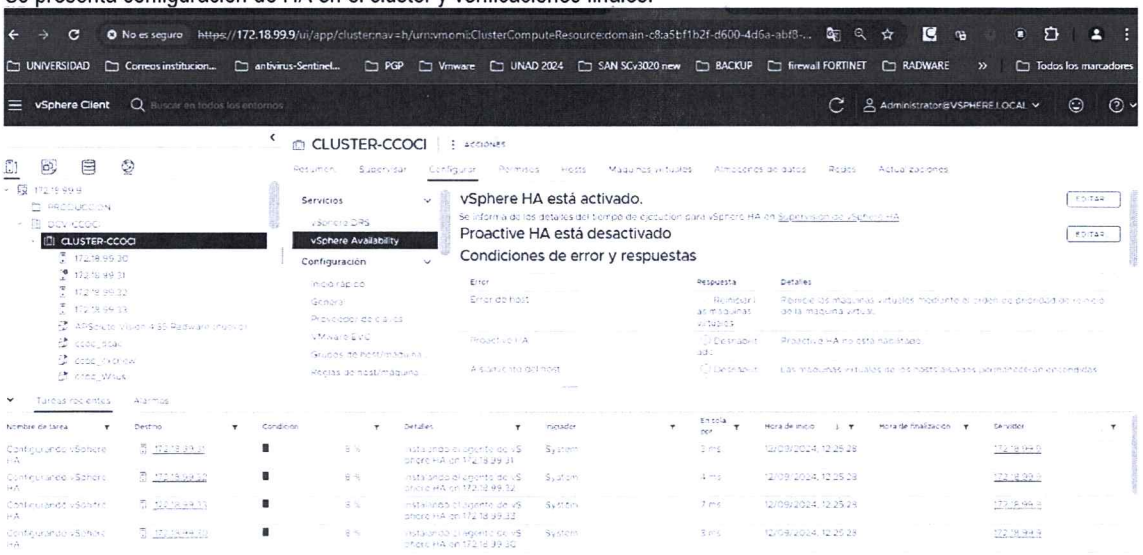


2.2. SOPORTE PLATAFORMA VMWARE

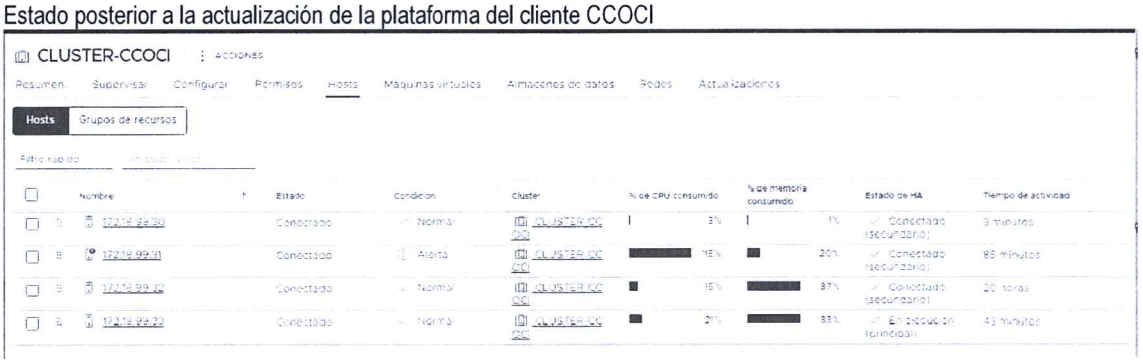
Se realiza revisión previa del vcenter del cliente y se observa que la partición de log se encuentra llena desde el día 25 de Julio de 2024, se procede con el proceso de presentación de almacenamiento y ampliación del fiilesystem solicitado, se realiza aumento de filesystem log en el vcenter el cual queda configurado.

Se crea el clon de Vcenter y se actualiza, se procede con la actualización de firmware de cada uno de los hosts y la actualización del esxi a la versión 8.0.3., bios e Idrac.

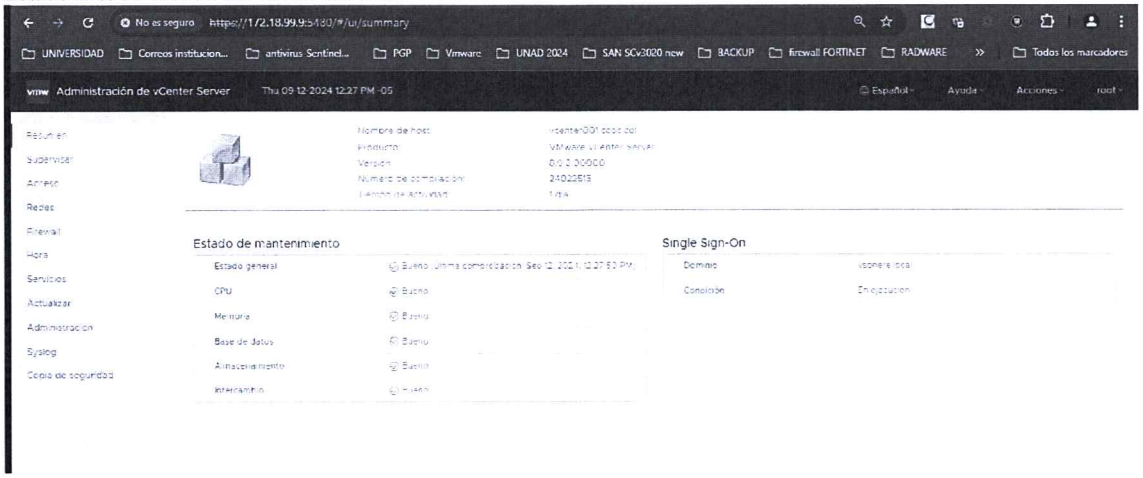
Se presenta configuración de HA en el cluster y verificaciones finales.



Estado posterior a la actualización de la plataforma del cliente CCOCI



Estado final de vcenter del cliente CCOCI.

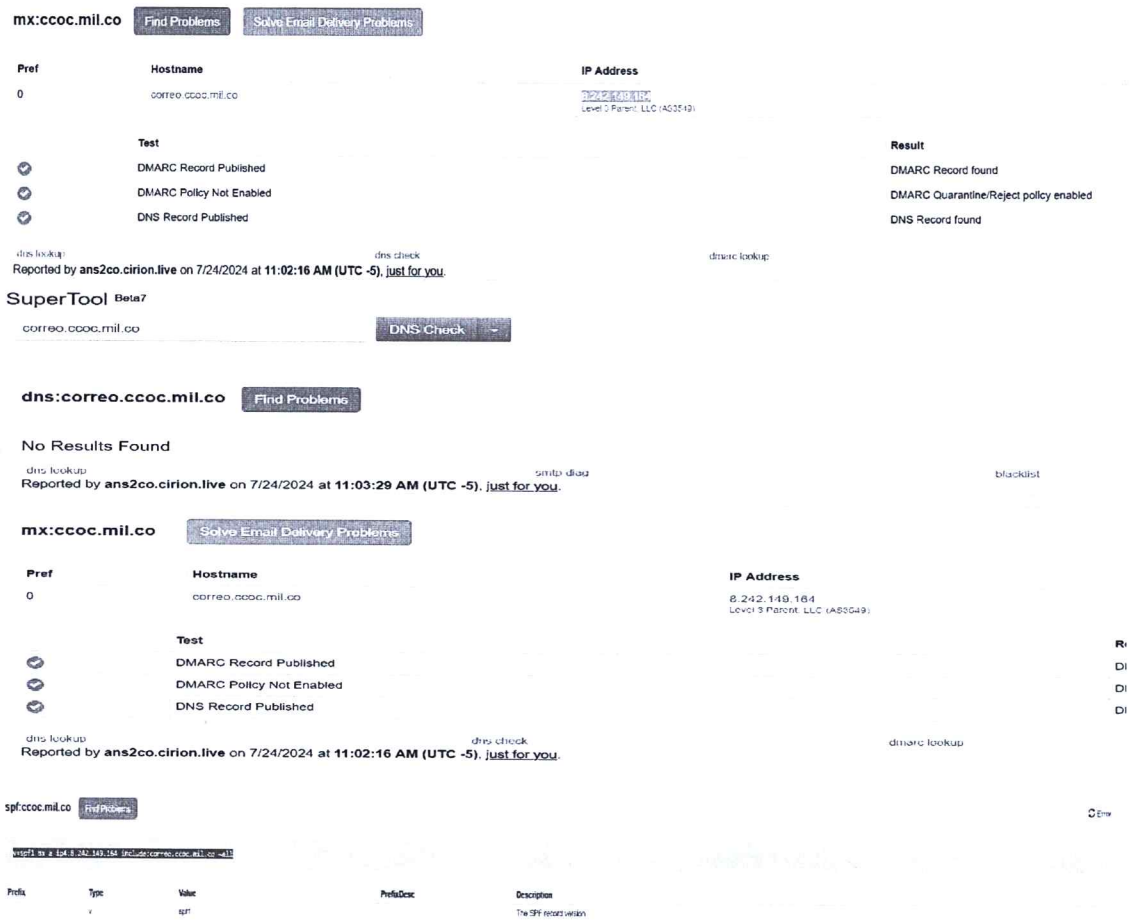


Para mayor detalle consultar informe "Orden de servicio VMware 20240912JV"

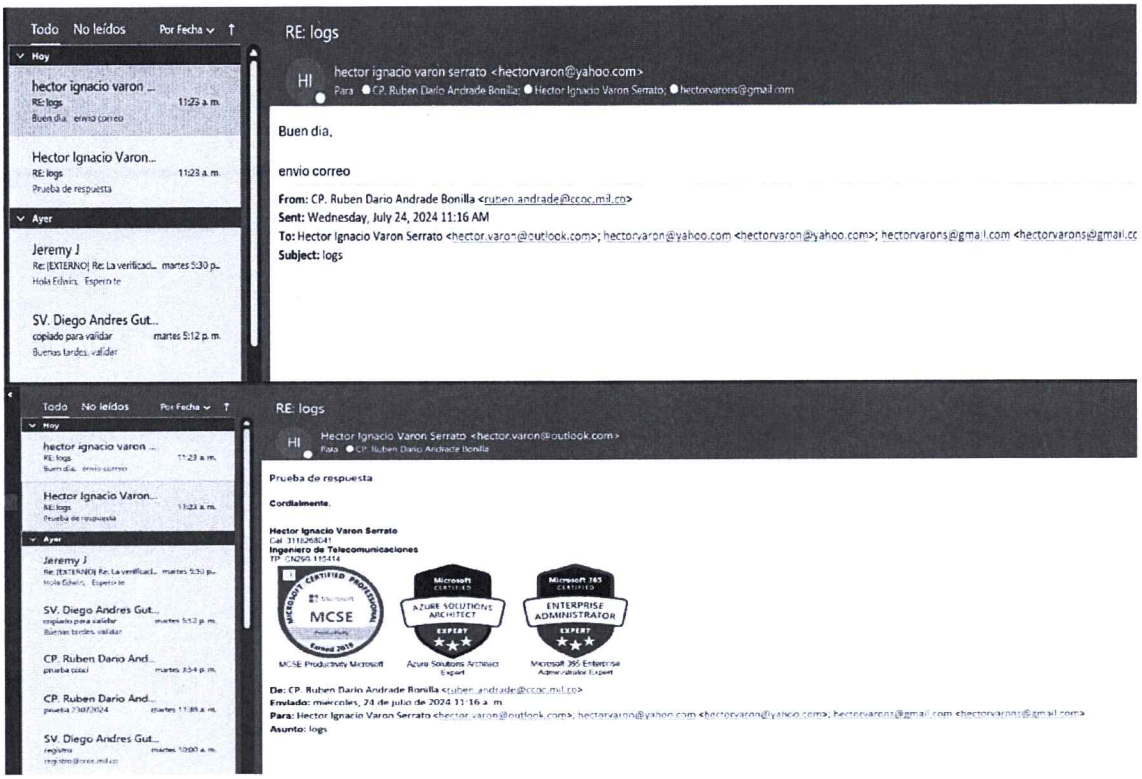
3. LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI.

3.1. VALIDACIÓN CORREO ELECTRÓNICO

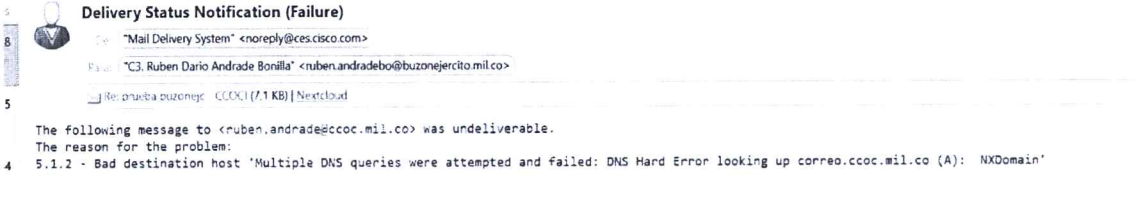
De acuerdo con lo solicitado, se realiza la verificación de los correos rechazados por el servicio de Gmail. Después de los correos enviados se evidencia que el PTR ya está ajustado, Se debe realizar ajuste que permita enviar o remite dominio de cifrado SPF el cual no se tiene, motivo por el cual se envía correo a Cirion para actualización.



Se realizan pruebas se recibe en Yahoo! Outlook y Gmail desde CCOC, Pero al sentido contrario dice que no se recibe desde Gmail, Reporta una falla en la lectura del certificado del conector, se validan los certificados del proveedor y se encuentra un certificado auto firmado que esta expirado, Se adiciona basi Auth TLS para acceso de negociación TLS y algunos ajustes técnicos adicionales



Después de las pruebas y validaciones se ha definido que es necesario recrear el conector de recepción del Edge, para esta actividad es necesario realizar una ventana de indisponibilidad d 1 a 4 horas y tener respaldo de los servidores.

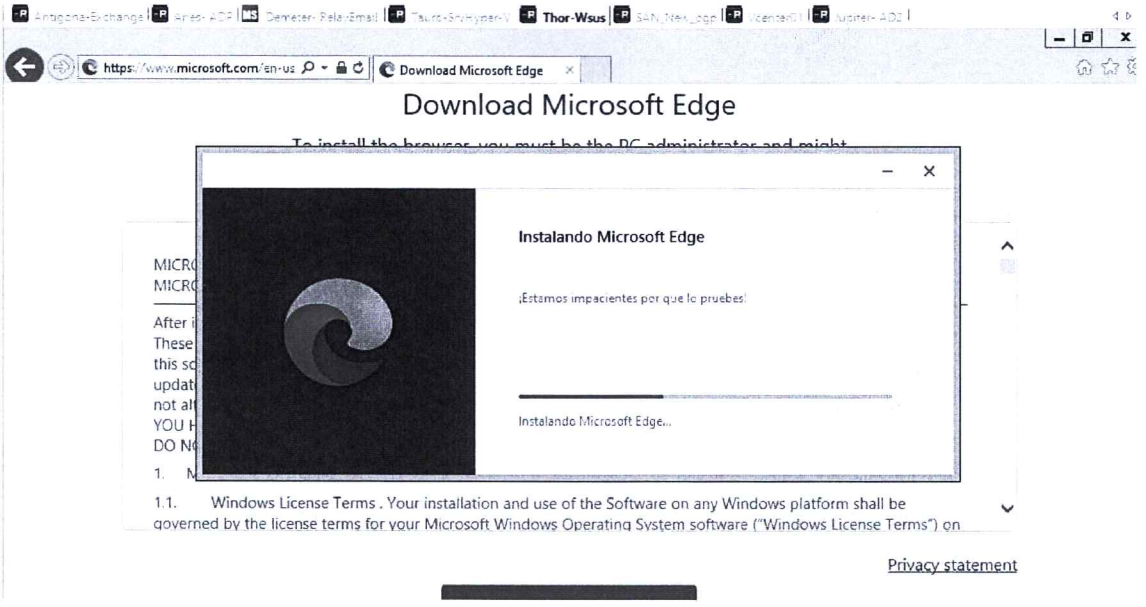


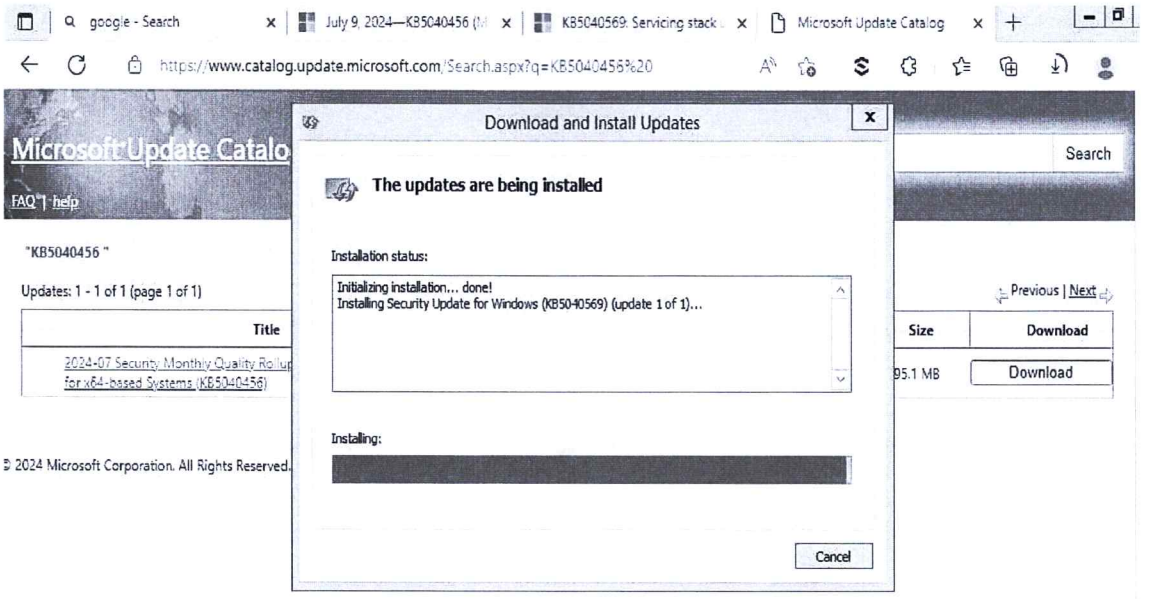


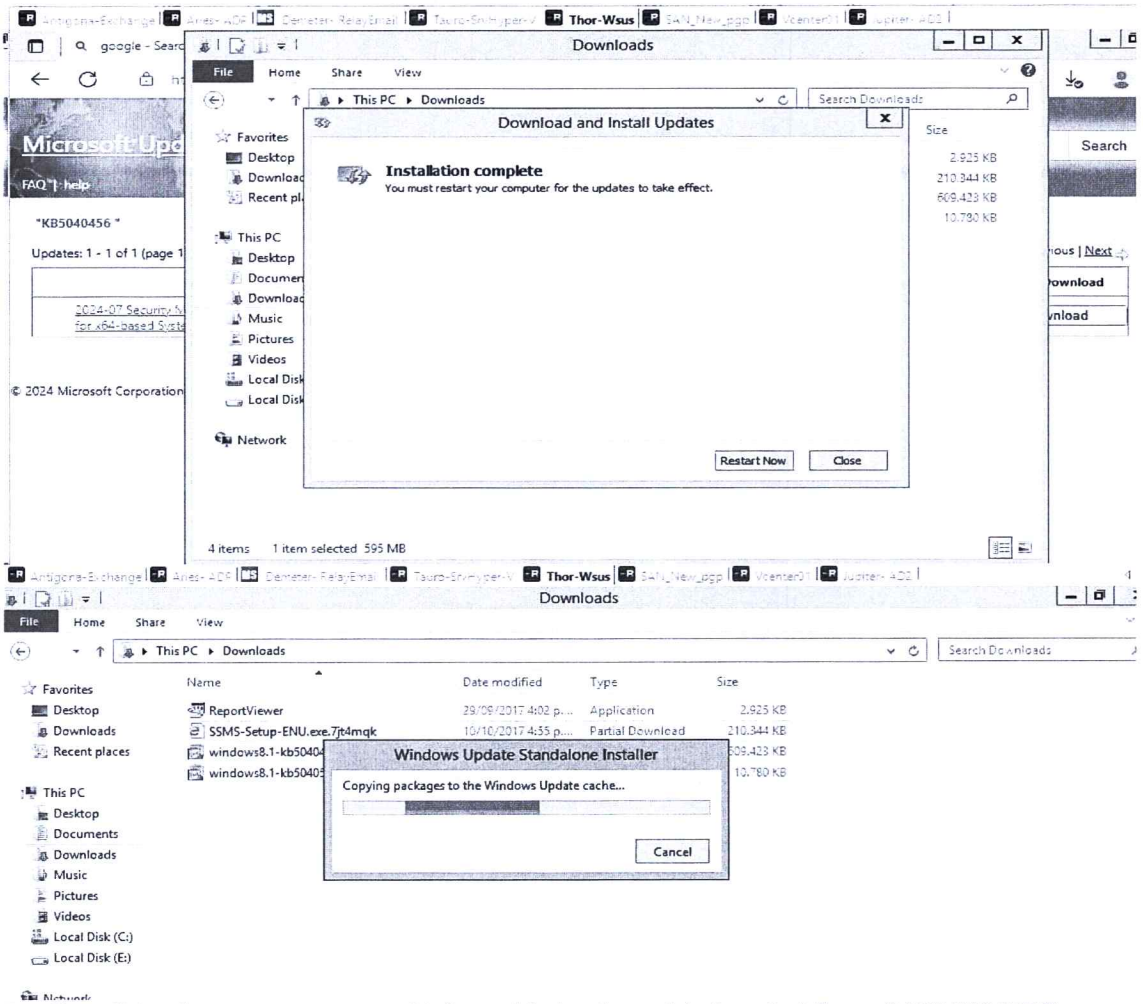
Para mayor detalle por favor validar el informe de servicio denominado “Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240725HV”

3.2. ACTUALIZACIÓN DE NAVEGADOR

- Se procede a realizar la descarga de parches e instalación de los mismo para el servidor
- Se realiza actualización de SSU con instalación correcta
- Se procede a realizar instalación de paquete de actualizaciones de Julio 2024
- El servidor presenta falla en la instalación del paquete en el reinicio
- Se realiza lectura de logs y se realiza instalación de Nuevo
- El servidor presenta fallas debido a que ya no cuenta con soporte de Fabricante es necesario realizar actualización de SO. Se recomienda realizar la instalación de server 2019.



