INFORME DE ACTIVACION

CONTRATANTE	*CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA*
CONTRATISTA	*SUNTIC SAS*
OBJETO	*ADQUIRIR PRODUCTOS Y SERVICIOS BASADOS EN NUBE PARA IMPLEMENTAR UN NUEVO MODELO TECNOLÓGICO QUE OPTIMICE LA GESTIÓN DE RESPALDO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD EN SU CENTRO DE DATOS LOCAL E INCLUYE LA INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES AVANZADAS DE VIRTUALIZACIÓN EN UN CENTRO DE DATOS ALTERNO, MEJORANDO EL ALMACENAMIENTO, LA CONECTIVIDAD Y LA SEGURIDAD.*
No. CONTRATO	*CDAV-073-2026*
FECHA DE ENTREGA	*16/04/2026*

El presente informe tiene como propósito documentar la activación de los servicios contemplados en los requerimientos establecidos en el Contrato CDAV-073-2026, los cuales incluyen la implementación y uso de un datacenter privado como solución de recuperación para los servicios de CDAV.

1. ALCANCE

A continuación, se expone el alcance contractual, junto con su respectiva descripción y las cantidades establecidas en el marco del contrato.

item	Cantidad	Descripcion
1	1	Servidor con 1 socket CPU y 16 CORE, 256 GB RAM, 2 discos de capacidad mínima de 146 GB o más para sistema operativo y 3 discos para arreglo cada uno mínimo de 3,8 TB o más tipo SAS SSD de tal manera que se puedan hospedar contenedores virtuales, máquinas virtuales hasta consumir la capacidad aquí solicitada.
2	1	Servicio IaaS, recurso en computo dedicado para servidor Truenas Servidor de Storage basado en Truenas con 1 Socket de CPU y 2 discos mínimo de 150 GB para sistema operativo y 4 discos para almacenamiento en arreglo cada uno mínimo de 6 TB o más.
3	1	Conectividad VPN IPSec S2S mediante internet Principal del sitio remoto y haciendo uso de los firewalls de CDAV que permita la red privada virtual y subredes de los segmentos requeridos para el despliegue en ambos sitios de la solución solicitada y las direcciones ip publicas necesarias para publicar los servicios incluidos.
4	1	Conexión internet principal con ancho de banda de 100 Mbps para acceso externo al centro de datos con al menos 3 direcciones ip publicas validas.
5	1	Licenciamiento SPLA de Windows Server Standard Edition para 40 Core, debe mantener en la versión más actualizada a la fecha para legalizar el licenciamiento de los dos servidores virtuales basados en Windows Server
6	2	Licenciamiento de Windows Server Standard Edition para 2 maquinas Windows Server cada una con 16 core.
7	1	Implementación de la configuración, replicación y adecuación de la recuperación de máquinas virtuales en el centro de datos remoto, contenedores virtuales y aspectos necesarios para trabajar como respaldo del centro de datos principal, de tal manera que se alcance el centro de datos de respaldo sin mayores intervenciones técnicas para que los usuarios finales alcances los recursos y servicios en dicho centro de datos, incluye el soporte de funcionamiento. . (implementación del Modelo de respaldo en Site-Recovery).
8	1	Simulacros y pruebas de Recuperación de centro de datos local en el centro de datos remoto, mediante actividades controladas (CRD) durante un año con acompañamiento y soporte para garantizar la recuperación del centro de datos local y entrega de informe de evaluación de simulacro con los RPO y RTO respectivos.
9	1	Red privada virtual segmentada para dos (2) (Vlans) Cada VLAN deberá contar con una (1) subred IP independiente y deberá disponer de un rango de direcciones IP suficiente para alojar, como mínimo, veinticinco (25) equipos, máquinas virtuales o servicios.
10	1	Soporte al clúster de dominio en el servidor secundario (BDC), así como acompañamiento en los ajustes necesarios para garantizar la alta disponibilidad (HA) y su correcta promoción a controlador principal en escenarios de recuperación del sitio local (Site Recovery).

2. DESARROLLO

En el marco del contrato se realizó una sesión el 16/04/2026, donde se llevó a cabo la verificación del estado actual de los servicios, evidenciando que estos ya se encontraban previamente instalados como resultado de un contrato anterior. En virtud de esto, se realizaron actividades de validación, revisión de configuraciones y pruebas de funcionamiento a los items explicados en el punto No 1 del presente documento, con el fin de confirmar su correcta operación dentro del nuevo alcance contractual.

