Santiago de Cali, Enero del 2026

Señores
MetroCali
Ing. Luis Javier Uribe
Oficina Sistemas
L. C.

OFERTA COMERCIAL No. **Cloud BaaS DRP 012026 V3**

Propuesta de "Cloud BaaS DRP"

En nombre de **NET GROUP S.A.** queremos agradecerle la confianza depositada en Nosotros y de esta forma permitirnos la presentación de la propuesta Integral de **Cloud BaaS DRP**, de acuerdo con sus requerimientos. Este documento ha sido elaborado de acuerdo con las necesidades tecnológicas plasmadas en el documeno por parte de Ustedes y que en adelante se denominará **MetroCali**.

De antemano agradecemos la atención prestada y ponemos a su disposición todo Nuestro capital humano y tecnológico para que su Empresa cuente con el mejor servicio de **Cloud BaaS DRP**.

Para **NET GROUP S.A.** será muy grato contar con clientes como usted. Su voto de confianza nos compromete aún más con el fin de ofrecerle un servicio de calidad superior y un acompañamiento permanente a través de nuestro director de Proyectos para que en cada contacto con Nosotros tenga una experiencia memorable.

Por su atención, muchas gracias.

Cordialmente,

Luis Fernando Gutiérrez Sarta
Gerente de Cuenta
PBX: (57)(602) 5245246
Movil: 3168750217
lgutierrez@netgroupsa.com
www.netgroupsa.com

Microsoft Partner
Gold Datacenter
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics
Silver Data Platform
Silver Application Integration

Este documento contiene información confidencial amparada por el secreto profesional, por lo tanto, está exento de la obligación de divulgación de información bajo las leyes aplicables y está dirigido exclusivamente a la Compañía Solicitante

NetGroup S.A.

NetGroup SA

Su camino al Cloud Computing

Más de 20 años de experiencia en servicios de Data Center, Cloud Computing & BOC.

Contamos con oficinas en:
Cali - Colombia
Bogotá - Colombia
Coconut Creek - Flórida
Santa Clara - California

NetGroup USA

Más de 150 clientes de diferentes verticales en servicios de DC & BOC

Respaldamos aproximadamente 3500 máquinas virtuales en el BOC.

Respaldamos aproximadamente Un PetaByte de Información al día

Estrategia Corporativa para incrementar y fortalecer la disponibilidad de su negocio

BOC™
Backup Operations Center

VEEAM
CSPPARTNER Gold

Cuatro Data Center

- Centro Financiero Ermita - Cali, Tier III.
- Etix ZonAmerica - Cali, Tier IV.
- Santa Clara - USA, Tier IV.
- Sacramento - USA, Tier IV.

Alianzas:

- Panamá
- República Dominicana
- México

info@netgroupsa.com - www.netgroupsa.com
Carrera 3 No. 12-40 Of. 602 Centro Financiero La Ermita PBX: 57 (2) 524 5246 Cali - Colombia

BOC

Backup Operations Center

Estrategia corporativa para fortalecer e incrementar la disponibilidad del negocio de nuestros clientes.

Objetivo principal: Lograr que **MetroCali** se recupere de un ataque de ransomware, virus intelligent o DDoS de manera exitosa en los tiempos definidos para para el business core y aceptados por **MetroCali**.

Modelo de Servicio: Es el componente táctico de la estrategia, con el cual se pretende llevar el delta de tiempo entre el **RPO** (Recovery Point Objective) y el **RTO** (Recovery Time Objective) a los tiempos definidos por **MetroCali**.

Proteje el **NPS** (Net Promoter Score) de **MetroCali**, la experiencia del usuario, la espectiva del usuario y la productividad de la corporación, con servicios profesionales que permiten una recuperación exitosa por medio de la implementación de un **Modelo de Operación** (Patente USA) que involucra pruebas, protocolos para la declaración y activación de una contingencia, integrando el **CIRT** (Cyber Incident Response Team) de **NetGroup** al de **MetroCali**.

