Heimcore



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

INFORME DE RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES Y SOPORTE PARA LOS PRODUCTOS RUBRIK

NOVIEMBRE 2025

Heimcore

Tabla de Contenido

1. Introducción 1-3
2. Objetivo del contrato 2-3
3. Descripción de los Elementos Renovados 3-3
4. Evidencias Adjuntas 4-4
5. Relación de las obligaciones específicas y cumplimiento 5-7
6. Cronograma de trabajo 6-11
7. Aprobación 7-11

1. Introducción

El presente informe se elabora en cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la **renovación de los servicios de suscripciones, licenciamiento y soporte para la plataforma Rubrik**, conforme a lo establecido en el **Anexo Técnico 2G – Grupo 7**, documento que hace parte integral del proceso contractual adelantado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

La información contenida en este informe tiene como propósito certificar que el contratista **Heimcore S.A.S.** realizó las actividades de **entrega, instalación, configuración, activación, documentación y soporte** de las suscripciones adquiridas, de acuerdo con las especificaciones técnicas y las obligaciones definidas por la Entidad.

2. Objetivo del contrato

El objeto del contrato consiste en **realizar la renovación de las suscripciones, licenciamiento y servicios de soporte técnico para la plataforma Rubrik** utilizada por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, garantizando el derecho de uso, la continuidad operativa, la vigencia del soporte del fabricante y la disponibilidad de las capacidades de almacenamiento en TB requeridas para la gestión de copias de seguridad y protección de la información institucional.
La renovación comprende la actualización de las suscripciones Rubrik Consumption Foundation Edition en sus diferentes capacidades, así como el soporte Premium para los appliances R6000S-2, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico 2G, asegurando que los servicios y licencias queden activos, vigentes y operando bajo las condiciones definidas por la Entidad.

3. Descripción de los Elementos Renovados

Order Number	Product	Serial Number	Description	Total Quantity	Fulfilled Quantity	Support Start Date	Support End Date
97925	RS-HW-SVC-PE-S2	B8202594040001	Support for F8000S-2 hardware, prepay; Premium support	1	1	11/13/2025	11/13/2026
97925	RS-HW-SVC-PE-S2	BB192751400015	Support for F8000S-2 hardware, prepay; Premium support	1	1	11/13/2025	11/13/2026
97925	RS-HW-SVC-PE-S2	AA224460800080, AA224460800073	Support for F8000S-2 hardware, prepay; Premium support	2	2	11/13/2025	11/13/2026
97925	RA-REINST-FEE-PP	—	Reinstatement fee per appliance per month, prepay	1	1	11/13/2025	11/13/2026

4. Evidencias Adjuntas

Como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales, se anexan los documentos oficiales emitidos por Rubrik y Assured Data Protection, en los cuales se certifica la renovación y vigencia del soporte y licenciamiento de la plataforma Rubrik para la Superintendencia de Industria y Comercio. En la confirmación de pedido de Rubrik se detallan los números de serie, SKU, tipo de soporte Premium para los appliances R6000S-2 y las fechas de inicio y finalización de la cobertura, demostrando que el soporte se encuentra activo durante el periodo contratado. A su vez, la carta de Assured Data Protection confirma que la SIC dispone de soporte vigente sobre **Rubrik Consumption Foundation Edition por 258 TB**, así como del soporte de hardware coordinado a través de dicho partner, con un término de doce (12) meses y fecha de finalización al **31 de agosto de 2026**, incluyendo atención en idioma español. Estos documentos respaldan formalmente la correcta activación del licenciamiento y del soporte, y constituyen la evidencia documental del cumplimiento de las actividades de renovación a cargo del contratista.

Heimcore

assured data protection

Confirmation of Support

Assured Data Protection
11/26/2025

End Customer: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE COLOMBIA

This letter serves as confirmation that Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia is receiving support from Assured Data Protection for the following services which are currently active:

Description
- Rubrik Software Consumption Foundation Edition 258TB (BB201264040001, AA224464080073, AA224464080080, BB192764100015 + HPE Cluster) – This licensing is renewed directly through Assured Data Protection. - Rubrik Support for R6000S-2 Hardware (Serial Number: BB201264040001, AA224464080073, AA224464080080, BB192764100015) – This hardware support is renewed directly with Rubrik, but service will be coordinated through Assured Data Protection. - Spanish-language support provided by Assured Data Protection.

