Hewlett Packard Enterprise

Resumen del contrato

Referencia ML1014422287

Contactos del cliente

Razón Social
MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S A
AUTOPISTA MEDELLIN CALLE 80 KM 2 PARQUE EMPRESARIAL TECNOLOGICO
COTA
Colombia
PILAR CASTRO
Tel: 8766565
Email: PCASTRO@mps.com.co

Enviar factura a
MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S A
AUTOPISTA MEDELLIN CALLE 80 KM 2 PARQUE EMPRESARIAL TECNOLOGICO
COTA
Colombia

Contactos de HPE

Oficina
Hewlett Packard Colombia Ltda.
Cra. 7 No. 99-53
Bogotá
Colombia

Admin. del contrato
Nancy Viera
Tel: +50625087697
Email: nancy.viera@hpe.com

Vendedor
Nataly Andrea Martinez
Tel: +5713930057
Email: nataly.martinez.huerfano@hpe.com

Descripción general del servicio

Contrato de HPE	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Nivel de servicio
4012150587	30/12/2025	29/12/2026	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC HPE TS Support Credits 30 Per Yr SVC
ID DEL CICLO DE VIDA S4_000002896213			
4012150591	30/12/2025	29/12/2026	Servicios HPE Educación
ID DEL CICLO DE VIDA S4_000004039750			
4012150595	30/12/2025	29/12/2026	HPE Tech Care Essential SVC
ID DEL CICLO DE VIDA S4_000003045882			
4012150606	30/12/2025	29/12/2026	HPE Tech Care Essential SVC
ID DEL CICLO DE VIDA S4_000003042925			

Información sobre los términos y condiciones de HPE

Esta propuesta se rige por el contrato firmado entre Hewlett Packard Enterprise y el cliente. En caso contrario, aplicarán los términos estándar de HPE y los descriptivos de servicios que se adjuntan a la presente propuesta.

- Términos estándar: **www.hpe.com/docs/customerterms**
- Datasheets (Inglés): **www.hpe.com/info/mktlibrary**

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150587

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000002896213
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Contactos del cliente

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Destinatario Principal de Soporte
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Beneficiario
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA
LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cliente final
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA
LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Opciones de acceso a los servicios de soporte para los contratos de HPE

- Visite **www.hpe.com/support/hpesc**. Registre su contrato utilizando el número de contrato de HPE y la referencia de la cuenta de soporte.
- Llame al Centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise:
  o 01 800 5190061
- Necesitará el contrato de HPE y el número de serie del producto para agilizar la prestación del servició de soporte.

Comentarios

Los productos o componentes que no estén incluidas en esta oferta inicial no están soportadas. En caso de haber cambios en la configuración y generarse una segunda oferta, los precios presentados originalmente podrán sufrir variaciones." Ni este contrato ni los derechos u obligaciones aquí previstos podrán ser cedidos o delegados, en todo o en parte, por ninguna de las partes sin la previa autorización por escrito de la otra parte; no obstante, si se diere una situación de transferencia (a través de una escisión, una partición, venta de activos u otra transacción similar, sea ésta bajo un contrato o a través de una operación de ley) de una de las unidades de negocio (o parte de ésta) de Hewlett Packard Enterprise. Hewlett Packard Enterprise queda autorizada a ceder, delegar, transferir y/o novar cualesquiera derechos y obligaciones bajo este contrato que concierna a la unidad de negocio objeto de transferencia (o parte de ella) a la parte adquiriente de dicha unidad de negocio (o parte de ella) o a una afiliada de ella. Hewlett Packard Enterprise notificará por escrito al Cliente MPS MAYORISTA COLOMBIA SA tan pronto sea razonablemente posible luego de efectuada la cesión, delegación, transferencia y/o novación de cualesquiera de sus derechos u obligaciones, todo de acuerdo con lo arriba previsto. Cuando llame a HPE para solicitar asistencia técnica, por favor utilice el

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150587

Fecha de Inicio	30/12/2025	**Fecha de Finalización**	29/12/2026	**ID DEL CICLO DE VIDA**	S4_000002896213
Pedido / Orden de compra:	CONPC-000250539-1	**Fecha de autorización:**	26/12/2025		

siguiente PIN:8631

"Como es de público conocimiento, existe actualmente escasez de componentes de silicio que está afectando a varias industrias, que se prevé que se extienda hasta el año siguiente. Esta escasez global de silicio incluye a HPE y al segmento tecnológico en su conjunto y genera demoras imprevistas fuera del control y alcance de HPE. Tomaremos acciones de inventario adicionales según corresponda en alineación con la demanda del mercado y continuaremos aprovechando asociaciones sólidas y acuerdos a largo plazo con nuestros proveedores. Adicionalmente a la escasez de materia prima mencionada y la alta demanda de la misma, el mundo actualmente se encuentra aun transitando una Pandemia (COVID-19) la cual, también sigue impactando en la fabricación y entrega de ciertos productos a nivel mundial y en múltiples industrias. En este contexto, HPE ha realizado y se encuentra realizando los esfuerzos razonables y lo que se encuentra dentro de su alcance para minimizar el impacto de esta situación. HPE no tiene responsabilidad ante este evento de fuerza mayor que se encuentra fuera de su alcance y control. No obstante lo anterior, HPE continuará realizando los esfuerzos razonables dentro de su alcance para minimizar el impacto que esta situación fortuita genera."

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150587

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000002896213
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000001	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000002	1	H0JD5AC	HPE TS Support Credits 30 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000003	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000004	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000005	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000006	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000007	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000008	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000009	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000010	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000011	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000012	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					
000013	1	H0JD4AC	HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150587

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000002896213
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000014	1	**H0JD5AC**	**HPE TS Support Credits 30 Per Yr SVC**			30/12/2025	29/12/2026
		HP de Misi?n Cr?tica					

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150591

Fecha de Inicio	30/12/2025	**Fecha de Finalización**	29/12/2026	**ID DEL CICLO DE VIDA**	S4_000004039750
Pedido / Orden de compra:	CONPC-000250539-1	**Fecha de autorización:**	26/12/2025		

Contactos del cliente

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Destinatario Principal de Soporte
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Beneficiario
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA
LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cliente final
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA
LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Opciones de acceso a los servicios de soporte para los contratos de HPE

- Visite **www.hpe.com/support/hpesc**. Registre su contrato utilizando el número de contrato de HPE y la referencia de la cuenta de soporte.
- Llame al Centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise:
  o 01 800 5190061
- Necesitará el contrato de HPE y el número de serie del producto para agilizar la prestación del servició de soporte.

Comentarios

Los productos o componentes que no estén incluidas en esta oferta inicial no están soportadas. En caso de haber cambios en la configuración y generarse una segunda oferta, los precios presentados originalmente podrán sufrir variaciones." Ni este contrato ni los derechos u obligaciones aquí previstos podrán ser cedidos o delegados, en todo o en parte, por ninguna de las partes sin la previa autorización por escrito de la otra parte; no obstante, si se diere una situación de transferencia (a través de una escisión, una partición, venta de activos u otra transacción similar, sea ésta bajo un contrato o a través de una operación de ley) de una de las unidades de negocio (o parte de ésta) de Hewlett Packard Enterprise. Hewlett Packard Enterprise queda autorizada a ceder, delegar, transferir y/o novar cualesquiera derechos y obligaciones bajo este contrato que concierna a la unidad de negocio objeto de transferencia (o parte de ella) a la parte adquiriente de dicha unidad de negocio (o parte de ella) o a una afiliada de ella. Hewlett Packard Enterprise notificará por escrito al Cliente MPS MAYORISTA COLOMBIA SA tan pronto sea razonablemente posible luego de efectuada la cesión, delegación, transferencia y/o novación de cualesquiera de sus derechos u obligaciones, todo de acuerdo con lo arriba previsto. Cuando llame a HPE para solicitar asistencia técnica, por favor utilice el

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150591

Fecha de Inicio	30/12/2025	**Fecha de Finalización**	29/12/2026	**ID DEL CICLO DE VIDA**	S4_000004039750
Pedido / Orden de compra:	CONPC-000250539-1	**Fecha de autorización:**	26/12/2025		

siguiente PIN:8631

"Como es de público conocimiento, existe actualmente escasez de componentes de silicio que está afectando a varias industrias, que se prevé que se extienda hasta el año siguiente. Esta escasez global de silicio incluye a HPE y al segmento tecnológico en su conjunto y genera demoras imprevistas fuera del control y alcance de HPE. Tomaremos acciones de inventario adicionales según corresponda en alineación con la demanda del mercado y continuaremos aprovechando asociaciones sólidas y acuerdos a largo plazo con nuestros proveedores. Adicionalmente a la escasez de materia prima mencionada y la alta demanda de la misma, el mundo actualmente se encuentra aun transitando una Pandemia (COVID-19) la cual, también sigue impactando en la fabricación y entrega de ciertos productos a nivel mundial y en múltiples industrias. En este contexto, HPE ha realizado y se encuentra realizando los esfuerzos razonables y lo que se encuentra dentro de su alcance para minimizar el impacto de esta situación. HPE no tiene responsabilidad ante este evento de fuerza mayor que se encuentra fuera de su alcance y control. No obstante lo anterior, HPE continuará realizando los esfuerzos razonables dentro de su alcance para minimizar el impacto que esta situación fortuita genera."

