	INFORME No. 1
	FECHA DEL INFORME: 27 de diciembre de 2023
CONTRATO No. 2782 DE 2023	FECHA FIRMA CONTRATO: 22 de diciembre de 2023. FECHA ACTA DE INICIO: 26 de diciembre de 2023

OBJETO DEL CONTRATO:

TIPO	FECHA DE SUSCRIPCION	VALOR	OBJETO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	22 de diciembre de 2023	$ 177.078.400,00 M/CTE	RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS ESPECIALIZADAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Se presenta informe No 1 del CONTRATO DE PRESTACIÒN DE SERVICIOS No. 2782 DE 2023 entre la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y DATA INTEGRAL S.A.S que el 27 de diciembre de la presente anualidad **DATA INTEGRAL S.A.S** realiza la entrega del certificado de renovación de Hitachi para Garantía y soporte de los seriales descritos a continuación**:**

PLATAFORMA	PART NUMBER	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VIGENCIA
HITACHI	M4SJKW1903057	HNAS Nodo 1	1	11/1/2023 a 12/31/2024
	M4SJKW1915018	HNAS Nodo 2	1	11/1/2023 a 12/31/2024
	451754	VSP G350	1	11/1/2023 a 12/31/2024

OBLIGACIONES TÉCNICAS:

No.	OBLIGACIONES TÉCNICAS	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDAD
1.	Realizar la entrega e instalación de los servicios objeto del presente proceso, en el lugar señalado por el supervisor del contrato tanto para las plataforma y componentes requeridos, cuando se requiera	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
2.	DOCUMENTO DE DERECHO DE USO Y VIGENCIA: En el momento de la entrega de los elementos objeto del contrato, el contratista debe entregar documento donde se acredite titularidad y vigencia de la suscripción de soporte y mantenimiento a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
3.	Realizar todos y cada uno de los informes solicitados por la supervisión del contrato.	Cumple	Entrega del informe de ejecución por parte del contratista.

4.	Realizar la activación del soporte adquirido a partir de la suscripción del acta de inicio y en un término que no supere los 5 días hábiles.	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
5.	Atender todas las solicitudes que hagan los supervisores, quienes informarán del funcionamiento defectuoso o la presencia de fallas en la solución, las veces que sea necesario durante la vigencia del contrato y el tiempo de garantía, cuando se requiera	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
6.	La adquisición, renovación y/o actualización debe tener vigencia de mínimo un (1) año a partir de la activación, previa suscripción del acta de inicio.	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
7.	Efectuar la entrega de la documentación técnica de los bienes adquiridos al personal (técnico y funcional) de la SIC encargado de su funcionamiento y custodia	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
8.	En caso de requerirse soporte el proponente debe prestar soporte colaborativo para resolver el problema en conjunto con el fabricante.	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
9.	El contratista deberá suministrar el servicio de soporte del fabricante del software y/o hardware durante mínimo un (1) año.	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
10.	Protección de la actualización del software sin costo alguno al acceso de nuevas versiones y mejoras durante un (1) año, cuando aplique.	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte
11.	Asistencia técnica para el hardware, que incluya repuestos, soporte y cambio de partes a componentes defectuosos por repuestos originales u homologados por el fabricante	Cumple	Se anexa documento de activación de soporte

Productos y servicios:

Renewal Confirmation Packet

HITACHI
Inspire the Next

December 27, 2023

Renewal Contract Package	0113984
Country	Colombia
End User	Superintendencia de Industria y Comercio
Bill To	TD SYNNEX Colombia Ltda
Reseller Account	Data Integral SAS
Deal Status	Completed
Purchase Order	HC805792HCO-CO
Purchase Order Received date	December 27, 2023
Deal Type	Renewal
Term Dates:	November 1, 2023 December 31, 2024

Thank you,
Hitachi Vantara

* For technical support, please call 1.800.446.0744 or go to :
http://www.hitachivantara.com/services/support

Product Name	Product Description	Serial Number	Solution Serial Number	Quantity	Service Level	Install Site ID	Start Date	End Date	Subscription Term	End of Service Life (EOSL) Date
043-992615-01.P	SVC File Module 4060 Premium Yr-B+ 1Mo	M4SJKW1915018,M4SJKW1903057	451754	2	Premium	395429	11/1/2023	12/31/2024	COVERED	
043-995617-01.P	SVC VSP G350 Foundation Base Package - Premium Mo	451754	451754	1	Premium	395429	11/1/2023	12/31/2024	COVERED	
043-995761-01.P	SVC VSP GX10 Flash Pack 4 x 2.4TB 10K SAS HDD for DB60 - Premium Mo	451754	451754	24	Premium	395429	11/1/2023	12/31/2024	COVERED	
043-995773-01.P	SVC VSP GX10 Flash Pack 4 x 6TB NLSAS HDD for DB60 - Premium Mo	451754	451754	6	Premium	395429	11/1/2023	12/31/2024	COVERED	
043-998318-01.P	SVC VSP GX10 Flash Pack 4 x 1.9TB SSD (1DWPD) - Premium Mo	451754	451754	2	Premium	395429	11/1/2023	12/31/2024	COVERED	
043-998318-01.P	SVC VSP GX10 Flash Pack 4 x 1.9TB SSD (1DWPD) - Premium Mo	451754	451754	6	Premium	395429	3/1/2024	12/31/2024	COVERED	
REINSTATEMENT-FEE.P	Renewal Reinstatement Fee	451754	451754	1	HW Service	395429	11/1/2023	11/30/2023	COVERED	
304-231042-03.P	SVC Mo FM 4060 Entry SW Bundle - SW Spt	451754	451754	2	Remote	395429	11/1/2023	12/31/2024	COVERED	