Client Term Length and end of contract:

Client Term Length	**End of contract**
12 MONTHS	August 31st 2026

In the coming days, the customer will be invited to a call to introduce their new Client Service representative and the full team that will be supporting them.

In the meantime, we confirm that the customer can already access support by sending an email to support@assured-dp.com, copying Allan Vega (L2 Support Engineer) - allan.vega@assured-dp.com and Fiorella Minaya (Regional Manager) - fiorella@assured-dp.com

Heimcore

Thanks for your recent Rubrik purchase! We truly appreciate your business and the opportunity to work with you and your team to ensure a successful deployment of Rubrik products and services.

This email provides your order confirmation including detailed information to get you started with the deployment. If you have any questions, please don't hesitate to contact Rubrik Support using the contact information at the bottom of this page.

Note: You may receive one or more additional order confirmation emails as your order is fulfilled.

Customer PO number: 16467NF
Distributor PO number: 25186807

Order Number	Product	Serial Number	Description	Total Quantity	Fulfilled Quantity	Support Start Date	Support End Date
97925	RS-HW-SVC-PE-S2	BB201264040001	Support for R6000S-2 hardware, prepay; Premium support	1.00	1.00	9/1/2025	8/31/2026
97925	RS-HW-SVC-PE-S2	BB192764100015	Support for R6000S-2 hardware, prepay; Premium support	1.00	1.00	9/1/2025	8/31/2026
97925	RS-HW-SVC-PE-S2	AA224464080080, AA224464080073	Support for R6000S-2 hardware, prepay; Premium support	2.00	2.00	11/2/2025	8/31/2026
97925	RA-REINST-FEE-PP		Reinstatement fee per appliance per month, prepay	1.00	1.00	1/11/2025	8/31/2026

In addition, we've included helpful information below to get you started with your Rubrik solutions and services.

For Scale Utility Program customers, please review the *Rubrik Licensing Guide* on the https://www.rubrik.com/legal webpage.

Get to know Rubrik with personal setup
We're excited to help you get started with your deployment. To ensure a smooth and personalized experience, we invite you to schedule an online, one-on-one session with our Customer Success Management (CSM) team. We'll guide you through the initial setup process, answer any questions you may have, and help you maximize your investment in Rubrik. We look forward to connecting with you soon.

Schedule your session

Note: Rubrik uses Calendly to schedule meetings with our CSM team. Please reference the Calendly privacy policy.

Microsoft Support Services
From time to time, Microsoft may provide additional support services relating to Azure Government Cloud. By accepting such services, you confirm that Rubrik is authorized to provide your name and contact information to Microsoft, and that Microsoft is authorized to contact you directly regarding the services, if necessary. Microsoft Premier Support Services are performed only by Microsoft Corporation, its affiliates, and any person or third party delivering support as directed by Microsoft (including but not limited to full-time

employees, subcontractors, and outsourced service providers).

Security Best Practices
Security is an important part of any data management system. As part of your deployment, Rubrik strongly encourages all customers to review and implement security best practices to protect against unauthorized use like securing and protecting user and system accounts, enabling multi-factor authentication (MFA) and TOTP-based Two-step Verification (RBK-20210308-P0026), and upgrading to a recommended CDM software release.

Support Portal
A Rubrik Support Portal login will be created for you shortly with Admin Panel privileges to access software downloads, documentation, knowledge base, technical reference guides, and much more. If you haven't received your invite, please register on the Rubrik Support Portal. Once you're able to access your login, feel free to view the Support Portal overview video to get you familiar with the portal.

Important: By default, the Rubrik Support Portal automatically approves user registration requests for organizations with an active entitlement. Organizations can control access to the Rubrik Support Portal and disable the automated user approval by configuring the *Disable automated user registration approval* setting in the Admin Panel. Once disabled, all users registering for a Rubrik Support Portal login for your organization must contact authorized Admin Panel users.

Rubrik Forums
The Support Portal provides a community forum that enables technical collaboration and engagement for Rubrik customers and partners. Users can subscribe to their categories of interest by navigating to Forums and clicking *Subscriptions*. Then, select *Additional subscription settings* to enable real-time email frequency to receive a notification when new posts or responses are provided for the categories of interest.