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150591

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000004039750
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000001	1	HA167AC	Servicios HPE Educación		EDUCA-DAPS	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150595

Fecha de Inicio	30/12/2025	**Fecha de Finalización**	29/12/2026	**ID DEL CICLO DE VIDA**	S4_000003045882
Pedido / Orden de compra:	CONPC-000250539-1	**Fecha de autorización:**	26/12/2025		

Contactos del cliente

Contacto para Soporte de Hardware	VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co	**Contacto para Soporte de Software**	VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co	**Destinatario Principal de Soporte**	VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co
Beneficiario	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL Calle 7 No 6-54 110321 BOGOTA Colombia VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co	**Cliente final**	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL Calle 7 No 6-54 110321 BOGOTA Colombia		

Opciones de acceso a los servicios de soporte para los contratos de HPE

- Visite **www.hpe.com/support/hpesc**. Registre su contrato utilizando el número de contrato de HPE y la referencia de la cuenta de soporte.
- Llame al Centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise:
  o 01 800 5190061
- Necesitará el contrato de HPE y el número de serie del producto para agilizar la prestación del servició de soporte.

Comentarios

Los productos o componentes que no estén incluidas en esta oferta inicial no están soportadas. En caso de haber cambios en la configuración y generarse una segunda oferta, los precios presentados originalmente podrán sufrir variaciones." Ni este contrato ni los derechos u obligaciones aquí previstos podrán ser cedidos o delegados, en todo o en parte, por ninguna de las partes sin la previa autorización por escrito de la otra parte; no obstante, si se diere una situación de transferencia (a través de una escisión, una partición, venta de activos u otra transacción similar, sea ésta bajo un contrato o a través de una operación de ley) de una de las unidades de negocio (o parte de ésta) de Hewlett Packard Enterprise. Hewlett Packard Enterprise queda autorizada a ceder, delegar, transferir y/o novar cualesquiera derechos y obligaciones bajo este contrato que concierna a la unidad de negocio objeto de transferencia (o parte de ella) a la parte adquiriente de dicha unidad de negocio (o parte de ella) o a una afiliada de ella. Hewlett Packard Enterprise notificará por escrito al Cliente MPS MAYORISTA COLOMBIA SA tan pronto sea razonablemente posible luego de efectuada la cesión, delegación, transferencia y/o novación de cualesquiera de sus derechos u obligaciones, todo de acuerdo con lo arriba previsto. Cuando llame a HPE para solicitar asistencia técnica, por favor utilice el

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150595

Fecha de Inicio	30/12/2025	**Fecha de Finalización**	29/12/2026	**ID DEL CICLO DE VIDA**	S4_000003045882
Pedido / Orden de compra:	CONPC-000250539-1	**Fecha de autorización:**	26/12/2025		

siguiente PIN:8631

"Como es de público conocimiento, existe actualmente escasez de componentes de silicio que está afectando a varias industrias, que se prevé que se extienda hasta el año siguiente. Esta escasez global de silicio incluye a HPE y al segmento tecnológico en su conjunto y genera demoras imprevistas fuera del control y alcance de HPE. Tomaremos acciones de inventario adicionales según corresponda en alineación con la demanda del mercado y continuaremos aprovechando asociaciones sólidas y acuerdos a largo plazo con nuestros proveedores. Adicionalmente a la escasez de materia prima mencionada y la alta demanda de la misma, el mundo actualmente se encuentra aun transitando una Pandemia (COVID-19) la cual, también sigue impactando en la fabricación y entrega de ciertos productos a nivel mundial y en múltiples industrias. En este contexto, HPE ha realizado y se encuentra realizando los esfuerzos razonables y lo que se encuentra dentro de su alcance para minimizar el impacto de esta situación. HPE no tiene responsabilidad ante este evento de fuerza mayor que se encuentra fuera de su alcance y control. No obstante lo anterior, HPE continuará realizando los esfuerzos razonables dentro de su alcance para minimizar el impacto que esta situación fortuita genera."

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150595

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003045882
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000001	1	**HU4A6AC**	**HPE Tech Care Essential SVC**				
		HPE Hardware Tech Support					
000002	2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTDC27J PEFBB0ASTDC263	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000003	1	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXE9009	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000004	2	876449-B21	HPE Synergy 4820C 10/20/25Gb CNA	PWJBB0ASTDT24A PWJBB0ASTDT27M	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000005	12	P28217-B21	HPE SY 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RXJWLAVTGE90F1 RXJWLAVTGE90F8 RXJWLAVTGE90F2 RXJWLAVTGE90F3 RXJWLAVTGE90F9 RXJWLAVTGE90F5 RXJWLAVTGE90F6 RXJWLAVTGE90F4 RXJWLAVTGE90F7 RXJWLAVTGE90FA RXJWLAVTGE90FB RXJWLAVTGE90FC	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000006	3	726116-B21	HP 8GB Micro sd EM Flash Media Kit	TWV039000R TWV039000L	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000007	2	804424-B21	HPE Smart Array P204i-c SR Gen10 Ctrlr	PWXLD0BRHDY0ZY PWXLD0BRHDY0VY	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000008	1	P01367-B21	HPE 96W Smart Storage Battery 260mm Cbl		DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000009	1	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXE901X	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000010	1	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXE900A	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000011	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ0390H9J	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000012	1	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXE901W	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150595

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003045882
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000013	2	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTD61XG PEFAT0ASTD61XC	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000014	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ0390H9K	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
		HPE Remote Tech Support					
000015	2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTDC27J PEFBB0ASTDC263	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000016	1	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXE9009	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000017	2	876449-B21	HPE Synergy 4820C 10/20/25Gb CNA	PWJBB0ASTDT24A PWJBB0ASTDT27M	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000018	12	P28217-B21	HPE SY 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RXJWLAVTGE90F1 RXJWLAVTGE90F8 RXJWLAVTGE90F2 RXJWLAVTGE90F3 RXJWLAVTGE90F9 RXJWLAVTGE90F5 RXJWLAVTGE90F6 RXJWLAVTGE90F4 RXJWLAVTGE90F7 RXJWLAVTGE90FA RXJWLAVTGE90FB RXJWLAVTGE90FC	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000019	3	726116-B21	HP 8GB Micro sd EM Flash Media Kit	TWV039000R TWV039000L	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000020	2	804424-B21	HPE Smart Array P204i-c SR Gen10 Ctrlr	PWXLD0BRHDY0ZY PWXLD0BRHDY0VY	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000021	1	P01367-B21	HPE 96W Smart Storage Battery 260mm Cbl		DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000022	1	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXE901X	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000023	1	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXE900A	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150595

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003045882
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000024	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ0390H9J	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000025	1	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXE901W	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000026	2	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTD61XG PEFAT0ASTD61XC	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000027	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ0390H9K	DEPARTAMENADMINASTPR	30/12/2025	29/12/2026
000028	1	UJ558AC	HPE Ind Std Svrs Return to HW Support			30/12/2025	29/1/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio	30/12/2025	**Fecha de Finalización**	29/12/2026	**ID DEL CICLO DE VIDA**	S4_000003042925
Pedido / Orden de compra:	CONPC-000250539-1	**Fecha de autorización:**	26/12/2025		

Contactos del cliente

Contacto para Soporte de Hardware	VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co	**Contacto para Soporte de Software**	VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co	**Destinatario Principal de Soporte**	VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co
Beneficiario	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL Calle 7 No 6-54 110321 BOGOTA Colombia VICTOR RODRIGUEZ Tel: 573133618148 Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co	**Cliente final**	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL Calle 7 No 6-54 110321 BOGOTA Colombia		

Opciones de acceso a los servicios de soporte para los contratos de HPE

- Visite **www.hpe.com/support/hpesc**. Registre su contrato utilizando el número de contrato de HPE y la referencia de la cuenta de soporte.
- Llame al Centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise:
  o 01 800 5190061
- Necesitará el contrato de HPE y el número de serie del producto para agilizar la prestación del servició de soporte.

Comentarios

Los productos o componentes que no estén incluidas en esta oferta inicial no están soportadas. En caso de haber cambios en la configuración y generarse una segunda oferta, los precios presentados originalmente podrán sufrir variaciones." Ni este contrato ni los derechos u obligaciones aquí previstos podrán ser cedidos o delegados, en todo o en parte, por ninguna de las partes sin la previa autorización por escrito de la otra parte; no obstante, si se diere una situación de transferencia (a través de una escisión, una partición, venta de activos u otra transacción similar, sea ésta bajo un contrato o a través de una operación de ley) de una de las unidades de negocio (o parte de ésta) de Hewlett Packard Enterprise. Hewlett Packard Enterprise queda autorizada a ceder, delegar, transferir y/o novar cualesquiera derechos y obligaciones bajo este contrato que concierna a la unidad de negocio objeto de transferencia (o parte de ella) a la parte adquiriente de dicha unidad de negocio (o parte de ella) o a una afiliada de ella. Hewlett Packard Enterprise notificará por escrito al Cliente MPS MAYORISTA COLOMBIA SA tan pronto sea razonablemente posible luego de efectuada la cesión, delegación, transferencia y/o novación de cualesquiera de sus derechos u obligaciones, todo de acuerdo con lo arriba previsto. Cuando llame a HPE para solicitar asistencia técnica, por favor utilice el

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio	30/12/2025	**Fecha de Finalización**	29/12/2026	**ID DEL CICLO DE VIDA**	S4_000003042925
Pedido / Orden de compra:	CONPC-000250539-1	**Fecha de autorización:**	26/12/2025		

siguiente PIN:8631

"Como es de público conocimiento, existe actualmente escasez de componentes de silicio que está afectando a varias industrias, que se prevé que se extienda hasta el año siguiente. Esta escasez global de silicio incluye a HPE y al segmento tecnológico en su conjunto y genera demoras imprevistas fuera del control y alcance de HPE. Tomaremos acciones de inventario adicionales según corresponda en alineación con la demanda del mercado y continuaremos aprovechando asociaciones sólidas y acuerdos a largo plazo con nuestros proveedores. Adicionalmente a la escasez de materia prima mencionada y la alta demanda de la misma, el mundo actualmente se encuentra aun transitando una Pandemia (COVID-19) la cual, también sigue impactando en la fabricación y entrega de ciertos productos a nivel mundial y en múltiples industrias. En este contexto, HPE ha realizado y se encuentra realizando los esfuerzos razonables y lo que se encuentra dentro de su alcance para minimizar el impacto de esta situación. HPE no tiene responsabilidad ante este evento de fuerza mayor que se encuentra fuera de su alcance y control. No obstante lo anterior, HPE continuará realizando los esfuerzos razonables dentro de su alcance para minimizar el impacto que esta situación fortuita genera."