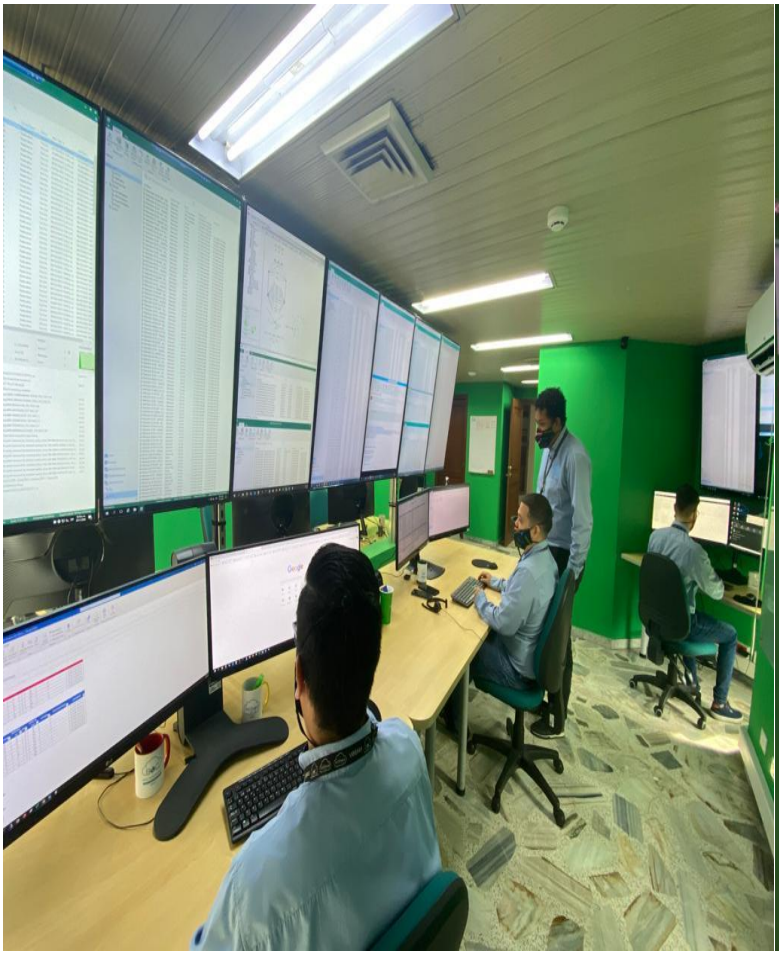
Modelo Operativo: Desarrollo de las actividades que involucran las tareas del recurso humano y tecnológico integradas con el modelo de servicio, para lograr la recuperación exitosa de lo acordado con **MetroCali** en los tiempos definidos para el negocio. (**Patente en USA**).

El **BOC** integra como parte de su recurso tecnológico los productos de la marca **VeeAM** en su vertical de servicio y es la base de integración en toda la cadena de valor, sumado al conocimiento de los productos y las herramientas de la marca por parte del recurso humano de **NetGroup** que administra y gestiona el **BOC** (**Certificación Cloud Service Provider Partner de VeeAM**) y la implementación de la regla **3 2 1 1 0** como modelo de recuperación cuando se incluye la opción de réplica.

info@netgroupsa.com - www.netgroupsa.com
Carrera 3 No. 12-40 Of. 602 Centro Financiero La Ermita PBX: 57 (2) 524 5246 Cali - Colombia

BACKUP Y REPLICA

Nuestra Oferta como partner GOLD & **CSPPartner** cuenta con 6 ingenieros certificados en **VEEAM** en las ciudades de Cali, Bogota y Danville (California), para apoyarlos directamente en esta oportunidad. Fue nuestra experiencia con diferentes herramientas de backup en tiempos anteriores, lo que hizo que hace Cuatro (4) años migráramos toda nuestra plataforma de Backups en nuestros Tres (3) Datacenters a la plataforma de **"Veeam Backup & Replication"**; actualmente soportamos mas de 3.500 servidores virtuales realizando Backups-Replicas al día y tenemos clientes que replican a nuestros Datacenter en USA. Estas son Fotos de nuestro **VOC-BOC** y Certificaciones; realizamos, administramos y soportamos el Backup-Replica de nuestros Servidores Productivos, PC's Remotos y más de 3.000 Cuentas de **Office 365**.





info@netgroupsa.com - www.netgroupsa.com
Carrera 3 No. 12-40 Of. 602 Centro Financiero La Ermita PBX: 57 (2) 524 5246 Cali - Colombia

Arquitectura Cloud BaaS DRP para MetroCali

➢ Objetivo

La presente oferta implementa un Plan de Recuperación de Desastres para **MetroCali**, el cual permite la recuperación en caso de algún desastre o evento que conlleve a la interrupción del servicio, ponga en riesgo la información o que afecte la operación de las plataformas de manera que sea imposible su recuperación con los mecanismos que se tienen implementados actualmente; la recuperación de la operación se hará en la nube de **NetGroup S.A.** ubicada en el edificio **Centro Financiero La Ermita**, ubicado en Cali-Valle este plan de recuperación de desastres deberá tener como resultado final la operación total del business core.

