Bogotá, septiembre 6 de 2022

Señores
Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA
Bogotá D.C.

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato CO1.PCCNTR.3958321

Departamento de Sistemas
Ing. Hernán Villa Cardona

ACTA DE CUMPLIMIENTO No 012

Por medio del presente comunicado se hace constancia del Acta Nº 012, donde informamos la terminación del numeral dos, dando cumplimiento al contrato No. CO1.PCCNTR.3958321., donde nos indica las **Obligaciones específicas del contratista:**

Numeral 2: Cumplir con los ofrecimientos realizados en la propuesta económica.

Este "Plan Extensión Garantía PEG" abarca diferentes áreas como; servicio técnico "One-Stop-Shop" exclusivo para la entidad, con preferenciales de extensión de garantía básica limitada del fabricante desde la compra del equipo de cómputo CTO adquirido por la entidad.

Los equipos de cómputo CTO, dispositivos APPLE, adquiridos por la entidad cuentan con garantía de doce (12) meses, de acuerdo con la fecha de la compra original de los equipos, a través de una fuente autorizada por el fabricante para su comercialización.

Plan Extensión Garantía PEG de Servicio y Soporte en la continuidad operativa para el uso de dispositivos Apple con los siguientes **beneficios**:

- Cobertura- Extensión de garantía Limitada del fabricante: Hasta el 10 de mayo de 2023
- Soporte multimodal localizado (español).
- Soporte nivel "Preferencial" en el uso del dispositivo.

Una incidencia o "**Daños Accidentales en el Manejo**" del dispositivo "DAM" no cubiertos por la garantía original del fabricante y que amerite su reparación no cubierta por el fabricante o su sustitución.

- Extensión de garantía Limitada del fabricante:
- Soporte nivel "Preferencial" en el uso del dispositivo.

- Una incidencia o "Daños Accidentales en el Manejo" del dispositivo "DAM" no cubiertos por la garantía original del fabricante y que amerite su reparación no cubierta por el fabricante o su sustitución.

Cobertura de Hardware

1. Cobertura del dispositivo y sus componentes originales.
2. Accesorios incluidos en la caja al momento de la compra del dispositivo original cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG"
3. Memoria RAM, Discos duros, SuperDrive, otros componentes, originales de fabricación y preinstalados al momento de la compra original del equipo CTO.

Asistencia Técnica

1. Soporte en el uso del sistema operativo iOS / OSX Disponible
2. Soporte Técnico en la conexión del equipo a impresoras y redes
3. Consultas acerca del funcionamiento de aplicaciones nativas del equipo y/o aplicaciones de la Apple
4. Soporte técnico en la sincronización con iTunes
5. Soporte en la descarga de videos y podcasts desde iTunes Store
6. Envío y recepción de correo electrónico
7. Compatibilidad entre dispositivos y accesorios
8. Soporte en el uso de audio
9. Soporte para realizar video charlas
10. Soporte en la configuración de iCloud

Cumplimiento a estos ofrecimientos:

Cumplimiento de la Garantía de 12 meses:

Confirmamos que hemos cumplido con la obligación de proporcionar garantía para los equipos de cómputo CTO y dispositivos Apple adquiridos por la entidad. La garantía ha estado vigente hasta la fecha de hoy y ha sido gestionada internamente por nuestra empresa, garantizando de esta manera que los equipos estén cubiertos de acuerdo con lo establecido en el contrato.

Cumplimiento del Plan de Extensión de Garantía PEG:

El Plan de Extensión de Garantía PEG se ha implementado de acuerdo con las especificaciones proporcionadas.

Los beneficios ofrecidos incluyen:

Cobertura de Extensión de Garantía Limitada: De acuerdo con lo estipulado en el contrato, la cobertura de la Extensión de Garantía Limitada se extiende hasta el 10 de mayo de 2023 en lo que respecta a repuestos y hasta el 6 de septiembre de 2023 en su totalidad.

Hemos cumplido cabalmente con las fechas de cobertura especificadas en el contrato. La garantía para repuestos se ha mantenido válida hasta el 10 de mayo de 2023, mientras que la garantía en su totalidad ha sido efectiva hasta el 6 de septiembre de 2023, tal como se acordó en los términos del contrato.

Soporte Multimodal Localizado en Español:
Hemos proporcionado un sólido soporte en español para asegurar una comunicación efectiva con nuestros usuarios. Nuestro equipo de soporte se ha mantenido a disposición en todo momento para abordar sus consultas y brindarles la asistencia necesaria.

Soporte Nivel "Preferencial" en el Uso del Dispositivo:
Nuestros usuarios han experimentado un servicio de soporte de nivel "Preferencial" que ha estado disponible para atender cualquier consulta o problema relacionado con el uso de los dispositivos Apple. Nos enorgullece haber ofrecido una atención de alta calidad que ha satisfecho las necesidades de nuestros clientes.

Cobertura de "Daños Accidentales en el Manejo" (DAM):
Hemos cumplido con la cobertura de "Daños Accidentales en el Manejo" (DAM) tal como se estableció en el contrato. En situaciones en las que los daños no estaban cubiertos por la garantía original del fabricante, hemos realizado las reparaciones necesarias o hemos procedido con el cambio de repuestos, asegurando que los dispositivos afectados volvieran a estar en perfecto funcionamiento.

Esta acción ha sido llevada a cabo de manera oportuna y eficaz para garantizar la continuidad operativa de nuestros usuarios.

Cobertura de Hardware y Asistencia Técnica:

Todas las áreas de cobertura de hardware y asistencia técnica, tal como se describen en el contrato, han sido cumplidas de manera satisfactoria.

Esto incluye:

- Cobertura del dispositivo y sus componentes originales.
- Accesorios incluidos en la caja al momento de la compra del dispositivo original cubierto por el Plan de Extensión de Garantía PEG.
- Asistencia técnica en una variedad de áreas, desde soporte en el sistema operativo iOS / OSX hasta configuración de iCloud.

Resultados:

Hemos cumplido cabalmente con todas las obligaciones establecidas en relación con la garantía de 12 meses y el Plan de Extensión de Garantía PEG para los equipos CTO y dispositivos Apple. Los usuarios han recibido el soporte y la cobertura esperados, lo que garantiza la continuidad operativa y la satisfacción del cliente.

Cordialmente,



Lina Alvarez
Gerente de proyecto
Pc Mac Servicios Y Ventas S.A