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000001	1	**HU4A6AC**	**HPE Tech Care Essential SVC**				
		HPE Hardware Tech Support					
000002	32	P00930-B21	HPE 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RWSUCAVTHCV00F RWSUCAVTHCV00L RWSUCAVTHCV00A RWSUCAVTHCV00G RWSUCAVTHCV00K RWSUCAVTHCV003 RWSUCAVTHCV00D RWSUCAVTHCV00C RWSUCAVTHCV00I RWSUCAVTHCV00P RWSUCAVTHCV00S RWSUCAVTHCV00T RWSUCAVTHCV007 RWSUCAVTHCV00R RWSUCAVTHCV008 RWSUCAVTHCV00B RWSUCAVTHCV00J RWSUCAVTHCV00U RWSUCAVTHCV00M RWSUCAVTHCV004 RWSUCAVTHCV005 RWSUCAVTHCV00E RWSUCAVTHCV00V RWSUCAVTHCV009 RWSUCAVTHCV006 RWSUCAVTHCV00X RWSUCAVTHCV00Y RWSUCAVTHCV00Q RWSUCAVTHCV00W RWSUCAVTHCV00N RWSUCAVTHCV00O RWSUCAVTHCV00H	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000003	3	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXCV006 TWWJUAVVXCV005 TWWJUAVVXCV004	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000004	3	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXCV002 TWWJUAVVXCV003 TWWJUAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000005	2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTCO2PL PEFBB0ASTCO2PA	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000006	2	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXCV004 TWWKAAVVXCV003	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000007	2	872955-B21	HPE Synergy Gen10 SATA FIO Board Kit	PWFCC0ARH810EF PWFCC0ARH7206M	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000008	2	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXCV002 TWWKAAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000009	5	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTCN1H1 PEFAT0ASTCN1CS PEFAT0ASTCN2ZB PEFAT0ASTCN3DH PEFAT0ASTCN0SN	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000010	56	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR			30/12/2025	29/12/2026
000011	5	798096-B21	HPE Synergy 12000F 6x 2650W AC Ti FIO PS		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000012	2	720199-B21	HP BLc QSFP+ to QSFP+ DAC 3m Option		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000013	1	804942-B21	HPE Synergy Frame Link Module	CN7916V004	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000014	5	741279-B21	HP Dual 8GB microSD EM USB Kit	PWRKD0ER9C716T PWRKD0ER9C50X1 PWRKD0ER9C70X3 PWRKD0ER9C63FP PWRKD0ER9C70JS	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000015	4	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000016	5	804943-B21	HPE Synergy 12000 Frame 4x Lift Handle		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000017	24	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR			30/12/2025	29/12/2026
000018	4	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000019	13	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000020	4	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000021	2	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000022	5	804938-B21	HPE Synergy 12000 Frame Rack Rail Option		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000023	6	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter			30/12/2025	29/12/2026
000024	1	797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	MXQ941000F	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000025	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ9410009	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000026	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ9410008	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000027	1	P08477-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG9300023	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000028	1	794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV93600NS	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000029	1	794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV93600HD	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000030	1	P08477-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG930006H	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000031	1	Q6Q62B	HPE MSL3040 Scalable Base Module	DEC93100AG	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000032	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000033	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000034	2	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000035	4	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000036	4	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000037	2	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000038	2	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000039	6	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000040	6	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000041	4	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000042	24	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000043	4	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000044	2	720199-B21	HP BLc QSFP+ to QSFP+ DAC 3m Option		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000045	1	Q1H71B	HPE SN3600B 32Gb 24/24 FC Switch	CZC909X96S	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000046	1	Q1H71B	HPE SN3600B 32Gb 24/24 FC Switch	CZC909X8T1	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000047	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ941000B	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000048	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ941000C	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000049	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ941000D	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
		HPE Remote Tech Support					
000050	32	P00930-B21	HPE 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RWSUCAVTHCV00F RWSUCAVTHCV00L RWSUCAVTHCV00A RWSUCAVTHCV00G RWSUCAVTHCV00K RWSUCAVTHCV003 RWSUCAVTHCV00D	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
				RWSUCAVTHCV00C RWSUCAVTHCV00I RWSUCAVTHCV00P RWSUCAVTHCV00S RWSUCAVTHCV00T RWSUCAVTHCV007 RWSUCAVTHCV00R RWSUCAVTHCV008 RWSUCAVTHCV00B RWSUCAVTHCV00J RWSUCAVTHCV00U RWSUCAVTHCV00M RWSUCAVTHCV004 RWSUCAVTHCV005 RWSUCAVTHCV00E RWSUCAVTHCV00V RWSUCAVTHCV009 RWSUCAVTHCV006 RWSUCAVTHCV00X RWSUCAVTHCV00Y RWSUCAVTHCV00Q RWSUCAVTHCV00W RWSUCAVTHCV00N RWSUCAVTHCV00O RWSUCAVTHCV00H			
000051	3	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXCV006 TWWJUAVVXCV005 TWWJUAVVXCV004	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000052	3	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXCV002 TWWJUAVVXCV003 TWWJUAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000053	2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTCO2PL PEFBB0ASTCO2PA	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000054	2	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXCV004 TWWKAAVVXCV003	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000055	2	872955-B21	HPE Synergy Gen10 SATA FIO Board Kit	PWFCC0ARH810EF PWFCC0ARH7206M	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000056	2	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXCV002 TWWKAAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000057	5	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTCN1H1 PEFAT0ASTCN1CS PEFAT0ASTCN2ZB PEFAT0ASTCN3DH PEFAT0ASTCN0SN	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000058	56	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000059	5	798096-B21	HPE Synergy 12000F 6x 2650W AC Ti FIO PS		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000060	2	720199-B21	HP BLc QSFP+ to QSFP+ DAC 3m Option		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000061	4	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000062	5	804943-B21	HPE Synergy 12000 Frame 4x Lift Handle		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000063	24	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR			30/12/2025	29/12/2026
000064	4	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000065	13	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000066	4	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000067	2	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000068	5	804938-B21	HPE Synergy 12000 Frame Rack Rail Option		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000069	6	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter			30/12/2025	29/12/2026
000070	1	797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	MXQ941000F	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000071	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ9410009	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000072	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ9410008	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000073	1	P08477-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG9300023	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000074	1	794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV93600NS	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000075	1	794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV93600HD	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000076	1	P08477-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG930006H	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000077	1	Q6Q62B	HPE MSL3040 Scalable Base Module	DEC93100AG	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000078	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000079	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000080	2	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000081	4	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000082	4	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000083	2	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000084	2	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000085	6	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000086	6	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000087	4	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000088	24	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026

Detalles del contrato

Contrato de HPE: 4012150606

Fecha de Inicio 30/12/2025 **Fecha de Finalización** 29/12/2026 **ID DEL CICLO DE VIDA** S4_000003042925
Pedido / Orden de compra: CONPC-000250539-1 **Fecha de autorización:** 26/12/2025

Núm.	Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
000089	4	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000090	2	720199-B21	HP BLc QSFP+ to QSFP+ DAC 3m Option		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000091	1	Q1H71B	HPE SN3600B 32Gb 24/24 FC Switch	CZC909X96S	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000092	1	Q1H71B	HPE SN3600B 32Gb 24/24 FC Switch	CZC909X8T1	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000093	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ941000B	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000094	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ941000C	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000095	1	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ941000D	DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000096	5	N3R43A	HPE Synergy 8Gb FC License Upgrade		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000097	2	N3R43A	HPE Synergy 8Gb FC License Upgrade			30/12/2025	29/12/2026
000098	2	N3R43A	HPE Synergy 8Gb FC License Upgrade		DEPARTAMPROLIANT02	30/12/2025	29/12/2026
000099	1	UJ558AC	HPE Ind Std Svrs Return to HW Support			30/12/2025	29/1/2026
000100	1	UJ559AC	HPE Storage Return to HW Support			30/12/2025	29/1/2026

Pago único para toda la duración. Nota: Este documento no es una factura, los cargos indicados no incluyen el IVA.

Detalles del servicio de soporte

Contrato de HPE: **4012150587**

000001 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000002 H0JD5AC HPE TS Support Credits 30 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000003 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000004 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000005 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000006 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000007 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000008 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000009 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

Detalles del servicio de soporte

Contrato de HPE: **4012150587**

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000010 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000011 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000012 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000013 H0JD4AC HPE TS Support Credits 10 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

000014 H0JD5AC HPE TS Support Credits 30 Per Yr SVC

HP de Misi?n Cr?tica

Support Credit
Remote Credit Advisory Supp.