Como resultado de estas actividades, se demostró que los servicios continúan operando de manera estable, funcional y conforme a las condiciones técnicas requeridas, garantizando así el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el nuevo contrato y la continuidad de la operación sin afectaciones.

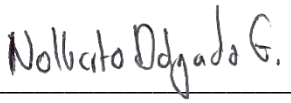
Nota: Como parte integral del presente documento, se adjunta el "Acuerdo de Niveles de Servicio" identificado como Anexo No. 1, el cual contiene la definición detallada de los niveles de atención y condiciones aplicables para la prestación del servicio.

CONCLUSION

Como conclusión, se establece la programación de una reunión para el día 22/04/2026, en la cual se llevará a cabo la entrega formal de las licencias y la asignación de las direcciones IP, en cumplimiento de los compromisos definidos dentro del contrato. Asimismo, este espacio permitirá validar la correcta recepción y dejar constancia de los elementos entregados.

Se firma a los dieciséis(16) días del mes de abril del 2026.





HERNAND RODRIGO BEDOYA	**NOLBERTO DELGADO**
CDAV LTDA	SUNTIC SAS
SUPERVISOR DEL CONTRATO	LIDER DE PROYECTO

ANEXO No 1

INTRODUCCION

El presente documento establece los términos y condiciones del Acuerdo de Servicio y Soporte entre SUNTIC SAS y sus clientes. Este acuerdo define los servicios de soporte técnico que se proporcionarán para asegurar el correcto funcionamiento y mantenimiento de los productos de SUNTIC SAS, garantizando así una operación continua y eficiente conforme a las especificaciones técnicas y funcionales previamente acordadas.

El propósito de este acuerdo es establecer claramente las responsabilidades y procedimientos relacionados con la provisión de soporte técnico, incluyendo el alcance de los servicios, los pasos para solicitar soporte, los niveles de criticidad y las disposiciones generales aplicables. Adicionalmente, se describen los servicios adicionales que pueden ser contratados, así como los términos y condiciones para la prestación de estos servicios.

Con este acuerdo, SUNTIC SAS se compromete a ofrecer un servicio de soporte de alta calidad, respondiendo de manera oportuna y eficaz a las necesidades técnicas de sus clientes, y asegurando la continuidad operativa de los sistemas y productos licenciados.

1. DEFINICIONES

A. Definición soporte técnico

Área que tiene la responsabilidad de atender los requerimientos técnicos de clientes licenciados por SUNTIC SAS. Estos servicios no hacen parte ni del licenciamiento, ni del software ni del hardware de una negociación a no ser que hagan parte de una oferta comercial. Tiene como propósito garantizar una adecuada operación de los productos de SUNTIC SAS, de conformidad con las especificaciones técnicas y de funcionalidad acordados mediante contrato previo.

B. Disposiciones Generales

Estas son aquellas actividades que realiza SUNTIC para soportar la operación del producto y su continuidad, la cual se refiere a la estabilidad del producto durante su utilización o no en un período de tiempo indefinido. Consiste en:

- **Soporte correctivo**: Este mantenimiento está incluido como parte de la atención a aquellos eventos en los que se haya comprobado que la falla está relacionada exclusivamente con los servicios propios de SUNTIC. Asimismo, se considera de alta prioridad y será atendido por el equipo de soporte conforme al nivel de atención que corresponda.

- **Nuevas versiones:** son los nuevos alcances de la solución, actualizaciones mayores y Parches (nuevas funciones).

2. PERIODO DE COBERTURA

El periodo de cobertura brindado por SUNTIC estará sujeto a la vigencia de la garantía y del soporte contratados, conforme a lo establecido en los términos del contrato.

3. SERVICIO DE SOPORTE

• Soporte Correctivo

- *Disponibilidad horaria:* este servicio de soporte se presta bajo la modalidad de 5X8(Lunes a Viernes), en horarios de 7:30 AM a 12:30 PM y de 1:30 PM a 5:30 PM.

- *Modalidad:* Se presta a través de modalidad remota. NOTA: Según análisis de criticidad y requerimiento del cliente, se brinda apoyo técnico en sitio de ser necesario con los costos adicionales de viáticos a los que haya lugar.