El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) para **MetroCali** contienes la descripción de los procedimientos implementados para lograra la restauración dede las plataformas informáticas que soportan el servicio ofrecido, dentro de los tiempos definidos por **MetroCali** como es el Tiempo Máximo Permitido por Fuera de Servicio (**MTD** – Maximo Tolerable Downtime) luego de presentado el incidente y activar el protocolo de recuperación de desastres.

- Con la implementación de este plan ofrecido, **MetroCali** cumple con los requerimientos legales exigidos.

Arquitecturas que se incluyen en el Plan de Recuperación de Desastres para Metro Cali.

La siguiente tabla describe las arquitecturas y los recursos asociados que hacen parte del plan de recuperación de desastres para **MetroCali**.

ITEM	Nombre Máquina	Arquitectura Aplicación	vCPU	RAM	DISCOS SSD1 (GB)	DISCOS SSD2 (GB)	USADO (GB)
1	WINSERVER2022-AD		4	8	150		50
2	ANTIVIRUS-CONSOLA	Web	4	8	400		150
3	GTFS	Web	4	4	100		30
4	PAGINA-WEB-2	Web	8	8	100		50
5	FINANCIERO	Cliente/Servidor	4	8	400		150
6	ACTIVOS FIJOS	App Móvil	4	4	100		30
7	NOMINA	Cliente/Servidor	4	16	200		100
8	SEVENET	Web	4	8	2.000		1.000
9	GEOPORTAL	Web	4	4	600		100
10	LARAVEL	Web	4	8	100		40
11	GLPI	Web	2	4	100		75
12	BUSINESS INTELLIGENCE -BI-	Web	8	64	7.000	6.000	3.000
13	DATA-IA	Web	16	56	7.000		400
14	WINSERVER2022-FILE-SERVER		4	8	4.000	6.000	6.000
15	SIFRESAPREDIOS	Web	4	4	100		30
16	ALCATEL OMNIVISTA	Web	8	20	800		650
17	DATA-IOT	Web	4	4	100		30
18	GECO	Web	4	4	100		30
	Total Recursos		**94**	**240**	**23.350**	**12.000**	**11.915**

Que se consolidad como:

- **Noventa y Cuatro (94)** vCPU´s
- **Doscientos Cincuenta y Dos (240)** GB en memoria RAM
- **Veinte (20) TB** en discos de estado sólido
- **Veinte (20) TB** en discos mecánicos

De manera adicional se incluyes **Seis (6) licencias de SQLServer Standard**, para soportar hasta **Doce (12) vCPU´s** asociados a las máquinas de producción que hacen uso de este producto, las cuales serán usadas hasta en **Cinco (5) meses de recuperación**, que involucre estos servidores.

Se incluye el licenciamiento SaaS de los hypervisor de **Microsoft** y de la plataforma de respaldo y recuperación de **VeeAM**.

Recursos asociados a la oferta

- Espacio en la **Cloud BaaS** de **Treinta y Seis (36) TB** para respaldo del ambiente de producción en la **Cloud Storage** de **NetGroup**, con un modelo de retención con hasta Siete (7) puntos de recuperación.
- La política de retención del backup se hará por espacio.

Seguridad y Comunicaciones

- Un (1) canal de conexión de **8 Mb** directo a Internet 1:1 con asignación de direccionamiento IP público para el servidor OnSite; Servicio de **Firewall-UTM** con aplicación de políticas de seguridad y BestPractices para la vertical de **BaaS** de **MetroCali**.
- Se incluyen **Una (1) licencia VPN Site to Site**.

