Bogotá, D.C. 19 de Febrero de 2026

Señores

DIMAR
Aten. Ricardo Martinez Lopez
Bogotá

REF.: Renovación Soporte Plataforma Hitachi

Apreciados Señores:

Les presentamos esta propuesta con el objetivo de ofrecer una solución **Renovación Soporte Plataforma Hitachi** que permita a la DIMAR la ejecución del proyecto de Tecnología.

La oferta de servicio describe los alcances de la solución, incluye una propuesta de renovación y soporte premium por un término mínimo de 1 año de acuerdo a la ficha técnica adjunta.

Quedamos a su disposición para ampliar o aclarar la información que considere al respecto y pendientes de su aprobación.

Cordialmente,

RICHARD A RICO GALVIS
Key Account Manager
rrico@procibernetica.com
Cel 315 367 3337

GERMAN BUSE
Representante Legal

ProCibernética

PROPUESTA COMERCIAL

Renovación Soporte Plataforma Hitachi

DIMAR

Bogotá, 19 de Febrero de 2026

1. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Esta propuesta es confidencial y contiene información que es propiedad de ProCibernética S.A. con Nit : 860.039.333-7 El contenido ha sido desarrollado exclusivamente para DIMAR como parte de la presente propuesta.

Esta propuesta no puede ser duplicada, distribuida o diseminada sin el consentimiento expreso y por escrito de ProCibernética S.A. con Nit : 860.039.333-7 No obstante, la persona a quién está dirigida esta propuesta puede compartir y distribuirla dentro de la Organización únicamente a las personas involucradas en el proyecto que requieran conocer la información, haciéndoles saber el carácter confidencial de la información. Todas las personas que reciban copia de este documento deben guardarlo y protegerlo con el mismo nivel de cuidado y protección que brindan a su propia información confidencial y aceptar los términos y condiciones expresadas anteriormente sin excepción.

2. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Más de 49 años de experiencia en TI. Durante este tiempo hemos consolidado un amplio KnowHow, que acompañado de la especialización y compromiso de nuestro talento humano nos permite adaptar soluciones tecnológicas de última generación a las necesidades de cada cliente y mercado.

Actualmente contamos con un amplio portafolio de soluciones y servicios descritos a continuación:

Soluciones: nuestro portafolio de soluciones incluye tres pilares de negocio:



Contamos con alianzas estratégicas con los principales proveedores a nivel mundial, lo cual nos permite garantizar al cliente la mejor solución con tecnología de punta, brindando ventajas competitivas, con calidad, respaldo y rápido retorno de la inversión.

Servicios profesionales: contamos un amplio portafolio de servicios acorde con las necesidades de nuestros clientes, tales como:



Poseemos un grupo humano altamente calificado y debidamente certificado, que nos permite integrar y desarrollar soluciones tecnológicas que responden a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, con calidad y rendimiento.

3. PROPUESTA SOLUCIÓN

3.1 ALCANCE GENERAL

FUNCIONAMIENTO CORRECTO DEL FUNCIONAMIENTO DEL ALMACENAMIENTO HITACHI VSP F370, Y EN EL DEBER DE GARANTÍA PROCIBERNETICA INCLUYE EN ESTA OFERTA :

- Servicio de soporte remoto y en sitio nivel 1 y nivel 2 en modalidad 7x24 hasta el 28 de febrero de 2026.
- 01 mantenimiento preventivo al año según programación acordada con DIMAR CIOH Caribe.
- Diagnóstico y resolución de incidencias en remoto y en sitio. Mantenimiento de primer nivel (N1):
- Reemplazo de piezas y actuaciones en sitio (1 día hábil después de escalado el caso) en caso de ser necesario. Las cuales incluyen 34 discos de estado sólido de tecnología NVMe de 7.6TB cada uno cuyos números seriales se relacionan en la siguiente tabla:

