



7/04/2026 9:13 a. m. CROSERO

CAJA DE RETIRO DE LAS FF.MM

ASUNTO: COMUNICACION - REPORTE  
DESTINATARIO: SANDRA MILENA CHIQUILLO  
DEPENDENCIA: SUBDIRECCION FINANCIERA  
No. COMUNICACION: 005624  
CONSECUTIVO: 2026-5624

\*I2026005623\*




[Interno]

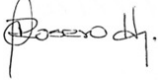
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
GRUPO DE CONTRATACIÓN Y ADQUISICIONES

F-GCA-CA-12/ 09-02-2026 V2

## INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS O CONVENIOS

INFORME No.	1	FECHA DE ELABORACIÓN	6/04/2026	
PORCENTAJE ACUMULADO	100,00%	VALOR A PAGAR	\$ 132.000.000,00	
PERIODO EL INFORME	DESDE	25/02/2026	HASTA	31/03/2026
LINK PLATAFORMA DEL SECOPI	<a href="https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniquelidentifier=CO1_PCCNTR.9349538&amp;prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2findex&amp;prevCtxLbl=Contratos+">https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniquelidentifier=CO1_PCCNTR.9349538&amp;prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2findex&amp;prevCtxLbl=Contratos+</a>			
CONTRATO O CONVENIO MC 004-2026	Objeto: RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y EL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO CON FÁBRICA DE LOS FIREWALL PALO ALTO EN ALTA DISPONIBILIDAD CON EL FIN DE GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE SEGURIDAD PERIMETRAL DE LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES.)		FECHA DE SUSCRIPCION:	23/02/2026
FECHA DE INICIO	25/02/2026	FECHA DE TERMINACIÓN	31/03/2026	
VALOR DEL CONTRATO	\$ 132.000.000,00	FORMA DE PAGO	TOTAL	
NOMBRE DEL CONTRATISTA	CAPACITACIÓN Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A.S. (CAYSES S A S)	NIT	830.110.359 - 1	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	SERGIO SERRANO GALVIS	C.C	91.279.828	
CONTACTO DEL CONTRATISTA	Sergio Serrano Galvis, <a href="mailto:sergio.serrano@cayses.com">sergio.serrano@cayses.com</a> , 3153434765			
REGIMEN TRIBUTARIO	RESPONSABLE DE IVA	X	NO RESPONSABLE DE IVA	
DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL	NUMERO	VALOR	FECHA	
Certificado de disponibilidad presupuestal-CDP	8426	147.000.000,00	5/01/2026	
Registro presupuestal	29026	132.000.000,00	23/02/2026	
PÓLIZA NÚMERO	CMZ-100018815	FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA	25/02/2026	
ASEGURADORA	AMPARO	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	VALOR ASEGURADO
Seguros Mundial	Cumplimiento	20/02/2026	31/07/2026	\$ 13.200.000,00
	Prestaciones Sociales	20/02/2026	31/03/2029	\$ 6.600.000,00
	Calidad del Servicio	20/02/2026	21/02/2027	\$ 13.200.000,00
OTROSÍ, PRÓRROGA, ADICIÓN U OTRAS MODIFICACIONES				
No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES		

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO/CONVENIO				
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	ACTIVIDAD	NOMBRE Y UBICACIÓN DEL (LOS) DOCUMENTO(S) QUE SOPORTA(N) EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN	OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR	
		(Ubicación física o digital)		
Dar inicio al contrato MC 004-2026	Levantamiento acta de inicio	Se relaciona acta de inicio 	Acta firmada	
Renovación licencias Firewall Paloalto	Actividad en permanente ejecución según lo establecido contractualmente	Se relaciona evidencia en el informe entregado 	100%	
Informe de actividades.	Actividad en permanente ejecución según lo establecido contractualmente		100%	
RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS				
FACTURA No.	FECHA	ORDEN DE PAGO N°	FECHA	VALOR
CA 1507	12/03/2026			132.000.000,00
Valor total pagos efectuados				<b>\$ 132.000.000,00</b>
ESTADO FINANCIERO				
DATOS GENERALES		CIFRAS		
Valor inicial del contrato		\$ 132.000.000,00		
Valor adiciones		\$ 0		
Valor reducciones		\$ 0		
Valor total del contrato		\$ 132.000.000,00		
Valor total ejecutado		\$ 132.000.000,00		
Saldo por pagar al contratista		\$ 0,00		
Saldo por liberar		Aplica únicamente para el informe final de la ejecución del contrato y evidencia el saldo no ejecutado por el contratista que se encuentra a favor de la Entidad		