Acompañamiento en deploy a producción

- Acompañamiento en la configuración, elaboración del protocolo de activación, protocolo de pruebas, operación, soporte y gestión en la **ejecución y rollback del plan de recuperación de desastres para MetroCali.**

Servicios de BOC y políticas de recuperación y respaldo

- Servicio de **VOC-BOC** con ingenieros certificados, somos **CSP PARTNER GOLD de VeeAM**.
- Respaldo por el **BOC** de hasta **36 TB** de información con hasta **Siete (7) puntos de recuperación** y configurados con inmutabilidad mientras se tengan los servicios operando dentro del plan de recuperación de desastres.
- Servicio de recuperación de máquinas virtuales.
- Se tiene previsto un periodo de retención por espacio.
- El modelo de respaldo y retención para **MetroCali** se tendrá configurado mientras se esté en la ejecución del plan de recuperación de desastres.

Servicios Profesionales Asociados a la Operación del Cloud Computing

- Director de proyectos asignado para manejo de los requerimientos del cliente.
- Servicios en modalidad **7x24x365** para soporte, monitoreo, gestión y seguridad desde el **NOC** de **NetGroup**; este servicio se presta con personal calificado en la operación y servicio del **NOC** durante la activación, ejecución y roll back del plan de recuperación de desastres.
- Se tiene un **CIRT** (**Cyber Incident Response Team**) disponible **7x24x365** dispuesto a reaccionar en caso de presentarse un evento que afecte la operación (**Ransomware, Virus Intelligent o DDoS**) el cual se integra de manera transparente con el personal de IT de **MetroCali** para **la activación del protocolo, ejecución y puesta en marcha del plan de recuperación de desastres.**
- Establecimiento de umbrales de operación en la arquitectura para evitar problemas de desborde de la capacidad de los repositorios, saturación del uso de recursos y problemas de seguridad en caso de presentarse; se establecen los umbrales para que las alarmas se generen de manera automática.
- Aplican las políticas vigentes de **Microsoft** para el modelo **SPLA**
- Aplican las políticas vigentes de licenciamiento de **VeeAM**.

Descripción del Plan de Recuperación de Desastres para Metro Cali

La siguientes es la descripción de como se tiene implementado el plan de recuperación de desastres para **MetroCali**.

Los siguientes son los pasos que incluye el plan de recuperación de desastres para **MetroCali**.

- Notificación por parte de **MetroCali** para la activación del Plan de Recuperación de Desastres.
- Activación del Protocolo del Plan de Recuperación de Desastres por parte de NetGroup (existe una notificación por parte del servicio de **NOC**, por el director de proyectos asignado o directamente con el CIRT-Cyber Incident Response Team de **NetGroup**).
- Verificación de precondiciones; activación del plan de recuperación de desastres con base en el documento del plan que se encuentra en custoria en **NetGroup**.
- Activación de las plataformas que soportarán la operación temporal de del Business Core de **MetroCali** (anfitriones, firewalls, VPN´s S2S, Sistemas de respaldo local, sistemas de inmutabilidad, mecanismos de consistencia, activación y deploy de máquinas a preproducción, activación del direccionamiento para las máquinas, entrega de máquinas en producción).
- Recuperación de las máquinas virtuales desde el repositorio en el punto de recuperación más reciente (RTO) con base en el listado de criticidad definido para las plataformas y con base en los servicios que deben ir quedando disponibles para la prestación del servicio.
- Aseguramiento de las máquinas que van saliendo a producción y activación del respaldo de estas, para evitar un posible deterioro de estas por un ataque repetitivo o una falla humana en la puesta en servicio.
- Liberación de los servicios en las máquinas que se están entregando a producción como parte del plan de recuperación de desastres.
- Aseguramiento de la operación en producción a través de los respaldos y la inmutabilidad para protección del ambiente que se tiene operando como parte del Plan de Recuperación de Desastres.
- Estabilización del servicio en producción.
- Notificación de RollBack, acompañamiento por parte del CIRT para llevar todo el ambiente a producción a las instalaciones de **MetroCali** o donde se decida hacerlo.

- Respaldos e inmutabilidad del ambiente que se deja en **NetGroup** luego de la ejecución y cierre del Plan de Recuperación de Desastres, estos se conservan durante **Siete (7) días**.
- Se deja activo el Protocolo para la activación del plan de recuperación de desastres, en caso de que se requiera volver a activar.