TIPO DE DISPOSITIVO	**TIPO DE DISPOSITIVO (Código)**	**Device Size**	**Device Capacity**	**Drive Version**	**Serial Number#**
STORAGE	VSP F370				453483
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF026UN
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF026UL
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF02659
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF026AR
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF027DA
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1905 QSF02869

SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF026UU
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF026US
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1810 QSF024ZL
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1810 QSF024CC
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1810 QSF024YJ
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1812 QSF02592
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025XF
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025WW
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025X5
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025XL
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1810 QSF024CD
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025XC
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025XB
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025X2
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025WX
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025X3
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1907 QSF02AYP
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1810 QSF024YH
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025X7
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF027B1
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF027AP

SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025WZ
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1904 QSF025X0
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1812 QSF025E4
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1812 QSF025DW
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1812 QSF025DV
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1812 QSF025DQ
SSD	SLB5G-M7R6SS	2.5	7.6TB	T512	1812 QSF025CD

- Actualizaciones de software menores y mayores.

Nivel1:

- Prestar el soporte inicial por medio de una llamada telefónica y un correo electrónico con el fin de atender el incidente.
- Verificar si el incidente es recurrente, para ser consultado en la base de conocimiento del área involucrada y probar una serie de alternativas básicas, dentro de un catálogo de posibles soluciones y de esta manera tratar de solucionar problemas simples, por ejemplo:
- Problemas con usuario y/o contraseña
- Instalación o reinstalación básica de aplicativos
- Verificación de caducidad del licenciamiento
- verificación de versión de hardware y/o software
- Validar la configuración del software de los equipos y/o aplicaciones de cliente para verificar el correcto funcionamiento de los componentes.
- Reunir toda la información (Archivos de Logs, print screen, trazados, etc.) proporcionada por el Cliente para brindar un diagnóstico preliminar del incidente reportado.
- Realización de informes de los casos.

Nivel 2:

- Verificar la información consolidada por el Ingeniero que recibió el caso en el Nivel 1
- Revisar los manuales de troubleshooting y/o consultar base de conocimiento del HITACHI VANTARA de cada uno de los equipos y/o software afectado, verificando el tema que corresponda según el incidente.
- Analizar toda la información (Logs, print screen, trazados, etc.) proporcionada por el Ingeniero que recibió el caso en el Nivel 1 para determinar la causa del incidente y proporcionar una solución temporal (Workaround) o definitiva a la falla.
- En los casos que sea posible, el Ingeniero deberá replicar el escenario donde se presenta la falla o el incidente; para identificar el posible problema y generar una respuesta temporal (Workaround) o proporcionar una solución definitiva.
- Solicitar acceso remoto a la plataforma soportada, para agilizar la resolución del incidente.
- Coordinar visita presencial a las instalaciones del Cliente, si la actividad que requiere realizarse no es posible ejecutarse de manera remota o si existe algún tipo restricción o limitante con el acceso remoto.
- Validar la configuración existente con la documentación del HITACHI VANTARA.
- De ser necesario se escalará el caso a Nivel 3 con en el TAC del HITACHI VANTARA; con la información consolidada obtenida en el Nivel 1 y Nivel 2 de soporte.
- Gestionar y hacer seguimiento permanente al caso escalado al TAC del HITACHI VANTARA, hasta que se encuentre una solución definitiva al incidente reportado.
- Aplicar las recomendaciones mandatorios del HITACHI VANTARA para solucionar temporal o definitivamente el incidente reportado (actualización de firmware, cambios en la configuración, configuración de nuevos parámetros, aplicación de patches) y mejores prácticas proporcionadas por el HITACHI VANTARA en los equipos y/o plataformas.
- Gestionar y hacer seguimiento permanente al proceso RMA si se presentan problemas atribuibles al hardware, si aplica.

- Coordinar y realizar las actividades de mantenimiento preventivo a los equipos, software y/o aplicativos que se encuentran cubiertas dentro del contrato de soporte.