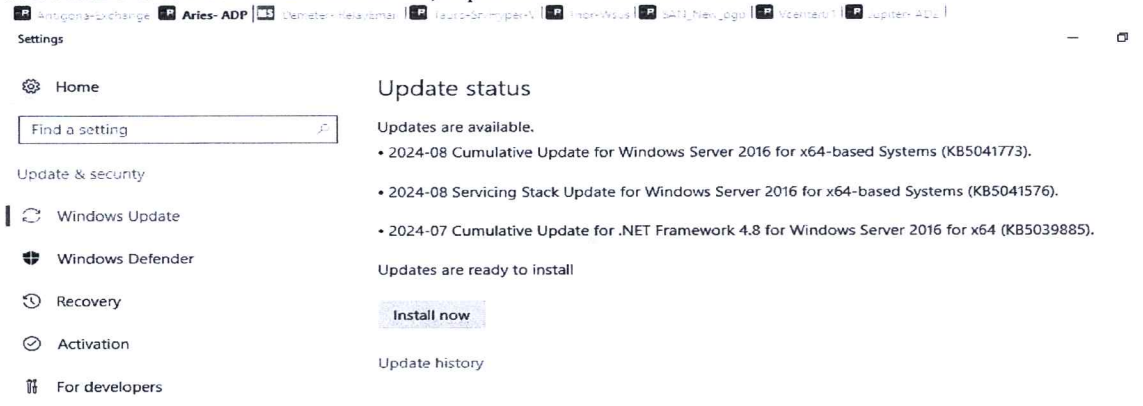




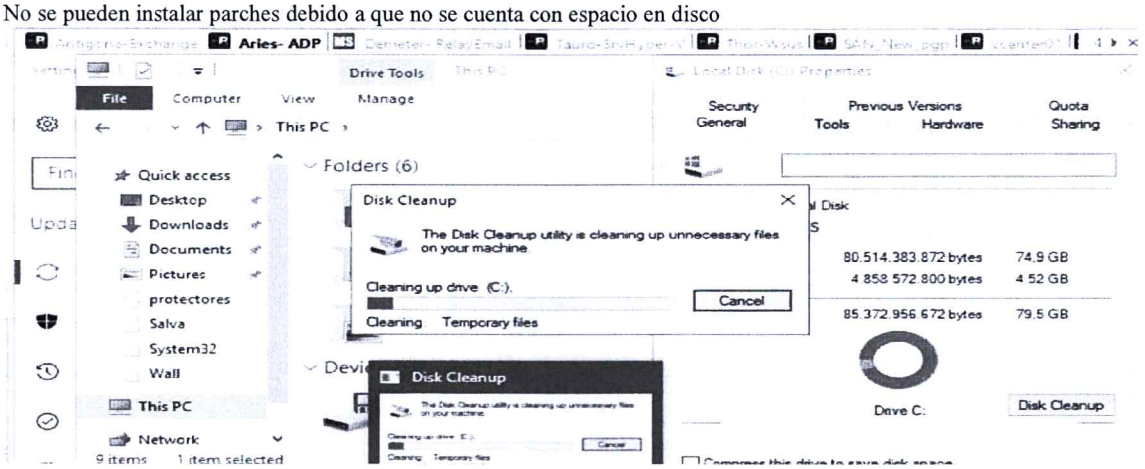
Detalles adicionales por favor remitirse al informe "Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240731HV"

3.3. ACTUALIZACIÓN DE PARCHES DE SEGURIDAD

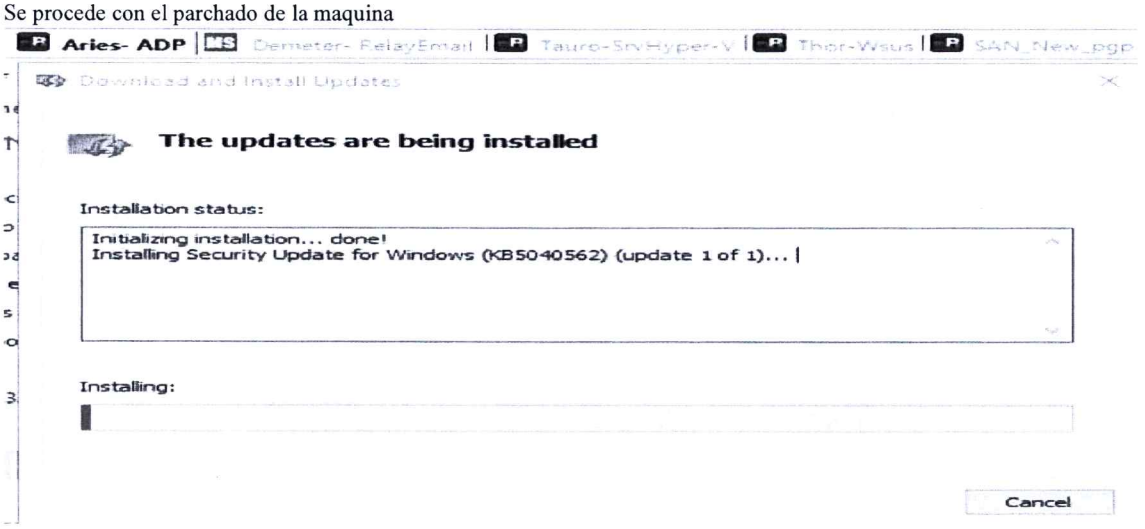
Se realiza actualización de parches de seguridad para los controladores de domino. Teniendo en cuenta la disponibilidad de los mismo estos deben realizarse uno a uno, se procede con el servidor Aries



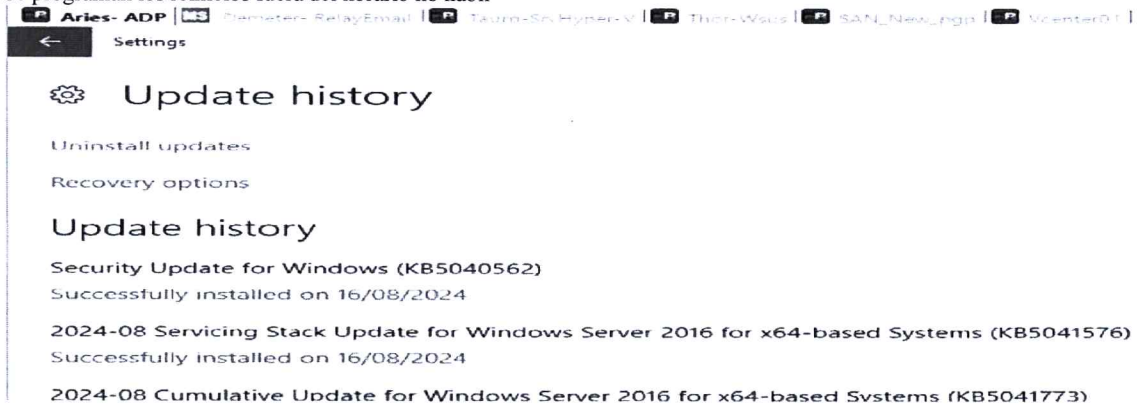
No se pueden instalar parches debido a que no se cuenta con espacio en disco



Se procede con el parchado de la maquina

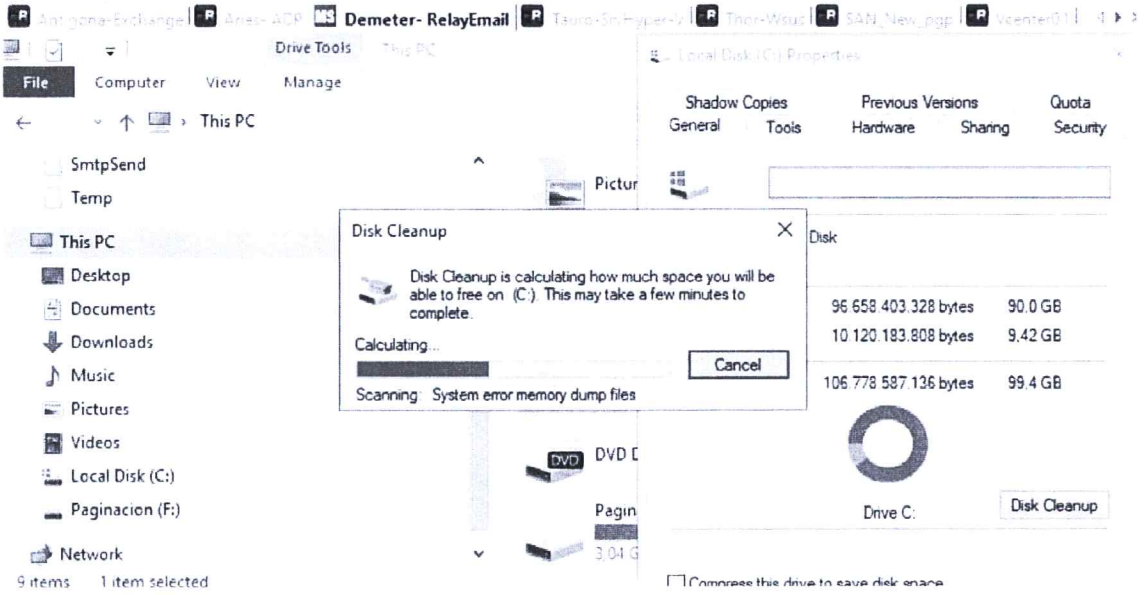


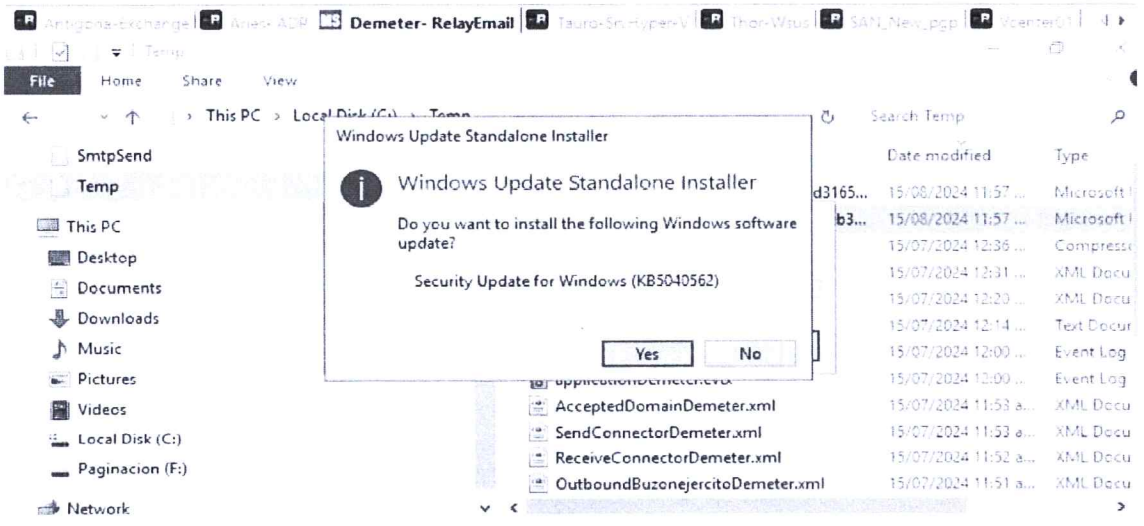
El proceso se lleva a cabo de forma correcta. Se confirma instalación correcta de parches en los servidores Aries y Júpiter. Se programan los reinicios fuera del horario no hábil

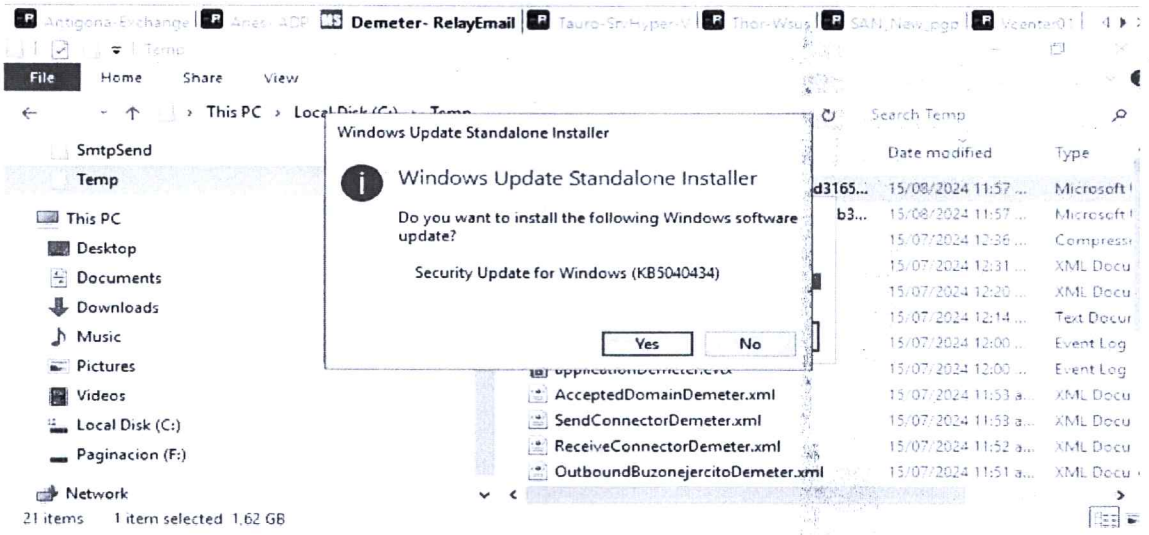


3.4. ACTUALIZACIÓN SO SERVIDORES DE EXCHANGE

- Se procede con la ventana de parchado de los servidores de Exchange
- Se realiza descarga de parches correspondientes a SO Y se ejecuta parchado en los servidores de Exchange, inicialmente el mail box, teniendo en cuenta problemas de espacio es necesario realizar liberación de disco.
- La liberación conlleva un tiempo extendido, se finaliza la liberación y se precede con el parchado.
- Se realiza reinicio controlado en horario no hábil.



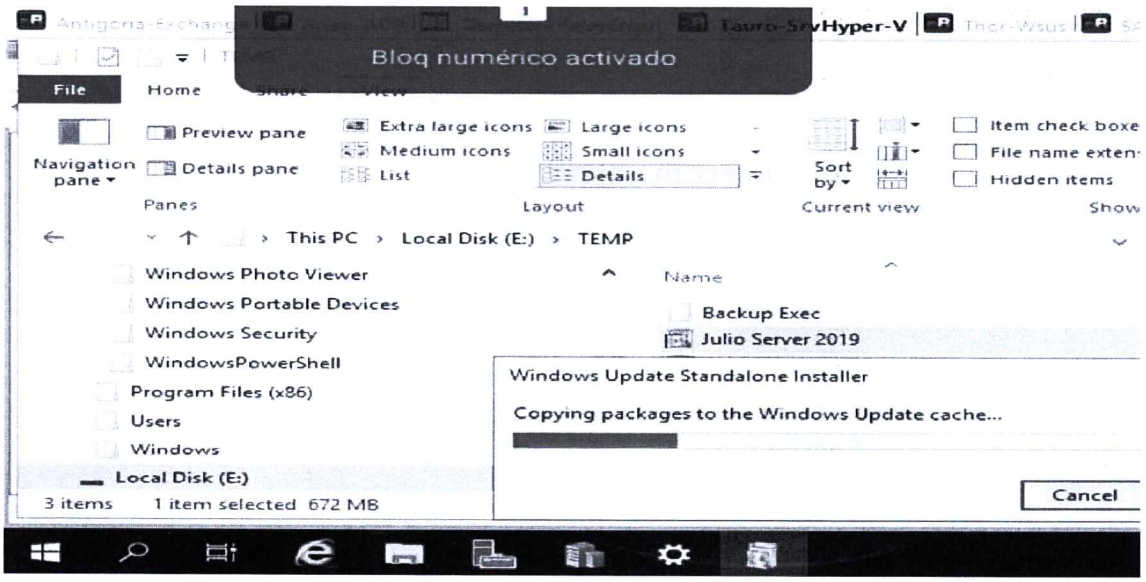


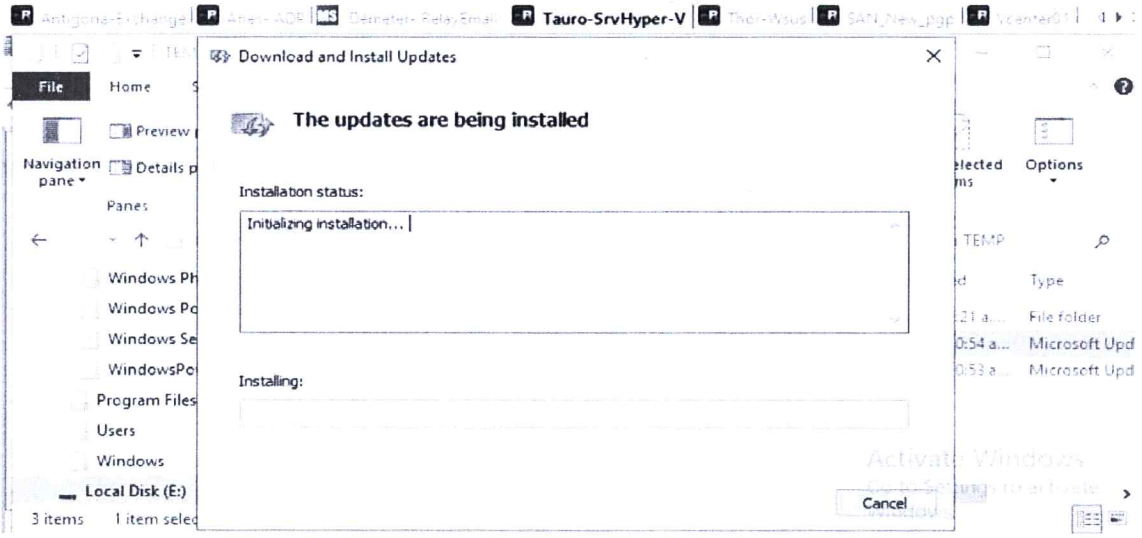


Ver informe "Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240803HV"

3.5. ACTUALIZACIÓN SO HYPER-V

- Se realiza actualización de parches al Hipervisor, Se realiza carga de los parches disponibles para server 2019
- Se procede a realizar el parchado del servidor
- El parchado es correcto. Se programa reinicio para horario no hábil ya que en él se encuentra los servidores Júpiter y Deméter (Edge Exchange).





Ver informe "Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240805HV"

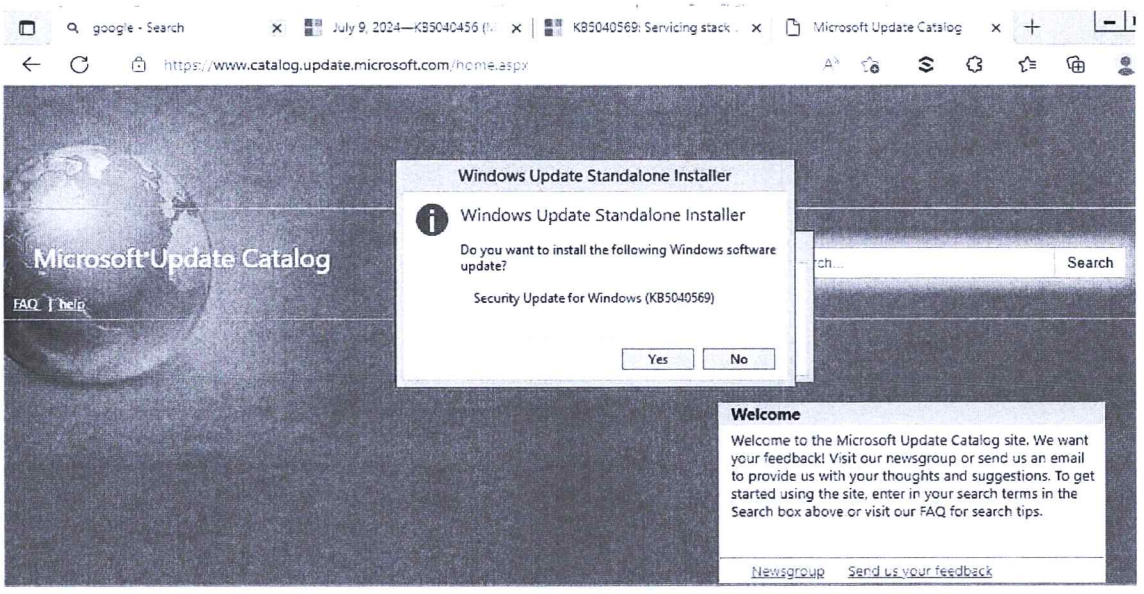
3.6. ACTUALIZACIÓN ACUARIO

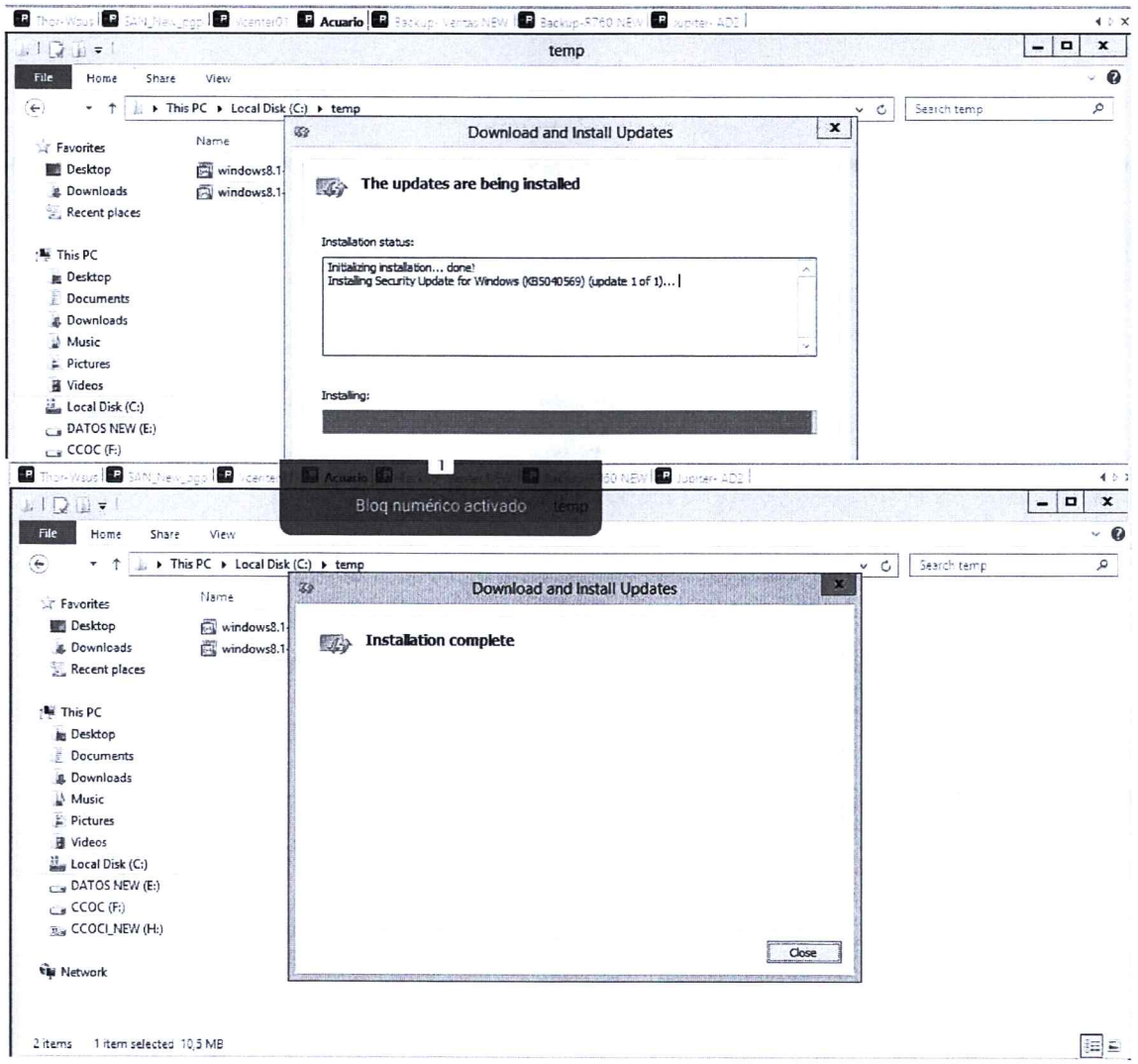
Se procede a realizar la descarga de parches e instalación de los mismo para el servidor, se realiza actualización de SSU, Se instala correctamente.

Se procede a realizar instalación de paquete de actualizaciones de Julio 2024, finaliza la actividad de instalación y se procede con el reinicio.

Se espera reinicio el cual finaliza satisfactoriamente.

Se recomienda realizar una actualización de Sistema Operativo ya que este está fuera de soporte.