NOTA: Este plan se activará por parte de **MetroCali**, luego que se hayan hecho las verificaciones previas para la notificación y activación de este hacia **NetGroup**.

Roles y Responsablidades de MetroCali y NetGroup.

MetroCali deberá definir quienes son las personas autorizadas para la activación del protocolo que ejecuta el Plan de Recuperación de Desastres.

Por parte de **NetGroup** se asigna al ingeniero **Hector Rios** como director de proyectos para **MetroCali**, y es quien tendrá a cargo tanto la implementación, las pruebas, como la activación del plan de recuperación de desastres que hace parte de esta oferta.

Se tiene de igual manera el apoyo del área de Service Management de **NetGroup**, el personal del **NOC** y el equipo del **CIRT** que se encuentre disponible al momento que se deba hacer la activación del plan de recuperación de desastres.

Comunicaciones del Plan de Recuperación de Desastres

Como parte del protocolo para la activación del plan de recuperación de desastres, **NetGroup** incluye la entrega de los siguientes protocolos, los cuales serán refinados en conjunto con el equipo de ingeniería de **MetroCali**.

- Protocolos para la comunicación con los empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas durante y después del desastre
- Identificación de los canales de comunicación y los mensajes clave para cada grupo de partes interesadas.

NetGroup hará entrega de los protocolos de activación y comunicación del Plan de Recuperación de Desastres al ingeniero designado por **MetroCali** como responsable de la implementación y activación del plan de recuperación de desastres, y quien será el encargado de la socialización de todos los protocolos y procedimientos de activación y pruebas del plan de recuperación de desastres, tanto

a nivel de comunicación como de asignación de responsabilidades para las áreas de la organización y las personas implicadas en **MetroCali**, para cuando esto se requiera.

Pruebas y Mantenimiento

NetGroup hará entrega de manera escrita tipo Manual de lo siguiente:
- Protocolo de activación.
- Plan de Recuperación de Desastres.
- Protocolo de pruebas.
- Requerimientos del plan de recuperación
- Procedimientos y plan de Roll Back.
- Bitácoras de seguimiento del plan de recuperación de desastres.
- Listas de chequeo del plan de recuperación de desastres.

NetGroup en conjunto con el personal de **MetroCali** encargado de la operación y de la ejecución del Plan de Recuperación de Desastres, serán los encargados de mantener actualizada la información según se vayan refinando los procedimientos asociados, los cuales se obtienen luego de las pruebas o de la ejecución misma del plan de recuperación de desastres en caso de ser requerida su activación.

Matriz de Identificación de Riestos de Tecnología para Metro Cali.

La siguiente es la matriz de riesgos que **MetroCali** identificó para el área de tecnología, que tiene la misión de mantener el servicio disponible.

Compromisos de NetGroup que hacen parte del Plan de Recuperacicón de Desastres en la Cloud.

NetGroup S.A. tiene la responsabilidad de garantizar que **MetroCali** pueda recuperarse de un evento que afecte la operación de IT, de manera eficiente y efectiva, minimizando el impacto en sus operaciones y datos que hacen parte del plan de recuperación de desastres.

Compromisos generales.

- Asegurar la recuperación de los datos, de los sistemas y de la operación de IT para la cual fue contratada **NetGroup** por **MetroCali**.

- Garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos para que se pueda activar el plan de recuperación de desastres en cualquier momento.
- Minimizar el tiempo de inactividad y la pérdida de datos, para estar dentro del "**Tiempo de Inactividad Máximo Tolerable** por **MetroCali**".
- Tener un plan de pruebas definido para garantizar su efectividad por medio de su refinamiento y ajustes en caso de ser necesario.
- Establecer los roles y las responsabilidades de los participantes en la ejecución del Plan de Recuperación de Desastres.
- Establecer el plan de comunicaciones efectivo, que permita la interacción de todos los participantes en el plan de recuperación de desastres.

Matriz de Identificación de Riesgos de Tecnología Par Metro Cali.