<p><b>CONSTANCIA POR PARTE DEL SUPERVISOR</b></p>	<p>En el presente informe se deja constancia que el contenido y los documentos anexos a éste, se encuentran debidamente verificados y firmados y como consecuencia se recibe a satisfacción las actividades inherentes a este periodo.</p> <p>Se dio inicio al Contrato No. MC-004-2026, mediante acta de inicio firmada el 25 de febrero de 2026 por el supervisor del contrato y los profesionales de CAPACITACIÓN Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A.S. (CAYSES S A S).</p> <p>Se aprobó póliza de cumplimiento expedida por Seguros Mundial No. CMZ-100018815 del 23/02/2026. El plazo de ejecución del contrato es hasta el 31 de marzo de 2026 y el soporte con fabrica es hasta el vencimiento de las licencias. El valor total del contrato es por CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$132.000.000) incluido IVA.</p> <p>Se dio cumplimiento a las obligaciones y requerimientos definidos en el contrato MC-004-2026. Se verificó el valor de la factura No. CA 1507 por valor de CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$132.000.000) incluido IVA.</p> <p>Se autoriza el pago de la factura No. CA 1507 por valor de CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$132.000.000) incluido IVA, correspondientes al pago total del contrato MC-004-2026. registro presupuestal No. 29026 de 23-02-2026 para la renovación y activación del licenciamiento de la plataforma de seguridad Firewall en HA y el servicio de soporte técnico con fábrica, con el fin de garantizar la seguridad perimetral de La Caja de Retiro de las Fuerzas Militares.</p> <p>Se adjuntan al presente informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura CA 1507</li> <li>• Certificado parafiscales.pdf</li> <li>• Planilla SOL.pdf</li> <li>• Informe.pdf</li> </ul>			
<p><b>NOMBRE DEL SUPERVISOR</b></p>	<p><b>CARGO O ROL</b></p>	<p><b>DEPENDENCIA</b></p>	<p><b>CORREO ELECTRÓNICO</b></p>	<p><b>FIRMA</b></p>
<p>CLAUDIA PATRICIA ROSERO HOYOS</p>	<p>PD. Area Planes y Proyectos</p>	<p>OFICINA TIC</p>	<p><a href="mailto:crosero@cremil.gov.co">crosero@cremil.gov.co</a></p>	
<p>Elaboró: Claudia Patricia Rosero Hoyos</p>				



CAPACITACION Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS SAS  
NIT 830.110.359-1  
CR 13 46 76 OF 501  
Tel: (601) 3383564  
Bogotá - Colombia  
facturacion@cayses.com



Factura electrónica de venta  
No. CA 1507

Señores	CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES		
NIT	899.999.118-1	Teléfono	(601) 2220950
Dirección	Carrera 13 # 27 - 00 Edificio Bochica Interior 2	Ciudad	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	12/03/2026, 09:39
Expedición	12/03/2026, 16:54
Vencimiento	11/04/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total
1	Renovación del licenciamiento de los Firewall Palo Alto PAN-PA-1410 en alta disponibilidad	2.00	49,579,831.93	18,840,336.13	118,000,000.00
2	Servicio de Soporte Técnico con fábrica	1.00	11,764,705.88	2,235,294.12	14,000,000.00

Total items: 2

**Valor en Letras:**

Ciento treinta y dos millones de pesos m/cte

**Forma de pago:**

Crédito

**Medio de pago:**

Otro - Crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-04-11 por \$ 132,000,000.00

Total Bruto	110,924,369.75
IVA Bienes 19%	18,840,336.13
IVA Servicios 19%	2,235,294.12
Total a Pagar	132,000,000.00

**Observaciones:**

Favor consignar en la cuenta corriente No. 203-720783-81 de Bancolombia a nombre de CAPACITACION Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS SAS  
MC-004-2026

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764096825821 aprobado en 20250811 prefijo CA desde el número 1382 al 2000 Vigencia: 18 Meses**

