



Barranquilla, 05 de mayo 2026

Señores

CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA

ASUNTO: Informe de actividades CGR- IPMC-003-2026

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 Aceptación de Oferta No. CGR- IPMC-003-2026 celebrado entre **CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA 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 adquiridas Y activadas por la entidad.

Como resultado de la ejecución contractual derivada de la Comunicación de Aceptación de Oferta de Mínima Cuantía CGR-IPMC-003-2026, se desarrollaron de manera integral las actividades técnicas, operativas y de acompañamiento necesarias para la correcta provisión del servicio de licenciamiento Microsoft Power BI Pro, cumpliendo a cabalidad con las condiciones establecidas en el objeto contractual. En este sentido, se realizó la activación y habilitación de las dos (2) licencias en el entorno cloud de Microsoft 365, asegurando su correcta asociación a la organización, validación de identidad, configuración inicial del servicio y disponibilidad para su uso en los procesos analíticos de la entidad.

Durante la ejecución, se implementaron acciones de verificación funcional y técnica que permitieron garantizar la interoperabilidad de las licencias con los servicios previamente desplegados en la nube, validando conexiones seguras, acceso a datasets, actualización de modelos y correcta visualización de reportes. Se aseguró la continuidad operativa del servicio mediante monitoreo básico del estado de las suscripciones, revisión de parámetros de acceso y control de disponibilidad, mitigando riesgos asociados a interrupciones o fallas en el servicio.

Adicionalmente, se brindó acompañamiento técnico especializado al personal designado por la entidad, orientado a la correcta administración de las licencias, gestión de usuarios, buenas prácticas en el uso de la plataforma y optimización del aprovechamiento de las capacidades de Power BI Pro. Este acompañamiento incluyó transferencia de conocimiento en aspectos clave como gobernanza de datos, seguridad de la información en entornos cloud, publicación de reportes, uso de workspaces y control de accesos.

En materia de soporte, se dispusieron canales de atención para la gestión de incidentes, consultas técnicas y requerimientos asociados al uso del servicio, garantizando tiempos de respuesta oportunos y seguimiento a cada caso reportado. Así mismo, se aseguró el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la estabilidad, calidad y correcto funcionamiento del servicio durante toda la vigencia contractual, alineando la prestación del servicio con los estándares definidos por el fabricante y las condiciones contractuales pactadas.





Finalmente, se deja constancia de que todas las actividades fueron ejecutadas bajo principios de eficiencia, calidad, trazabilidad y cumplimiento normativo, permitiendo a la entidad contratante contar con una solución tecnológica plenamente operativa, segura y alineada con sus necesidades de analítica de datos y toma de decisiones basada en información, contribuyendo al fortalecimiento de sus capacidades institucionales en entornos digitales.

Anexos evidencias: FECHA DE RENOVACION 28 DE ABRIL 2027 POWER BI PRO

Centro de administración de Microsoft 365

Inicio > Sus productos

Sus productos

Productos de software Ventajas Hardware

Se trata de productos propiedad de su organización que se comparan a Microsoft y a otros. Seleccione un producto para administrar la configuración de productos y facturación o asignar licencias. Para ver todos los productos que posee su organización, use filtros para cambiar la vista.

Vista de la cuenta de facturación
Productos conectados a Partner Center Customer bootstrapping (MCA)
[Cambiar cuenta de facturación](#)

Agregar más productos Exportar a CSV Actualizar 1 elemento

Filtros: Estado de la suscripción: Activo, Pendiente, Programado, +2 Perfil de facturación: Todo Agregar filtro Restablecer todo

Nombre del producto	Licencias asignadas	Cantidad comprada	Licencias disponibl...	Estado de la suscri...	Fecha de renovaci...	Perfil de facturación	Canal de compra	Tipo de pr...
Power BI Pro	0	2	2	Activo	28/4/2027	Westcon Group Colombia	Comercial directo	Basado en...

Centro de administración de Microsoft 365

Inicio > Licencias

Licencias

Suscripciones Solicitudes Directiva de notificación automática Software perpetuo

Seleccione un producto para ver y asignar licencias. Cada producto que se muestra a continuación puede contener licencias de varias suscripciones. [Más información sobre la asignación de licencias](#)

Administre la facturación o compre más licencias en [Sus productos](#).

Exportar a CSV Actualizar 1 elemento

Filtros: Tipo de cuenta: Organización, Autoservicio

Nombre	Licencias disponi...	Licencias asignadas	Tipo de cuenta
Power BI Pro	2	0/2	Organización

Asistencia y soporte técnico
Enviar comentarios





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
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://royaltech.click/helpdesk> 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 22BC No. 68 – 65
Cel.: +57 301 6895868
Correo: hello@royaltech.group