Rubrik University
Please visit Rubrik University to view the calendar of training events and webinars, access free eLearning, enroll in CDM training courses, etc.

Getting started videos
Review the following videos on the most common configuration workflows for guidance with your deployment. Visit the Rubrik Support Portal to view all available videos.

- Getting started with Rubrik Security Cloud
- Rubrik Security Cloud overview and transition from Polaris GPS
- Enable TOTP-based Two-step Verification to mitigate ransomware
- Upgrading Rubrik CDM Using Rubrik Security Cloud
- Deploying Ransomware Investigation or Sensitive Data Discovery
- Creating an SLA Domain
- Protecting Microsoft 365 Applications
- Using Rubrik Cloud Vault to Archive Data

Contacting Rubrik Support
Rubrik designed the Premium Maintenance offering for users that require around the clock support and the most expedient response due to the critical nature of production environments. Rubrik Support, with industry leading expertise in storage, virtualization, and networking disciplines, is available to assist you 24 hours a day, seven days a week, 365 days a year via phone, email, and the web. Complete Edition includes the Basic Support Services Plan, which includes remote technical support from Monday to Friday between the hours of 8 AM and 8 PM in the customer's local time.

Open Source Software Notice
For your convenience, we provide you with a list of the open source software that may be contained in our Software on the Support Portal: https://support.rubrik.com/s/ossn. If required by any license for a particular open source software, we make the source code of such software, and any of Rubrik's modifications to it, as required, available by written request to opensource@rubrik.com.

Prior to installing and deploying Rubrik products, please review the Hardware Warranty and Product Support Services Policy and End User License Agreement (EULA).

For Severity 1 or service impacting issues, Rubrik Support recommends calling to obtain technical assistance.

- **Phone:** +1-800-997-5896 (United States toll-free), +1-800-920-9354 (International), +1-800-459-8390 (US Federal), and all other regions
- **Web:** Support Portal
- **Email:** support@rubrik.com

Should you have additional questions or need more help please do not hesitate to contact us. We look forward to servicing you and making your Rubrik deployment a success!

Thank you,

Rubrik Support
http://support.rubrik.com

Privileged/Confidential Information may be contained in this message. If you are not the addressee indicated in this message (or responsible for delivery of the message to such person), you may not copy or deliver this message to anyone. In such case, you should destroy this message, and notify us immediately. If you or your employer does not consent to messages of this kind, please advise us immediately. Opinions, conclusions and other information expressed in this message are not given or endorsed by my firm or employer unless otherwise indicated by an authorized representative independent of this message.

5. Relación de las obligaciones específicas y cumplimiento

NO.	DESCRIPCIÓN OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES
1	Cumplir con la oferta presentada.	Se presento la oferta cumpliendo los lineamientos requeridos y exigidos.
2	Cumplir con los anexos técnicos del presente contrato, conforme a los lineamientos y directrices impartidos por la supervisión del contrato.	Se dio cumplimiento a los anexos técnicos del presente contrato, conforme a los lineamientos y directrices impartidos por la supervisión del contrato. Se entrego a través de correo electrónico el licenciamiento correspondiente.
3	Garantizar la calidad y correcto funcionamiento de todos los elementos suministrados durante la ejecución del contrato y la vigencia de estos.	HEIMCORE garantiza la calidad y el correcto funcionamiento de todos los elementos suministrados durante la ejecución del contrato y durante su vigencia, asegurando su entrega conforme a las especificaciones aplicables y brindando el soporte correspondiente en caso de requerirse.
4	Entregar los bienes contratados y prestar los servicios complementarios en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio o sus centros de datos, principalmente en el centro de datos principal HostDime – Nebula, ubicado en vereda Verganzo, Zona Franca de Tocancipá Int. 9, Km 1.5 vía Briceño-Zipaquirá, Tocancipá, Cundinamarca y el Centro de Datos Alterno y	Se realizará la entrega de los bienes contratados (licenciamiento) y se prestarán los servicios complementarios en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a las indicaciones del supervisor del contrato impartidas en las reuniones de seguimiento y durante la ejecución contractual.