Responsable de IVA - Actividad Económica 6110 Actividades de telecomunicaciones alámbricas Tarifa 9.98/1000  
CUFE: 2ace2c6160c80b60ce3a2afe03b269a1505ed0d8a1d84e3f2f8944892c3fb3b84fcb3e38e68349e654bc92c5a805909e



## **CERTIFICACIÓN APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES**

El/La Suscrito/a YULIAN ANDREA OLARTE, en mi calidad de: Revisor(a) Fiscal, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio; certifico, respecto de la persona jurídica CAPACITACIÓN Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A.S., identificada con NIT 830.110.359- 1, el pago de los aportes de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje de todo el personal que se encuentra laborando dentro de la misma y que así lo requiere, pagados por la compañía durante los últimos seis (6) meses contados a partir de la fecha de cierre del presente Proceso de Contratación.

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el art. 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007.

La presente se expide a los 10 días del mes de marzo del año 2026.

Firma Revisor(a) Fiscal:

---

**YULIAN ANDREA OLARTE**

**C.C. No. 1094927764**

**T.P. No. 203313-T**

DATOS GENERALES DEL APORTANTE		
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NIT NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	830110359
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:	CAPACITACION Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS SAS	
CIUDAD/MUNICIPIO:	BOGOTA DISTRITO CAPITAL DEPARTAMENTO:	BOGOTA - DISTRITO CAPITAL
DIRECCIÓN:	CARRERA 13 # 46 - 76 OF. 501 TELÉFONO:	3383564
TIPO APORTANTE:	01-EMPLEADOR CLASE APORTANTE:	B-MENOS DE 200 COTIZANTES
TIPO EMPRESA:	PRIVADA ACTIVIDAD ECONOMICA:	Actividades reguladoras y
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO	
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):		SI

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA		
NÚMERO PLANILLA:	<b>6010623669</b>	TIPO DE PLANILLA: E-EMPLEADOS
PERIODO COTIZACIÓN	MES: febrero	PERIODO COTIZACIÓN MES: marzo
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO: 2026	SALUD: AÑO: 2026
DÍAS DE MORA:	0	
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2026/03/11	NÚMERO AUTORIZACIÓN: 131378521

LIQUIDACIÓN GENERAL				
			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8002297390	230201	230201- PROTECCION	6	\$ 5.755.400
9003360047	25-14	25-14 COLPENSIONES	3	\$ 3.555.000
8002279406	231001	231001-COLFONDOS	2	\$ 1.040.200
8002530552	230901	230901-SKANDIA OBLIGATORIO	1	\$ 1.647.700
8002248088	230301	230301-PORVENIR	6	\$ 4.178.800
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>18</b>	<b>\$ 16.177.100</b>
SALUD				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8300035647	EPS017	EPS017-FAMISANAR	3	\$ 470.100
8002514406	EPS005	EPS005-SANITAS S.A	6	\$ 1.524.400
8001309074	EPS002	EPS002-SALUD TOTAL	1	\$ 210.000
8301138310	EPS001	EPS001-ALIANSA SALUD S.A	4	\$ 1.377.800
9001562642	EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1	\$ 127.300
8000887022	EPS010	CIA SURAMERICANA DE SERVICIOS DE SALUD	2	\$ 392.800
8600669427	EPS008	EPS008-COMPENSAR	2	\$ 156.900
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>19</b>	<b>\$ 4.259.300</b>
CAJA DE COMPENSACIÓN				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8600073361	CCF22	CCF22-COLSUBSIDIO	13	\$ 2.852.100
8909008419	CCF04	CCF04-CCF DE ANTIOQUIA	2	\$ 370.000
8902001061	CCF39	CCF39-CAJASAN	4	\$ 1.037.200
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>19</b>	<b>\$ 4.259.300</b>
RIESGOS PROFESIONALES				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8600111536	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	19	\$ 551.900
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>19</b>	<b>\$ 551.900</b>

<b>VALOR SIN MORA:</b>	<b>\$ 25.247.600</b>
<b>VALOR MORA:</b>	<b>\$ 0</b>
<b>TOTAL PAGADO:</b>	<b>\$ 25.247.600</b>





República de Colombia  
Ministerio de Comercio Industrial, Turismo

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES  
TARJETA PROFESIONAL  
DE CONTADOR PUBLICO**

**203313-T**

**YULIAN ANDREA  
OLARTE OSORIO  
C.C. 1094927764**

**RESOLUCION INSCRIPCION 347  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO**



**FECHA 30/06/2015**

**DIRECTOR GENERAL**

**JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ**

**216267**

**205499**

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como  
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en  
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse  
al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de  
Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogotá D.C.