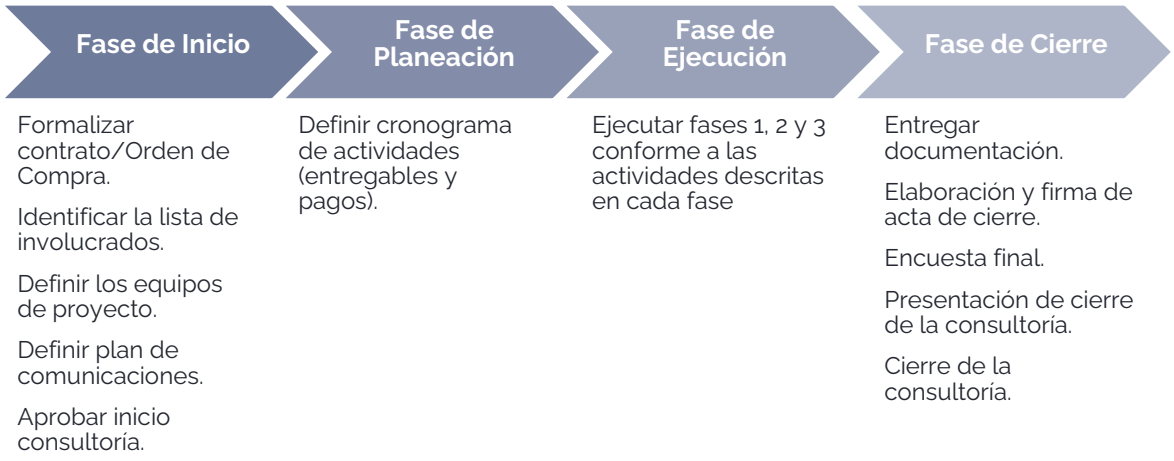
Tiempos de respuesta:

En su deber de garantía los tiempos de respuesta de los soportes deben ser prioritarios teniendo en cuenta:

- Actualizaciones de microcódigo o firmware 24/7 en el sitio
- Respuesta objetiva en el sitio: 24/7 dentro de 2 horas
- Entrega de piezas de repuesto: 24/7, dentro de 4 horas
- Mantenimiento preventivo: disponibilidad 24/7
- Soporte técnico remoto: 24/7
- Monitoreo 24/7 de Hitachi Remote Ops

4. METODOLOGIA

ProCibernética ejecutará la consultoría bajo el marco metodológico estándar del PMI, que define las siguientes fases:



Las fases mencionadas contemplan:

- Fase de Inicio: Consiste en formalizar ante ambas partes la consultoría, designar el equipo de trabajo, formalizar el contrato e iniciar la ejecución de la consultoría.
- Fase de Planeación: Contempla las actividades necesarias para detallar el cronograma base de la consultoría.
- Fase de Ejecución: Incluye las actividades a ejecutar en cada una de las fases.
- Fase de Cierre: Consiste en el desarrollo de las actividades de cierre de la consultoría y del contrato, tales como entrega de la documentación final del proyecto, formalización de actas de recibo a satisfacción, encuesta de satisfacción y certificación de experiencia.