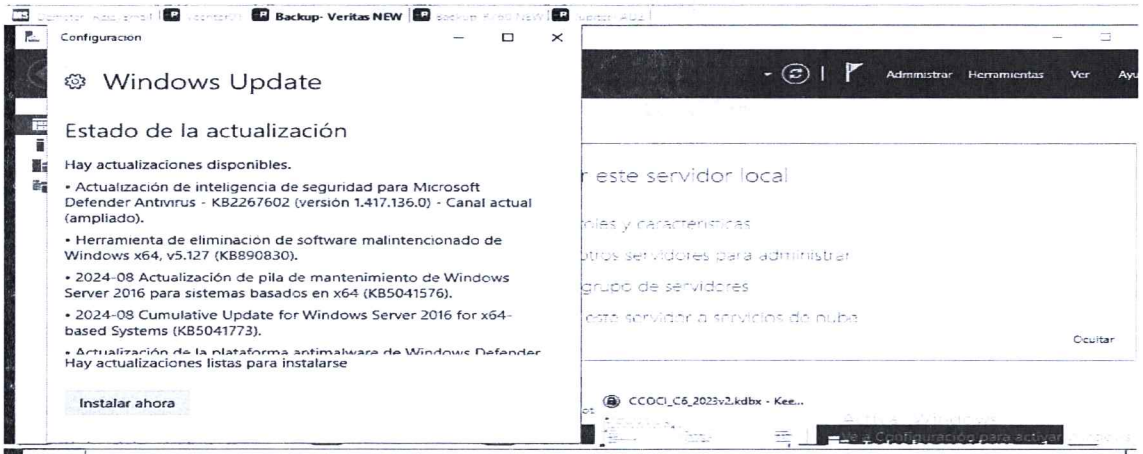


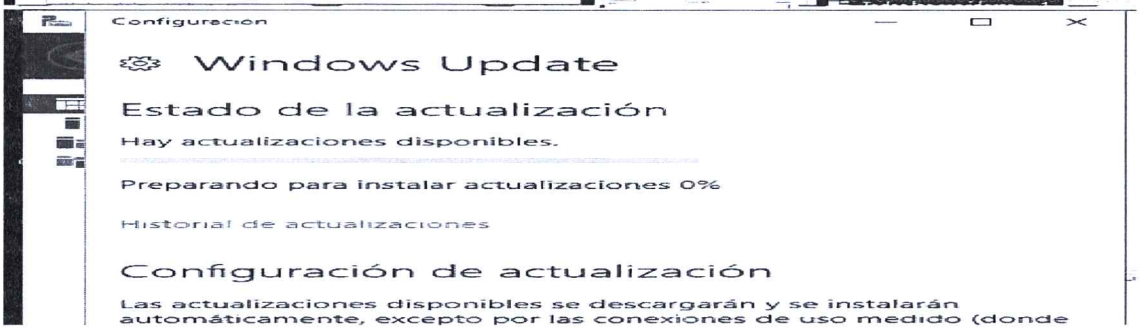


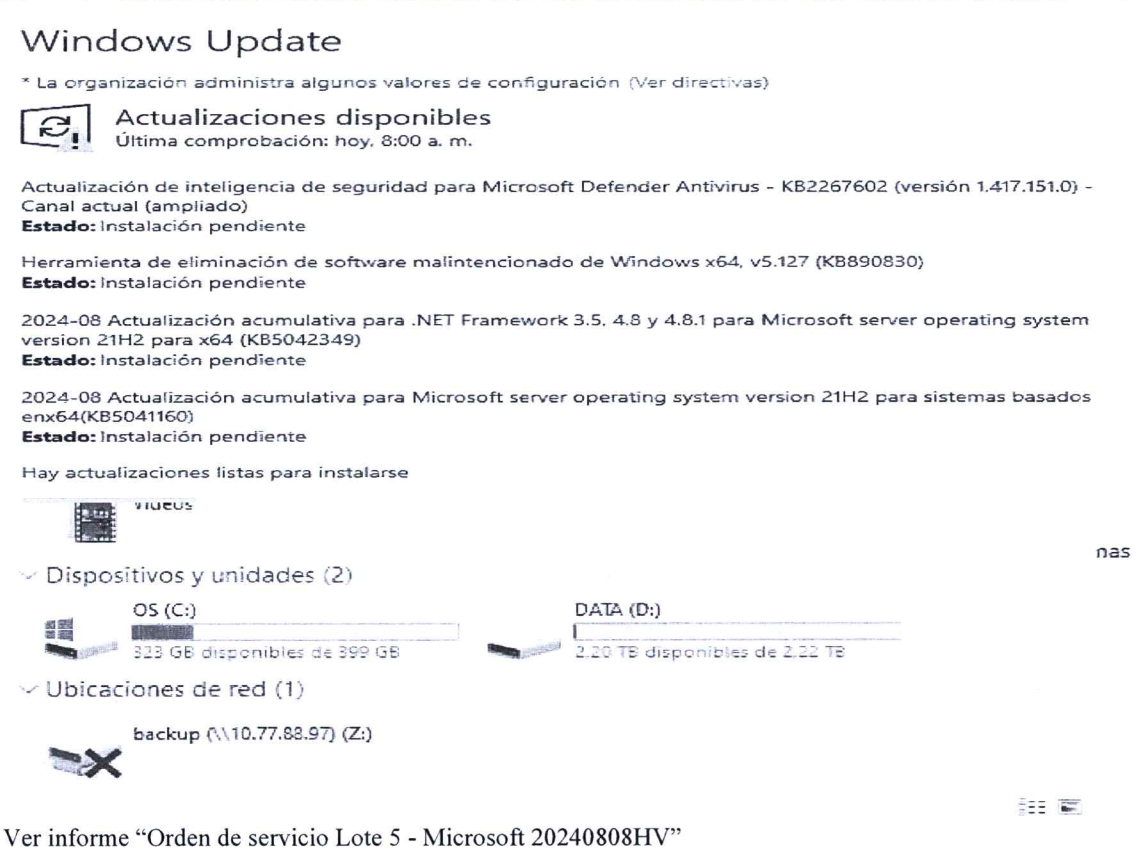
Ver informe "Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240806HV"

3.7. ACTUALIZACIÓN SERVIDORES VERITAS

- Se realiza parchado de servidores
- Se confirma que los requisitos del servidor son correctos.
- Se procede con la instalación de parches de forma correcta.
- Se procede al server 2022 de configuración nueva.
- El servidor cuenta con disponibilidad para instalar los parches
- Se procede con la instalación
- La instalación de estos parches es satisfactoria se realiza reinicio acorde a los indicados por el especialista de Veritas.





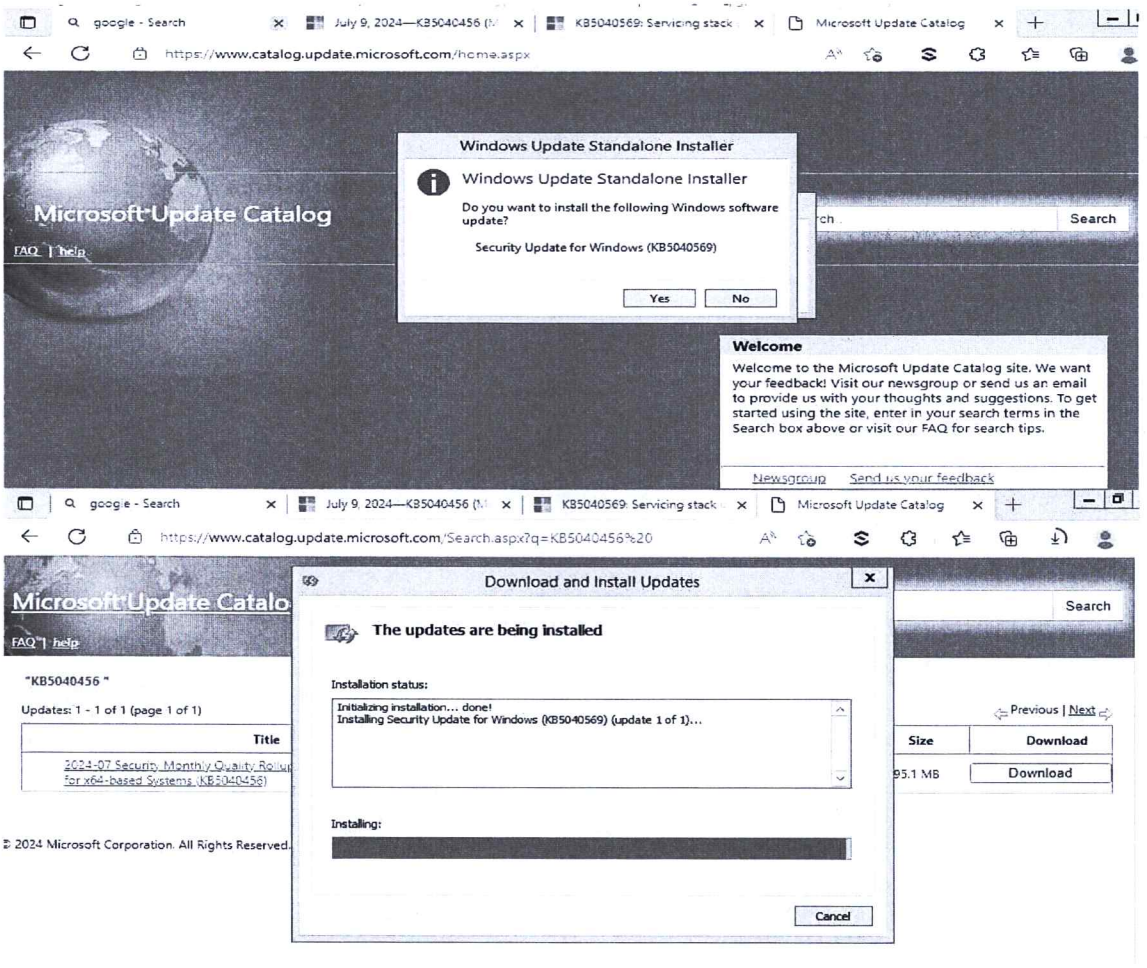


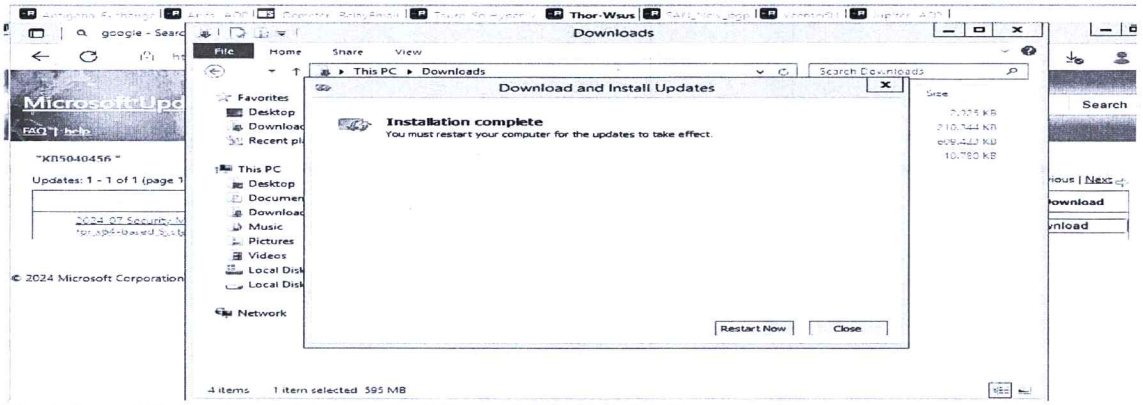
Ver informe “Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240808HV”

3.8. PARCHADO SERVIDORES DE RESPALDO

- Se procede a realizar le proceso de parchado en los servidores de respaldo.
- El disco del servidor está lleno. Se liberan 7 Gb.
- Es necesario realizar limpieza desde la aplicación, para ello se remitirá con el especialista de VMware.
- Se procede con el parchado del servidor. Se instala correctamente.
- Se procede a realizar instalación de paquete de actualizaciones de Julio 2024 y programa el reinicio





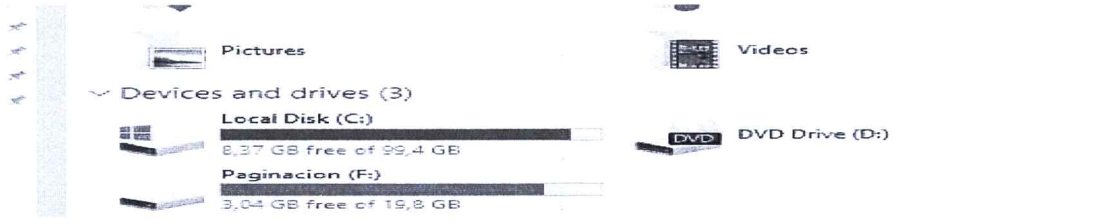


Ver informe "Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240809HV"

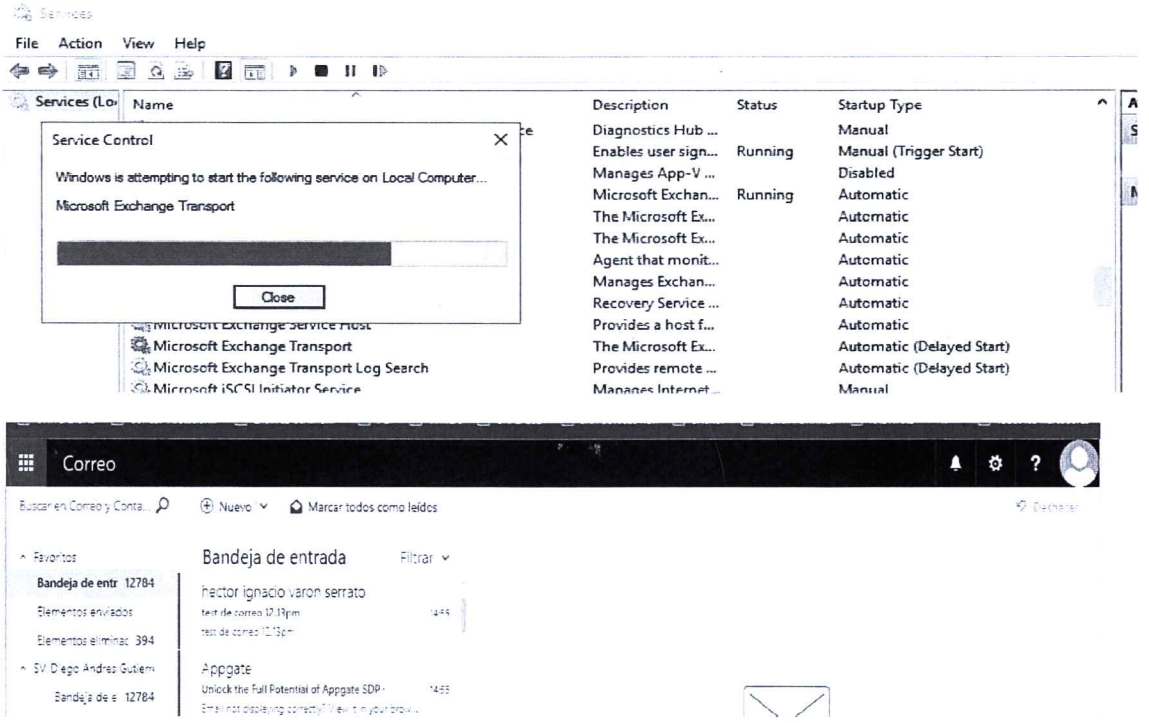
3.9. FALLA DE RECEPCIÓN DE CORREO

- Se presenta falla en la recepción de correo, se requiere validar el conector de entrada.
- Se revisan logs y se logra identificar lentitud en los receptores por permisos insuficientes
- De acuerdo con las actividades de parchado el servidor tiene pendiente un reinicio más por actualizaciones de agosto, se procede con el reinicio
- La falla persiste, El servidor cuenta con poco espacio en disco, adicional que el mensaje indica falla en la cola de correo
- Se realiza limpieza de disco y cola de correo
- Se eliminan logs y se realiza reinicio de los servicios de transporte
- Se evidencia carga correcta de correo y entrega a Antígona
- Se confirma entrega de correo pendiente
- Se restablece el servicio de correo

```
:5,40.107.237.101:58209,>,503 5.5.2 Need mail command,
:5,40.107.237.101:58209,<,QUIT,
:5,40.107.237.101:58209,>,221 2.0.0 Service closing transmission channel,
:5,40.107.237.101:58209,-,,Local
:,8.242.149.135:10400,+,,
:,8.242.149.135:10400,>,"220 correo.cccc.mil.co Microsoft ESMTP MAIL Service ready at Fri, 16 Aug 2024 12:00:39 -0500",
:,8.242.149.135:10400,<,EHLO cgcorreo.cgfm.mil.co,
:,8.242.149.135:10400,>,250  correo.cccc.mil.co Hello [8.242.149.135] SIZE 37748736 PIPELINING DSN ENHANCEDSTATUSCODES STARTTLS X-ANONYMOUSTLS X-EXPS NTLM 8BITMIME BINARYMIME CHUN
:,8.242.149.135:10400,<,STARTTLS,
:,8.242.149.135:10400,>,220 2.0.0 SMTP server ready,
:,8.242.149.135:10400,*," CN=*.cccc.mil.co OU=Go Daddy Secure Certificate Authority - G2, O="http://certs.godaddy.com/repository/, O=""GoDaddy.com, Inc."", L=Scottsdale, S=Arizona,
:,8.242.149.135:10400,*," CN=cgcorreo.cgfm.mil.co, O=COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, L=""Bogotá, D.C."", S=""Bogotá, D.C."", C=CO CN=GlobalSign RSA OV SSL CA 2018, O=Glo
:,8.242.149.135:10400,*,,"TLS protocol SP_PROT_TLS1_2_SERVER negotiation succeeded using bulk encryption algorithm CALG_AES_128 with strength 128 bits, MAC hash algorithm CALG_SHA_
:,8.242.149.135:10400,<,EHLO cgcorreo.cgfm.mil.co,
:5,8.242.149.135:10400,*," CN=cgcorreo.cgfm.mil.co, O=COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, L=""Bogotá, D.C."", S=""Bogotá, D.C."", C=CO CN=GlobalSign RSA OV SSL CA 2018, O=Glo
:5,8.242.149.135:10400,*,,TlsDomainCapabilities='None'; Status='Success'; Domain=''
:5,8.242.149.135:10400,>,250  correo.cccc.mil.co Hello [8.242.149.135] SIZE 37748736 PIPELINING DSN ENHANCEDSTATUSCODES AUTH LOGIN X-EXPS NTLM 8BITMIME BINARYMIME CHUNKING XEXCH50
:5,8.242.149.135:10400,<,MAIL FROM:<hernpla@cgfm.mil.co> SIZE=332488,
:5,8.242.149.135:10400,*,Tarpit for '0.00:00:05' due to '452 4.3.1 Insufficient system resources (SystemMemory)',
:5,8.242.149.135:10400,>,452 4.3.1 Insufficient system resources (SystemMemory),
:5,8.242.149.135:10400,*,Tarpit for '0.00:00:05' due to '503 5.5.2 Need mail command',
 127.0.0.1:1969,+,,
```




```
0.83.37.1:25,40.107.93.114:34177,>,250 2.0.0 Resetting,
0.83.37.1:25,40.107.93.114:34177,<,MAIL FROM:<datacenter.colombia@ciriontechnologies.com> SIZE=3982638 XOORG=ciriontechnologies.com,
0.83.37.1:25,40.107.93.114:34177,*,Tarpit for '0.00:00:05' due to '452 4.3.1 Insufficient system resources (UsedDiskSpace[C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15\Trans
0.83.37.1:25,13.111.68.138:52859,>,452 4.3.1 Insufficient system resources (UsedDiskSpace[C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15\TransportRoles\data\Queue]),
```



Ver informe "Orden de servicio Lote 5 - Microsoft 20240816HV"

3.10. Actualización De Exchange Ptcgh Cu 24, Wsus Y File Server

Se realiza parchado a los dos servidores de Meyer y Antígona, los cuales quedan parchados a últimas versiones de Exchange.

Para WSUS se realizó implementación, configuración en dominio y despliegue del nuevo WSUS 2016, nuevo servidor soportado.

En File server se realizó la implementación y configuración del servidor, aun no se ha puesto en funcionamiento dado que se debe hacer una revisión por comunicación y confirmar con los usuarios, servidor configurado, en espera de puesta en marcha.

Para mayor detalle ver las OS adjuntas.

4. LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP

Se realiza actualización del firmware del servidor donde se encuentra instalado el aplicativo Qorestor, para esto, se ingresa al Idrac y se verifican las versiones actualmente instaladas en el equipo, se realiza verificación de disponibilidad de nuevas versiones y se procede con la respectiva descarga de estas, luego de la descarga se procede con la instalación de estas en el orden que el equipo requiere, finalizada la actualización del firmware del equipo, se procede con la actualización del aplicativo Qorestor, para esto, se ingresa a la página de soporte de Quest, se realiza el loggeo con las credenciales del CCOC y se verifican las versiones disponible para su actualización, se verifica la versión actual instalada y se evidencia que si requiere

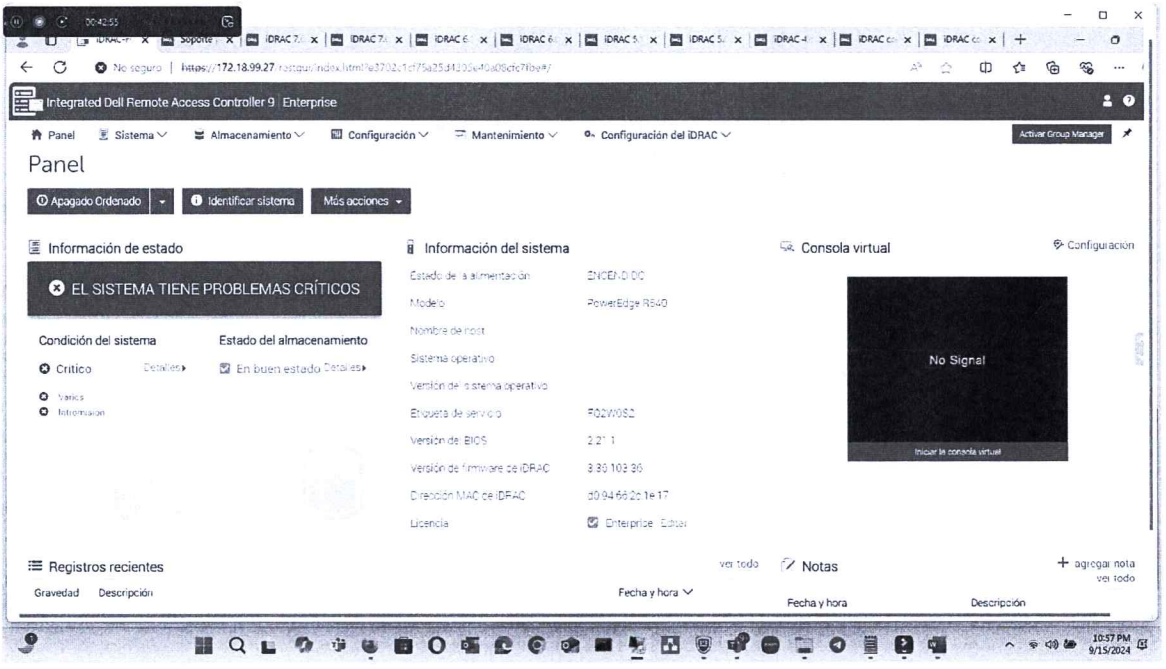
actualización, se procedé con la descarga de la última versión disponible de Qorestor y se procede con la instalación de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

Se procede a actualizar el servidor DELL R540 ST FQ2W0S2

Se observa que el iDRAC esta eb versión 3.31, actualmente la ultima versión es 7.00.00.172, para llegar a esta versión debemos hacer varios saltos a continuación. Iniciamos la actualización

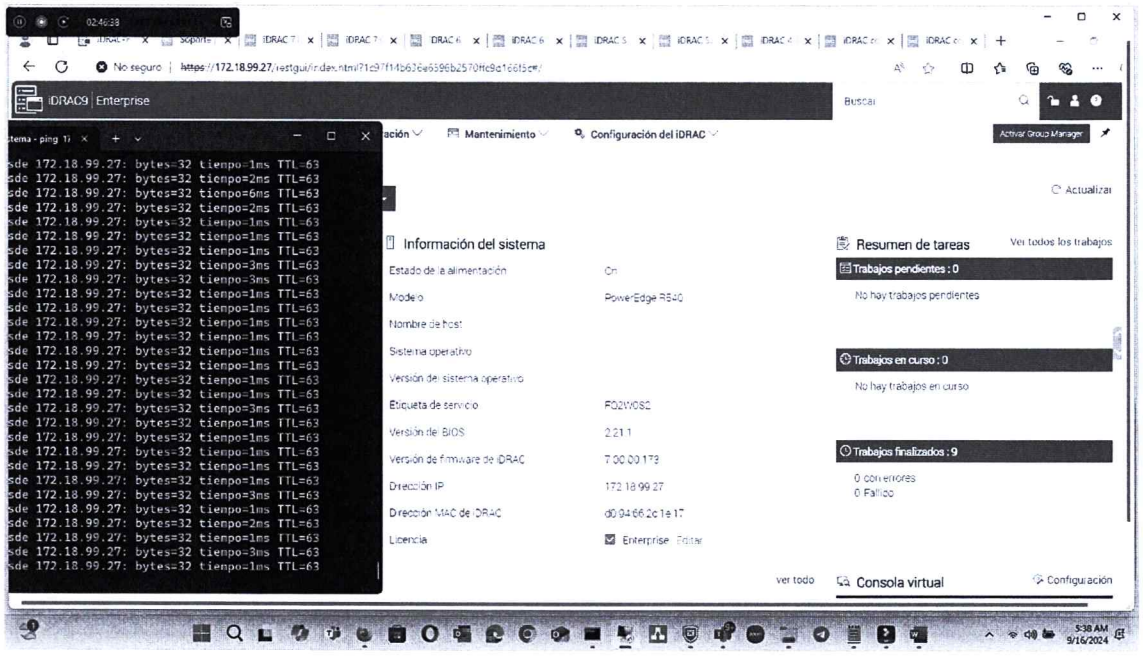
Información del sistema

Estado de la alimentación	ENCENDIDO
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	3.21.26.22
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17



Información del sistema

Estado de la alimentación	On
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	7.00.00.173
Dirección IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar



La versión del BIOS en la WEB es 2.21.1 que es la versión instalada.