	Laboratorio Forense ubicados en la calle 24 No. 7-43 piso 9, o en donde se requiera, conforme a las indicaciones del supervisor del contrato.	
5	Presentar para aprobación de la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio, un plan de trabajo donde se relacione la forma en la cual se cumplirá el objeto y obligaciones contractuales, el cual se debe presentar una semana posterior a la firma del referido documento, dentro del cual se incluyan las actividades a realizar, cronograma, responsables, número de personas vinculadas y que se requerirá para la ejecución, y demás consideraciones requeridas para el cumplimiento total del objeto contratado, en los casos que aplique.	Se firmo el acta de inicio por las dos partes. • Documento Soporte Acta de Inicio Firmada. • Documento Plan de Trabajo
6	Presentar a la supervisión del contrato, aquella(s) opciones, alternativas y recomendaciones que mejor se adecue(n) a las necesidades de la plataforma tecnológica y permitan un mejor uso y desempeño de configuración disponibles para la plataforma a las que se le renovará el licenciamiento.	Por parte de Heimcore, se presentarán de forma oportuna a la supervisión del contrato las opciones, alternativas y recomendaciones técnicas que mejor se ajusten a las necesidades de la plataforma tecnológica, sustentadas en el análisis del estado actual, capacidades disponibles y buenas prácticas del fabricante, con el fin de optimizar el uso, desempeño y parámetros de configuración de la plataforma objeto de renovación de licenciamiento, dejando como soporte los informes y/o actas de validación correspondientes.
7	Documentar e implementar el contratista, con el apoyo del fabricante cuando sea requerido, las soluciones técnicas y las mejores prácticas de la industria que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.	Se realizarán las actividades que apliquen según el alcance del contrato y las necesidades identificadas, documentando e implementando las soluciones técnicas y mejores prácticas requeridas, con apoyo del fabricante cuando sea necesario, y dejando los soportes correspondientes.
8	Realizar el contratista con el apoyo del fabricante, cuando se requiera, el afinamiento integral de las configuraciones, reglas y demás funcionalidades sobre las plataformas a las que se les renovaran los servicios de licenciamientos, bajo las buenas prácticas de industria, que le permitan a la Entidad optimizar y mejorar el rendimiento sobre los productos ofertados.	Se realizará, con el apoyo del fabricante cuando se requiera, el afinamiento integral de las configuraciones, reglas y demás funcionalidades de las plataformas a las que se les renovarán los servicios de licenciamiento, aplicando buenas prácticas de la industria para que la Entidad optimice y mejore el rendimiento de los productos ofertados.

9	Entregar mensualmente, o antes, en caso de ser requerido por la supervisión del contrato, informes sobre los incidentes que se presenten sobre la puesta en producción de las licencias, recomendaciones y acciones tomadas sobre cada caso.	Se realizarán las actividades que apliquen según el alcance del contrato y las necesidades identificadas, documentando e implementando las soluciones técnicas y mejores prácticas requeridas, con apoyo del fabricante cuando sea necesario, y dejando los soportes correspondientes.
10	Cumplir con las actividades en los tiempos establecidos y acordados en los planes de trabajo durante la vigencia del contrato.	HEIMCORE da cumplimiento a cada una de las actividades establecidas para la ejecución del contrato, ejecutándolas de manera oportuna y conforme al alcance definido, aplicando las mejores prácticas requeridas y dejando la correspondiente documentación y evidencias de soporte para verificación de la supervisión.
11	Proveer, mantener y garantizar durante toda la ejecución del contrato, el personal idóneo y calificado de acuerdo con lo expresado en los anexos técnicos del presente proceso.	HEIMCORE cuenta, dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, con los perfiles y competencias requeridas para el desarrollo, implementación y operación del objeto del contrato, asegurando la asignación de personal idóneo conforme a los roles definidos y a las necesidades del servicio.
12	Conocer, adoptar e implementar los procesos de control de cambios establecidos por la Entidad.	HEIMCORE acatará los lineamientos correspondientes definidos por la Entidad y la supervisión del contrato, garantizando su aplicación durante la ejecución de las actividades y la entrega de los soportes requeridos.
13	Considerar todos los aspectos que puedan afectar la operación de los servicios misionales o tecnológicos inmersos en el proyecto, sobre la cual este tenga responsabilidades o que pueda afectar el cumplimiento de estas.	Se realizarán los escalamientos correspondientes durante la ejecución del contrato, de manera oportuna y conforme a los canales y procedimientos definidos, asegurando la atención y gestión adecuada de los requerimientos hasta su cierre.
14	Entregar el certificado de uso de la(s) licencia(s) y/o suscripciones indicando el enlace de acceso para el uso de esta y las fechas de inicio y fin para su uso.	Se realiza la entrega de los certificados del licenciamiento adquirido, indicando el enlace de acceso correspondiente y las fechas de inicio y finalización de la vigencia para su uso, dejando el respectivo soporte para verificación de la supervisión del contrato
15	Al finalizar la ejecución del Contrato, el contratista hará entrega formal al supervisor del contrato o quien este delegue, toda la documentación técnica generada o actualizada de los productos implementados y un informe detallado sobre el estado final del proyecto. Así mismo, entregará todos los procesos, procedimientos instrumentos de	Se realizará la entrega formal al supervisor del contrato o a quien este delegue de toda la documentación técnica generada y/o actualizada de los productos implementados, cuando aplique, dejando los soportes correspondientes para su verificación.