5. SUPUESTOS Y RESTRICCIONES

- El Cliente pondrá a disposición todos los recursos necesarios para la realización de las actividades mencionadas en este documento. ProCibernética notificará a El Cliente en caso de requerir algún recurso de parte del cliente para realizar las actividades descritas en este documento.
- ProCibernética asume que el cliente tiene accesos a todos los sistemas y herramientas necesarias para la realización de las actividades descritas en este documento.
- El Cliente designará a un responsable de canalizar las solicitudes de servicio por medio del punto único de contacto que además revisará, validará y aceptará los entregables del servicio.
- ProCibernética contará con el apoyo y participación del personal de El Cliente relacionado directa e indirectamente con el proyecto.
- Toda la información necesaria estará disponible antes de la prestación de las actividades del proyecto. Cualquier atraso en las actividades del servicio que tenga su motivo en la no disponibilidad de estos recursos, no será causal de incumplimiento contractual por parte de ProCibernética y no afectará el pago del proyecto.
- La documentación e información requerida para la ejecución del proyecto será entregada por El Cliente de manera oportuna, en las plantillas definidas y cumpliendo los estándares acordados.
- Una vez El Cliente ha enviado a ProCibernética la orden de compra, ProCibernética Tendrá 30 días hábiles para iniciar el proyecto, esto con el objetivo de garantizar la disponibilidad de los recursos.
- El cliente es responsable de disponer de las herramientas necesarias para cumplir con el alcance objetivo.
- Las actividades tanto de implementación y soporte se ejecutarán de manera remota.
- El cliente proporcionará personal (TI, operación, administración, etc.) y recursos (documentación, sistemas, etc.) acordados mutuamente de manera oportuna.
- Procibernética proporcionará los servicios de acuerdo con todas las leyes de protección de datos aplicables y utilizará los datos del Cliente según sea necesario para proporcionar los servicios y para ningún otro propósito.
- El equipo del Cliente será el responsable de la adquisición y pago de los valores relacionados a los entornos y otras herramientas necesarias para el desarrollo y la implementación.
- Procibernetica no garantiza ni representa de otro modo la funcionalidad de ningún producto de proveedor utilizado durante este proyecto. Tales representaciones deben ser proporcionadas por el proveedor respectivo.
- Esta propuesta se basa en la exactitud de la información proporcionada por el Cliente.
- Cualquier adición, cambio o modificación requerida sobre los servicios especificados en este documento están fuera del alcance de esta propuesta.

- El Cliente pondrá a disposición del equipo de Procibernetica los sistemas, las aplicaciones y el personal capacitado durante los períodos de tiempo designados. Dichos plazos se establecerán durante la reunión de lanzamiento del proyecto. La falta de proporcionar este acceso oportuno podría retrasar la finalización de los servicios.
- El Cliente será responsable de coordinar cualquier esfuerzo requerido con otros proveedores o terceros que sean necesarios para realizar las actividades en el alcance de esta propuesta.
- El cliente deberá entregar documentos de políticas o procedimientos relevantes para este ámbito de trabajo de manera oportuna según lo solicite Procibernetica.
- No se incluye ninguna actividad fuera del alcance descrito o que no se haya incluido en la presente propuesta.

6. PROPUESTA ECONÓMICA

De acuerdo con el alcance descrito, se especifican los valores asociados a la Renovación de Soporte por un Año..

Item	Descripcion	Medida	Cantidad	Valor	IVA	Valor Total
	SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y GARANTÍA PARA EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO HITACHI VSP F370, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS	Unidad	1	$212.605.042	$ 40.394.957,98	**$253.000.000**
VALOR TOTAL						**$253.000.000**

7.

7.1 CONDICIONES COMERCIALES

7.1.1 FORMA DE PAGO

- Los valores son expresados en pesos colombianos
- ProCibernética facturará de la siguiente forma:

- Todos los pagos que se originen se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la factura, previo visto bueno y/o actas de entrega y recibo del área de fiscalía general de la Nación.

7.1.2 IVA

Los anteriores precios solo incluyen el Impuesto al Valor Agregado IVA, hoy del 19%, La presente propuesta no considera ningún otro gravamen adicional.

7.1.3 TIEMPO DE ENTREGA DE SERVICIOS

El tiempo de entrega estimado del ambiente del servicio será a los sesenta (60) días a partir del recibo de la orden de compra.

7.1.4 NOTAS ACLARATORIAS

- Se excluye cualquier producto o servicio no incluido en forma explícita en el texto de esta propuesta.

7.1.5 VALIDEZ DE LA PRESENTE OFERTA

La presente oferta comercial tiene una validez de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha del documento. Pasada la fecha de vigencia, se procederá a realizar una revisión conjunta entre fiscalía general de la Nación y ProCibernética S.A. con Nit : 860.039.333-7 y se presentará una nueva versión de oferta.