Hardware Support Services Terms

Deliverable	Remote	Weekday Basic	Standard	Premium
On-site Target Response	Customer	Next Business Day	Severity 1 24/7, Within 4 Hours Severity 2 Same Day, During Local Business Hours Severity 3 & 4 Next Business Day	Severity 1 24/7, Within 2 Hours Severity 2 24/7, Within 8 Hours Severity 3 & 4 Next Business Day
Replacement Parts Delivery Target[2]	NBD	Next Business Day	Severity 1 24/7, Within 12 hours Severity 2 Next Business Day[3] Severity 3 & 4 Next Business Day	Severity 1 24/7, Within 4 hours Severity 2 24/7, Within 12 hours Severity 3 & 4 Next Business Day
Corrective Maintenance	Customer	Local Business Hours	Local Business Hours	24/7
Online Support Tools	Included	Included	Included	Included
Global Technical Support	Local Business Hours	Local Business Hours	24/7	24/7
Disk or Media Replacement	Customer	Next Business Day	Next Business Day	Next Business Day
Preventative Maintenance[4]	Customer	Local Business Hours	Local Business Hours	24/7
Hitachi Remote Ops	Included	Included	Included	Included
Priority Support	–	–	–	Included
Microcode/Firmware Updates	Customer	Local Business Hours: Remote	Local Business Hours: Remote	24/7: On-site[1]
Disk Retention Option (DRO)	Available	Available	Available	Available

[1] Delivery Method: Accomplished remotely or on-site.
[2] Deliver target time objective starts once Hitachi Vantara has identified the problem and concluded that a replacement part is necessary.
[3] Subject to local parts logistics cutoff times (variable based on local situation).
[4] Preventative maintenance will be scheduled and does not carry a target on-site response for parts or engineer.

Software Support Services Terms

Software Support

- Global Technical Support[1] (remote assistance with fault isolation, use and operation of the software and related issues)
- Minor Software Updates and Patches for Software (corrections, enhancements, improvements and updates)
- 24/7 Access to online technical information, documentation and downloads as appropriate

[1] Targeted telephone support response times vary by business impact classification.
Severity levels include Severity 1: Critical < 30 minutes, 24/7; Severity 2: High < 2 hours, 24/7; Severity 3: Medium < 4 hours, Business Hours

Note: See exception on pg. 6 for Big Data Products Support Features and Lumada Manufacturing Insights support.

Hitachi Vantara's Support Website

Hitachi Vantara strongly encourages customers to register with our Support website. By doing so, customers can subscribe to receive Technical Bulletins to stay informed of critical product and security alerts. The Customer acknowledges that failure to register with Hitachi Vantara's Support website and subscribe to Technical Bulletins may result in Customer not receiving Technical Bulletins in which Hitachi Vantara will not be held liable. Please visit Hitachi Vantara's Support Site to register and subscribe.

Legacy/End-of-Service-Life/Sunset Hitachi Products

View end-of-life (EOL) policy and complete end-of-service-life (EOSL) product matrix at hitachivantara.com

Product Name/Family	Limited Support
Hitachi Compute Rack (CR) CR 210H | CR 220H | CR 220S	Extended Life-Cycle Support
Hitachi Virtual Storage Platform (VSP)	Extended Life-Cycle Support

Revised January 2021

Protocolo de escalamiento - soporte a fabricante

DATA INTEGRAL

HITACHI Inspire the Next

Matriz de escalamiento

Support Office	Employee	Role	Phone	Email
Global Contact Center	Toll free Numer	Primary Contact-USA	+1 858-304-9204	GCC.Email.Requests@hitachivantara.com
Global Contact Center	Toll free Numer	Primary Contact-COL	01800-5180-745	GCC.Email.Requests@hitachivantara.com
Colombia Support Office	On Call Engineer	Primary Contact	+57 313-423-5028	ColombiaSupportTeam-ISP@hitachivantara.com
		Site Support Team		
Colombia Support Office	Nelson Rodriguez	CE	+57 321-315-2543	nelson.rodriguez@hitachivantara.com
Colombia Support Office	Hair Sebastian Lopez	CE	+57 321-315-2545	leonel.ruiz@hitachivantara.com
Colombia Support Office	Sergio Diaz	CE	+57 310-254-8440	sergio.diaz@hitachivantara.com
Colombia Support Office	Ana Araujo	CE	+57 313-824-6131	ana.araujo@hitachivantara.com
Colombia Support Office	Victor Jose Bastidas	CE	+57 321-315-2553	victor.bastidas@hitachivantara.com
		Support Office Team		
SSA North	Rodrigo Romero	Service manager	+57 (313) 433-8166	Rodrigo.Romero@hitachivantara.com
		Region Office Team		
Latin America	Emerson Palacio	Service Director	+1 (303) 810-0351	Emerson.Palacio@hitachivantara.com

Bogotá

ANEXOS AL INFORME:

- 0113984 Renewal Confirmation Packet

Entrega	Área y teléfono	Firma
Maryory Duarte Herrera	Gte. de Proyectos Data Integral mduarte@dataintegral.com Cel: 3003052178	