	gestión y bases de conocimiento que se desarrollen durante toda la ejecución del contrato.	
16	Cumplir con las políticas de seguridad de la información, establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.	Por parte de HEIMCORE, se dará estricto cumplimiento a las políticas de seguridad de la información establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, garantizando su aplicación durante la ejecución del contrato y el manejo adecuado de la información.
17	Cuando las SIC adelante actividades de ethical hacking de las soluciones que harán uso de las suscripciones adquiridas en el presente proceso de selección y el mismo arroje vulnerabilidades técnicas o de seguridad asociadas a estas, el fabricante dará solución a las vulnerabilidades presentadas con el fin de no afectar la seguridad de la información de la SIC.	Se realizarán las actividades que apliquen según el alcance del contrato y las necesidades identificadas, documentando e implementando las soluciones técnicas y mejores prácticas requeridas, con apoyo del fabricante cuando sea necesario, y dejando los soportes correspondientes.
18	Verificar en la ejecución del contrato todos los aspectos que puedan impactar la operación de los servicios misionales o tecnológicos relacionados con el proyecto, sobre los cuales tenga responsabilidad, garantizando que sus actividades no afecten la continuidad ni el cumplimiento de dichos servicios.	Se realizarán las actividades que apliquen según el alcance del contrato y las necesidades identificadas, documentando e implementando las soluciones técnicas y mejores prácticas requeridas, con apoyo del fabricante cuando sea necesario, y dejando los soportes correspondientes.
19	Dar cumplimiento a las Especificaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, aportando la documentación allí relacionada correspondientes a la evidencia de cada criterio, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.4.6.28 del Decreto 1072 de 2015.	Por parte de HEIMCORE, se dará cumplimiento a las Especificaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, aportando la documentación requerida como evidencia de cada criterio, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.4.6.28 del Decreto 1072 de 2015

6. Cronograma de trabajo

HEIMCORE S.A.S y la SIC ejecuto el cronograma de trabajo de acuerdo con los lineamientos del contrato y el cumplimiento de las obligaciones correspondientes.

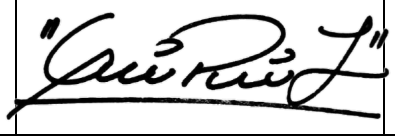
Actividades	Entregable	Fecha	Porcentaje de Ejecución
Firma de Contrato	Contrato Firmado	12/11/2025	100%
Entrega de Pólizas Complimiento	Polizas de cumplimiento	14/11/2025	100%
Entrega Acta	Acta Firmada	14/11/2025	100%
Reunión Inicio Contrato	Reunión virtual de SIC y HEIMCORE	24/11/2025	100%
Entrega Certificado Licencia	Entrega del certificado por parte del fabricante	22/11/2025	100%
Entrega Informe actividades	Informe de implementación	28/11/2025	100%
Entrega de Factura	Factura electrónica	28/11/2025	100%
Realizar activación licencias.	Entrega del certificado por parte del fabricante con la fecha de inicio y fin de la suscripción	28/11/2025	100%

7. Aprobación

A continuación, se firma este documento como muestra de aceptación por parte del cliente que la información contenida en el mismo corresponde (informe).

En calidad de representantes autorizados por cada una de las partes y en acuerdo con todo lo descrito en este documento, Firman:

Por SIC		
Nombre	Firma	Fecha

Por Heimcore		
Nombre	Firma	Fecha
Carlos Giovani Díaz Rueda		15/12/2025