PowerEdge R540 (1)

0 Seleccionad

NOMBRE	IMPORTANCIA	CATEGORÍA	FECHA DE PUBLICACIÓN
Versión del BIOS 2.21.1 de servidor Dell PowerEdge R440/R540/T440	URGENTE	BIOS	11 Mar 2024

La versión del iDRAC en la WEB es: 7.00.00.173 que es la ultima actualización.

☐	iDRAC 7.00.00.173	RECOMENDADO	iDRAC con Lifecycle Controller	14 Aug 2024

Para mayor detalle ver informe "Orden de servicio Lote 8 20240916RL"

5. TOTAL HORAS CONSUMIDAS DE AGOSTO 16 A SEPTIEMBRE 15 PARA LOS LOTES RELACIONADOS ✓

- **Lote 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE**
  26.5 horas consumidas
- **Lote 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI.**
  77.5 horas consumidas
- **Lote 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP**
  8 horas consumidas ✓

Nota: Las OS relacionadas a continuación relacionadas en la tabla:

20240725RL
20240725HV
20240731HV
20240801HV
20240803HV
20240805HV
20240806HV
20240808HV
20240809HV

no se lograron entregar y contabilizar en el mes de Agosto debido a se presentaron actividades previas a realizar en cada una de las labores ejecutadas tales como:

- Solicitud de acceso de internet a servidores
- Apertura de puertos
- Descarga de actualizaciones directamente de los portales del fabricante

6. RECOMENDACIONES

Ninguna.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL
DE LAS FUERZAS MILITARES
CCOC

CONTRATO DE SERVICIOS No. 183 COGFM DIADF 2024

LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP

CONTRATISTA: REDCOMPUTO LTDA
NIT: 830.016.004-0

BOGOTA SEPTIEMBRE DE 2024

18

CONTENIDO

1. OBJETO CONTRACTUAL: 3

EL CONTRATISTA se obliga para con el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA a prestar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de las plataformas tecnológicas del Comando Conjunto Cibernético (CCOCI) de acuerdo con las especificaciones técnicas reservadas del anexo para: LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE; LOTE 3: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE PROCESAMIENTO DELL, LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI; LOTE 7: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO END POINT EPP-EDR y LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP, de conformidad con las especificaciones técnicas, aspectos técnicos ponderables, personal para la ejecución del contrato y cuadro de precios descritos en el Anexo Único Reservado, el cual forma parte integral del presente contrato. 3

2. LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP 4

2.1. Licenciamiento Veritas 4

2.2. Licenciamiento Quest 18

3. TOTAL HORAS CONSUMIDAS 29

4. RECOMENDACIONES 29

1. OBJETO CONTRACTUAL:

EL CONTRATISTA se obliga para con el MINISTERIÒ DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA a prestar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de las plataformas tecnológicas del Comando Conjunto Cibernético (CCOCI) de acuerdo con las especificaciones técnicas reservadas del anexo para: LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLÓGICA VMWARE; LOTE 3: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE PROCESAMIENTO DELL, LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI; LOTE 7: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO END POINT EPP-EDR y LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP, de conformidad con las especificaciones técnicas, aspectos técnicos ponderables, personal para la ejecución del contrato y cuadro de precios descritos en el Anexo Único Reservado, el cual forma parte integral del presente contrato.

2. LOTE 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP

2.1. Licenciamiento Veritas

De acuerdo con la visita técnica ejecutada el día 11 de julio en las instalaciones del CCOCI, se realizarán las siguientes tareas:

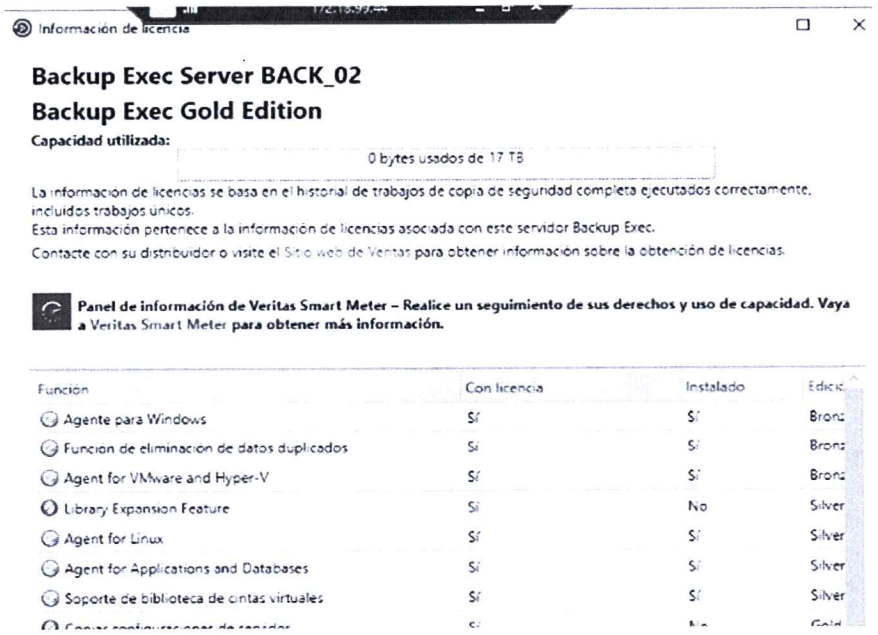
- Validación del estado de la plataforma de veritas backup exexc.
- Verificación del estado del licenciamiento.
- Creación de job del vcenter de pruebas en la plataforma de veritas.
- Validación a nivel de hardware de la solución de backup.
- Apertura de caso de licenciamiento con el fabricante.

A partir del día 5 de agosto del 2024 fecha en la cual se realizará la entrega del respectivo licenciamiento, se ejecutarán las siguientes tareas.

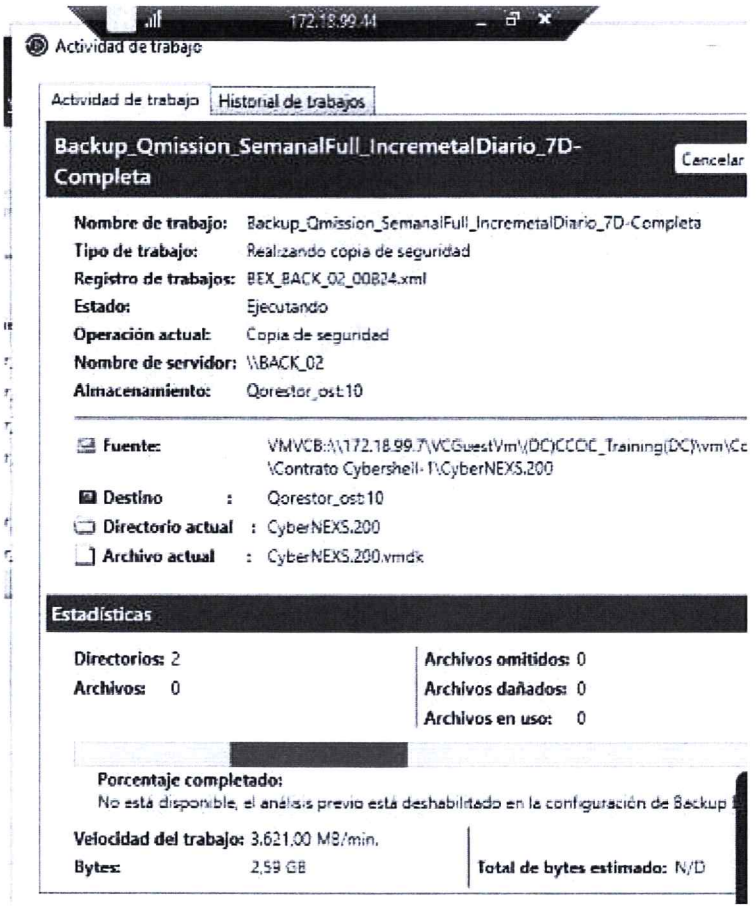
- Generación de licencias de veritas versión 22.
- Actualización de veritas a la versión 22.
- Verificación de políticas de backup.
- Verificación y pruebas

De acuerdo con lo solicitado respecto al licenciamiento de veritas se ejecutaron las siguientes tareas:

- Configuración y descarga para la licencia de backup exec versión 20.
- Instalación de la licencia en el servidor de backup exec del cliente.



- Configuración y prueba de Jobs ejecutados.



Se ejecutaron las siguientes tareas los días 9 y 12 de agosto del 2024.

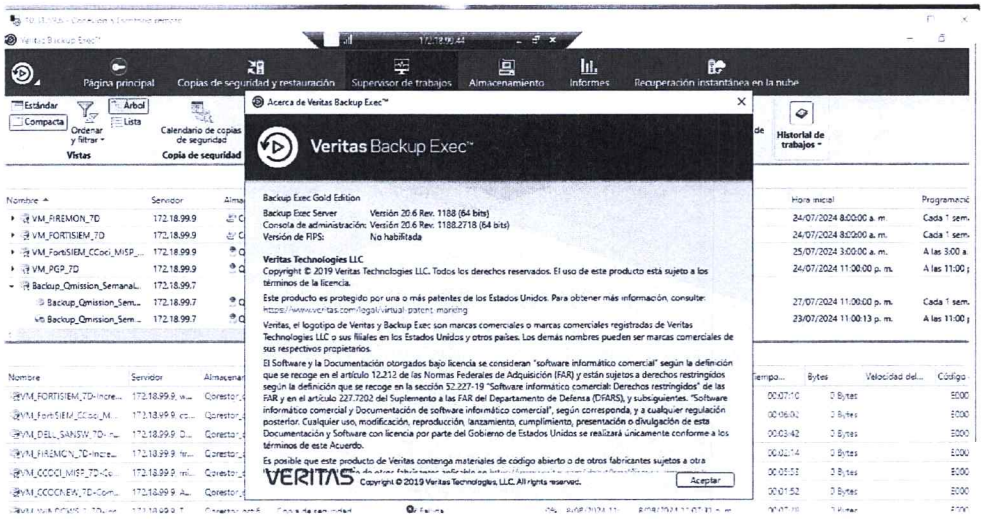
- Configuración y descarga para la licencia de backup exec versión 20, 21.5 y versión 23.
- Actualización de backup exec 20.3 a 21.2
- Actualización de backup exec de 21.2 a 23.
- Configuración de nuevo plugin de qorestor para backup exec.
- Validación de ejecución de Jobs
- Verificación y pruebas de backup.

A continuación, se detallan las actividades realizadas en cada día causado con las imágenes que la respaldan.

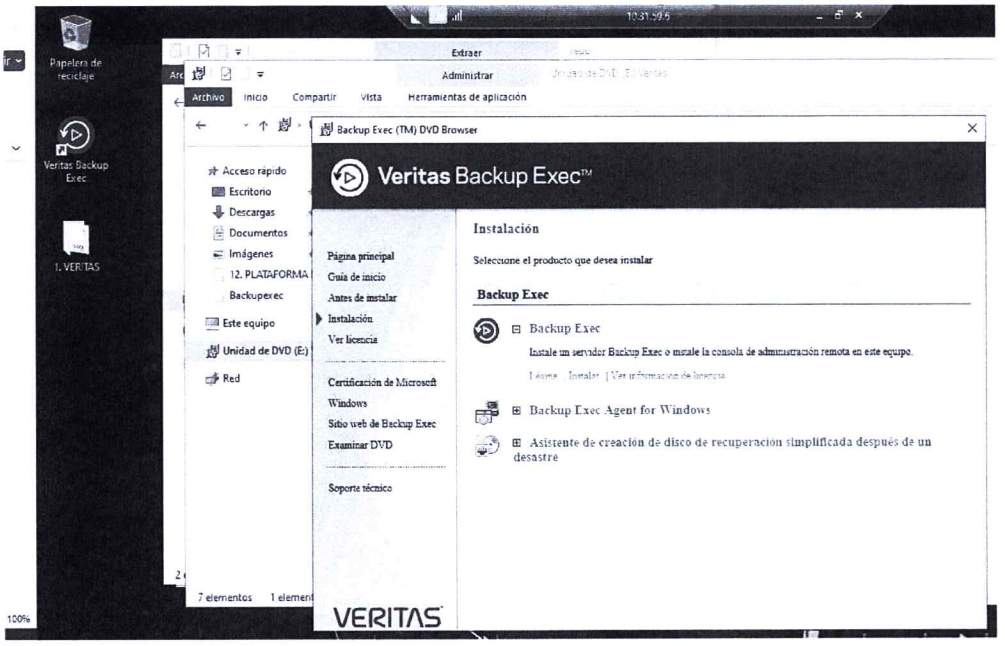
09 de agosto de 2024.

Configuración y descarga para la licencia de backup exec versión 20, 21.5 y versión 23.

- Verificación de software inicial versión 20.

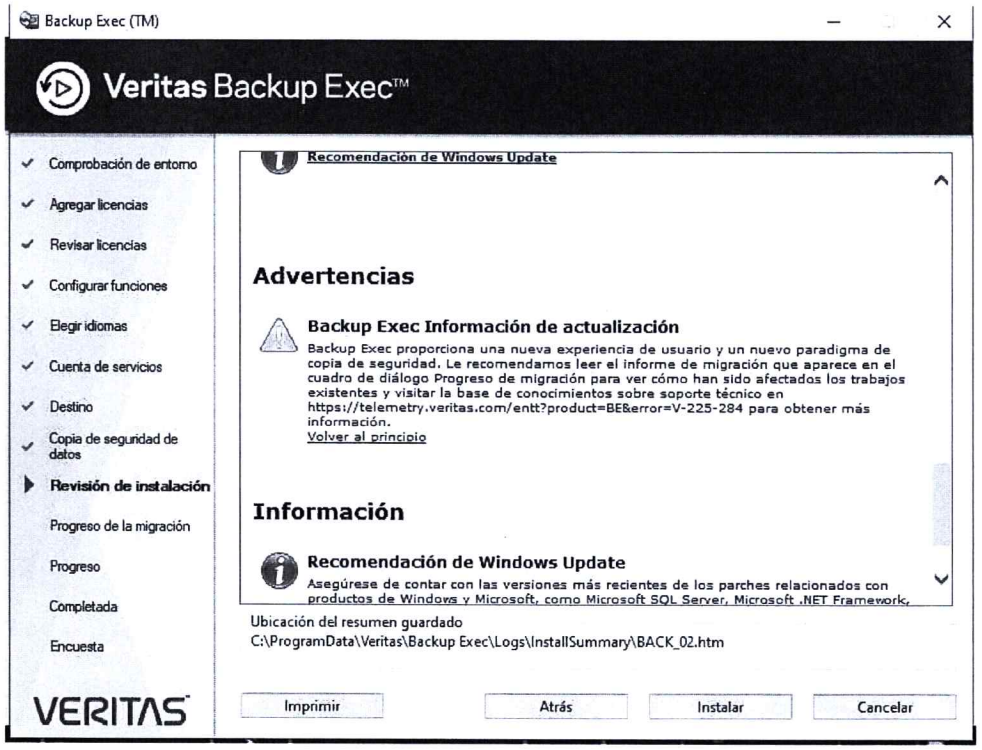


- Montaje de la .iso del software de veritas.

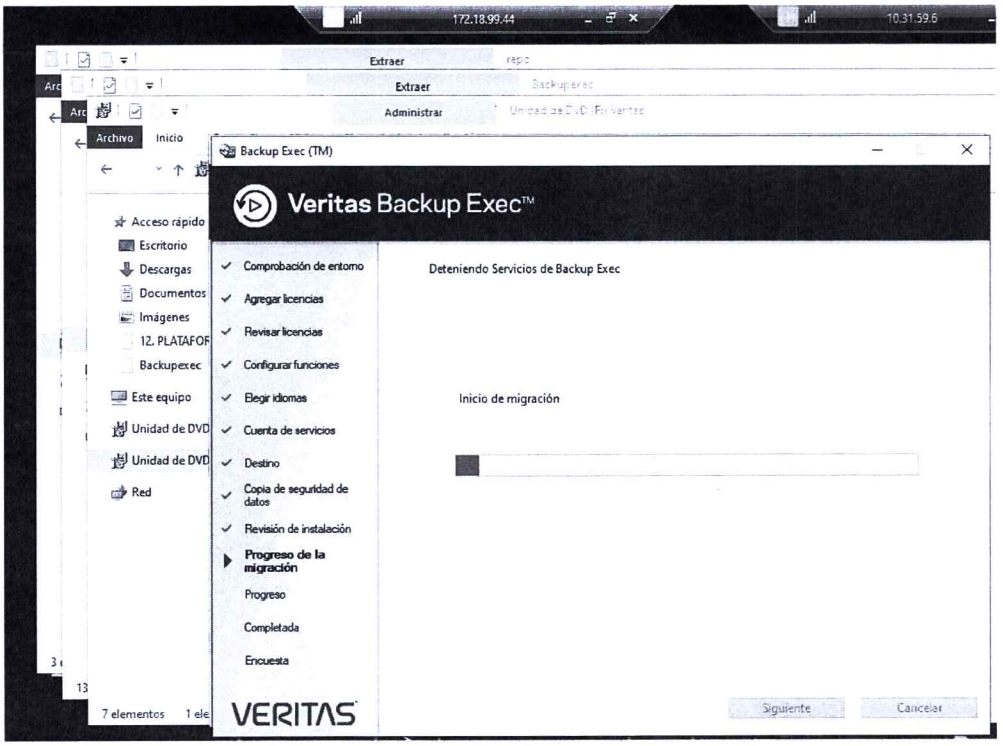




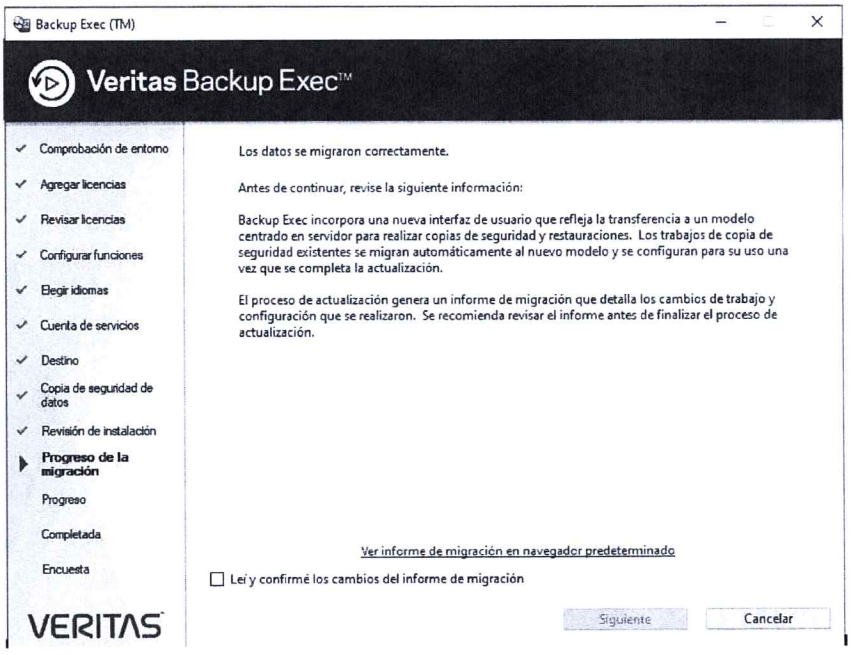
- Revisión de la instalación y validaciones previas de actualización.



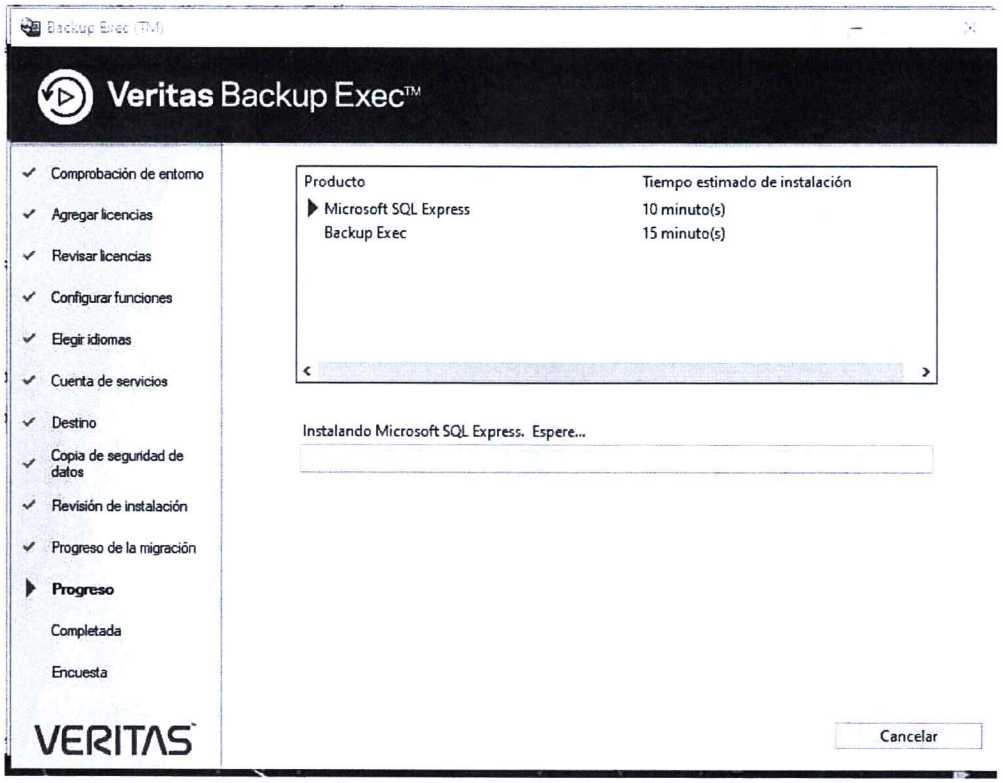
- Inicio del proceso de migración de veritas versión 20 a 21.2.

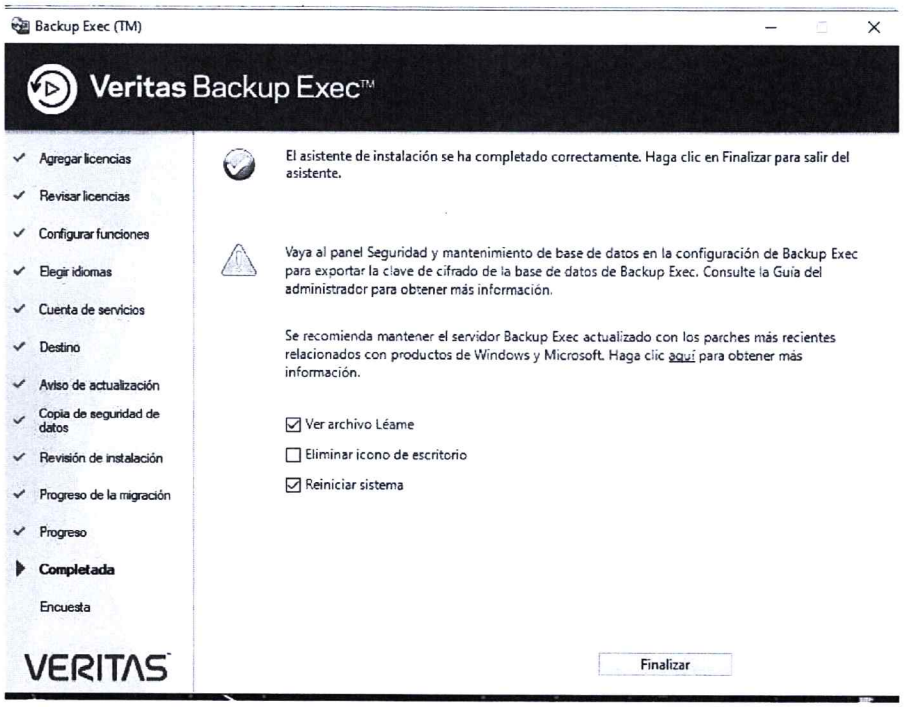


- Migración de la base de datos completada con éxito.