[www.jccq.com](http://www.jccq.com)

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

1880502632041DE6

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **YULIAN ANDREA OLARTE OSORIO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1094927764 de ARMENIA (QUINDIO) Y Tarjeta Profesional No 203313-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 9 días del mes de Febrero de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

  
SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO  
**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



## **RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO FIREWALL PaloAltoNetworks**

**Ministerio de Defensa Nacional  
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL**

**Preparado por:  
Cayses S.A.S.**

Bogotá, Colombia  
Febrero 25 de 2026



## 1. RESUMEN GENERAL

Autor: Cayses S.A.S.

Cliente: Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL

Ciudad: Bogotá, DC.

## 2. INTRODUCCIÓN

Este documento presenta información relacionada con la renovación del licenciamiento y el servicio de soporte técnico con fábrica de los firewall PaloAltoNetworks en alta disponibilidad para la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL

## 3. RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO

El día 24 de febrero de 2026 fueron renovadas las suscripciones sobre los equipos PAN-PA-1410 que se encuentran en Alta Disponibilidad, como se evidencia en la siguiente imagen:

Serial Number	Model Name	Device Name	Group	License	Actions	Auth Code	Expiration Date
026701014832	PAN-PA-1410	PA-1410-CREMIL-2		1410 Core Security Renewal Bundle		21863915	2/24/2027
				Advanced Threat Prevention			2/24/2027
				Threat Prevention			2/24/2027
				Advanced URL Filtering			2/24/2027
				PAN-DB URL Filtering			2/24/2027
				Advanced DNS Security			2/24/2027
				Advanced SD WAN			2/24/2027
				Advanced WildFire License			2/24/2027
				Premium Partner Support		61282329	2/21/2027
				WildFire License		IG6HTMPO	2/24/2027
026701014833	PAN-PA-1410	PA-1410-CREMIL-1		1410 Core Security Renewal Bundle		94064751	2/24/2027
				Advanced Threat Prevention			2/24/2027
				Threat Prevention			2/24/2027
				Advanced URL Filtering			2/24/2027
				PAN-DB URL Filtering			2/24/2027
				Advanced DNS Security			2/24/2027
				Advanced SD WAN			2/24/2027
				Advanced WildFire License			2/24/2027
				Premium Partner Support		38705518	2/21/2027
				WildFire License		16D98D7T	2/24/2027



## 4. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE CORRECTIVO

### 4.1. Proceso de Apertura de Casos

1. **Identificación del Problema:** El usuario detecta un problema técnico o una necesidad de configuración.
2. **Contacto con el Soporte:** El usuario se comunica con el equipo de soporte mediante:
  - Correo Electrónico: soporte.clientes@cayses.com. Para facilitar una gestión eficiente de los incidentes, recomendamos que el asunto del caso sea lo más claro y específico posible. El asunto debe incluir una descripción corta y directa relacionada con la falla o solicitud. Esto ayudará a identificar y priorizar el problema de manera más efectiva, asegurando una respuesta rápida y adecuada.
  - Notificación de Urgencia a través de WhatsApp: Si su caso es de alta urgencia (por ejemplo, una interrupción crítica del servicio o una situación que afecta significativamente su trabajo), además de enviar el correo electrónico, le solicitamos que envíe un mensaje al grupo de WhatsApp de soporte técnico. Este paso adicional permitirá una respuesta aún más rápida.

**NOTA:** El mensaje a través de estos grupos no sustituye el envío del correo.
3. **Registro del Caso:** Con el correo enviado se registra el caso en el sistema de gestión de incidencias, asignando un número de ticket único.
4. **Información de apertura:** El cliente recopila información detallada sobre el problema o solicitud de configuración:
  - Descripción del problema o cambio solicitado.
  - Fecha y hora del incidente o solicitud.
  - Afectación (usuarios/sistemas).
  - Urgencia y prioridad.
5. **Confirmación de Registro:** Se envía una confirmación al usuario con el número de ticket y un resumen del caso.



