ROYAL TECH GROUP

ROYAL SUPPORT

Barranquilla, 17 de Abril 2026

Señores
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PENSIONES DE CUNDINAMARCA
ASUNTO: Informe de actividades Contrato UAEPC-MC-02-2026

Yo, **HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO**, identificado con el documento de identidad No. **1.140.834.004** expedido en Barranquilla, representante legal de la persona jurídica **ROYAL TECH GROUP SAS**, identificada con el NIT **901394655-2** en mi condición de contratista del contrato No. UAEPC-MC-02-2026, celebrado entre el **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PENSIONES DE CUNDINAMARCA y ROYAL TECH GROUP SAS** en cumplimiento del principio de buena fe, transparencia, responsabilidad y economía, de manera atenta presento oficio en donde se deja total claridad acerca de la vigencia de las licencias Microsoft 365 adquirida por la entidad:

Producto:
Periodicidad: 12 Meses
Dominio: cundinamarca.gov.co
Cantidad: Office 365 E3 (No Teams)
Vigencia: 15/04/2026 - 15/04/2027

Evidencia:


Gobernacion De Cundinamarca

Mis servicios

A continuación podrá ver el listado de sus servicios contratados.

Buscar

Fecha de vencimiento	Suscripción Id	Nombre del producto	Cantidad	Modelo	Facturación	Contrato	Estado
15/04/2027 16:58:17	121b43ab-f4f3-4d2c-d6c3-07cdde05ada5	Office 365 E3 (no Teams)	8	New Commerce	Anual	Un año	Activo

1 - 1 De - 1 Registros 1 10

La consola del **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PENSIONES DE CUNDINAMARCA** Quedo con un total de 8 licencias disponibles para su uso institucional como se aprecia en las imágenes aportadas en el presente informe.

Las licencias quedan asignadas bajo el dominio cundinamarca.gov.co a nombre de la entidad: **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PENSIONES DE CUNDINAMARCA** como se evidencio en las anteriores imágenes.

Acuerdos de Niveles de Servicios en caso de incidentes:

Prioridad	Descripción	Primer Contacto
Urgente	Casos que impiden el normal funcionamiento de la aplicación en forma total o parcial y que impliquen la imposibilidad de acceder a las cuentas que impiden las actividades normales del cliente	Máximo 2 Horas

ROYAL SUPPORT
ROYAL CLOUD
ROYAL MARKETING
ROYAL RENTING
ROYAL INFRA
ROYAL DEV

Alta	Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impacten directamente sobre actividades consideradas de vital importancia, tales como, los cierres contables de período o de año, los cierres presupuestales.	Máximo 4 Horas
Media	Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como los registros de operaciones contables o presupuestales, etc.	Máximo 8 Horas
Baja	Casos que impidan el normal funcionamiento de opciones de generación de reportes o consultas que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como consultas o reportes de movimientos contables o presupuestales, etc.	Máximo 16 Horas

Niveles de escalamiento:

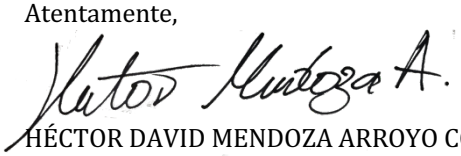
Dentro del proceso de escalamiento ROYAL TECH GROUP SAS cuenta con tres niveles, los cuales brindan la oportunidad de elevar la atención en caso de no contar con una respuesta oportuna:

Nivel I
- Contacto con el equipo de soporte a través del correo soporte@royaltech.group , mesa de ayuda https://soporte.royaltech.group y teléfono de soporte 324 369 2660 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Nivel II
Líder de Soporte: Dayan Ponce
Teléfono: 300 8343931
Correo: lider.soporte@royaltech.group

Nivel III
Gerente de Cuenta:Hector Mendoza
Teléfono: 324 3692660
Correo: hmendoza@royaltech.group

Atentamente,



HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO CC. 1.140.834.004
Representante Legal
Royal Tech Group SAS NIT 9013946552 Cra 24B No. 72 – 65
Cel.: +57 301 6895868
Correo: hmendoza@royaltech.group