Detalles del servicio de soporte

Contrato de HPE: 4012150591

000001 HA167AC Servicios HPE Educación

Total unidades educación : 50.000

Detalles del servicio de soporte

Contrato de HPE: 4012150595

000001 HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC

HPE Hardware Tech Support

Onsite Support
Replacement Parts
Essential

HPE Remote Tech Support

Technical Support
General Technical Guidance
Essential Service Level

Para obtener más información sobre HPE Tech Care Essential Service visite
www.hpe.com/services/TechCareDatasheet

Detalles del servicio de soporte

Contrato de HPE: 4012150606

000001 HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC

HPE Hardware Tech Support

Onsite Support
Replacement Parts
Essential

HPE Remote Tech Support

Technical Support
General Technical Guidance
Essential Service Level

Para obtener más información sobre HPE Tech Care Essential Service visite
www.hpe.com/services/TechCareDatasheet

Detalles del código de instalación

Código de Instalación: CREDDEPTADMINI

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Contrato de HPE
1	H1SR4AS	HPE Service Credit		4012150587

Código de Instalación: DEPARTAMENADMINASTPR
MXQ0390H9J

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Contrato de HPE
3	726116-B21	HP 8GB Micro sd EM Flash Media Kit	TWV039000R TWV039000L	4012150595
2	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTD61XG PEFAT0ASTD61XC	4012150595
2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTDC27J PEFBB0ASTDC263	4012150595
2	804424-B21	HPE Smart Array P204i-c SR Gen10 Ctrlr	PWXLD0BRHDY0ZY PWXLD0BRHDY0VY	4012150595
2	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ0390H9K MXQ0390H9J	4012150595
2	876449-B21	HPE Synergy 4820C 10/20/25Gb CNA	PWJBB0ASTDT24A PWJBB0ASTDT27M	4012150595
1	P01367-B21	HPE 96W Smart Storage Battery 260mm Cbl		4012150595
1	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXE900A	4012150595
1	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXE9009	4012150595
1	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXE901X	4012150595

Detalles del código de instalación

Código de Instalación: DEPARTAMENADMINASTPR
MXQ0390H9J

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Contrato de HPE
1	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXE901W	4012150595
12	P28217-B21	HPE SY 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RXJWLAVTGE90F1 RXJWLAVTGE90F8 RXJWLAVTGE90F2 RXJWLAVTGE90F3 RXJWLAVTGE90F9 RXJWLAVTGE90F5 RXJWLAVTGE90F6 RXJWLAVTGE90F4 RXJWLAVTGE90F7 RXJWLAVTGE90FA RXJWLAVTGE90FB RXJWLAVTGE90FC	4012150595

Código de Instalación: DEPARTAMPROLIANT02
DEPARTAMPROLIANT02

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Contrato de HPE
20	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		4012150606
23	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		4012150606
8	720199-B21	HP BLc QSFP+ to QSFP+ DAC 3m Option		4012150606
5	741279-B21	HP Dual 8GB microSD EM USB Kit	PWRKD0ER9C716T PWRKD0ER9C50X1 PWRKD0ER9C70X3 PWRKD0ER9C63FP PWRKD0ER9C70JS	4012150606
5	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTCN1H1	4012150606

Detalles del código de instalación

Código de Instalación: DEPARTAMPROLIANT02
DEPARTAMPROLIANT02

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Contrato de HPE
			PEFAT0ASTCN1CS PEFAT0ASTCN2ZB PEFAT0ASTCN3DH PEFAT0ASTCN0SN	
2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTCO2PL PEFBB0ASTCO2PA	4012150606
2	794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV93600NS 2TV93600HD	4012150606
1	797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	MXQ941000F	4012150606
4	798096-B21	HPE Synergy 12000F 6x 2650W AC Ti FIO PS		4012150606
5	804938-B21	HPE Synergy 12000 Frame Rack Rail Option		4012150606
1	804942-B21	HPE Synergy Frame Link Module	CN7916V004	4012150606
5	804943-B21	HPE Synergy 12000 Frame 4x Lift Handle		4012150606
9	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ9410009 MXQ9410008 MXQ941000D MXQ941000B MXQ941000C	4012150606
2	872955-B21	HPE Synergy Gen10 SATA FIO Board Kit	PWFCC0ARH810EF PWFCC0ARH7206M	4012150606

Detalles del código de instalación

Código de Instalación: DEPARTAMPROLIANT02
DEPARTAMPROLIANT02

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Contrato de HPE
10	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		4012150606
6	N3R43A	HPE Synergy 8Gb FC License Upgrade		4012150606
32	P00930-B21	HPE 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RWSUCAVTHCV00F RWSUCAVTHCV00L RWSUCAVTHCV00A RWSUCAVTHCV00G RWSUCAVTHCV00K RWSUCAVTHCV003 RWSUCAVTHCV00D RWSUCAVTHCV00C RWSUCAVTHCV00I RWSUCAVTHCV00P RWSUCAVTHCV00S RWSUCAVTHCV00T RWSUCAVTHCV007 RWSUCAVTHCV00R RWSUCAVTHCV008 RWSUCAVTHCV00B RWSUCAVTHCV00J RWSUCAVTHCV00U RWSUCAVTHCV00M RWSUCAVTHCV004 RWSUCAVTHCV005 RWSUCAVTHCV00E RWSUCAVTHCV00V RWSUCAVTHCV009 RWSUCAVTHCV006 RWSUCAVTHCV00X RWSUCAVTHCV00Y RWSUCAVTHCV00Q	4012150606

Detalles del código de instalación

Código de Instalación: DEPARTAMPROLIANT02
DEPARTAMPROLIANT02

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Contrato de HPE
			RWSUCAVTHCV00W RWSUCAVTHCV00N RWSUCAVTHCV00O RWSUCAVTHCV00H	
3	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXCV006 TWWJUAVVXCV005 TWWJUAVVXCV004	4012150606
3	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXCV002 TWWJUAVVXCV003 TWWJUAVVXCV001	4012150606
2	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXCV004 TWWKAAVVXCV003	4012150606
2	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXCV002 TWWKAAVVXCV001	4012150606
2	P08477-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG930006H 1CG9300023	4012150606
2	Q1H71B	HPE SN3600B 32Gb 24/24 FC Switch	CZC909X96S CZC909X8T1	4012150606
1	Q6Q62B	HPE MSL3040 Scalable Base Module	DEC93100AG	4012150606
84	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		4012150606

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
1	H1SR4AS	HPE Service Credit		CREDDEPTADMINI	4012150587
3	726116-B21	HP 8GB Micro sd EM Flash Media Kit	TWV039000R TWV039000L	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
2	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTD(1XG PEFAT0ASTD(1XC	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTD(27J PEFBB0ASTD 263	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
2	804424-B21	HPE Smart Array P204i-c SR Gen10 Ctrlr	PWXLD0BRHDY0ZY PWXLD0BRHDY0VY	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
2	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ0390H9K MXQ0390H9J	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
2	876449-B21	HPE Synergy 4820C 10/20/25Gb CNA	PWJBB0ASTDT24A PWJBB0ASTDT27M	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
1	P01367-B21	HPE 96W Smart Storage Battery 260mm Cbl		DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
1	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXE900A	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
1	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXE9009	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
1	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXE901X	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
1	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXE901W	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
12	P28217-B21	HPE SY 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RXJWLAVTGE90F1 RXJWLAVTGE90F8 RXJWLAVTGE90F2 RXJWLAVTGE90F3 RXJWLAVTGE90F9 RXJWLAVTGE90F5 RXJWLAVTGE90F6 RXJWLAVTGE90F4 RXJWLAVTGE90F7 RXJWLAVTGE90FA RXJWLAVTGE90FB RXJWLAVTGE90FC	DEPARTAMENADMINASTPR	4012150595
20	455883-B21	HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
8	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter			4012150606
23	720193-B21	HP BLc QSFP+ to SFP+ Adapter		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
8	720199-B21	HP BLc QSFP+ to QSFP+ DAC 3m Option		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
5	741279-B21	HP Dual 8GB microSD EM USB Kit	PWRKD0ER9C716T PWRKD0ER9C50X1 PWRKD0ER9C70X3 PWRKD0ER9C63FP PWRKD0ER9C70JS	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
5	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTCN1H1 PEFAT0ASTCN1CS PEFAT0ASTCN2ZB PEFAT0ASTCN3DH PEFAT0ASTCN0SN	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTCO2PL PEFBB0ASTCO2PA	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
2	794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV93600NS 2TV93600HD	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
1	797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	MXQ941000F	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
1	798096-B21	HPE Synergy 12000F 6x 2650W AC Ti FIO PS			4012150606
4	798096-B21	HPE Synergy 12000F 6x 2650W AC Ti FIO PS		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
5	804938-B21	HPE Synergy 12000 Frame Rack Rail Option		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
1	804942-B21	HPE Synergy Frame Link Module	CN7916V004	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
5	804943-B21	HPE Synergy 12000 Frame 4x Lift Handle		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
9	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ9410009 MXQ9410008	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
			MXQ941000D MXQ941000B MXQ941000C		
2	872955-B21	HPE Synergy Gen10 SATA FIO Board Kit	PWFCC0ARH810EF PWFCC0ARH7206M	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
10	AJ718A	HPE 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
3	N3R43A	HPE Synergy 8Gb FC License Upgrade			4012150606
6	N3R43A	HPE Synergy 8Gb FC License Upgrade		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
32	P00930-B21	HPE 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RWSUCAVTHCV00F RWSUCAVTHCV00L RWSUCAVTHCV00A RWSUCAVTHCV00G RWSUCAVTHCV00K RWSUCAVTHCV003 RWSUCAVTHCV00D RWSUCAVTHCV00C RWSUCAVTHCV00I RWSUCAVTHCV00P RWSUCAVTHCV00S RWSUCAVTHCV00T RWSUCAVTHCV007 RWSUCAVTHCV00R RWSUCAVTHCV008 RWSUCAVTHCV00B RWSUCAVTHCV00J RWSUCAVTHCV00U RWSUCAVTHCV00M RWSUCAVTHCV004 RWSUCAVTHCV005 RWSUCAVTHCV00E RWSUCAVTHCV00V	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
			RWSUCAVTHCV009 RWSUCAVTHCV006 RWSUCAVTHCV00X RWSUCAVTHCV00Y RWSUCAVTHCV00Q RWSUCAVTHCV00W RWSUCAVTHCV00N RWSUCAVTHCV00O RWSUCAVTHCV00H		
3	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXCV006 TWWJUAVVXCV005 TWWJUAVVXCV004	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
3	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXCV002 TWWJUAVVXCV003 TWWJUAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
2	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXCV004 TWWKAAVVXCV003	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606