6. **Sesiones de trabajo:** Las sesiones de trabajo donde se requieran hacer cambios de configuración para solucionar un incidente reportado o una nueva configuración, debe realizarse en compañía del cliente a través de una reunión virtual. Es fundamental que el cliente nos apoye en la gestión de las ventanas de mantenimiento en caso de ser requerido. Esto incluye coordinar y aceptar las posibles intermitencias o interrupciones del servicio que puedan ocurrir durante estos períodos.

## 5. PROCEDIMIENTO PARA NUEVAS CONFIGURACIONES

### 5.1. Solicitud de Configuraciones

1. **Identificación de Necesidad:** El usuario o equipo identifica la necesidad de una nueva configuración o ajuste en los sistemas existentes.
2. **Documentación de la Solicitud:** El usuario documenta la solicitud de configuración, incluyendo:
  - Descripción de la configuración requerida.
  - Justificación de la necesidad.
  - Impacto esperado.
3. **Envío de Solicitud:** La solicitud se envía al equipo de soporte a través de los canales establecidos en el numeral 2 de la sección “5.1 Proceso de Apertura de Casos”
4. **Evaluación Técnica:** El equipo de soporte lleva a cabo una evaluación técnica para determinar la viabilidad del cambio solicitado y los recursos necesarios. Si la evaluación concluye que el esfuerzo requerido es significativo y debe gestionarse como un proyecto, será necesario coordinar con el área comercial para su evaluación conjunta.
5. **Aprobación y Planificación:** Si es viable, la configuración se aprueba y se planifica su implementación.



## 5.2. Implementación de Configuraciones

1. **Preparación:** El equipo técnico prepara el entorno para la nueva configuración, asegurando que no haya impacto en la operación actual.
2. **Implementación en Producción:** Tras la aprobación, la configuración se implementa en el entorno de producción, en sesiones con acompañamiento del cliente. Es fundamental que el cliente nos apoye en la gestión de las ventanas de mantenimiento. Esto incluye coordinar y aceptar las posibles intermitencias o interrupciones del servicio que puedan ocurrir durante estos períodos. Esta colaboración es clave para garantizar que el paso a producción de estos cambios se realice de manera efectiva y con el menor impacto posible en las operaciones.
3. **Monitoreo Post-Implementación:** Se monitoriza el sistema después de la implementación para asegurar que la configuración funciona correctamente.
4. **Documentación:** Se actualizan los registros y la documentación técnica con los detalles de la nueva configuración.

## 6. GARANTÍA DE FABRICANTE

La garantía y vigencia de las suscripciones de CREMIL es de 1 año, con finalización el 24 de febrero de 2027 y el soporte del fabricante el 21 de febrero de 2027. A través de este se podrán escalar los casos que requieran servicio por parte de PaloAltoNetworks.

## 7. NIVELES DE SEVERIDAD

A continuación se muestran los niveles de severidad del sistema de soporte técnico de CAYSES, el cual es fundamental para priorizar y gestionar los casos de manera efectiva.



#### **Nivel de Severidad 1 (Crítica):**

**Descripción:** Problemas críticos que afectan la operación del sistema o impiden que los usuarios realicen su trabajo.

**Porcentaje de afectación:** Del 50% - 100% del servicio afectado.

**Características:** Caída del sistema, pérdida de datos crítica, problemas de seguridad graves, impacto en la totalidad de los usuarios o en funciones clave.

**Objetivo de tiempo de respuesta:** 4 horas.

#### **Nivel de Severidad 2 (Alta):**

**Descripción:** Problemas significativos que afectan el funcionamiento de un usuario o un grupo de usuarios, pero no afectan a toda la organización.

**Porcentaje de afectación:** Del 30% al 49% del servicio afectado.

**Características:** Problemas que causan retrasos o dificultades significativas, sin afectar a todos los usuarios.

**Objetivo de tiempo de respuesta:** 8 horas.

#### **Nivel de Severidad 3 (Media):**

**Descripción:** Problemas que afectan a un usuario individual o a un grupo pequeño, pero no tienen un impacto crítico en el negocio. configuraciones estándar que no requieren intervención inmediata.