- *Definición de criticidad:* El alcance de este servicio será definido por el equipo de soporte y está dado para el nivel de criticidad “Leve”, “Medio” “Critico” o “Alto”.

4. PROCEDIMIENTO Y PROCESO PARA SOLICITAR SOPORTE

Para cada nuevo caso de soporte, El cliente deberá emitir una Solicitud de Soporte a SUNTIC SAS utilizando el teléfono o el correo electrónico suministrado. En la solicitud de soporte, el cliente deberá proporcionar información que SUNTIC SAS utilizará para la correcta ejecución del servicio. Esta información incluye:

Identificación del producto	Nombre del software
Datos de incidente	• Descripción de la inconsistencia. • Pasos realizados previos a la inconsistencia. • Frecuencia con la que ha ocurrido o si es una nueva inconsistencia. • Mensajes arrojados por el servicio. • Logs disponibles.
Imágenes	Adjuntar todas las imágenes relacionadas a la inconsistencia.
Datos de prueba	Entregar usuario de prueba de ser necesario
Datos de contacto	Enviar nombre, correo y teléfono de la persona a cargo.

5. TIEMPO DE RESPUESTA

- **Altamente Crítico:**

El defecto provoca que las operaciones del Cliente se detengan o se degraden gravemente, afectando críticamente las operaciones del negocio.

Tiempo de Respuesta Inicial: Dentro de 1 hora.

Tiempo de Resolución Estimado: Esfuerzo máximo para resolver en el menor tiempo posible, generalmente dentro de 4 horas.

- **Crítico**:

El defecto afecta significativamente el rendimiento o funcionalidad del sistema, impactando considerablemente las operaciones del negocio.

Tiempo de Respuesta Inicial: Dentro de 2 horas.

Tiempo de Resolución Estimado: Generalmente dentro de 8 horas, con esfuerzos continuos hasta la resolución.

- **Medianamente crítico.**

El defecto afecta parcialmente el rendimiento o funcionalidad, pero las operaciones del negocio continúan sin impacto crítico.

Tiempo de Respuesta Inicial: Dentro de 4 horas.

Tiempo de Resolución Estimado: Generalmente dentro de 24 horas.

- **Levemente crítico.**

El defecto no tiene impacto en las operaciones del licenciatario y todas las operaciones del negocio continúan sin degradación del rendimiento.

Tiempo de Respuesta Inicial: Dentro de 8 horas.

Tiempo de Resolución Estimado: Generalmente dentro de 3 días hábiles.

NOTA:

Al solicitar un soporte, el Licenciatario debe indicar la gravedad de la situación con base en los niveles de criticidad establecidos por SUNTIC SAS. Después de analizar la solicitud emitida, si SUNTIC SAS considera que el nivel de gravedad reportado no está en línea con el contenido de la solicitud de soporte este será reclasificado.

SUNTIC SAS asignará un código único a la solicitud de soporte. Este código se utiliza como una referencia cada vez que exista una comunicación con SUNTIC SAS con respecto a la solicitud específica.

6. SERVICIOS ADICIONALES

Cualquier solicitud por parte del cliente tales como Configuración, Adaptación, Implementación, Creación o cualquier otra actividad que deban desarrollar los Ingenieros de SUNTIC SAS no está incluida en el valor del servicio.

En caso de requerirse una solicitud, se hará un levantamiento de petición y se realizará una cuantificación de horas según el requerimiento, posteriormente se entregará una propuesta económica.

Listado de algunas peticiones con valor adicional:

- Nuevas configuraciones.
- Nuevas integraciones.
- Nuevos servicios (Hardware, Software, Módulos, entre otros)
- Creación de nuevas funciones.
- Sincronización con módulos externos.
- Configuración de nuevos métodos de autenticación.
- Personalización de la imagen corporativa.
- Creación de ACL o Políticas de Acceso de Usuarios.
- Creación de una plantilla o template.
- Configuración de SSO.
- Cualquiera fuera del contrato.

7. CONTACTOS DE SOPORTE

Una vez se presente la inconsistencia este debe ser enviada con toda su información adjunta a:

Correo Contacto de soporte: soporte@suntic.co

Correo Contacto de incidente: Incidentes@suntic.co

Historial de cambios

Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Aprobado por
V01	2024-07-29	Nuevo documento	Gerente de TI