Item	Riesgo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Estrategia de
1	Ataques cibernéticos	Ataques de malware o phishing que comprometan la seguridad de los sistemas y datos	Alta	Alto	Crítico	Implementar un sistema de detección de intrusiones y un plan
2	Pérdida de datos	Pérdida de datos importantes debido a una falla en el sistema de almacenamiento o un	Media	Alto	Moderado	Implementar un plan de respaldo de datos y
3	Interrupciones en la conectividad	Interrupciones en la conexión a Internet o la red interna que afecten la producción y la comunicación	Media	Medio	Moderado	Implementar un plan de respaldo de conectividad y un
4	Problemas con el hardware y software	Fallas en el hardware o software que afecten la producción y la eficiencia	Media	Medio	Moderado	Implementar un plan de mantenimiento preventivo y
5	Acceso no autorizado	Acceso no autorizado a sistemas y datos confidenciales por parte de empleados o	Alta	Alto	Crítico	Implementar controles de acceso y
6	Cumplimiento normativo	Incumplimiento de las normas y regulaciones colombianas relacionadas con	Alta	Alto	Crítico	Implementar un plan de cumplimiento
7	Desastres naturales	Desastres naturales como inundaciones o terremotos que afecten la infraestructura	Baja	Alto	Moderado	Implementar un plan de recuperación de

Definiciones del nivel de riesgo.

- **Crítico:** Alto impacto y alta probabilidad
- **Moderado:** Impacto y probabilidad moderados
- **Bajo:** Bajo impacto y baja probabilidad

Definición de Tiempos de Plan de Recuperación de Desastres.

Definición de tiempos óptimos para la recuperación de **MetroCali**.

- Sistemas críticos en producción **6 horas**.
- Sistemas de operación moderados **10 horas**
- Sistemas que complementan la operación de todas las áreas **25 horas**.

En ninguno de los casos el Plan de Recuperación de Desastres sobrepasará el **MTD** (**Maximo Tolerable Downtime**) definido para **MetroCali**, que será de **50 horas**.

Tiempos de implementación

El tiempo de implementación del plan de desastres por parte de **NetGroup** luego la legalización del contrato con **MetroCali** es de **Veinticuatro (24) horas** para dejarlo activo; el tiempo de refinamiento de la documentación en cuanto a los protocolos de activación, mantenimiento y demás, será de una semana posterior a tener disponibles las plataformas que soportarán el Plan de Recuperación de Desastres.

Duración del Plan de Recuperación de Desastres y Cantidad de Pruebas

El presente plan de recuperación de desastres está definido para **Doce (12) meses**, iniciando en **Enero del 2026** y finalizando en **Diciembre del 2026**.

Durante la vigencia del Plan de Recuperación de Desastres se desarrollarán **Dos (2) pruebas**, con la cual se refinarán tiempos y con base en los resultados se actualizarán los documentos que hacen de la documentación del Plan de Recuperación de Desastres; posterior a la prueba de refinamiento, **MetroCali** puede hacer otra prueba de verificación, la cual podrá ser llevada a producción o dejarla como punto de verificación que aseguraría que todo funcione al momento de ser requerido el activar el Plan de Recuperación de Desastres.

Documentación asociada al Plan de Recuperación de Desastres

NetGroup hará entrega de toda la documentación que haga parte del Plan de Recuperación del Plan de Desastres a **MetroCali**, en las diferentes versiones que se vayan generando, como también apoyará en el refinamiento de la documentación

que **MetroCali** deba implementar para los protocolos internos de notificación socialización y activación.

La documentación hará parte de los entregables, como también las bitácoras para las pruebas y las que se generen al momento de una activación del Plan de Recuperación de Desastres.

Propuesta Comercial DRP MetroCali

Valor del Plan de Recuperación de Desastres en la Cloud.

El valor mensual del Plan de Recuperación de Desastres es de **Catorce Millones Trescientos Setenta y Cinco Mil Pesos Mcte** (**COP $ 14´375,000=**) **excluido IVA**, durante los meses de **Enero del 2026 a Diciembre del 2026**.

Este valor será facturado de manera mensual los primeros **Cinco (5) días** del mes y deberá ser cancelado en los siguientes **Veinte (20) días Calendario**, luego de entregada la factura a **MetroCali**.