**Porcentaje de afectación:** hasta el 29% del servicio afectado.

**Características:** Problemas que pueden esperar una solución sin causar un gran impacto en la productividad.

**Objetivo de tiempo de respuesta:** 24 horas.

#### **Nivel de Severidad 4 (Bajo):**

**Descripción:** Problemas menores o consultas que no afectan la operación diaria del usuario o la organización. Consultas relacionadas a la plataforma o configuraciones de baja prioridad.

**Porcentaje de afectación:** no debe existir afectación del servicio.

**Características:** Preguntas generales, problemas no urgentes o de baja prioridad.

**Objetivo de tiempo de respuesta:** 4 días hábiles en horario de oficina.



## 8. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Nivel	Escalamiento A	Canal	Nombre
1	Customer service Manager	WhatsApp al grupo establecido para el cliente	
2	Customer service Manager	Teléfono Móvil (3003486462)	Edwin Plazas
3	Gerente General	Teléfono Móvil (3153434765)	Sergio Serrano

## 9. CRITERIOS DE ESCALAMIENTO

- **Tiempo de Atención Agotado:**

Si el tiempo de resolución acordado para un caso ha vencido y el problema no se ha solucionado.

- **Naturaleza Técnica del Problema:**

Si el problema requiere conocimientos o habilidades especializadas que no están disponibles en el nivel actual de soporte.

- **Recurrencia del Problema:**

Si el problema ha ocurrido repetidamente y no se ha resuelto de manera definitiva.

- **Dificultad Técnica**

Si el problema es especialmente complejo y requiere una investigación en profundidad o desarrollo de soluciones personalizadas.

- **Prioridad del Cliente:**

Si el cliente tiene acuerdos de nivel de servicio (ANS) especiales que requieren una respuesta o resolución más rápida.

# Authorization Codes for Order 41022074

Customer Number 7570483  
 Customer Name Caja De Retiro De Las Fuerzas Militares  
 End User PO No  
 Order Number 41022074  
 Customer PO Number 4508049351

Thank you for your purchase. The authorization codes (Auth Codes) listed below entitle you to use the Palo Alto Networks products included in this order.

For detailed instructions on how to activate your purchase and identify any dependencies on other products, go to: <https://docs.paloaltonetworks.com/resources/licensing-registration-activation>

**IMPORTANT!** The products you purchased may have dependencies on other products. Refer to the URL above to make sure you have everything you need to use your purchase. If you have not met the dependencies, you will not be eligible for a refund or an extension.

Subscription and support renewals do not need to be re-activated; therefore, no further action is required to continue using these products. Similarly, if you are converting your evaluation license to a production license, you are not required to re-activate your purchase.

Hardware firewalls and support contracts associated with such hardware firewalls are subject to the company's Grace Period policy: <https://www.paloaltonetworks.com/services/support/support-policies/grace-period>. Under the policy, in the event you do not register your hardware purchase or activate your support contract, then Palo Alto Networks reserves the right to do so on your behalf without further notification to you.

If you have any questions, please contact Palo Alto Networks Technical Support: <https://www.paloaltonetworks.com/company/contact-support>. Additional information on our support policy is available at: <https://www.paloaltonetworks.com/services/support/support-policies.html>

Please store this document for future reference when calling Palo Alto Networks Technical Support.

Auth Code	Part Number	Term (Days)	Description	Serial#
61282329	PAN-SVC-BKLN-1410-R	365	PA-1410, Partner enabled premium support, 1 year (12 months) term, renewal. Period Covered:	026701014832
38705518	PAN-SVC-BKLN-1410-R	365	PA-1410, Partner enabled premium support, 1 year (12 months) term, renewal. Period Covered:	026701014833
21863915	PAN-PA-1410-BND-CORESEC-R	365	PA-1410, Precision AI Network Security Subscription Renewal Bundle (Advanced Threat Prevention, Advanced URL Filtering, Advanced Wildfire, Advanced DNS Security and Advanced SD-WAN), 1 years (12 months) term Period Covered: 02/24/2026 - 02/23/2027	026701014832

## Authorization Codes for Order 41022074

94064751	PAN-PA-1410-BND-CORESEC-R	365	PA-1410, Precision AI Network Security Subscription Renewal Bundle (Advanced Threat Prevention, Advanced URL Filtering, Advanced Wildfire, Advanced DNS Security and Advanced SD-WAN), 1 years (12 months) term Period Covered: 02/24/2026 - 02/23/2027	026701014833
----------	---------------------------	-----	---	--------------