Detalles de ubicación del activo

Ubicación de activos
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Calle 7 No 6-54
110321 BOGOTA
Colombia

Contacto para Soporte de Hardware
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Contacto para Soporte de Software
VICTOR RODRIGUEZ
Tel: 573133618148
Email: victor.rodriguez@prosperidadsocial.gov.co

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación	Contrato de HPE
2	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXCV002 TWWKAAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
2	P08477-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG930006H 1CG9300023	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
2	Q1H71B	HPE SN3600B 32Gb 24/24 FC Switch	CZC909X96S CZC909X8T1	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
1	Q6Q62B	HPE MSL3040 Scalable Base Module	DEC93100AG	DEPARTAMPROLIANT02	4012150606
32	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR			4012150606
84	QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR		DEPARTAMPROLIANT02	4012150606

Detalles del número de serie

Contrato de HPE: 4012150587

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación

Contrato de HPE: 4012150591

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación

Contrato de HPE: 4012150595

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación
3	726116-B21	HP 8GB Micro sd EM Flash Media Kit	TWV039000R TWV039000L	DEPARTAMENADMINASTPR
2	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTD61XG PEFAT0ASTD61XC	DEPARTAMENADMINASTPR
2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTDC27J PEFBB0ASTDC263	DEPARTAMENADMINASTPR
2	804424-B21	HPE Smart Array P204i-c SR Gen10 Ctrlr	PWXLD0BRHDY0ZY PWXLD0BRHDY0VY	DEPARTAMENADMINASTPR
2	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ0390H9K MXQ0390H9J	DEPARTAMENADMINASTPR
2	876449-B21	HPE Synergy 4820C 10/20/25Gb CNA	PWJBB0ASTDT24A PWJBB0ASTDT27M	DEPARTAMENADMINASTPR

Detalles del número de serie

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación
1	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXE900A	DEPARTAMENADMINASTPR
1	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXE9009	DEPARTAMENADMINASTPR
1	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXE901X	DEPARTAMENADMINASTPR
1	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXE901W	DEPARTAMENADMINASTPR
12	P28217-B21	HPE SY 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RXJWLAVTGE90F1 RXJWLAVTGE90F8 RXJWLAVTGE90F2 RXJWLAVTGE90F3 RXJWLAVTGE90F9 RXJWLAVTGE90F5 RXJWLAVTGE90F6 RXJWLAVTGE90F4 RXJWLAVTGE90F7 RXJWLAVTGE90FA RXJWLAVTGE90FB RXJWLAVTGE90FC	DEPARTAMENADMINASTPR

Contrato de HPE: 4012150606

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación
5	741279-B21	HP Dual 8GB microSD EM USB Kit	PWRKD0ER9C716T PWRKD0ER9C50X1 PWRKD0ER9C70X3 PWRKD0ER9C63FP PWRKD0ER9C70JS	DEPARTAMPROLIANT02
5	777430-B21	HPE Synergy 3820C 10/20Gb CNA	PEFAT0ASTCN1H1 PEFAT0ASTCN1CS PEFAT0ASTCN2ZB	DEPARTAMPROLIANT02

Detalles del número de serie

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación
			PEFAT0ASTCN3DH PEFAT0ASTCN0SN	
2	777452-B21	HPE Synergy 3830C 16G FC HBA	PEFBB0ASTCO2PL PEFBB0ASTCO2PA	DEPARTAMPROLIANT02
2	794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV93600NS 2TV93600HD	DEPARTAMPROLIANT02
1	797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	MXQ941000F	DEPARTAMPROLIANT02
1	804942-B21	HPE Synergy Frame Link Module	CN7916V004	DEPARTAMPROLIANT02
5	871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	MXQ9410009 MXQ9410008 MXQ941000D MXQ941000B MXQ941000C	DEPARTAMPROLIANT02
2	872955-B21	HPE Synergy Gen10 SATA FIO Board Kit	PWFCC0ARH810EF PWFCC0ARH7206M	DEPARTAMPROLIANT02
32	P00930-B21	HPE 64GB 2Rx4 PC4-2933Y-R Smart Kit	RWSUCAVTHCV00F RWSUCAVTHCV00L RWSUCAVTHCV00A RWSUCAVTHCV00G RWSUCAVTHCV00K RWSUCAVTHCV003 RWSUCAVTHCV00D RWSUCAVTHCV00C RWSUCAVTHCV00I RWSUCAVTHCV00P RWSUCAVTHCV00S RWSUCAVTHCV00T RWSUCAVTHCV007 RWSUCAVTHCV00R RWSUCAVTHCV008 RWSUCAVTHCV00B RWSUCAVTHCV00J RWSUCAVTHCV00U	DEPARTAMPROLIANT02

Detalles del número de serie

Cant.	Producto	Descripción	Número de serie	Código de Instalación
			RWSUCAVTHCV00M RWSUCAVTHCV004 RWSUCAVTHCV005 RWSUCAVTHCV00E RWSUCAVTHCV00V RWSUCAVTHCV009 RWSUCAVTHCV006 RWSUCAVTHCV00X RWSUCAVTHCV00Y RWSUCAVTHCV00Q RWSUCAVTHCV00W RWSUCAVTHCV00N RWSUCAVTHCV00O RWSUCAVTHCV00H	
3	P07337-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6238 Kit	TWWJUAVVXCV006 TWWJUAVVXCV005 TWWJUAVVXCV004	DEPARTAMPROLIANT02
3	P07337-L21	HPE SY 480/660Gen10 Xeon-G 6238 FIO Kit	TWWJUAVVXCV002 TWWJUAVVXCV003 TWWJUAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02
2	P07347-B21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 Kit	TWWKAAVVXCV004 TWWKAAVVXCV003	DEPARTAMPROLIANT02
2	P07347-L21	HPE SY 480/660 Gen10 Xeon-G 6242 FIO Kit	TWWKAAVVXCV002 TWWKAAVVXCV001	DEPARTAMPROLIANT02
2	P08477-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG930006H 1CG9300023	DEPARTAMPROLIANT02
2	Q1H71B	HPE SN3600B 32Gb 24/24 FC Switch	CZC909X96S CZC909X8T1	DEPARTAMPROLIANT02
1	Q6Q62B	HPE MSL3040 Scalable Base Module	DEC93100AG	DEPARTAMPROLIANT02

Hewlett Packard
Enterprise

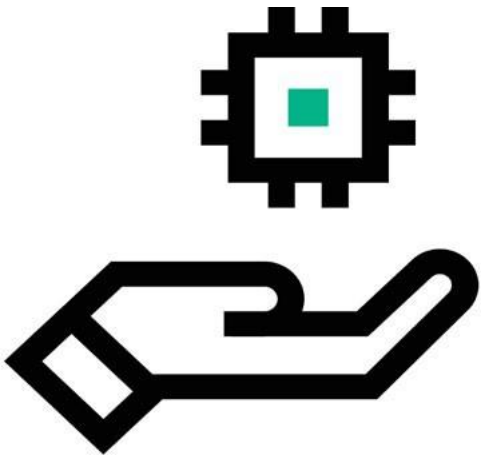
WELCOME KIT

COLOMBIA



Servicios de Soporte

Global Field Delivery



Hewlett Packard Enterprise (HPE) es una de las organizaciones líderes en soluciones y servicios en la industria de la Tecnología de la Información a nivel mundial.

Los servicios de soporte que ofrecemos se enfocan en ayudarle a utilizar la infraestructura de su centro de datos de manera ágil y sencilla, permitiéndole transformar sus ideas en valor lo más pronto posible, e incrementar la disponibilidad de los servicios de su negocio.

Tomando en cuenta lo anterior hemos preparado el presente documento, el cual contiene las indicaciones necesarias para reportar algún incidente que pueda representar un riesgo a su negocio, destacando en ellas, la información requerida que deberá tener a la mano en el momento de solicitar nuestro apoyo y así enfocarnos en la búsqueda de su solución.

Agradecemos que nos permita mantener y formar parte de su equipo de trabajo.

Contenido

- Reporte de Incidentes
- Asistente de casos abiertos
- Cobertura de Servicio
- Glosario



Reporte de Incidentes

Para reportar un incidente, es necesario que cuente con la siguiente información a su alcance:

1. Calificación de severidad del incidente (ver el recuadro de la derecha).

2. Número de serie del equipo y/o identificador de contrato de soporte (SAID).

3. Dirección de ubicación física del equipo.

4. Datos de contacto para trabajar el caso (nombre, teléfono y correo electrónico).

5. Descripción delsíntoma del problema: mensajes de error, LOGs, además de cualquier información que permita trabajar en el incidente rápidamente.

¿Qué Severidad Debo Usar?

Severidad 1 - Critical Down:

Por ejemplo: ambiente productivo caído, sistema o aplicación de producción o en riesgo severo. Corrupción o riesgo de pérdida de datos; negocio severamente afectado.