Este valor incluye todo el licenciamiento requerido para la implementación del Plan de Recuperación de Desastres, en cuyo caso particular para **MetroCali** incluye **Seis (6) licencias de SQLServer Standard** que se activarán durante un periodo **máximo de Cinco (5) meses**; incluye todo el HW requerido, licenciamiento de **Hypervisor**, Licenciamiento de las Herramientas del **BOC** y el licenciamiento de **VeeAM** asociado al Plan de Recuperación de Desastres implementado por **NetGroup**.

Validez de la Oferta

Esta oferta tiene validez hasta **Enero del 2026**, fecha máxima para tener la orden de compra o la legalización del contrato por parte de **MetroCali**.

NOTA: Los Servicios de Cloud Computing según la **ley 1819 de 2016 en el articulo 187 tienen el IVA excluido,** esto se mantendrá mientras dure la vigencia de esta ley. No se cobrará.

- Los valores serán ajustados anualmente con base en el incremento del **IPC** vigente.
- Aplican las políticas vigentes de **Microsoft** para el modelo **SPLA**.
- Aplican las políticas vigentes de **VeeAM** para el modelo de licenciamiento.
- En caso de requerir un incremento de recursos se trabajará con base en el mismo modelo económico y de precios.
- Los valores en dólares americanos serán liquidados a la **TRM** de la fecha de emisión de la factura.

VALORES AGREGADOS QUE ACOMPAÑAN LA OFERTA.

Los siguientes son valores agregados que acompañan la oferta de **DRP** para **MetroCali**, los cuales no generan ningún costo adicional y pueden ser usados por **MetroCali** por medio de solicitudes al director de proyectos asignado.

WAR (Work Area Recovery)

El WAR es un espacio físico con puestos de trabajo ubicados en la oficina 601 del edificio **Centro Financiero La Ermita**, para uso de **MetroCali** en actividades que consideren se deban desarrollar haciendo uso del recurso de la nube de **NetGroup**; pueden ser actividades que requieren de un acceso controlado a los recursos, para lo cual **MetroCali** puede desplazar el personal al **WAR** y acceder a los datos de manera segura y controlada.

El **WAR** tiene también a la disposición de **MetroCali** un auditorio para capacitaciones o entrenamientos que consideren puedan tomarse en este espacio.

El uso de los recursos del **WAR** debe ser solicitado al director de proyectos y puede ser por un periodo de hasta Un (1) mes, sin costo alguno para **MetroCali**.

CIRT (Cyber Incident Response Team)

Se tiene disponible un equipo de profesionales para apoyar a **MetroCali** en caso de que se presente un ataque por Ransomware, DDoS, Virus Intelligence o cualquier otro evento que pueda afectar la integridad o disponibilidad del servicio de los clientes; el equipo tiene un especialista de cada área del service management, quienes son el recurso humano que reacciona como primera línea de servicio en caso de que suceda un evento en la infraestructura del cliente.

United States of America

United States Patent and Trademark Office

BOC

Reg. No. 6,306,272

Registered Mar. 30, 2021

Int. Cl.: 42

Service Mark

Principal Register

NET GROUP USA LLC (FLORIDA LIMITED LIABILITY COMPANY)
2271 Nw 34th Terrace
Coconut Creek, FLORIDA 33066