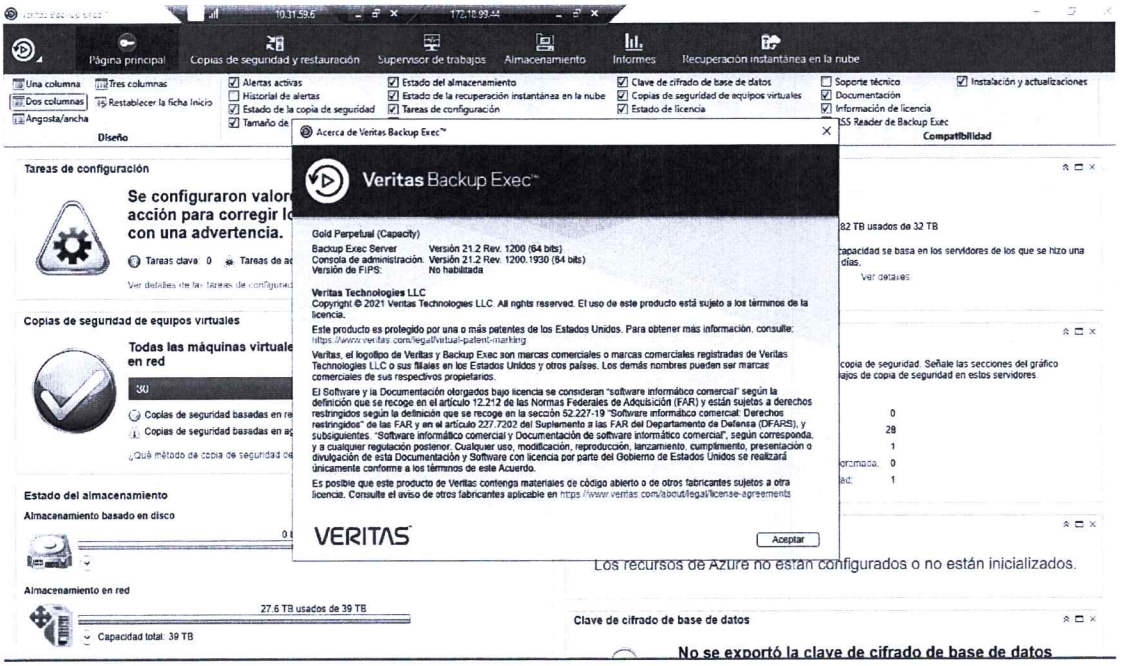


- Actualización de componentes restantes.

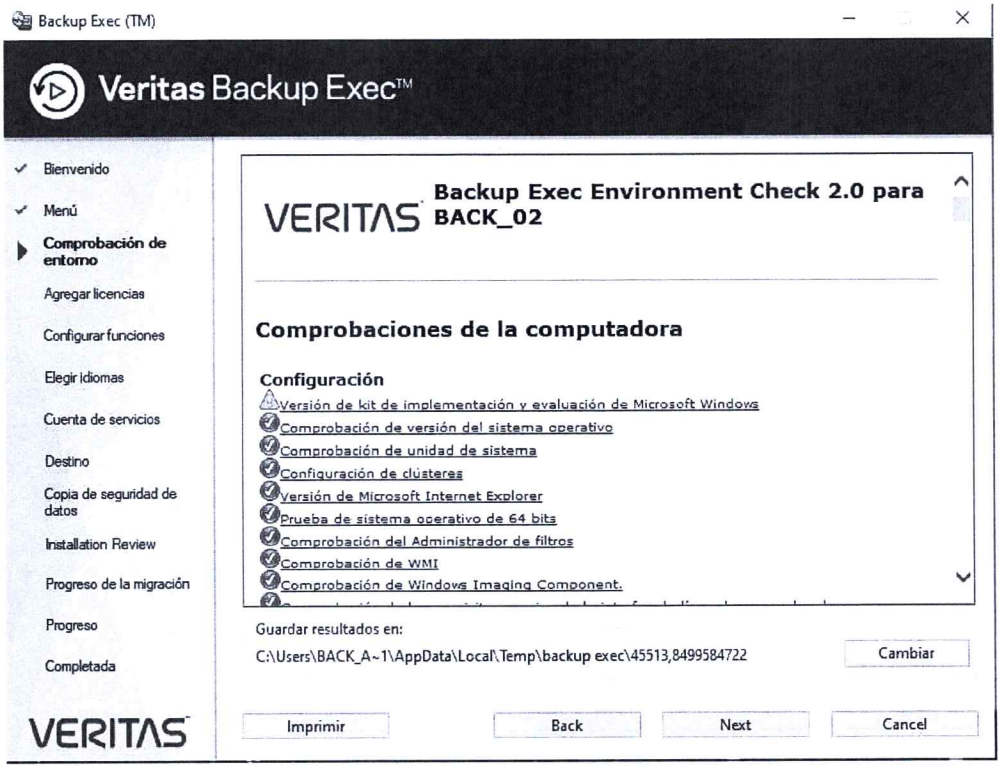




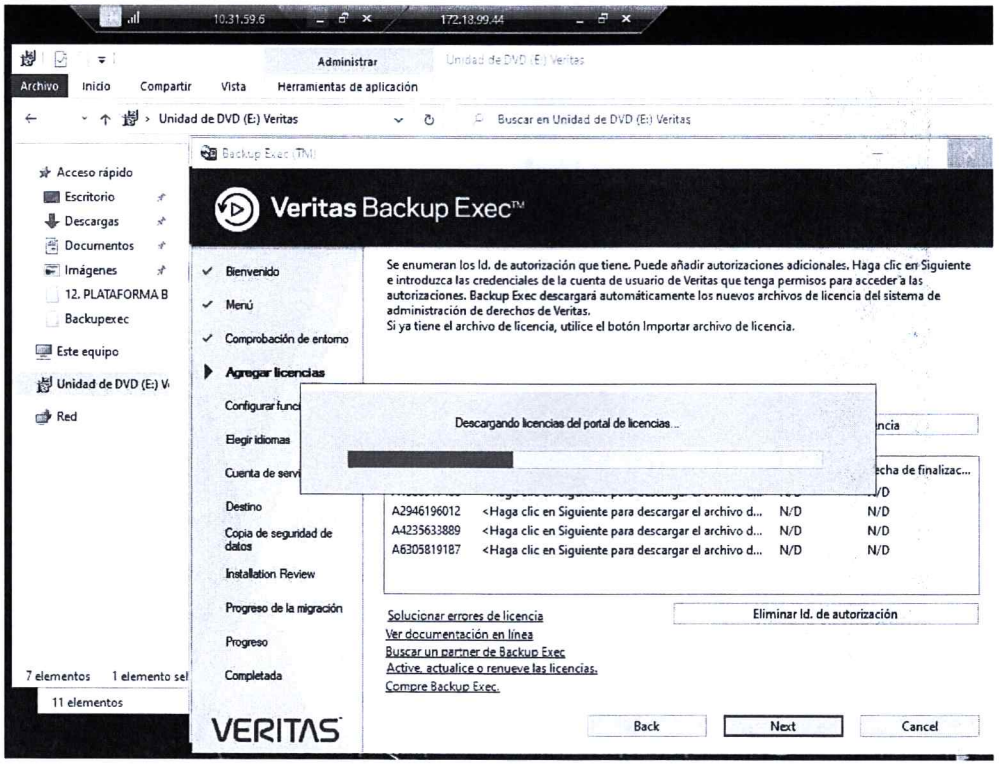
- Verificación de veritas 21.2 a 23.

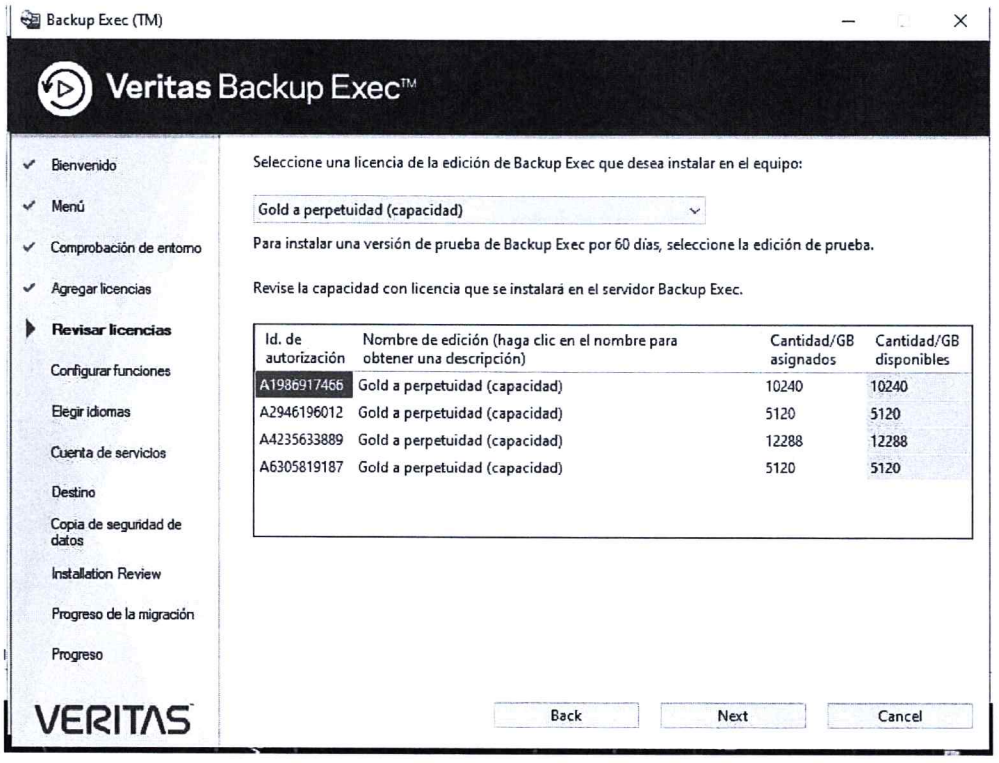


- Migración de 21.2 a 23

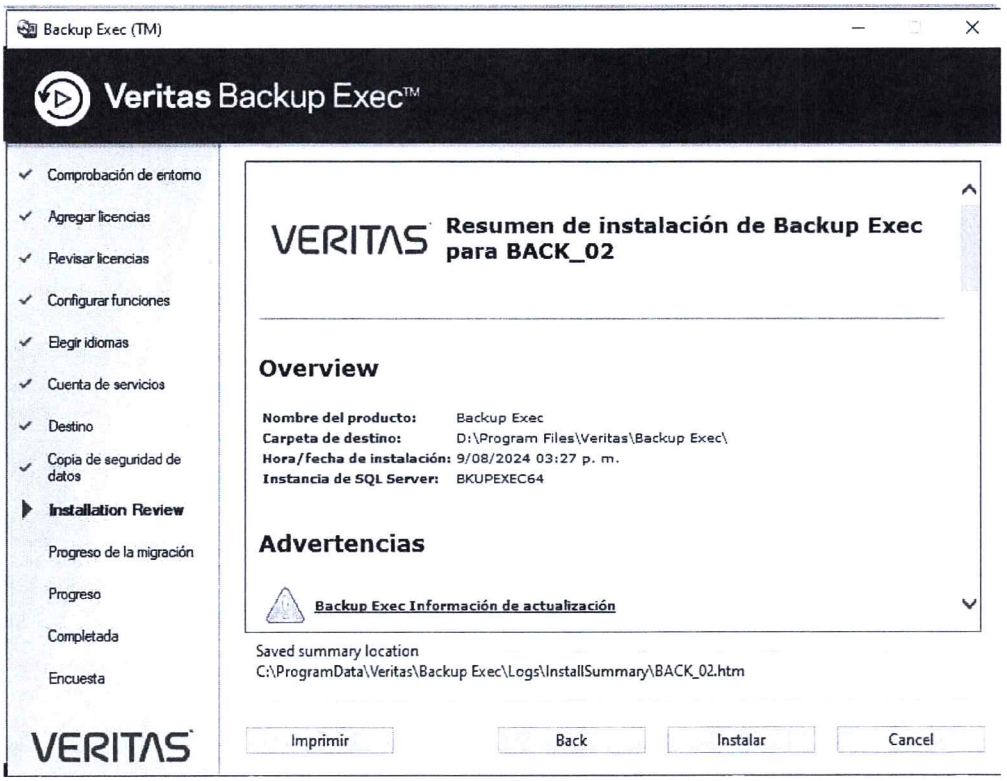


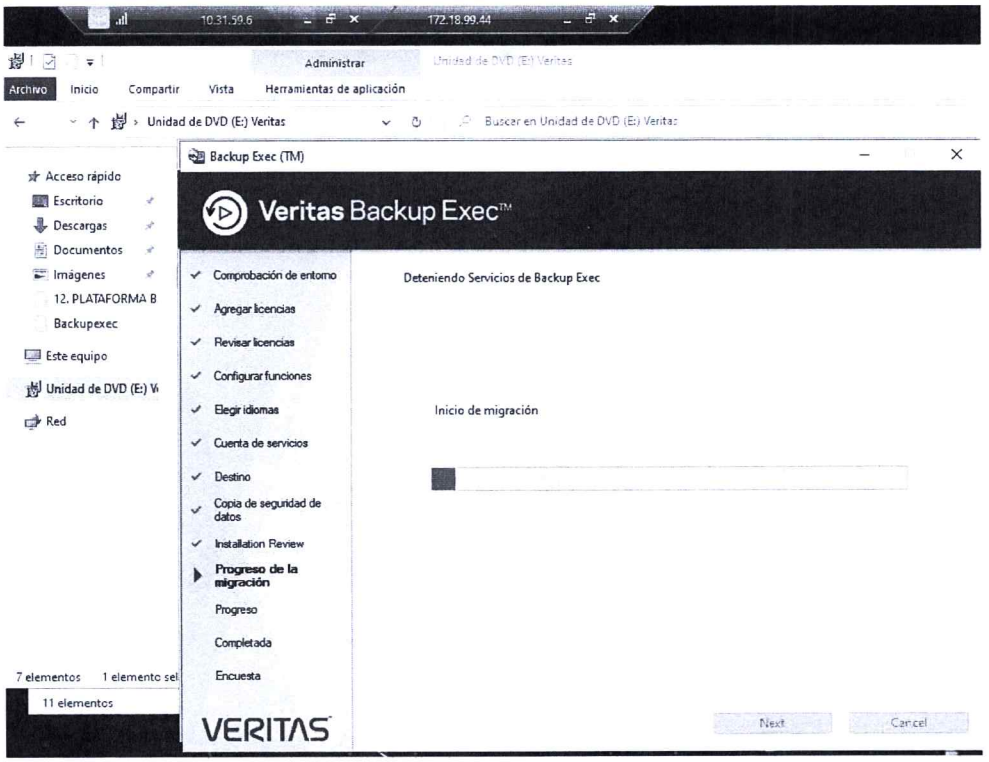
- Verificación de licenciamiento de veritas 21.3 a 23.



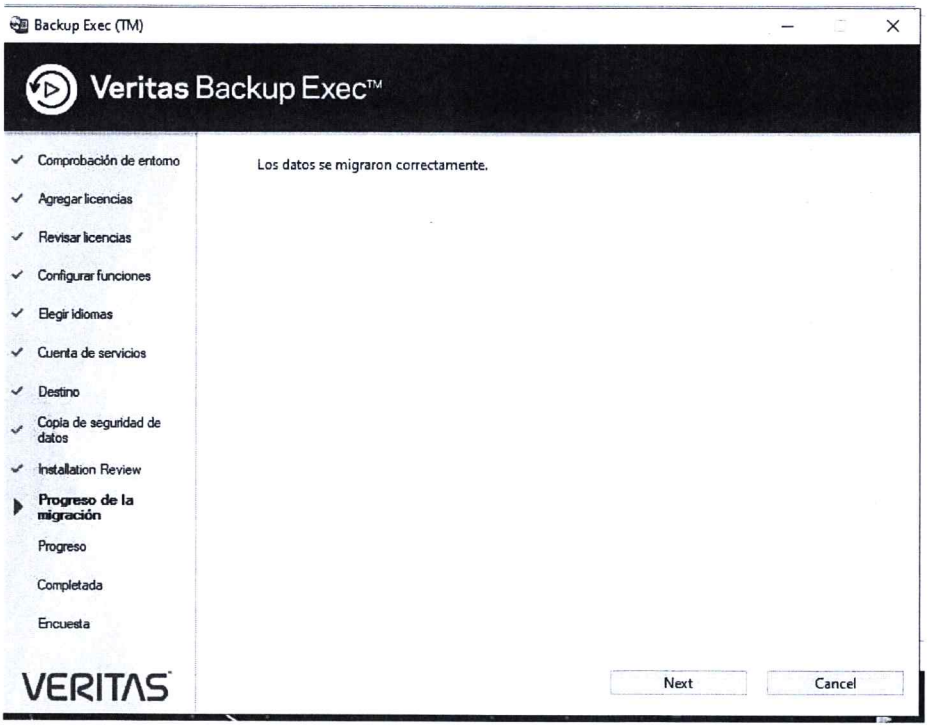


- Actualización de veritas 21.3 a 23

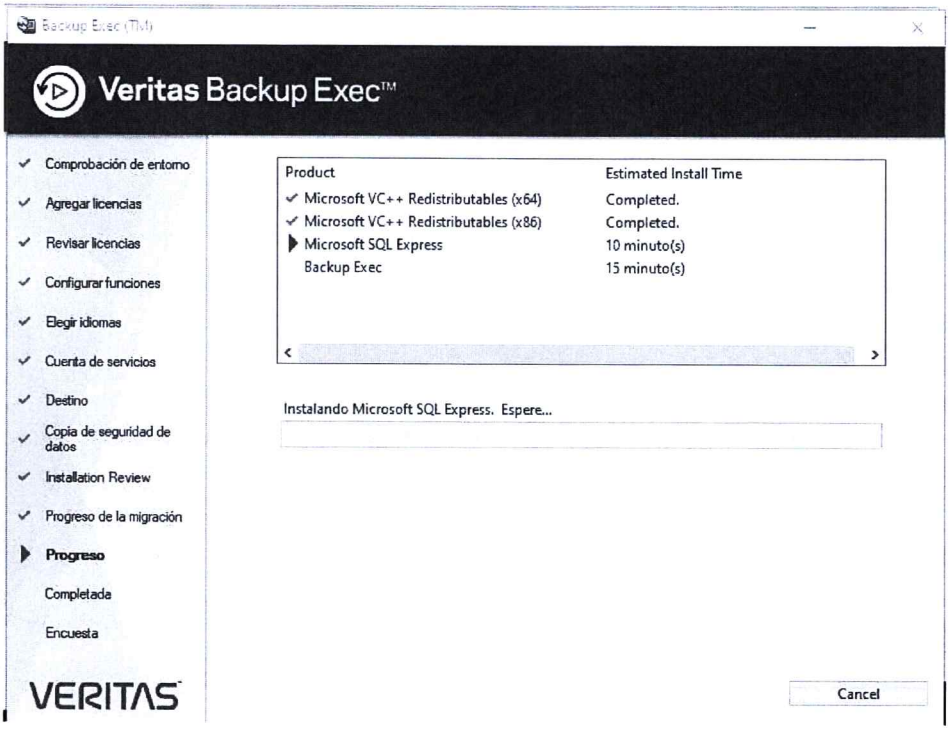




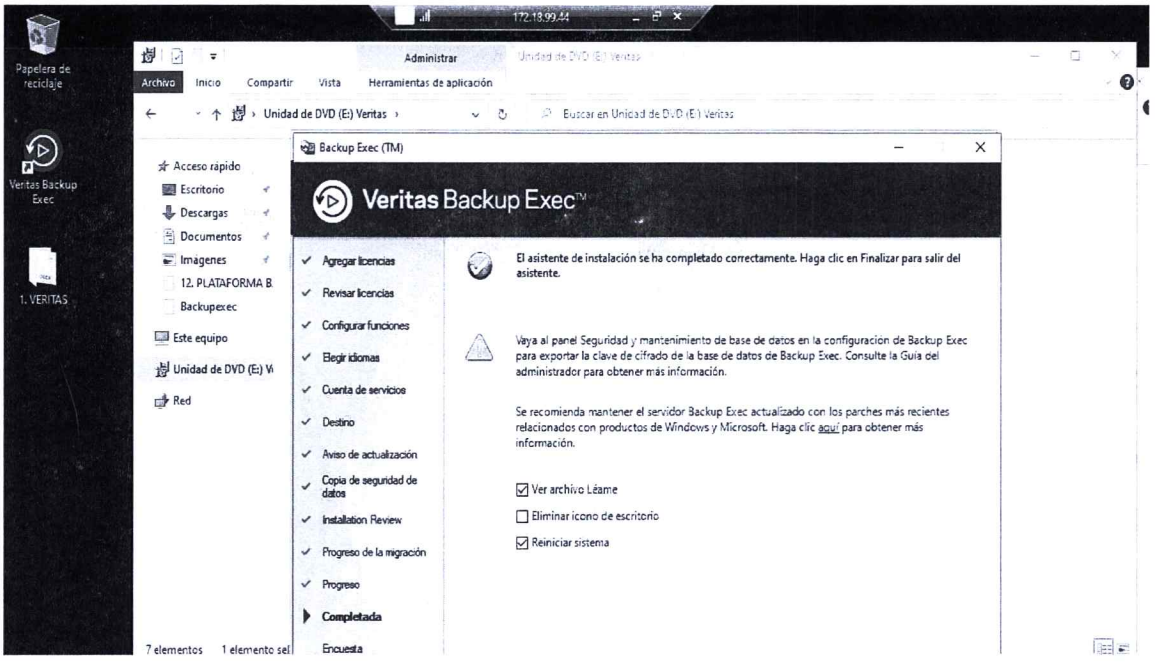
- Se realiza la migración de datos 21.3 a 23.



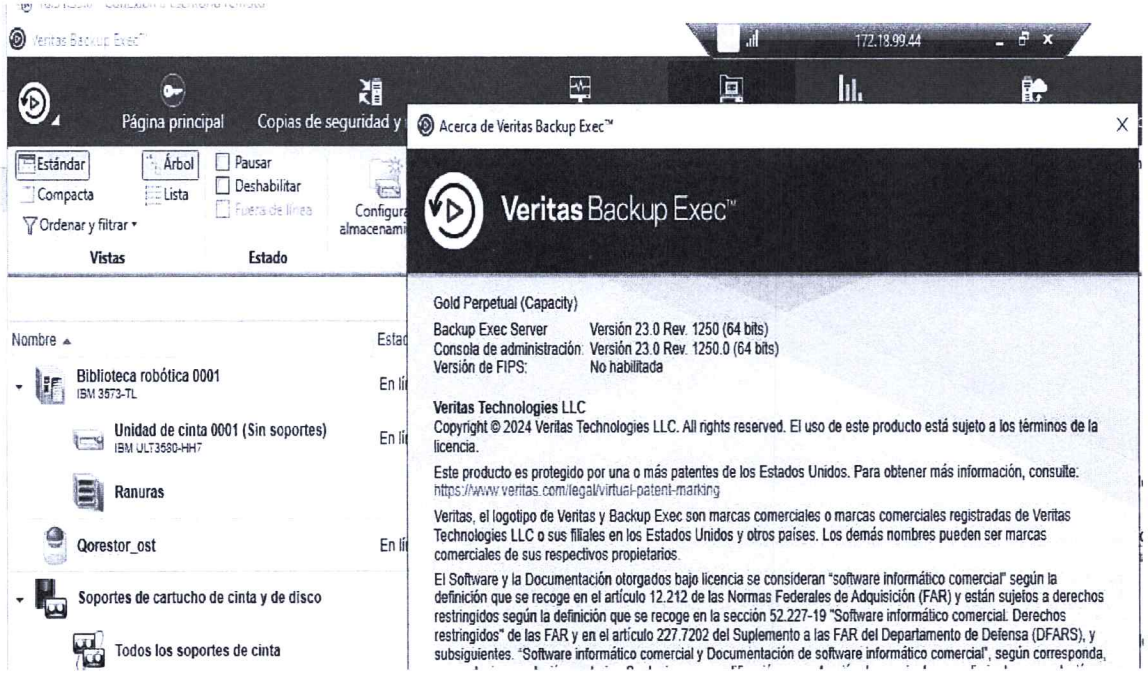
- Actualización de veritas version 21.2 a 23.