Severidad 2 - Critically Degraded:

Por ejemplo: ambiente de producción severamente afectado, sistema o aplicación de producción interrumpida o comprometida. Riesgo de recurrencia. Impacto significativo al negocio.

Severidad 3 - Normal:

Por ejemplo: sistema no productivo caído; Sistema o aplicativo de producción degradado con contingencia activada; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado al negocio.

Apertura del caso en el Centro de Solución al Cliente

Vía Web

Es lo recomendado para casos de severidad 3 (normal).

Se debe contar con una cuenta de mi centro de soporte HPE para poder crear el caso en la página de soporte empresarial:

http://www.hpe.com/support/hpesc

Selecciona la opción que necesitas.

Centro de soporte HPE:

https://support.hpe.com/hpesc/public/home



Asegúrese de tomar nota del número de 10 dígitos que referencia el caso

Reporte de incidentes vía telefónica



Es lo recomendado para casos de severidad 1 o 2.

Línea Nacional garantías y contratos: 01 8000 51 71 27
Bogotá: 57 1 600 4150

Nota: Es importante destacar que la elección del menú que escuchará, debe corresponder al producto que desea reportar.

Garantía

1 Ventas

2 Garantías

3 Contratos

Foundation Care

Menú de tonos, presione 9, en caso contrario

Proactive Care
Ingrese código de 4 dígitos
4772

1 Servers

2 Storage

3 Redes

4 Otros

Proactive Care
Proactive Care Advanced
Datacenter Care

Para clientes con contrato Datacenter Care cuando escuche la indicación de ingresar un código, ingrese el proporcionado por su ASM.

En caso de que usted ingrese el código y la verificación del servicio sea diferente a la que usted espera, uno de nuestros agentes se encargara de canalizar la llamada al grupo de soporte adecuado.

1 Almacenamiento

2 Servidores

3 Equipos multimarca con contrato

4 Contacto con un Administrador de

5 Apoyo instalación

6 Otro tipo de ayuda

Asegúrese de tomar nota del número de 10 dígitos que referencia el caso

Reporte de Incidentes

¿Tiene una cuenta de centro de soporte HPE?



Una cuenta del centro de soporte HPE lo habilita para recibir soporte vía internet y para acceder a drivers y software para su equipamiento bajo contrato. Registrarse es fácil. Ingrese a este sitio:

https://support.hpe.com/hpesc/public/home

Enlace su garantía y contrato de soporte

Enlazar su cuenta HPE con el identificador de su contrato de soporte (Service Agreement ID - SAID) le permitirá:

https://h20565.www2.hpe.com/portal/site/

- Obtener información detallada de los casos existentes.
- Advertencias y alertas.
- Software y drivers para los equipos bajo contrato.

Se requiere una cuenta HPE Passport para ver los detalles de cualquier caso. Si su cuenta HPE no está enlazada a su contrato se requerirá que proporcione el número de serie usado para abrir el caso.

Pidiendo devolución de llamada de HPE

Cuando necesite hablar con un ingeniero HPE sobre un caso abierto, use la web (HPE Support Center) o hable por teléfono con un agente y pida una devolución de llamada (call back).

Asistencia de casos abiertos

- ¿Podría HPE estar esperando información sin saber que ya ha sido provista?
- ¿Podría HPE estar esperando el resultado de acciones recomendadas y aún no ha obtenido los resultados?
- ¿Podría HPE haber usado los datos de apertura del caso sin notar que se ha brindado un nuevo contacto?
- ¿De repente el ingeniero asignado al caso no está disponible?
- ¿Ha cambiado la severidad del caso?

En cualquiera de estos casos use los procesos de asistencia descritos en la siguiente página.

Asistencia de Casos Abiertos

Para poder ver el estado de un caso abierto:
Ingrese al portal HPE Support Center / Centro de Soporte HPE con su cuenta:
http://www.hpe.com/support/hpesc

Casos > Ver mis casos > Iniciar sesión

Contacte a un agente para obtener el estado de un caso abierto:

Llame al Customer Solution Center de HPE:

Línea Nacional garantías y contratos
01 8000 51 71 27

Bogotá 57 1 600 4150

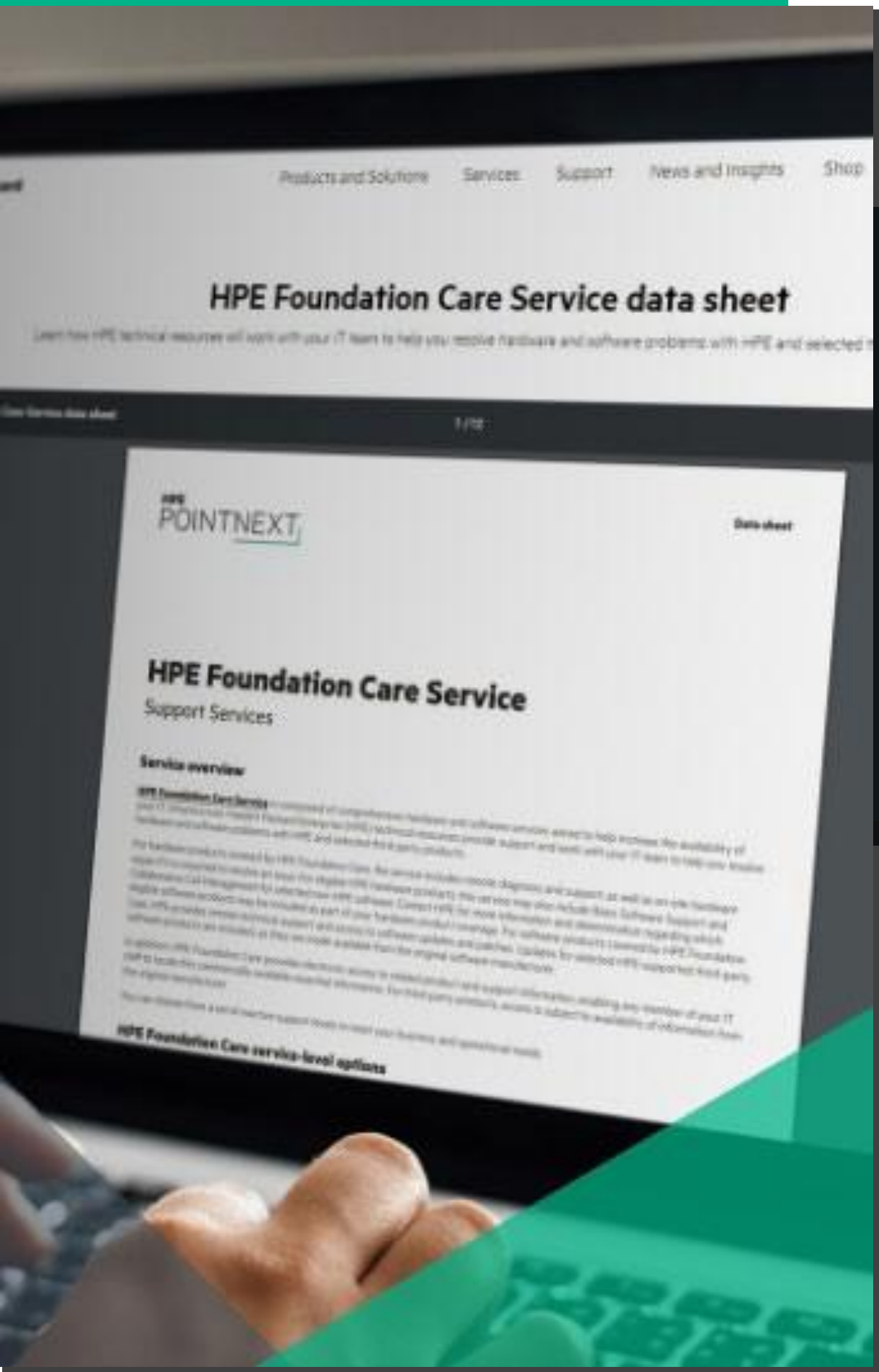
Provea el número de su caso y solicite hablar con el Gerente de Turno Manager on Duty - **MOD** (ver contacto en la siguiente página).

El MOD en el Customer Solution Center revisará el caso y determinará el mejor camino para resolver el caso. El MOD puede en forma típica resolver cualquier obstáculo en el desarrollo del caso sin necesidad de requerir escalamiento adicional.



Si el MOD en el Customer Solution Center no puede asistirlo o se requiere seguimiento adicional:
Contacte (vía email) a los líderes de la unidad de servicios en Colombia de acuerdo a los contactos de la siguiente página. Favor tenga su número de caso, nombre de su empresa e información de contacto.
Si su contrato de Soporte es Datacenter Care (DC) o Proactive Care Advance, refiérase a su ***Plan de Soporte*** de Cuenta para obtener la información personalizada de su procedimiento de escalación

Cobertura de Servicio



Cada nivel de servicio contempla diferentes alcances, para conocerlos a detalle por favor consulte el documento ***HPE Foundation Care data sheet:***

En este enlace.



Herramientas Web para creación de casos- HPE Insight Remote Support (Insight RS)

Deje que el dispositivo registre el incidente por usted

Tenemos tecnología de diagnóstico remoto a su disposición sin costo adicional si usted cuenta con contrato de soporte. HPE Insight Remote Support (IRS) supervisa de forma proactiva sus sistemas de TI, detecta cuando se produce un incidente y registra un caso automáticamente en su nombre, lo que reduce el tiempo de inactividad. HPE puede ayudarlo a instalar esta herramienta. Obtenga más información en:

https://www.hpe.com/us/en/services/remote-it-support.html

- Las instalaciones de soluciones de HPE requieren una planificación, el cliente debe contactar con un especialista de los servicios HPE en un plazo máximo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la instalación.
- Por todo servicio prestado fuera de horario hábil de HPE (L-V 08:00 am - 06:00 pm) se cobrarán cargos adicionales.
- Cargos de viaje pueden aplicar en algunas ubicaciones geográficas. Póngase en contacto con su IPM o representante local de HPE para obtener más información.
- HPE se reserva el derecho de modificar el precio de este servicio si el cliente no programa ni facilita su prestación a los 90 días de su adquisición.
- No se incluye el servicio after hour desde la preventa.