CLASS 42: Electronic data back-up services

FIRST USE 11-29-2019; IN COMMERCE 11-29-2019

THE MARK CONSISTS OF STANDARD CHARACTERS WITHOUT CLAIM TO ANY PARTICULAR FONT STYLE, SIZE OR COLOR

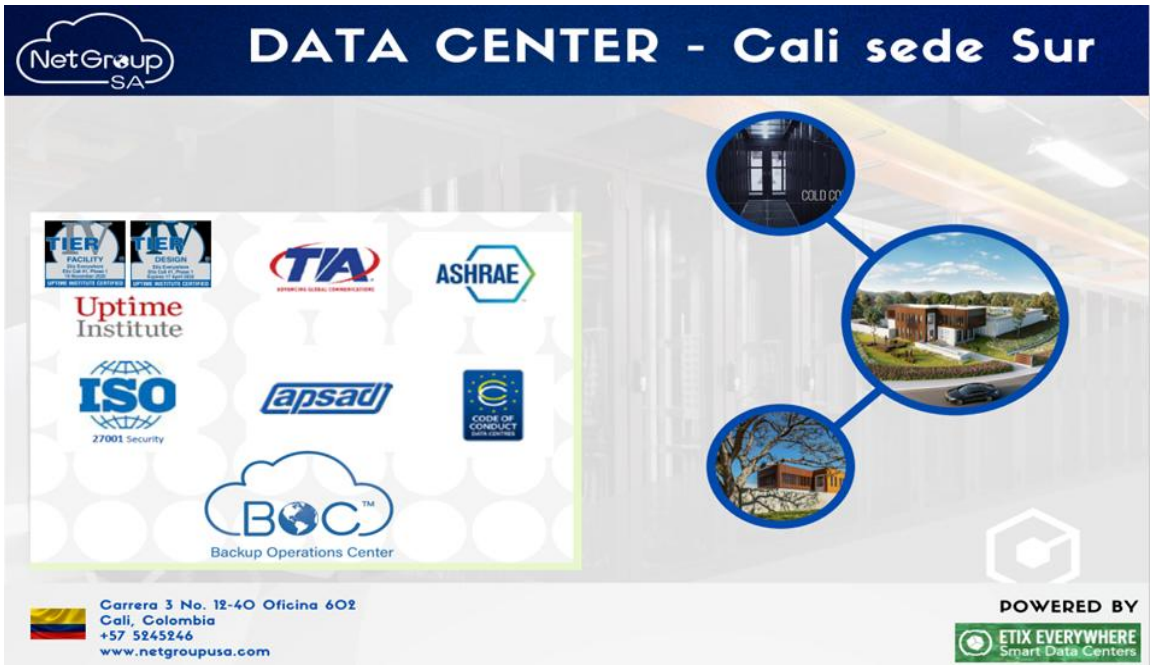
SER. NO. 90-104,018, FILED 08-10-2020



Performing the Functions and Duties of the
Under Secretary of Commerce for Intellectual Property and
Director of the United States Patent and Trademark Office

Data Centers Colombia y USA.









info@netgroupsa.com - www.netgroupsa.com
Carrera 3 No. 12-40 Of. 602 Centro Financiero La Ermita PBX: 57 (2) 524 5246 Cali - Colombia

SLA (ANS´s) Aplicables Infraestructura Datacenter TIA/EIA 942

Disponibilidad	Tiempo en Minutos	Descuento Mensual
99.7 a 100%	Menos de 130 minutos	0%
98 a 99.6 %	131 a 864 minutos	10%
95 a 97.9%	865 a 2160 minutos	25%
90 a 94.9%	2161 a 4320 minutos	50%
89.9 % o menor	Más de 4320 minutos	100%

VALIDEZ DE LA OFERTA

La presente OFERTA deberá ser aceptada o rechazada dentro de los Sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de recibo de esta, en caso de que el destinatario resida en la ciudad de Santiago de Cali; si reside en lugar distinto, a dicho término se sumará el de la distancia.

Por último, si la OFERTA es aceptada fuera del término estipulado para ello, esta será considerada como una nueva propuesta, al igual que cuando se sujete la aceptación de la oferta a una condición, según lo establecido en el artículo 855 del código de comercio.

Las obligaciones, derechos y responsabilidades a cargo de las partes se regirán primordialmente por lo dispuesto en la presente Oferta y en el Reglamento estipulado para el Uso del Sistema.

Los programas contenidos en la OFERTA gozan de la protección de las normas sobre propiedad intelectual vigentes y EL CLIENTE deberá respetar tales normas y obligaciones y hacerlas extensivas a toda persona que lo utilice o acceda directa o indirectamente con ocasión de la prestación de los servicios objeto de la presente oferta.

EL CLIENTE reconoce estar en conocimiento de que las condiciones, características y forma de presentación de la información y demás servicios contenidos en la presente OFERTA pueden variar por las necesidades del mercado o por razones de orden legal, estratégico, técnico, administrativo, etc.

En caso de aceptación de esta Oferta por parte del CLIENTE, los términos y condiciones de esta estarán vigentes en forma indefinida. Aceptación de esta Oferta. La presente Oferta se entenderá aceptada mediante la expedición, por parte del CLIENTE, de una Orden de Compra de Servicios. (De conformidad con el numeral 52 del artículo 530 del Estatuto Tributario, la presente Oferta y su posterior aceptación mediante Orden de Compra de Servicios no causan impuesto de timbre).