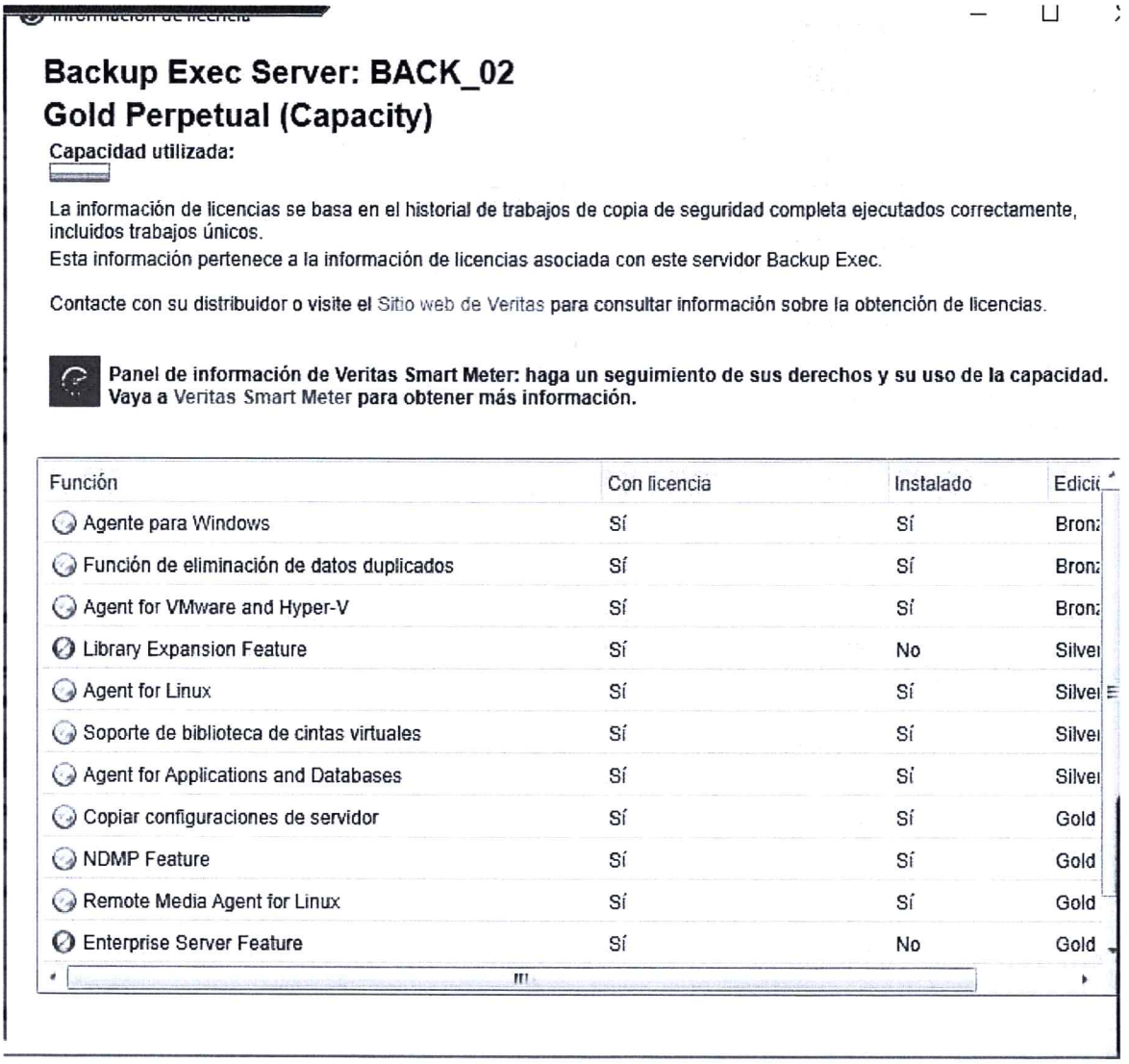
- Instalación exitosa de veritas

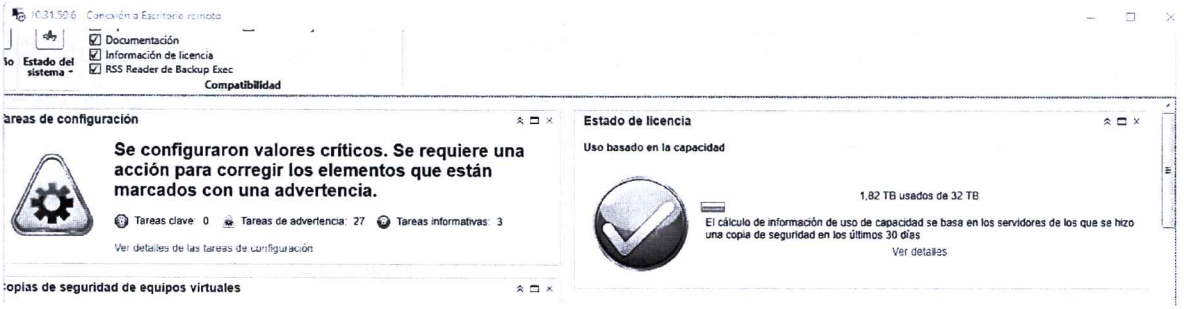


- Verificación final de estado de versión y configuración de plugin ejecutada el día 12 de agosto de 2024.

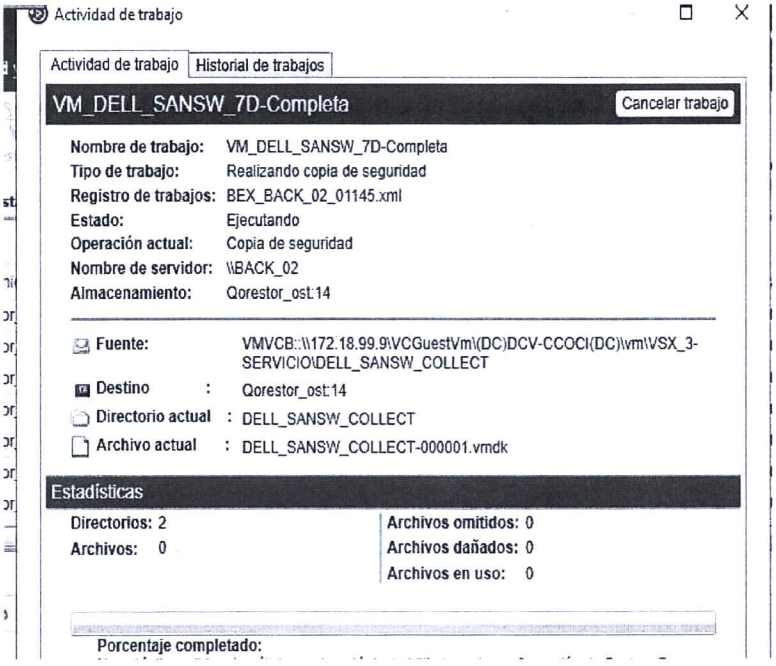


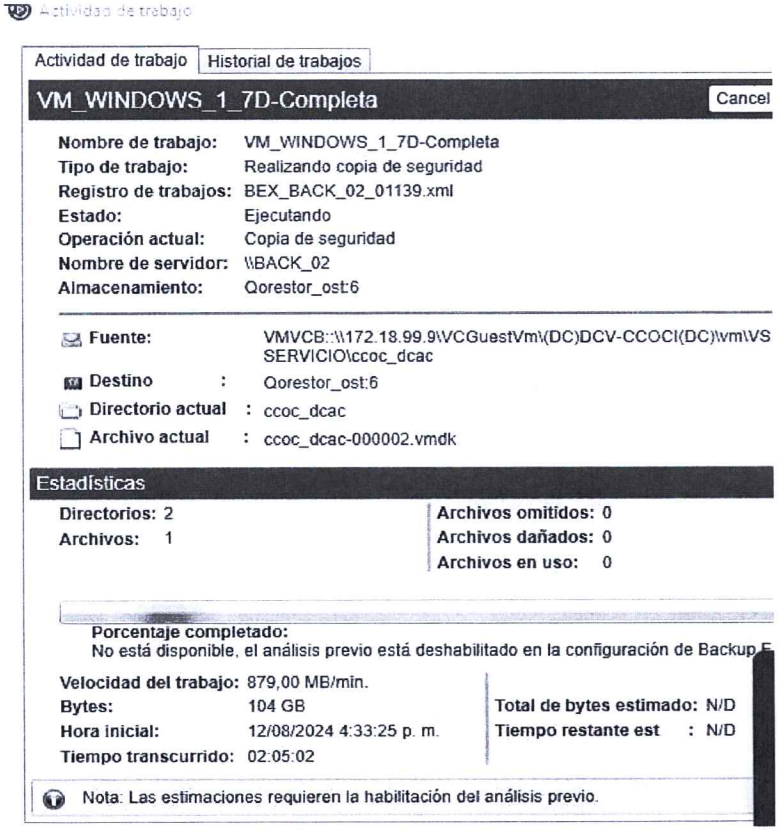
- Verificación de licenciamiento



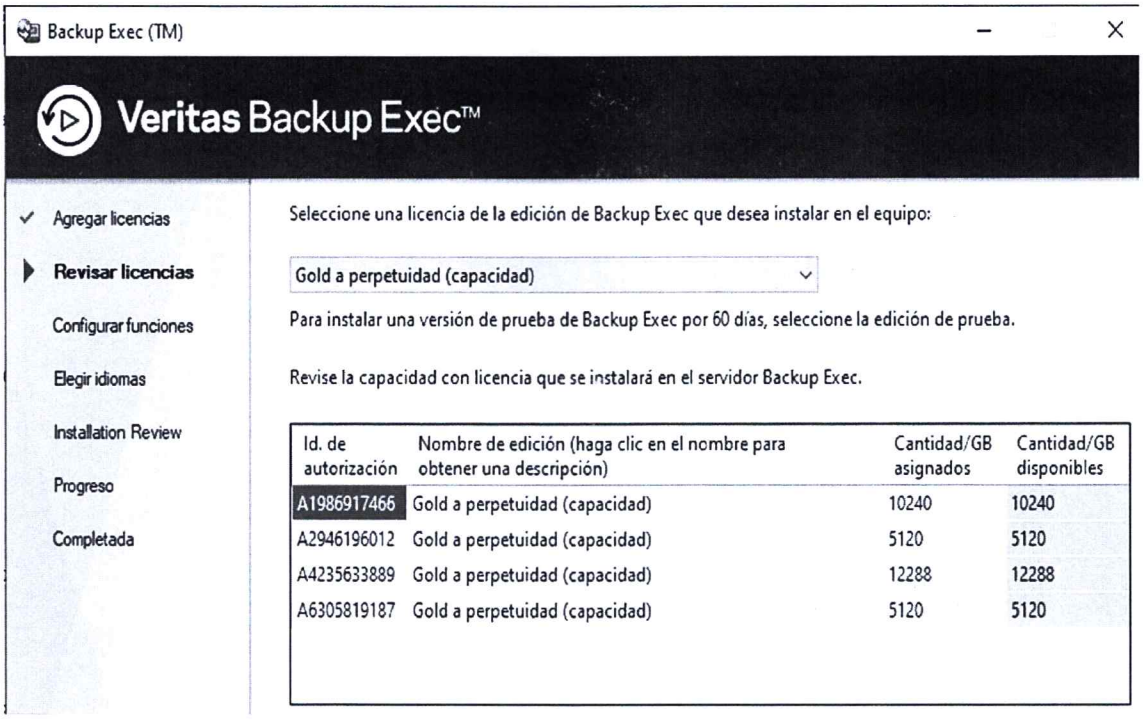


- Estado del backup de veritas.





Estado final licencias del cliente





VERITAS

Renewal Order US000000183179

GENUINE VERITAS CERTIFICATE

Issue Date: 05-AUG-2024
Agreement #
Customer Reference:
Distributor PO: 4507282136
Reseller PO:
End User PO:

Ship To:
INGRAM MICRO SAS
AVENIDA CRA 7 NO. 155C-30
TORRE E PISO 39
BOGOTA,CO
VEMS Account: 7001333910

Customer:
COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO DE LAS FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
AVENIDA EL DORADO CAN CARRERA 54 NO26 25
BOGOTA,CO

VEMS Account: 60416168

Entitlement Owner (VEMS Account)	Entitlement ID	Product Name/Description	Quantity	Support ID	Item Instance Number	Maintenance/Subscription	
						Start Date	End Date
COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO DE LAS FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA ID:60416168		20693-M1-23 ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	5	4683-3591-6794	4338681	06-AUG-2024	05-AUG-2025
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES ID:58045294		20693-M1-24 ESSENTIAL 24 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	5	2683-2369-1787	4338688	12-MAR-2024	05-AUG-2025

VERITAS

Renewal Order US000000183179

Entitlement Owner (VEMS Account)	Entitlement ID	Product Name/Description	Quantity	Support ID	Item Instance Number	Maintenance/Subscription	
						Start Date	End Date
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES ID:58045294		20693-M1-24 ESSENTIAL 24 MONTHS RENEWAL FOR BACKUP EXEC GOLD WIN 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10	2683-2369-1787	4338678	12-JAN-2024	05-AUG-2025

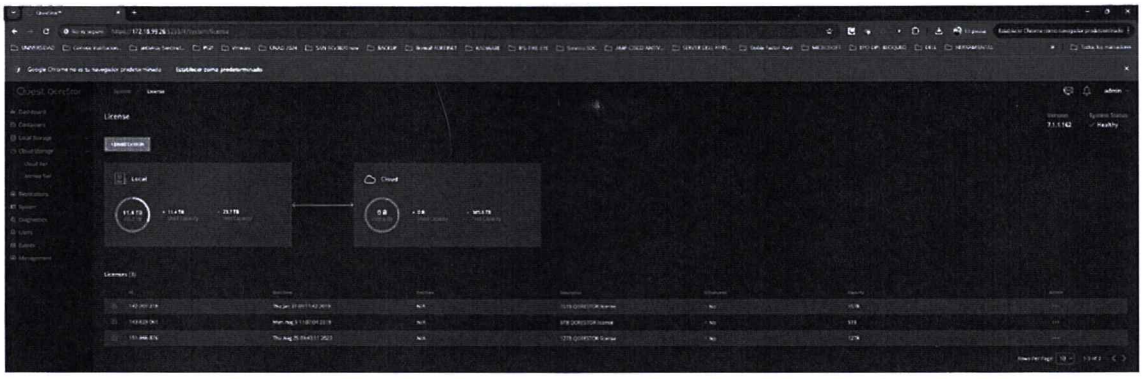
Se adjunta PDF con las garantías de las fechas de inicio y fin de las licencias llamados:

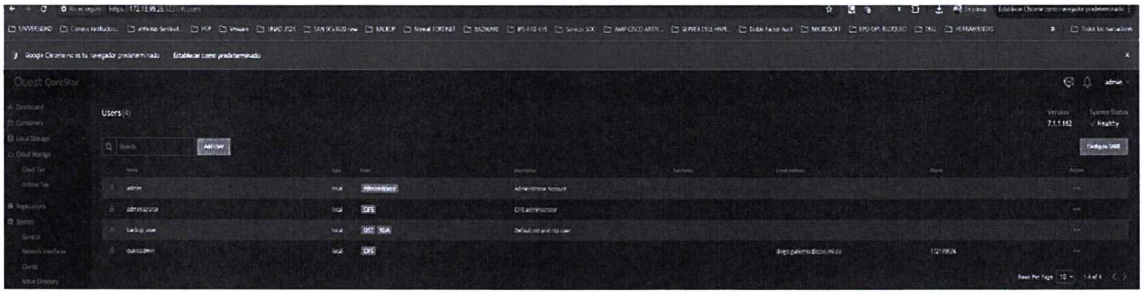
- Veritas_1404065

2.2. Licenciamiento Quest

Se reviso la plataforma y se encontró:
El server esta con la dirección IP 172.18.99.26. El sistema QUEST esta en versión 7.1.1.162 como se muestra a continuación





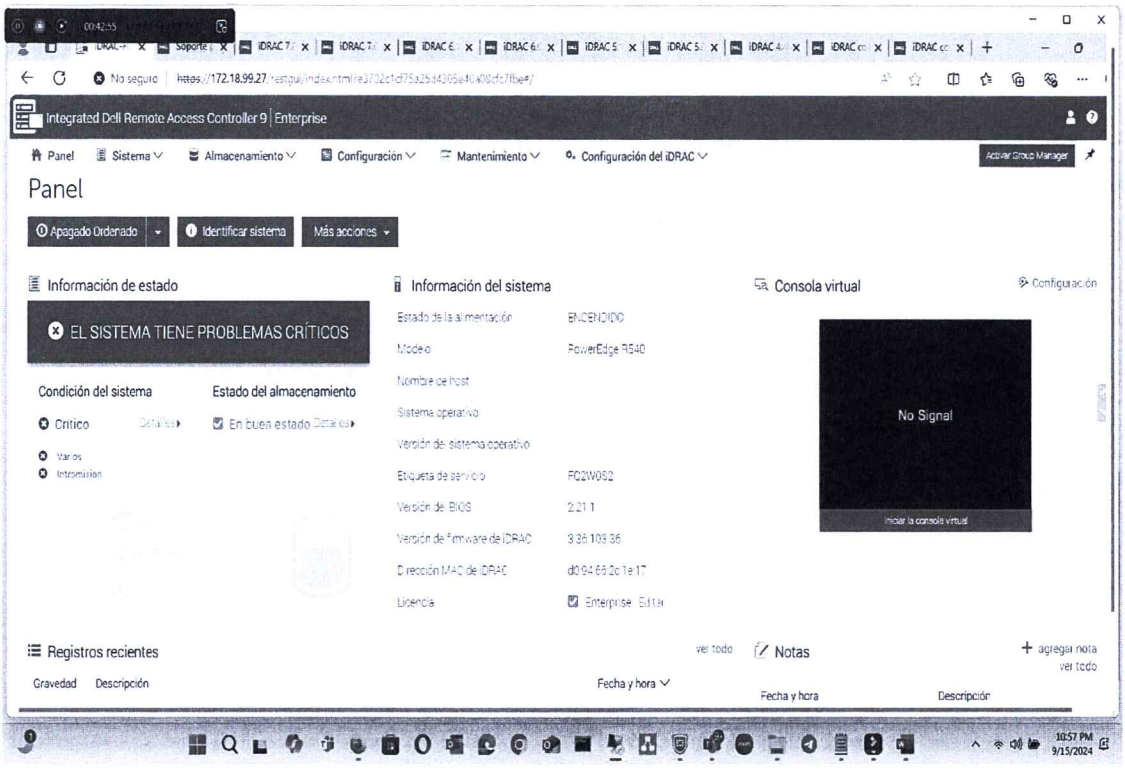


Se tienen creados los usuarios defecto del sistema

Se procede a actualizar el servidor DELL R540 ST FQ2W0S2. Se observa que el iDRAC esta eb versión 3.31, actualmente la ultima versión es 7.00.00.172, para llegar a esta versión debemos hacer vario saltos a continuación. Iniciamos la actualización a las 10:00pm

Información del sistema

Estado de la alimentación	ENCENDIDO
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	3.21.26.22
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17

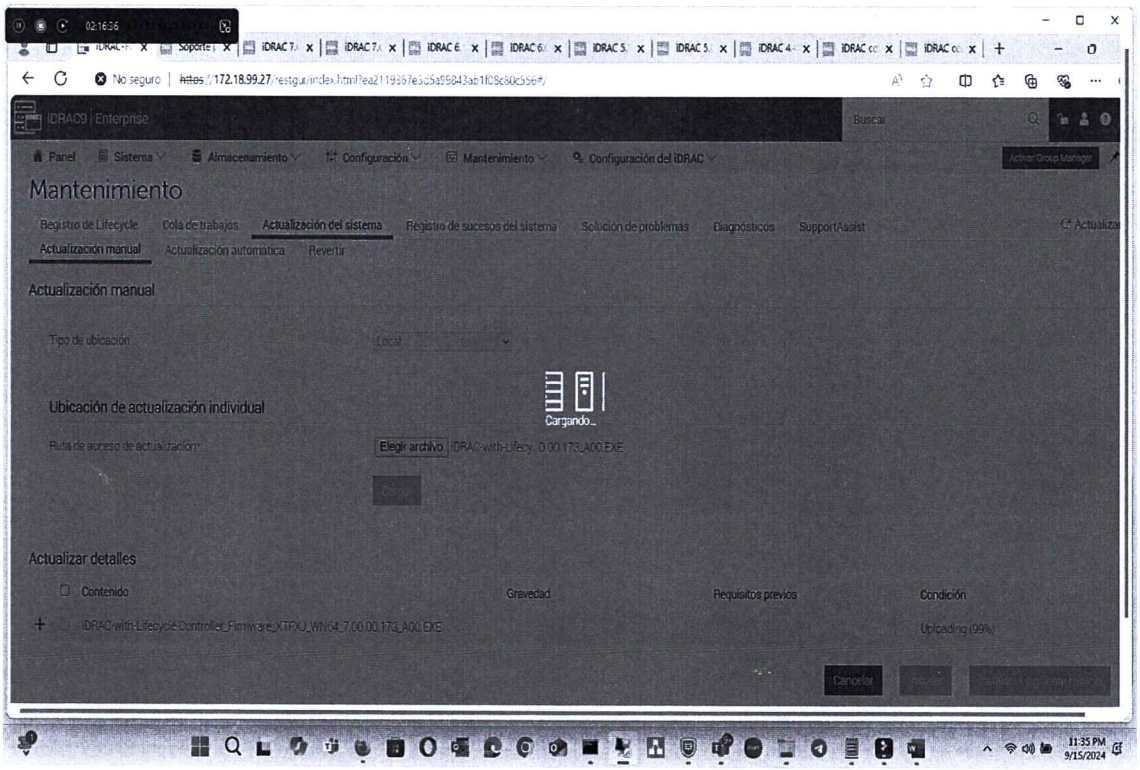


Se termino la primera actualización

Información del sistema

Estado de la alimentación	ENCENDIDO
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	
Versión de firmware de iDRAC	4.00.00.00
Direcciones IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	☑ Enterprise Editar

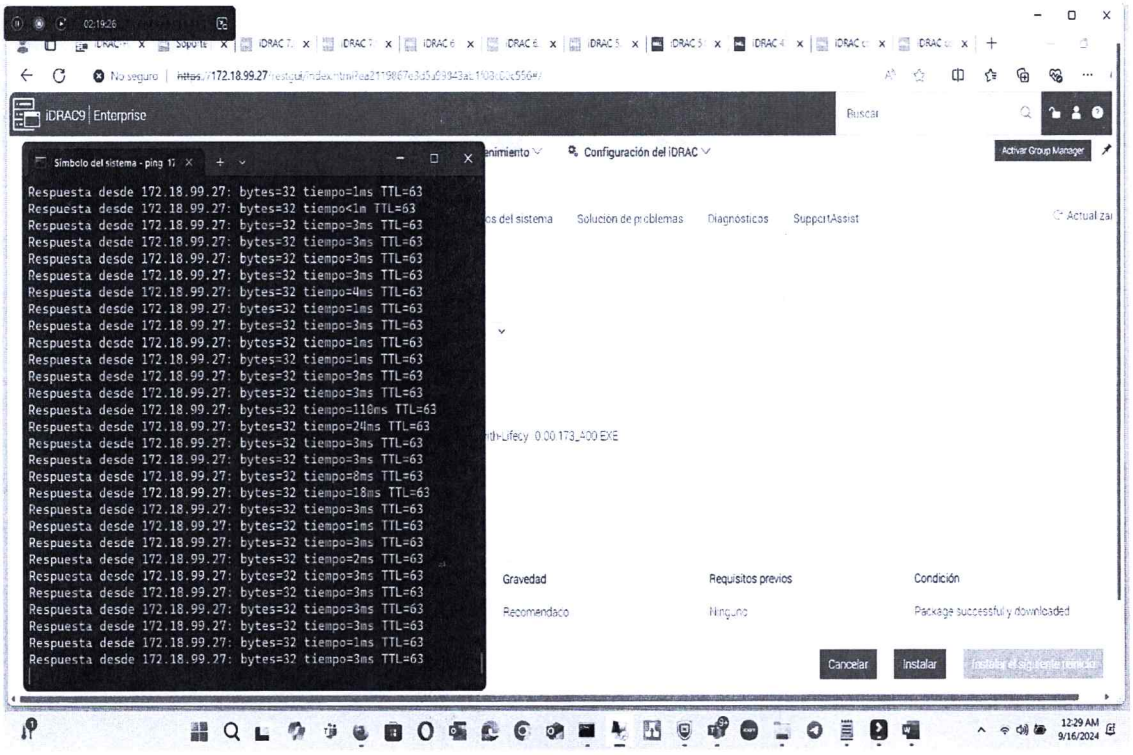
Se termino la actualización



Información del sistema

Estado de la alimentación	ENCENDIDO
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	4.40.40.00
Direcciones IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar

Termino la actualización

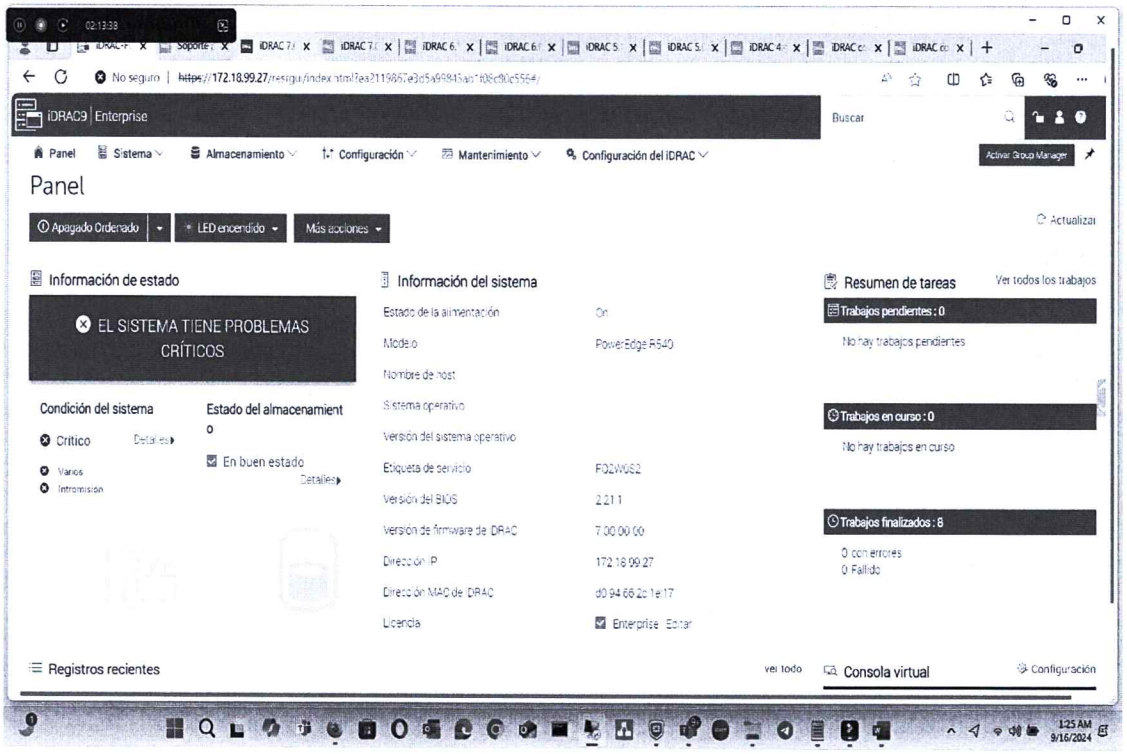


El equipo está respondiendo

Información del sistema

Estado de la alimentación	ENCENDIDO
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	5.00.00.00
Direcciones IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar

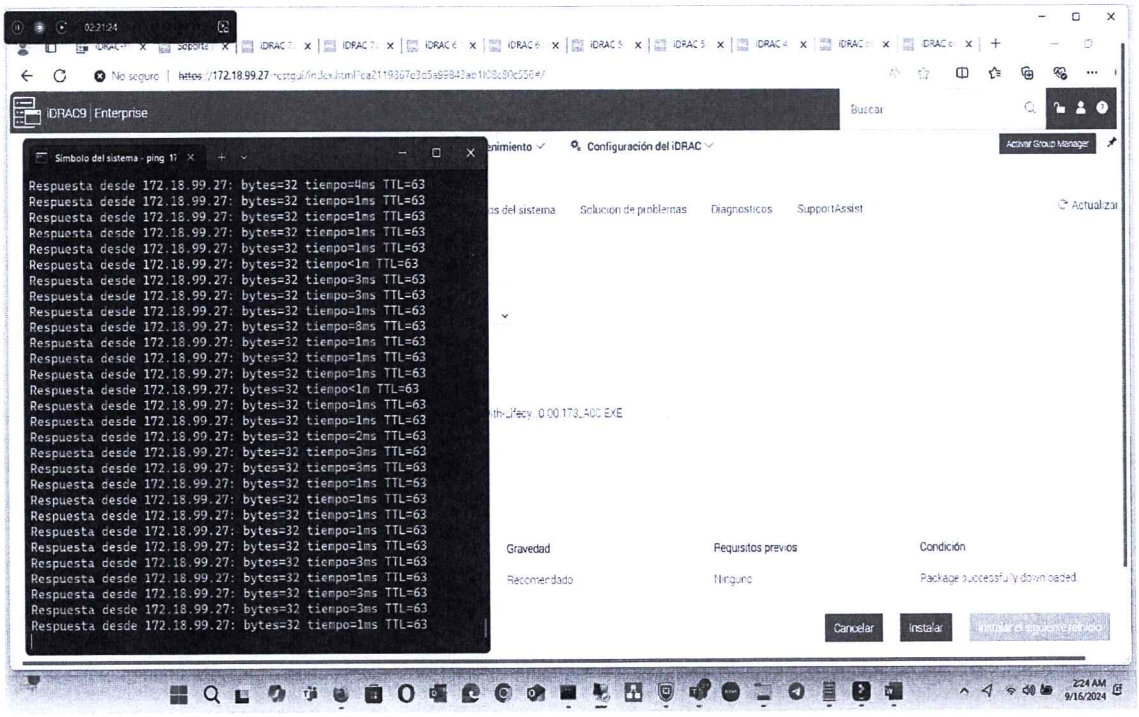
Termino la actualización



Información del sistema

Estado de la alimentación	ENCENDIDO
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	5.10.50.00
Direcciones IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar

La actualización termino

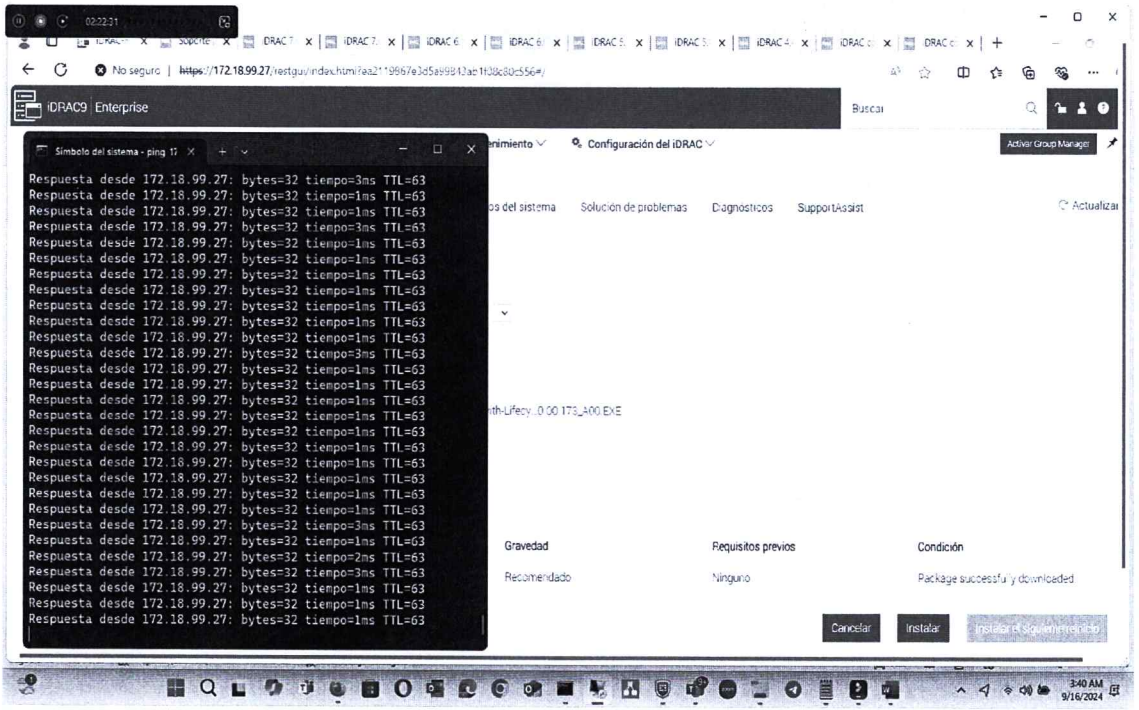


El server esta respondiendo correctamente

Información del sistema

Estado de la alimentación	ENCENDIDO
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	6.00.02.00
Dirección IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar

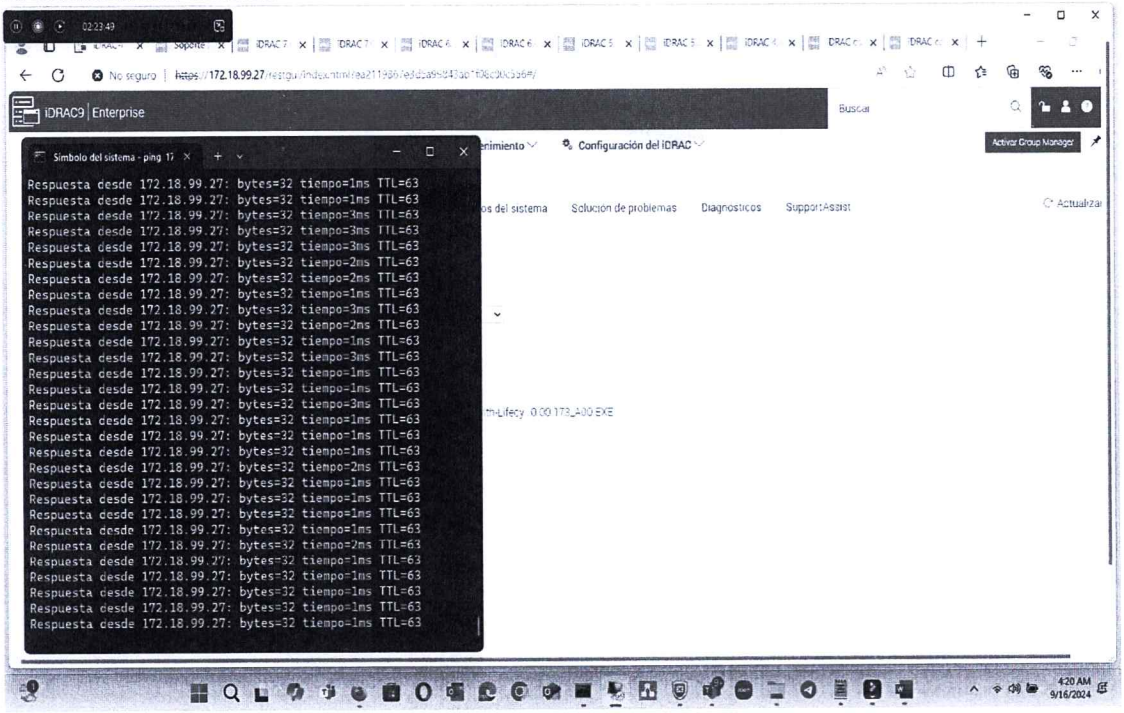
La actualización termino



Información del sistema

Estado de la alimentación	On
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	6.10.80.00
Dirección IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar

La actualización termino



Información del sistema

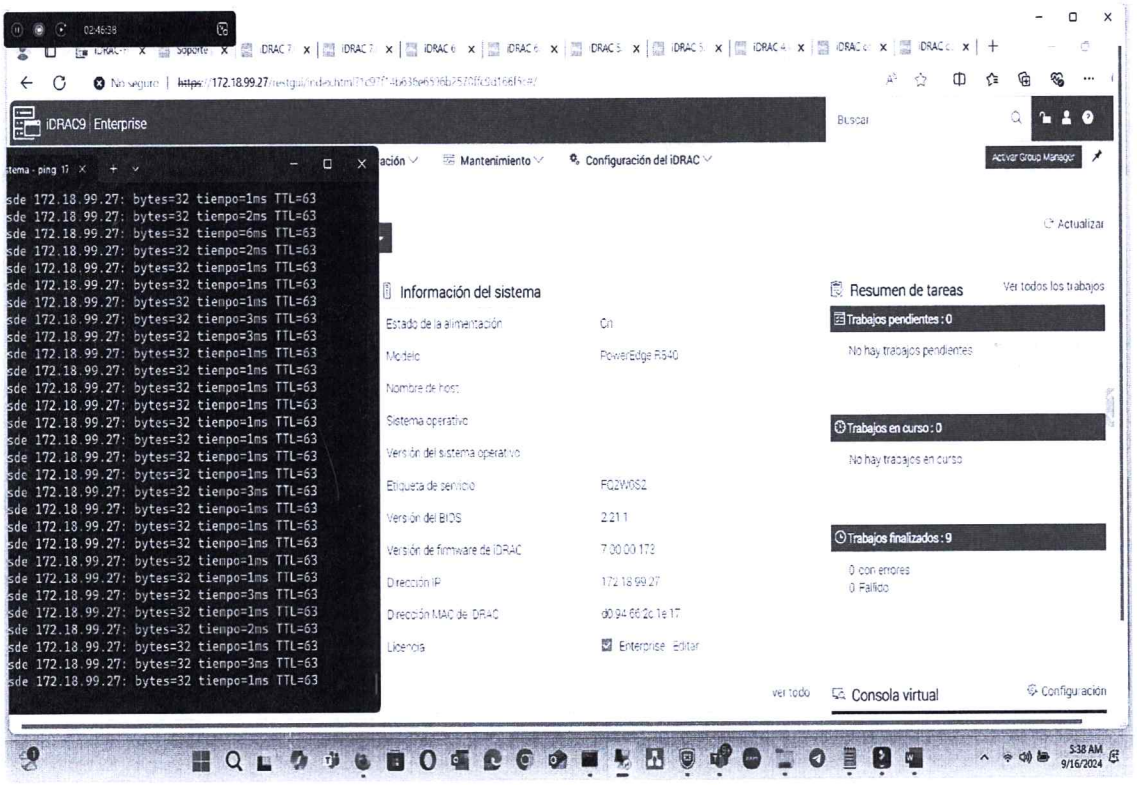
Estado de la alimentación	On
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	7.00.00.00
Dirección IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar

La actualización termino

Información del sistema

Estado de la alimentación	On
Modelo	PowerEdge R540
Nombre de host	
Sistema operativo	
Versión del sistema operativo	
Etiqueta de servicio	FQ2W0S2
Versión del BIOS	2.21.1
Versión de firmware de iDRAC	7.00.00.173
Dirección IP	172.18.99.27
Dirección MAC de iDRAC	d0:94:66:2c:1e:17
Licencia	Enterprise Editar

La actualización termino



La versión del BIOS en la WEB es 2.21.1 que es la versión instalada.

PowerEdge R540 (1)

0 Seleccionad

NOMBRE	IMPORTANCIA	CATEGORÍA	FECHA DE PUBLICACIÓN
Versión del BIOS 2.21.1 de servidor Dell PowerEdge R440/R540/T440	URGENTE	BIOS	11 Mar 2024

La versión del iDRAC en la WEB es: 7.00.00.173 que es la ultima actualización.

iDRAC 7.00.00.173	RECOMENDADO	iDRAC con Lifecycle Controller	14 Aug 2024

Purchasing Information

Dated:
8/2/2024

Account: COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
Contact: Hernan Garavito

Order Summary

Product	Qty	Maint. End Date
QORESTOR PER TIB OF CAPACITY 24X7 MAINTENANCE RENEWAL	5.00	8/5/2025

Purchasing Information

Dated:
8/2/2024

Account: COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
Contact: Hernan Garavito

Order Summary

Product	Qty	Maint. End Date
QORESTOR PER TIB OF CAPACITY 24X7 MAINTENANCE RENEWAL	15.00	8/5/2025

Se adjunta PDF con las garantías de las fechas de inicio y fin de las licencias llamados:

- Maintenance Contract Renewal Confirmation PO# CO153754 _ CO151322_Order# 00318969
- Maintenance Contract Renewal Confirmation - PO# CO153755_Order# 00318971

3. TOTAL HORAS CONSUMIDAS

- **Lote 8: RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP**
  30 horas consumidas

4. RECOMENDACIONES

Ninguna.

TRAMITE DE GARANTIA Y SOPORTE TECNICO DE FABRICANTES

COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO (CCOCI).

CONTRATO DE SERVICIOS No. 183 COGFM DIADF 2024

CONTRATANTE: REDCOMPUTO LTDA
NIT: 830.016.004-0

BOGOTA D.C. SEPTIEMBRE DE 2024

Proyecto	CONTRATO DE SERVICIOS No. 183 COGFM DIADF 2024
Preparado por	Leyda Torres ltorres@redcomputo.com.co
Versión	1.0

CONTENIDO

1. OBJETO CONTRACTUAL 4
2. ANTECEDENTES 4
3. PRE-REQUISITOS 4
4. SOLICITUD GARANTIA Y SOPORTE TECNICO EQUIPOS DELL DEL CONTRATO 4

1. OBJETO CONTRACTUAL

EL CONTRATISTA se obliga para con el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA a prestar el servicio de MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DEL COMANDO CONJUNTO CIBERNÉTICO (CCOCI), DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RESERVADAS DEL ANEXO, así: LOTE 1: MANTENIMIENTO Y SOPORTE PLATAFORMA TECNOLOGICA VMWARE, LOTE 3: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE PROCESAMIENTO DELL, LOTE 5: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TI, LOTE 7: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO END PONT EPP-EDR y LOTE 8: SUSCRIPCIÓN LICENCIAMIENTO BACKUP, de conformidad con las especificaciones técnicas, aspectos técnicos ponderables, personal para la ejecución del contrato y cuadro de precios descritos en el Anexo Único Reservado, el cual forma parte integral del presente contrato.

2. ANTECEDENTES

El 17 de Junio de 2024, se firmó el acta de inicio entre las partes.

3. PRE-REQUISITOS

3.1. Firma acta de inicio
3.2. Entrega certificación de renovación y licencias nuevas Backupexec y QoreStor

4. SOLICITUD GARANTIA Y SOPORTE TECNICO POR PARTE DEL FABRICANTE VERITAS

Soporte Essential Support

Soporte técnico Essential Support incluye los siguientes productos:

 Los clientes de Essential Support tienen derecho a recibir asistencia telefónica en las 24 h durante los 365 días del año.

• Los clientes del Essential Support tienen acceso al sitio Web de soporte técnico de Veritas 24 h durante los 365 días del año.

□ Veritas proporcionará soporte en una base de esfuerzos continuos, a petición del cliente, pero sólo para casos SEV 1.

□ Servicios de soporte técnico de Veritas puede proporcionar un Hot Fix o un parche para solucionar un problema de Software,

□ Los clientes de Veritas pueden descargar cualquier Parche generalmente disponible (GA) de la Base de datos de conocimientos de Veritas.

□ Soporte técnico Essential Support incluye el acceso a las actualizaciones de versiones de Software.

□ Los clientes tienen derecho a designar hasta seis (6) Contactos designados por título de licencia de Software.

Soporte telefónico

Se encuentra a su disposición una lista de números de contacto de las diferentes partes del mundo para obtener soluciones de soporte técnico de Veritas en https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us

Veritas ofrece soporte telefónico gratuito en determinadas áreas, pero el cliente se hace cargo de los demás costos en los que incurra, como los envíos por fax, las llamadas con cargo, los servicios de Internet, el correo postal y el seguro para el correo postal.

Colombia

Teléfono

01-800-518-4447 o 1 224 9874

Business Hours

8am - 8pm UTC - 3 Monday - Friday

Idioma

Spanish

Procedimiento Soporte

Si un cliente identifica un problema con el Software con licencia de Veritas o con el Hardware del dispositivo de Veritas, debe comunicarse de manera electrónica con Veritas a través de la página web https://www.veritas.com/support/en_US o a los números de teléfono de la https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us proporcionada en este Manual. Los clientes deben proporcionar Veritas cualquier información útil de diagnóstico que pueden ser necesarios para replicar o solucionar su problema. Será necesario iniciar un Caso independiente para cada problema y Veritas asignará a un número de identificación de Caso único en su sistema de seguimiento global para cada Caso.

Si un cliente experimenta un problema con un sistema (definido como productos de Veritas Software y de dispositivos) el número de serie del dispositivo es necesario para garantizar el diagnóstico correcto de la configuración de hardware que haya adquirido.

Si los clientes informan de su problema electrónicamente o por teléfono, se le pedirá que proporcione Veritas con su identificador de soporte técnico de Veritas o identificador de contacto. Servicios de soporte técnico de Veritas utiliza el identificador de Soporte técnico de Veritas o identificación de contacto para verificar el nivel de soporte que los clientes tienen derecho a recibir y para confirmar que funciona con un Contacto designado. Cuando los clientes se comunican con Veritas por un Caso, necesitan proporcionar su número de Caso.

Información a brindar al informar sobre un problema

Los clientes deben proveer a Veritas con la siguiente información al informar sobre un problema por teléfono.

□ Identidad

- Nombre del cliente
- Su identificación de contacto de cliente o su identificación de soporte de Veritas (una combinación única de letras o números que se le asigna en el momento de la compra)

□ Información sobre el producto
- Nombre del producto
- Versión del producto
- Número de serie del chasis (si se ha adquirido un dispositivo de Veritas)

□ Información del sistema y del software

- Sistema operativo
- Versión del sistema operativo

□ Un reporte de alto nivel en una línea sobre el problema reportado

□ El síntoma del problema principal

□ Un resumen detallado del problema que está experimentando y el impacto en su organización

□ Nivel de gravedad
- Los clientes deben consultar las Definiciones de Nivel de gravedad en este Manual y asignar un Nivel de gravedad del 1 al 4 para su problema

• Para un dispositivo de Veritas, se necesita información adicional:

- Número de serie
- Dirección donde está instalado el dispositivo
- Contacto local en la ubicación de instalación
- Detalles del sitio (local de contacto, horas de acceso, restricciones de sitios)

Los clientes deben asegurarse de que tener acceso directo a los sistemas que requieren la resolución de problemas.

Gestión de casos - Reconocimiento

La administración de casos implica varias actividades clave. La primera actividad se realiza cuando Veritas reconoce que un cliente se ha contactado con Veritas por teléfono o por https://www.veritas.com/support/en_US para reportar un problema o cuando el sistema CallHome ha reportado un problema a Veritas automáticamente. En el caso de un informe de problemas por vía telefónica o MySupport, es objetivo de Veritas confirmar por correo electrónico la petición de asistencia dentro de los 5 minutos.

Una vez que se ha abierto un Caso, el cliente recibirá un correo electrónico oficial de confirmación donde se informa que los Servicios de soporte técnico de Veritas ya están al tanto de su problema. El correo electrónico incluirá el número de Caso del cliente, así como también instrucciones importantes, herramientas útiles y recursos que ayudarán a la resolución del problema del cliente. Veritas pide a los clientes que dediquen tiempo a leer este correo electrónico importante.

Veritas transfiere a un ingeniero de soporte técnico (TSE) una acción inmediata de todos los problemas de Nivel de gravedad 1.