Contactos Locales

Casos de Instalación

Por favor consulte con el equipo de Installation Project Manager

ipm.colombia@hpe.com

Contactos Ejecutivos

Delivery de Servicios | Sandra Castillo

SEM - Service Experience Manager

sandra.castillo@hpe.com

Casos Proactivos

Por favor consulte con su Account Support Manager (ASM)

asm.col@hpe.com

Glosario

Acrónimo	Descripción
9 x 5	Servicio disponible de lunes a viernes, 9 horas al día (de 8:00 a 17:00), excluyendo días festivos
24 x 7	Servicio disponible de lunes a domingo, las 24 horas del día, incluye días festivos
4 horas de respuesta	HPE empleará todos los recursos comercialmente razonables para responder dentro de las primeras 4 horas de haber recibido el requerimiento de soporte (Ya sea remoto o en sitio)
Atención al día siguiente hábil Next Business Day (NBD)	HPE empleará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta en sitio al siguiente día laboral, después de haber recibido el requerimiento de soporte
6 horas tiempo de solución Call to Repair (CTR)	HPE empleará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware, en un plazo de 6 horas tras la recepción inicial de la llamada
Intercambio de Parte Exchange	Un mensajero autorizado de HPE que se presentará en sus instalaciones para entregar una refacción operacional y recogerá la unidad defectuosa
Technical Account Manager (TAM)	Es un recurso remoto no dedicado que está disponible durante el horario laboral habitual de HPE, para proporcionar asesoría en los informes proactivos y recomendaciones, a petición del cliente. (Proactive Care, Proactive Care Advanced, Datacenter Care)
Account Support Manager (ASM)	Es el recurso asignado a la cuenta, que colabora con el cliente para entender sus necesidades específicas gestionando su experiencia de soporte de forma particular, mismos que puede prestar sus servicios en sitio o de forma remota a discreción de HPE (Proactive Care Advanced, Datacenter Care)
Severidad 1 **Sistema Caído**	Ambiente productivo caído, sistema o aplicación de producción caída o en riesgo severo. Corrupción o riesgo de pérdida de datos; negocio severamente afectado
Severidad 2 **Degradación críticav**	Ambiente de producción severamente afectado, sistema o aplicación de producción interrumpida o comprometida. Riesgo de recurrencia. Impacto significativo al negocio
Severidad 3 **Normal**	Sistema no productivo caído; Sistema o aplicativo de producción degradado con contingencia activada; pérdida de funcionalidad no critica; impacto limitado al negocio
Severidad 4 **Informativo**	No hay impacto al negocio o usuarios; preguntas generales
Instalaciones HPE y su programación	Las instalaciones de soluciones de HPE requieren una planificación, el cliente debe contactar con el IPM de HPE al siguiente correo: ***ipm.colombia@hpe.com*** en un plazo máximo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la instalación.



© Copyright 2019 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información incluida en este documento se podrá modificar sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener este documento. HPE Technology Services se rigen por los términos y condiciones de servicio de HPE facilitados al cliente en el momento de la compra, Mayo, 2019.

Hewlett Packard
Enterprise

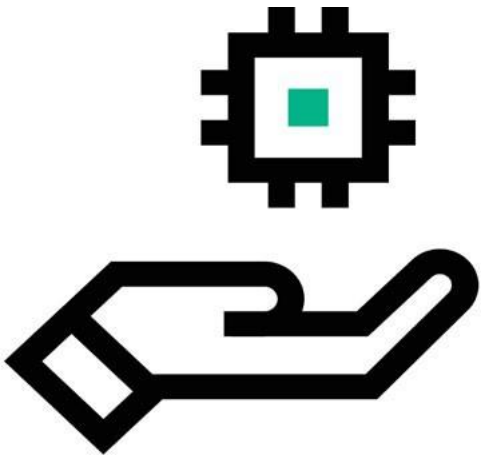
WELCOME KIT

COLOMBIA



Servicios de Soporte

Global Field Delivery



Hewlett Packard Enterprise (HPE) es una de las organizaciones líderes en soluciones y servicios en la industria de la Tecnología de la Información a nivel mundial.

Los servicios de soporte que ofrecemos se enfocan en ayudarle a utilizar la infraestructura de su centro de datos de manera ágil y sencilla, permitiéndole transformar sus ideas en valor lo más pronto posible, e incrementar la disponibilidad de los servicios de su negocio.

Tomando en cuenta lo anterior hemos preparado el presente documento, el cual contiene las indicaciones necesarias para reportar algún incidente que pueda representar un riesgo a su negocio, destacando en ellas, la información requerida que deberá tener a la mano en el momento de solicitar nuestro apoyo y así enfocarnos en la búsqueda de su solución.

Agradecemos que nos permita mantener y formar parte de su equipo de trabajo.

Contenido

- Reporte de Incidentes
- Asistente de casos abiertos
- Cobertura de Servicio
- Glosario



Reporte de Incidentes

Para reportar un incidente, es necesario que cuente con la siguiente información a su alcance:

1. Calificación de severidad del incidente (ver el recuadro de la derecha).

2. Número de serie del equipo y/o identificador de contrato de soporte (SAID).

3. Dirección de ubicación física del equipo.

4. Datos de contacto para trabajar el caso (nombre, teléfono y correo electrónico).

5. Descripción delsíntoma del problema: mensajes de error, LOGs, además de cualquier información que permita trabajar en el incidente rápidamente.

¿Qué Severidad Debo Usar?

Severidad 1 - Critical Down:

Por ejemplo: ambiente productivo caído, sistema o aplicación de producción o en riesgo severo. Corrupción o riesgo de pérdida de datos; negocio severamente afectado.

Severidad 2 - Critically Degraded:

Por ejemplo: ambiente de producción severamente afectado, sistema o aplicación de producción interrumpida o comprometida. Riesgo de recurrencia. Impacto significativo al negocio.

Severidad 3 - Normal:

Por ejemplo: sistema no productivo caído; Sistema o aplicativo de producción degradado con contingencia activada; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado al negocio.

Apertura del caso en el Centro de Solución al Cliente

Vía Web

Es lo recomendado para casos de severidad 3 (normal).

Se debe contar con una cuenta de mi centro de soporte HPE para poder crear el caso en la página de soporte empresarial:

http://www.hpe.com/support/hpesc

Selecciona la opción que necesitas.

Centro de soporte HPE:

https://support.hpe.com/hpesc/public/home



Asegúrese de tomar nota del número de 10 dígitos que referencia el caso

Reporte de incidentes vía telefónica



Es lo recomendado para casos de severidad 1 o 2.

Línea Nacional garantías y contratos: 01 8000 51 71 27
Bogotá: 57 1 600 4150

Nota: Es importante destacar que la elección del menú que escuchará, debe corresponder al producto que desea reportar.

Garantía

1 Ventas

2 Garantías

3 Contratos

Foundation Care

Menú de tonos, presione 9, en caso contrario

Proactive Care
Ingrese código de 4 dígitos
4772

1 Servers

2 Storage

3 Redes

4 Otros

Proactive Care
Proactive Care Advanced
Datacenter Care

Para clientes con contrato Datacenter Care cuando escuche la indicación de ingresar un código, ingrese el proporcionado por su ASM.

En caso de que usted ingrese el código y la verificación del servicio sea diferente a la que usted espera, uno de nuestros agentes se encargara de canalizar la llamada al grupo de soporte adecuado.

1 Almacenamiento

2 Servidores

3 Equipos multimarca con contrato

4 Contacto con un Administrador de

5 Apoyo instalación

6 Otro tipo de ayuda

Asegúrese de tomar nota del número de 10 dígitos que referencia el caso

Reporte de Incidentes

¿Tiene una cuenta de centro de soporte HPE?



Una cuenta del centro de soporte HPE lo habilita para recibir soporte vía internet y para acceder a drivers y software para su equipamiento bajo contrato. Registrarse es fácil. Ingrese a este sitio:

https://support.hpe.com/hpesc/public/home

Enlace su garantía y contrato de soporte

Enlazar su cuenta HPE con el identificador de su contrato de soporte (Service Agreement ID - SAID) le permitirá:

https://h20565.www2.hpe.com/portal/site/

- Obtener información detallada de los casos existentes.
- Advertencias y alertas.
- Software y drivers para los equipos bajo contrato.

Se requiere una cuenta HPE Passport para ver los detalles de cualquier caso. Si su cuenta HPE no está enlazada a su contrato se requerirá que proporcione el número de serie usado para abrir el caso.

Pidiendo devolución de llamada de HPE

Cuando necesite hablar con un ingeniero HPE sobre un caso abierto, use la web (HPE Support Center) o hable por teléfono con un agente y pida una devolución de llamada (call back).

Asistencia de casos abiertos

- ¿Podría HPE estar esperando información sin saber que ya ha sido provista?
- ¿Podría HPE estar esperando el resultado de acciones recomendadas y aún no ha obtenido los resultados?
- ¿Podría HPE haber usado los datos de apertura del caso sin notar que se ha brindado un nuevo contacto?
- ¿De repente el ingeniero asignado al caso no está disponible?
- ¿Ha cambiado la severidad del caso?

En cualquiera de estos casos use los procesos de asistencia descritos en la siguiente página.

