

Cota, Cundinamarca, 8 de agosto de 2022

NES-AMMSE-0033

Señores:

ALCALDÍA DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Atn. Juan David Agudelo Restrepo

Supervisor Contrato No. 4600091573 de 2021

Medellín

Referencia: **Contrato No. 4600091573 de 2021**

Asunto: **respuesta oficio 202230324561.**

ANDRÉS REY MENDEZ, identificado con Cédula de Ciudadanía **No. 79.722.274** de Bogotá, actuando en mi calidad de Representante Legal de **NUEVA ERA SOLUCIONES S.A.S., NIT. 830.037.278-1**, parte Contratista dentro del contrato No. 4600091573 de 2021, celebrado con el Municipio de MEDELLÍN el día 22 de septiembre de 2021, por medio del presente damos repuesta a lo solicitado en el oficio del asunto.

En el comunicado NES-AMMSE-0032 expuso las situaciones de fuerza mayor que provocaron el retraso en la fabricación y transito internacional de los computadores portátiles, razón por la cual se solicitó la prórroga del contrato. En atención a su solicitud se allegan las cartas del fabricante y de la empresa de logística que sustentan lo expuesto por Nueva Era Soluciones.

El tiempo que se solicita para la prórroga, hasta el 31 de octubre de 2022, es el necesario para que lleguen los equipos a la bodega de Nueva Era Soluciones, realizar el proceso de alistamiento y envío a la ciudad de Medellín.

Nueva Era Soluciones realizará todo el esfuerzo posible para que los tiempos se reduzcan lo máximo posible, de forma que se pueda completar la entrega a la mayor brevedad.

Por otra parte, dando respuesta a su solicitud respecto al manejo de las garantías, se informa que se cuenta con un centro de servicio en la dirección calle 23 No. 43^a – 120 Bodega No. 1 del barrio el Poblado en la ciudad de Medellín (Antioquia). La entidad para la solicitud de atención lo puede realizar a través de los siguientes canales de comunicación:

- Línea de atención al cliente: 571 6913500
- Línea directa celular: 3223117705.

- Correo electrónico: soporteit2@nuevaerasoluciones.com
- Vía web: <https://helpdesknes.com>

Con el presente comunicado se adjunta procedimiento de atención de garantías y manual para creación de casos a través de la herramienta helpdesknes.

Sin otro particular y en atenta espera de la validación y aprobación del ajuste al cronograma propuesto, se suscribe,

Cordialmente,



Andrés Rey Méndez
Representante Legal
Nueva Era Soluciones SAS