Solución de problemas

El ingeniero de soporte técnico (TSE) hará preguntas del cliente acerca de su problema y trabajará con él para identificar la causa del problema. El proceso de resolución de problemas puede implicar responder preguntas adicionales, ejecutar diagnósticos, aplicar parches, proporcionar acceso remoto, etc. El TSE documentará todos los pasos de resolución de problemas en el Caso. El TSE facilitará al cliente con un Plan de acción (POA) durante toda la duración de su caso. Las acciones realizadas por el TSE asignado llevará eventualmente a determinar la causa del problema. Si se descubre que la causa del problema está relacionada con el Software de Veritas, el TSE ofrecerá una Solución alternativa u otra solución. También puede desarrollar un plan de acción donde se detallen los pasos esperados para resolver el problema. Los clientes pueden ver las actualizaciones de los casos y comunicarse con el ingeniero de soporte técnico a través de la interfaz de MyVeritas .

Si se establece durante el diagnóstico del problema que existe un problema de hardware del dispositivo, un Coordinador de servicios de campo trabajará con el cliente para coordinar un tiempo estimado de llegada del Ingeniero de campo o parte necesaria. Esto se hará dentro de los tiempos

de Contrato de soporte técnico según corresponda, o en un momento posterior debe solicitarlo el cliente según lo que su negocio necesita.

Actividades de administración de casos

Veritas utilizará los esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo las actividades relacionadas dentro de plazos específicos. Sin embargo, Veritas no tiene obligación para satisfacer cualquier marco de tiempo específico. Tenga en cuenta que, si un cliente ha reportado un problema de gravedad 1, los esfuerzos iniciales de Veritas se centrarán en conseguir que el Software del cliente sea operacional. Puede haber una reducción temporal del rendimiento mientras Veritas continúa trabajando para resolver el problema.

Niveles de gravedad

El cliente determinará el Nivel de gravedad inicial de cada problema que informen a Veritas. El Nivel de gravedad refleja la evaluación del cliente de las posibles consecuencias adversas en su negocio y debe coincidir con las Definiciones de Nivel de gravedad de este Manual. Si Veritas determina que el Nivel de gravedad asignado al caso de un cliente no se alinea con sus definiciones, Veritas recategorizará el problema para cumplir con esas definiciones. A medida que avanza el caso, la gravedad del problema puede cambiar y puede que ya no coincida con el Nivel de gravedad inicial asignado al problema. En tales casos, Veritas volverá a clasificar el Caso para reflejar la definición correcta y se encargará del Caso según el Nivel de gravedad corregido.

Escalas de tiempo de gestión de casos según Nivel de gravedad

GRAVEDAD DEL PROBLEMA	**Basic Maintenance (HORARIO LABORAL REGIONAL)** **DESTINOS DE RESPUESTA DESPUÉS DE LA CONFIRMACIÓN**	**ESSENCIAL SUPPORT (24 H, TODOS LOS DÍAS** **DESTINOS DE RESPUESTA DESPUÉS DE LA CONFIRMACIÓN**
Gravedad 1 Gravedad 1 o el Nivel de gravedad 1 significa que se ha producido un problema y ninguna solución está disponible inmediatamente, en una de las siguientes situaciones: (i) un servidor de producción u otro sistema de misión crítica está inactivo o ha tenido una considerable pérdida de servicio; o (ii) una parte sustancial de los datos de misión crítica tiene un riesgo alto de pérdida o daños.	Dentro de una hora laboral	Dentro de 30 minutos

Gravedad 2 Un problema se produce por una avería seriade una funcionalidad principal. Se puede continuar con las operaciones de manera limitada, aunque la productividad a largo plazo pueda verse afectada negativamente.	Dentro de cuatro horas laborales	En el plazo de dos horas
Gravedad 3 Se produce un problema que tiene un efecto adverso limitado en las operaciones de negocio.	Antes de la conclusión del próximo Día laboral	A la misma hora, el próximo Día laboral (definido más adelante)
Gravedad 4 Uno de los siguientes: Un problema que no afecta negativamente las operaciones de negocio. Una sugerencia para nuevas funciones o una mejora con respecto al Software	Dentro de dos días hábiles; Veritas recomienda que las sugerencias para nuevas funciones o mejoras se presenten en los foros de Veritas	Dentro del siguiente Día laboral; Veritas recomienda que las sugerencias para nuevas funciones o mejoras se presenten en los foros de Veritas

Supervisión y actualización de un caso

El ingeniero de soporte técnico (TSE) que gestiona el caso de un cliente ofrecerá actualizaciones sobre el estado del caso y mantendrá un Plan de acción (POA) actualizado para el caso. Los clientes pueden supervisar el estado de su Caso e interactuar con el TSE asignado a través de la interfaz de https://my.veritas.com/ . Si el cliente necesita llamar a los Servicios de soporte técnico de Veritas con respecto a un caso abierto, debe llamar y proporcionar su número de caso al representante de Atención al cliente. El agente transferirá la llamada al TSE que gestiona ese caso. Si ese TSE no está disponible, el cliente puede dejarle un mensaje o puede solicitar que el Caso sea transferido al siguiente TSE disponible. El cliente también puede actualizar sus Caso abierto para soporte por correo electrónico a CustomerCare_Enterprise@veritas.com con el identificador de referencia escrito en el asunto o en el cuerpo del correo electrónico. El identificador de referencia se encuentra en el correo electrónico de confirmación enviado por Veritas. El identificador de referencia es similar a este: [ref:00DWwsPa.500W2oPps:ref].

En el caso de un problema relacionado con un Dispositivo, el Coordinador de servicios de campo realizará una supervisión adicional y se comunicará con el cliente directamente sobre cómo organizar los tiempos de llegada y garantizar que el problema se haya resuelto.

Problemas de terceros

Veritas utilizará los esfuerzos comercialmente razonables para traer una resolución definitiva para el problema del cliente. Sin embargo, en caso de que el proceso de solución de problemas y las pruebas demuestren que el problema no es causado por Veritas, pero parece ser causado por una tercera parte, entonces Veritas solicitará, y en algunos casos requerirá, que el cliente abra un Caso con esa tercera parte para solucionar el problema.

Cierre de caso

Veritas cerrará un Caso en las circunstancias siguientes: (a) Si Veritas ha proporcionado una solución que resuelva el problema del cliente; (b)Si el cliente le ha informado a Veritas que ya no necesita que Veritas trabaje para resolver el problema; (c) Si tanto Veritas como el cliente acuerdan cerrar el Caso; (d) Si Veritas ha intentado repetidamente ponerse en contacto con el cliente para tratar su problema y no ha recibido respuesta después de tres intentos; (e) Si Veritas determina de buena fe que es probable que el problema no se pueda resolver incluso con una inversión razonable de tiempo y recursos; (f) Si se confirma que la causa del problema del cliente se relaciona con softwares o hardwares de Terceros o con otras causas no relacionadas con el Software de Veritas; (g) Si se determina que el Software del cliente funciona considerablemente según su documentación. Veritas tendrá en cuenta el problema del cliente se resuelve si (h) Veritas ha advertido al cliente a descargar una revisión o una actualización de versión de Software que cree Veritas resolverá el problema del cliente, o (h) Veritas ha explicado que considere abordar el problema del cliente en una versión futura, (i) Veritas cree que el Software de Veritas no causó el problema. (j) un trabajo soluciona el problema o (k) Veritas está cerrando el Caso del cliente por otros motivos bajo los procesos de negocio estándar de Veritas. Si el cliente todavía necesita asistencia por el mismo problema después de que Veritas haya cerrado el Caso, el cliente puede abrir un nuevo Caso y Veritas vinculará el Caso original con el nuevo Caso.

Se adjunta a este documento como complemento, documento directamente del fabricante VERITAS – "Technical Support Solutions Handbook SPANISH MX2"

5. SOLICITUD GARANTIA Y SOPORTE TECNICO POR PARTE DEL FABRICANTE QUEST

REGISTRO PORTAL DE SOPORTE

En el momento de la compra, el contacto principal designado en el formulario de pedido recibe un correo electrónico con el número de licencia y el número de identificación de la cuenta de la empresa. El número de licencia identifica el activo adquirido y el ID de cuenta identifica la organización compradora.

Una vez que se reciben el número de licencia y el número de identificación de la cuenta, se le solicita que registre su producto para obtener soporte mediante el número de licencia o la

etiqueta de servicio. Esto permite la gestión de activos, descargas de software, acceso a información de soporte y envío de solicitudes de servicio.

Cuando se comunique con el soporte o registre su producto para obtener soporte en el Portal de soporte, debe proporcionar su número de licencia (preferido) o su ID de cuenta.

Si no conoce el número de licencia o ID de cuenta, puede:
• Llame a través de los números que aparecen en la página de contacto de soporte en nuestro portal de soporte.
• Complete una solicitud de Servicio al Cliente en nuestro formulario de Servicio al Cliente.

Administrador de grupo

Un administrador de grupo registra el número de licencia del producto en el portal de soporte. Un grupo puede tener más de un administrador, pero requiere al menos una persona para el registro de la licencia del producto. El administrador puede agregar o eliminar usuarios de soporte y usuarios de licencias del grupo, mientras que un usuario de soporte puede enviar solicitudes de servicio, descargar nuevas versiones de software y ver información de activos. Los usuarios de licencias pueden obtener claves de licencia a través del autoservicio o poniéndose en contacto con nuestra administración de asistencia de licencias.

PORTAL DE SOPORTE: SERVICIOS DE AUTOAYUDA

El portal de soporte le facilita obtener el máximo valor de los productos Quest® con una navegación fácil, herramientas integrales de autoservicio y capacidades de búsqueda inteligente para que encuentre rápidamente respuestas a sus preguntas técnicas sobre productos. La página de inicio es el punto de partida para encontrar apoyo para productos individuales, comprometiéndose con la organización de soporte de Quest, administrando su cuenta de soporte y trabajando con nuestro amplio conjunto de herramientas de autoservicio. Las secciones de herramientas de autoservicio son su único punto de partida para todo, desde artículos de la base de conocimientos hasta documentación técnica y tutoriales en video que le muestran cómo obtener el mejor retorno de su inversión en las soluciones de Quest.

COMUNICARSE CON EL SOPORTE

Nuestro portal de soporte, support.quest.com , es su principal fuente de información. Para obtener información sobre cómo navegar por el sitio, visite la sección Primeros pasos para ver uno de nuestros videos del recorrido del Portal de soporte. Si no puede encontrar la información o realizar las acciones que necesita en nuestro Portal de soporte, llame al Centro de soporte de su región utilizando los números que figuran en la página de contacto de soporte en nuestro Portal de soporte.

Redes sociales y comunidades

Brindamos asistencia en tiempo real en canales sociales y foros comunitarios. Nuestros ingenieros de soporte dedicados participan en las discusiones de la comunidad para brindar un enfoque proactivo que lo ayude a encontrar rápidamente las respuestas que necesita. Lo alentamos a participar en nuestra comunidad Quest® compartiendo su conocimiento y promoviendo contenido que le resulte útil.

Cobertura global e idiomas compatibles

Quest Support ofrece cobertura mundial, con ingenieros de soporte ubicados en cuatro regiones geográficas: América del Norte, Europa, América Latina y Asia Pacífico. Estos centros brindan asistencia en el idioma local cuando es posible.

Admite roles definidos

Hay varios tipos de profesionales de apoyo que trabajan en la organización de Quest Support.

Representante de servicio al cliente

El representante de servicio al cliente (CSR) lo ayuda a enviar una solicitud de soporte por teléfono.

Sus responsabilidades incluyen, pero no se limitan a:

• Registrar de manera precisa y completa sus solicitudes de soporte en nuestro sistema de seguimiento
• Darle el número de seguimiento utilizado para identificar su solicitud de soporte
• Establecer expectativas adecuadas con respecto a los tiempos de respuesta iniciales, según su acuerdo de soporte y la gravedad de su problema
• Resolución de problemas de licencias de productos
ingeniero de soporte técnico

Sus solicitudes de soporte se asignan a un ingeniero de soporte técnico (TSE). El TSE es su principal contacto para brindar apoyo técnico y orientación.

Sus responsabilidades incluyen, pero no se limitan a:

• Responder a las solicitudes de soporte mediante el envío del sitio web o por teléfono
• Recrear su entorno técnico para replicar y solucionar el problema
• Investigar, identificar y resolver el incidente y los problemas posteriores
• Administrar el proceso de derivación al departamento de investigación y desarrollo (I+D) para resolver problemas Gerente técnico de cuentas Premier El Gerente técnico de cuentas Premier (TAM) es un recurso designado para los clientes que compraron Quest® Premier Support. El TAM administra su sesión de incorporación, brindándole una descripción general del producto y soporte. Además, lo ayudan a comenzar con su producto para obtener el máximo valor lo más rápido posible. Su TAM realiza llamadas de revisión programadas regularmente y proporciona informes de estado para ayudar a identificar y prevenir problemas antes de que ocurran. Revisan la actividad de soporte, incluido el análisis de tendencias, los informes de activos y las actualizaciones de defectos y productos. El Premier TAM está disponible durante su horario comercial local por región.

Comuníquese con Quest para abrir una solicitud de servicio

Puede abrir una solicitud de servicio utilizando la herramienta Solicitud de servicio en nuestro Portal de soporte. También puede realizar una llamada al Centro de soporte de su región utilizando los números que aparecen en la página Contactar con soporte en nuestro Portal de soporte.

Niveles de gravedad de las solicitudes de servicio y tiempos de respuesta

A todas las solicitudes de servicio se les asigna un nivel de gravedad del 1 al 4 según el impacto en su negocio. Usted determina el nivel de gravedad inicial al realizar una solicitud de asistencia. Los niveles de gravedad pueden cambiar después del contacto inicial y la evaluación del problema por parte de nuestro ingeniero de soporte, siempre que esté de acuerdo.

La continuación define los niveles de gravedad y el tiempo de respuesta inicial objetivo para nuestras ofertas de soporte. Es útil explicar claramente el impacto comercial de su problema cuando se comunique con nosotros.

Gravedad: Nivel 1
Impacto comercial crítico
Descripción Inicial

El uso de producción de nuestros productos por parte del cliente en un servicio comercial principal, una aplicación principal o un sistema de misión se detiene o se ve tan gravemente afectado que el cliente no puede continuar trabajando razonablemente.

Para los problemas de nivel de gravedad 1, comenzaremos a trabajar en el problema dentro de una hora de la notificación y manejaremos el problema como la prioridad más alta hasta que el cliente reciba una solución o una solución alternativa. Los recursos del cliente deben estar disponibles en situaciones de nivel de gravedad 1 y cooperar razonablemente para ayudar a resolver el problema.

Los problemas de nivel de gravedad 1 pueden tener las siguientes características:
- Situaciones de bloqueo o bloqueo del sistema
- Pérdida de datos o corrupción de datos
- Funcionalidad crítica no disponible
- El dispositivo Quest® no funciona (el cliente debe estar en el sitio para solucionar el problema)

Los problemas de nivel de gravedad 1 deben informarse por teléfono.

Inicial respuesta estándar apoyo: Dentro de 1 hora
Inicial respuesta Soporte 24x7: Dentro de 1 hora
Inicial respuesta Primer / privilegio apoyo: Dentro de ½ hora

Nota: Las solicitudes de servicio de nivel de gravedad 1 no se pueden registrar a través de nuestro Portal de soporte; llámenos para registrar un caso de nivel de gravedad 1.

Gravedad: Nivel 2
Impacto comercial significativo
Descripción Inicial
Las características importantes del producto no están disponibles y no hay una solución alternativa aceptable.
La implementación del cliente o el uso de producción de nuestros productos en un servicio comercial principal, aplicaciones importantes o sistemas de misión crítica están funcionando con capacidades limitadas o son inestables con cambios periódicos interrupciones El software puede estar funcionando pero está severamente restringido.

Los problemas de nivel de gravedad 2 pueden tener las siguientes características:
• Error o falla del producto que obligó a reiniciar o recuperar
• Rendimiento severamente degradado
• La funcionalidad no está disponible, pero el sistema está capaz de operar de manera restringida

Inicial respuesta estándar apoyo: Dentro de 2 horas
Inicial respuesta Soporte 24x7: Dentro de 2 horas
Inicial respuesta Primer / privilegio apoyo: Dentro de 1 hora

Gravedad: Nivel 3
Impacto comercial minimo
Descripción Inicial

Las características del producto no están disponibles, pero existe una solución alternativa y la mayoría de las funciones del software aún se pueden utilizar. Función menor o falla de característica que el cliente puede eludir o evitar fácilmente. El trabajo del cliente tiene menor pérdida o funcionalidad de operaciones.

Los problemas de nivel de gravedad 3 pueden tener las siguientes características:
• Mensaje de error con solución
• Degradación mínima del rendimiento
• Comportamiento incorrecto del producto con impacto menor
• Preguntas sobre la funcionalidad del producto o configuración durante la implementación

Inicial respuesta estándar apoyo: Dentro de 4 horas
Inicial respuesta Soporte 24x7: Dentro de 4 horas
Inicial respuesta Primer / privilegio apoyo: Dentro de 2 horas

Nota: El nivel 3 es la configuración del nivel de gravedad predeterminado.

Gravedad: Nivel 4

Impacto comercial

Descripción Inicial

Un problema menor o una pregunta que no afecta la función del software.
Por ejemplo, una solicitud de información sobre cómo usar una característica en particular, la pregunta general o solicitudes de documentación o mejoras.
Los problemas de nivel de gravedad 4 podrían tener las siguientes características:

- Solicitudes generales de asesoramiento sobre el uso del producto
- Aclaración sobre la documentación del producto o las notas de la versión
- Solicitud de mejora del producto

Inicial respuesta estándar apoyo: Dentro de 1 dia
Inicial respuesta Soporte 24x7: Dentro de 1 dia
Inicial respuesta Primer / privilegio apoyo: Dentro de 4 horas

Soporte 24x7

El soporte 24x7 es la opción adecuada si necesita soporte las 24 horas cobertura o soporte a través de múltiples zonas de equipo. Este servicio proporciona 24x7 soporte para problemas de nivel de gravedad 1, incluidos fines de semana y festivos.
Todos los demás problemas de nivel de gravedad serán se maneja durante el horario comercial local.
El soporte 24x7 es esencial si usted está realizar operaciones críticas de TI, como supervisión del rendimiento, protección de datos, gestión de identidad o seguridad.
El soporte 24x7 está disponible para la mayoría de sus productos y obligatorio para productos seleccionados.
Póngase en contacto con su representante de ventas para mas detalles.
Recibirás lo siguiente:

- Todas las características incluidas con soporte estándar
- Recursos de soporte técnico 24x7 para problemas de nivel de gravedad 1
- Las llamadas de soporte serán manejadas por regionales equipos de apoyo durante los negocios locales horas, y gestionado por el global cola de soporte fuera de ese horario
- NBD piezas y mano de obra (para soluciones aplicables)

Support features	Standard Support [1]	24x7 Support [1]	Premier Support [1]
Maximum response time for severity level 1 issues	1 hour	1 hour	30 minutes
Technical support coverage	Local hours	24x7	24x7
Appliance warranty[3]	NBD parts	NBD or 4-hour parts and labor [2]	4-hour parts and labor [2]
Online forums, documents, videos and Knowledge Base	✓	✓	✓
Online service request management	✓	✓	✓

Basic how-to and troubleshooting assistance	✓	✓	✓
Latest software/firmware upgrades	✓	✓	✓
Phone support	✓	✓	✓
Email support	✓	✓	✓
Chat support3	✓	✓	✓
Faster response times, escalation and resolution			✓
Direct access to senior support engineers			✓
Designated Technical Account Manager (TAM)			✓
Proactive product updates and knowledge sharing			✓
Monthly review calls and status reports			✓
Single point of accountability to engage Quest® resources			✓
Proactive prevention of issues and mitigation of risk			✓

Proceso de solicitud de servicio

Paso 1
Asignamos un número único de solicitud de servicio (en formato "Número de solicitud de servicio") a todas las solicitudes de asistencia. Estos números de solicitud de servicio nos permiten priorizar y realizar un seguimiento de todas las solicitudes de servicio hasta la resolución, y le permiten obtener una actualización sobre el estado de su solicitud de servicio a través de nuestro portal de soporte.

Paso 2
A todas las solicitudes de servicio se les asigna un nivel de gravedad y se colocan en cola hasta que las procesa el siguiente ingeniero de soporte disponible. El ingeniero de soporte se hace cargo de su solicitud de servicio y la procesa hasta su correcta solución.

Paso 3
El ingeniero de soporte se comunica con usted, reúne información adicional necesaria y realiza una investigación para determinar el curso de acción correcto. Esto puede requerir que el ingeniero recree el problema, trabaje con nuestro personal de desarrollo y lo ayude con la configuración del software.

Paso 4
Si el ingeniero de soporte y el personal de desarrollo determinan que el problema es un defecto del producto, se asignará al problema un id. de defecto y nivel de prioridad. Si el defecto es una prioridad alta y se planea una revisión, el ingeniero de soporte le notificará acerca de su disponibilidad.

Registro de una solicitud de servicio

Antes de crear una solicitud de servicio, puede revisar los siguientes consejos útiles:

- Consulte la ayuda en línea que se incluye con el producto.
- Consulte la documentación del producto.
- Consulte las notas de la versión y las soluciones de la Base de conocimientos de autoservicio en nuestro portal de soporte.
- Consulte el foro de la comunidad del producto si está disponible.
- Verifique si el problema es reproducible.
- Verifique si el problema se produce únicamente en un equipo o en más.
- Tome nota de los cambios recientes en su sistema y el entorno.
- Tome nota de la versión de su software y los detalles del entorno, como el sistema operativo, la base de datos, etc.
- Observe si está la etiqueta de servicio del dispositivo o la solución (si corresponde).
- Observe el número de licencia del producto ya que deberá proporcionarnos el número de licencia para algunos productos.
- Tome nota de la descripción del problema, entre otras cosas, la frecuencia de los incidentes, los mensajes de error y las actividades de solución de problemas.
- Recolecte capturas de pantalla relevantes, informes de servicio técnico, archivos de registro y registros de rastreo (según corresponda).

Comuníquese con el soporte para registrar una solicitud de servicio

Para obtener una respuesta más rápida, registre la solicitud de servicio mediante la herramienta de solicitud de servicio. Para crear solicitudes de asistencia técnica tiene que llamar por teléfono al Centro de soporte de su región a los números que figuran en la página https://support.quest.com/es-es/contact-support . El soporte se brinda en inglés y en el idioma local cuando es posible.

También brindamos asistencia en tiempo real en los canales sociales y los foros de la comunidad. Contamos con ingenieros de soporte dedicados que participan en debates de la comunidad para brindar un enfoque preventivo con el objeto de ayudarlo a encontrar rápidamente las respuestas que necesita. Lo alentamos a participar en nuestra https://quest.com/community/products para que comparta su conocimiento y promocione el contenido que le parezca útil.

Se adjunta a este documento como complemento, documento directamente del fabricante VERITAS – "Quest_Support_Guide". Igualmente puede encontrar en la pagina en español: https://support.quest.com/es-es/essentials/support-guide

6. SOLICITUD GARANTIA Y SOPORTE TECNICO DEL CONTRATO

Números de Soporte, CHAT, E-MAIL o WEB.

Matriz de escalamiento de eventos y casos.

REDCOMPUTO LTDA, suministra los siguientes datos de contacto para soporte técnico de cómo generar el caso, cuenta con un sistema de mesa de ayuda a través de nuestra página web www.redcomputo.com.co y soporte telefónico, así como una matriz de escalamiento de eventos y casos.

Para solicitar el servicio, se debe llamar al Número:

Movil: 3203463666
Fijo Bogotá: 6013680100

Opción 2.

O en la página WEB:

https://www.redcomputo.com.co/soporte-t%C3%A9cnico

e-Mail: soporte@redcomputo.com.co

Chat:

WhatsApp: **3203463666**

Favor en la solicitud describir exactamente el error que este presentando y/o el motivo del servicio solicitado.

Nombre de Contacto alterno: Janisberto Herrera y/o Lukas Lloyd y/o Rafael León
Correo de contacto alterno: soporte@redcomputo.com.co; jmelo@redcomputo.com.co rleon@redcomputo.com.co
Celular de contacto alterno: +57- 310 5794071 -3203463666 - 3102207298
Ciudad: Bogotá D.C.

Muchas gracias por su atención y permitirnos asistirlo en sus necesidades y brindarle la mejor experiencia de servicio y atención personalizada.