Asistencia de Casos Abiertos

Para poder ver el estado de un caso abierto:
Ingrese al portal HPE Support Center / Centro de Soporte HPE con su cuenta:
http://www.hpe.com/support/hpesc

Casos > Ver mis casos > Iniciar sesión

Contacte a un agente para obtener el estado de un caso abierto:

Llame al Customer Solution Center de HPE:

Línea Nacional garantías y contratos
01 8000 51 71 27

Bogotá 57 1 600 4150

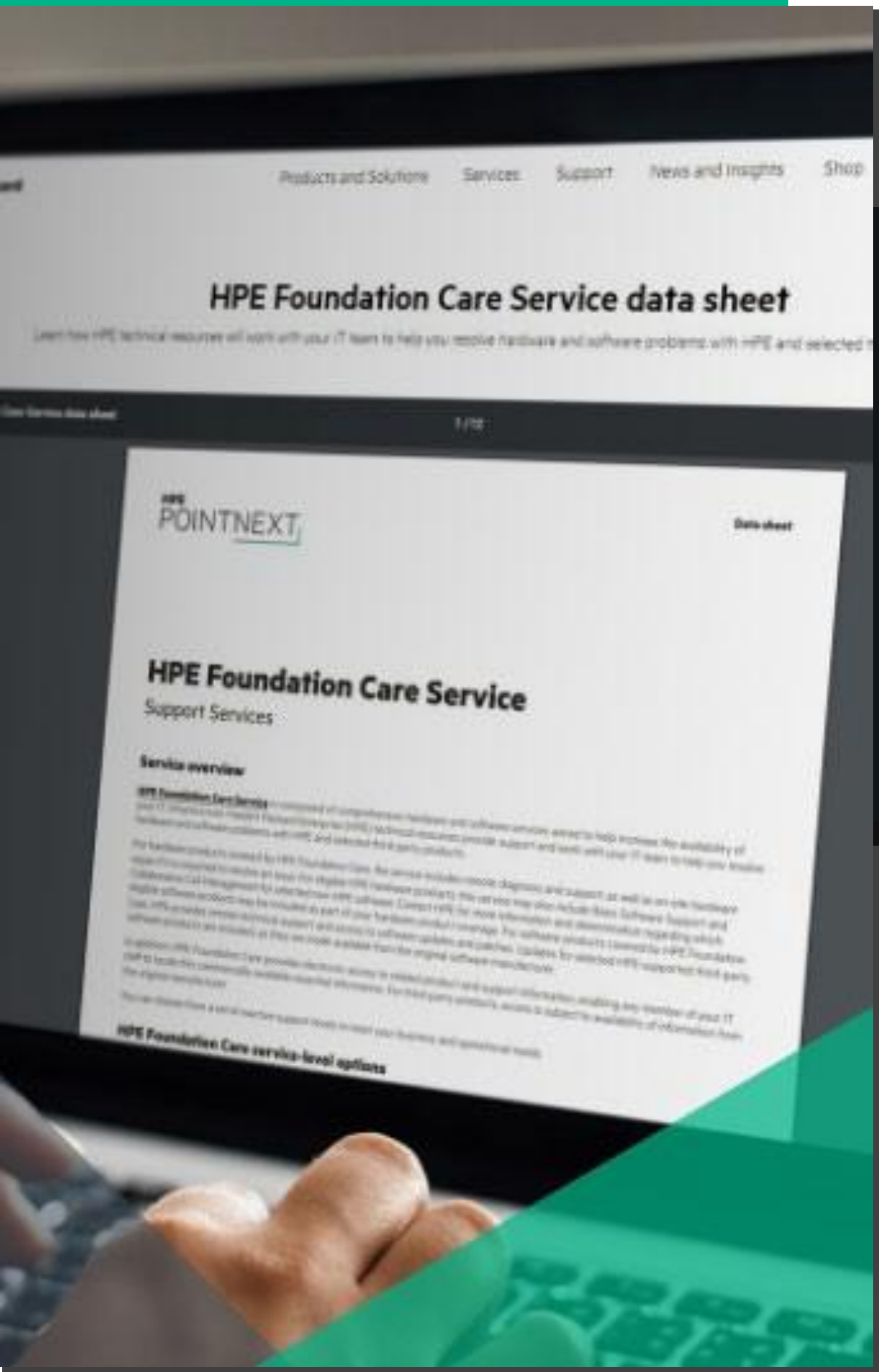
Provea el número de su caso y solicite hablar con el Gerente de Turno Manager on Duty - **MOD** (ver contacto en la siguiente página).

El MOD en el Customer Solution Center revisará el caso y determinará el mejor camino para resolver el caso. El MOD puede en forma típica resolver cualquier obstáculo en el desarrollo del caso sin necesidad de requerir escalamiento adicional.



Si el MOD en el Customer Solution Center no puede asistirlo o se requiere seguimiento adicional:
Contacte (vía email) a los líderes de la unidad de servicios en Colombia de acuerdo a los contactos de la siguiente página. Favor tenga su número de caso, nombre de su empresa e información de contacto.
Si su contrato de Soporte es Datacenter Care (DC) o Proactive Care Advance, refiérase a su ***Plan de Soporte*** de Cuenta para obtener la información personalizada de su procedimiento de escalación

Cobertura de Servicio



Cada nivel de servicio contempla diferentes alcances, para conocerlos a detalle por favor consulte el documento ***HPE Foundation Care data sheet:***

En este enlace.



Herramientas Web para creación de casos- HPE Insight Remote Support (Insight RS)

Deje que el dispositivo registre el incidente por usted

Tenemos tecnología de diagnóstico remoto a su disposición sin costo adicional si usted cuenta con contrato de soporte. HPE Insight Remote Support (IRS) supervisa de forma proactiva sus sistemas de TI, detecta cuando se produce un incidente y registra un caso automáticamente en su nombre, lo que reduce el tiempo de inactividad. HPE puede ayudarlo a instalar esta herramienta. Obtenga más información en:

https://www.hpe.com/us/en/services/remote-it-support.html

- Las instalaciones de soluciones de HPE requieren una planificación, el cliente debe contactar con un especialista de los servicios HPE en un plazo máximo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la instalación.
- Por todo servicio prestado fuera de horario hábil de HPE (L-V 08:00 am - 06:00 pm) se cobrarán cargos adicionales.
- Cargos de viaje pueden aplicar en algunas ubicaciones geográficas. Póngase en contacto con su IPM o representante local de HPE para obtener más información.
- HPE se reserva el derecho de modificar el precio de este servicio si el cliente no programa ni facilita su prestación a los 90 días de su adquisición.
- No se incluye el servicio after hour desde la preventa.

Contactos Locales

Casos de Instalación

Por favor consulte con el equipo de Installation Project Manager

ipm.colombia@hpe.com

Contactos Ejecutivos

Delivery de Servicios | Sandra Castillo

SEM - Service Experience Manager

sandra.castillo@hpe.com

Casos Proactivos

Por favor consulte con su Account Support Manager (ASM)

asm.col@hpe.com

Glosario

Acrónimo	Descripción
9 x 5	Servicio disponible de lunes a viernes, 9 horas al día (de 8:00 a 17:00), excluyendo días festivos
24 x 7	Servicio disponible de lunes a domingo, las 24 horas del día, incluye días festivos
4 horas de respuesta	HPE empleará todos los recursos comercialmente razonables para responder dentro de las primeras 4 horas de haber recibido el requerimiento de soporte (Ya sea remoto o en sitio)
Atención al día siguiente hábil Next Business Day (NBD)	HPE empleará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta en sitio al siguiente día laboral, después de haber recibido el requerimiento de soporte
6 horas tiempo de solución Call to Repair (CTR)	HPE empleará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware, en un plazo de 6 horas tras la recepción inicial de la llamada
Intercambio de Parte Exchange	Un mensajero autorizado de HPE que se presentará en sus instalaciones para entregar una refacción operacional y recogerá la unidad defectuosa
Technical Account Manager (TAM)	Es un recurso remoto no dedicado que está disponible durante el horario laboral habitual de HPE, para proporcionar asesoría en los informes proactivos y recomendaciones, a petición del cliente. (Proactive Care, Proactive Care Advanced, Datacenter Care)
Account Support Manager (ASM)	Es el recurso asignado a la cuenta, que colabora con el cliente para entender sus necesidades específicas gestionando su experiencia de soporte de forma particular, mismos que puede prestar sus servicios en sitio o de forma remota a discreción de HPE (Proactive Care Advanced, Datacenter Care)
Severidad 1 **Sistema Caído**	Ambiente productivo caído, sistema o aplicación de producción caída o en riesgo severo. Corrupción o riesgo de pérdida de datos; negocio severamente afectado
Severidad 2 **Degradación críticav**	Ambiente de producción severamente afectado, sistema o aplicación de producción interrumpida o comprometida. Riesgo de recurrencia. Impacto significativo al negocio
Severidad 3 **Normal**	Sistema no productivo caído; Sistema o aplicativo de producción degradado con contingencia activada; pérdida de funcionalidad no critica; impacto limitado al negocio
Severidad 4 **Informativo**	No hay impacto al negocio o usuarios; preguntas generales
Instalaciones HPE y su programación	Las instalaciones de soluciones de HPE requieren una planificación, el cliente debe contactar con el IPM de HPE al siguiente correo: ***ipm.colombia@hpe.com*** en un plazo máximo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la instalación.



© Copyright 2019 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información incluida en este documento se podrá modificar sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener este documento. HPE Technology Services se rigen por los términos y condiciones de servicio de HPE facilitados al cliente en el momento de la compra, Mayo, 2019.