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

Certificado Plan Extensión Garantía PEG

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 donde se logre obtener de veinticuatro (24) meses adicionales para llevarla hasta treinta y seis (36) meses totales 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 a 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- veinticuatro (24) meses Extensión de garantía Limitada del fabricante: 1 año del fabricante + 2 años adicionales: Total 3 Años.
- 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.

- Cobertura - treinta y seis (36) meses
- Extensión de garantía Limitada del fabricante: 1 año del fabricante + 2 años: Total 3 Años.
- 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.

Cobertura de Hardware treinta y seis (40) meses

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

Asistencia Técnica - hasta treinta y seis (40) meses

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

1. **Definición del “Plan Extensión Garantía PEG” de servicios**.

Este “Plan Extensión Garantía PEG” de servicios, rige el alcance de los servicios y soporte para el equipo de cómputo CTO, dispositivo asociado y debidamente identificado con su número de "SERIAL", y adaptador de alimentación, elementos incluidos en el empaque original del dispositivo en el momento de la compra.

2. **Validez del “Plan Extensión Garantía PEG”**

La validez del “Plan Extensión Garantía PEG” de servicios entra en vigencia cuando el cliente adquiere el “Plan Extensión Garantía PEG” de servicios, y dependiendo del tipo de cobertura que se seleccione, expira 36 meses después del día de compra original del dispositivo según factura original de compra del dispositivo nuevo, emitida por un canal de ventas autorizado por el fabricante a los efectos, lo cual establece el Término del “Plan Extensión Garantía PEG”

1. **Cobertura del "PEG".**

3.1 Hardware

Si durante el término del “Plan Extensión Garantía PEG”, si el dispositivo correspondiente al contrato fallara por defectos de fabricación (según lo establecido en el contrato de garantías limitada estándar

del fabricante) o si la batería del dispositivo no pudiese preservar la carga al menos el 50% de la especificación original, entonces el Proveedor del PEG reparará; o reemplazará, sin costo para la entidad, el dispositivo defectuoso con partes originales del fabricante, o equivalentes ó reemplazará; totalmente el dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" con un dispositivo equivalente o superior en desempeño y confiabilidad al original, nuevo.. La opción de decidir entre la reparación o el reemplazo del dispositivo por uno nuevo será; a discreción de la entidad.

En caso de reemplazo, el dispositivo nuevo de reemplazo pasa a ser propiedad de la entidad.

- En todo caso la vigencia del "**Plan Extensión Garantía PEG**" o contrato, finalizará hasta tres años después de la compra del dispositivo original para el cual fue adquirido el "Plan Extensión Garantía PEG" según conste en la factura de compra original del dispositivo, el cual es adquirido por un canal autorizado por el fabricante para su comercialización.

Bajo ningún concepto el Proveedor, canales de comercialización autorizado, entregará un dispositivo de remplazo sin antes haber diagnosticado y emitido un concepto técnico del dispositivo original cubierto por el "**Plan Extensión Garantía PEG**"

3.2 Daños Accidentales por Manejo. "DAM".

Si durante la vigencia del "Plan Extensión Garantía PEG" se presenta un reclamo válido a causa de un accidente de un dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" el Proveedor del servicio reparará; el defecto con piezas nuevas, ó (ii) procederá; con el intercambio del dispositivo cubierto por un producto de reemplazo nuevo o equivalente o de igual o superior en rendimiento y confiabilidad al producto original. El "Plan Extensión Garantía PEG" sólo cubre hasta un máximo de un incidente total "DAM" durante la vigencia del plan.

Cada evento calificado como "DAM" no tendrá; un costo adicional por servicios asociados al reemplazo o reparación del dispositivo, de acuerdo con lo especificado en este contrato.

La cobertura "DAM" expirará, si durante el término del contrato hubiesen (1) UNA reclamación cubierta por incidentes de este literal, por cada equipo de cómputo CTO, dispositivo APPLE, aun cuando no haya expirado el término del "Plan Extensión Garantía PEG", manteniendo las opciones de; garantía original del dispositivo, según el contrato de garantías limitada estándar del fabricante, soporte técnico y servicio expuestos anteriormente.

La cobertura "DAM" sólo aplica para una falla de funcionamiento ó falla mecánica causada por un accidente de manipulación, resultado de un evento externo inesperado y no intencional (por ejemplo, gotas y contacto líquido).

La cobertura "DAM" no incluye (a) la protección contra el desgaste normal, perdida involuntaria, robo, extravío, hurto simple o calificado, la conducta imprudente, abuso deliberado o intencional, asociados a la manipulación del dispositivo cubierto por este "**Plan Extensión Garantía PEG**", (b) protección contra cualquier otro acto o resultado no cubiertos por el "Plan Extensión Garantía PEG", tal como se describe en la sección 4.2 a continuación, o (c) cualquier daño resultante para el dispositivo cubierto que surja de una o más condiciones que se describen en la Sección 4.2.ii (a) En caso de ser requerido el reemplazo del dispositivo o su reparación producto de un "Plan Extensión Garantía PEG", las 120 horas (5 días hábiles de reemplazo comenzarán a contar a partir de:

(i) El reporte a la notificación al Proveedor se realizará por los canales oficiales de atención y en gestión paralela con el proceso de la gestión de Proveedor, según lineamientos de la entidad; para los servicios de reparación y/o reemplazo de los equipos de cómputo CTO (ii) la entrega por parte de la entidad del dispositivo a ser reemplazado, será previa verificación del o los seriales respectivos.

Lo anterior es requisito indispensable para la entrega del dispositivo en préstamo o reemplazo.

2.3 Soporte Técnico.

Durante la vigencia del "**Plan Extensión Garantía PEG**", el Proveedor deberá ofrecer soporte técnico a través de las herramientas definidas para tal efecto; web, correo electrónico, "chat" en vivo y centro de contacto telefónico; la herramienta de soporte al cliente será; selección de Proveedor y no podrá; la entidad exigir ser atendido con una herramienta u otra, o por un medio u otro. El soporte será; suministrado sólo a dispositivos cubiertos por el "Plan Extensión Garantía PEG".

El apoyo técnico incluye asistencia y soporte de transferencia de conocimientos para: La instalación, puesta en marcha, configuración, solución de problemas y recuperación del sistema operativo (exceptuando la recuperación de datos), almacenamiento, administración de archivos, interpretación de mensajes de error del sistema. Adicionalmente, el Proveedor determinará; cuándo se requiere servicio al hardware. El Proveedor proporcionará apoyo para la entonces versión actual y anterior del software la cual obedezca a la versión mayor y actual definida por el fabricante en su nomenclatura. El PROVEEDOR proporcionará dicho apoyo usando la herramienta de soporte técnico que considere conveniente; y facilitará acceso a herramientas de soporte remoto en caso de disponibilidad. La herramienta para brindar el soporte es discreción de PROVEEDOR y no de la entidad. El PROVEEDOR proporcionará soporte técnico en sitio, en un tiempo no máximo de setenta y dos (72) horas en caso de presentarse soporte por fallas en componente de hardware y/o accidentes sobre dichos componentes. Con cobertura en ciudades principales, secundarias y demás municipios del territorio nacional.

1.3 Alcance del Soporte Técnico.

El PROVEEDOR proporcionará apoyo técnico para el dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" incluyendo sistema operativo y aplicaciones de software preinstaladas en el mismo. De igual manera, el PROVEEDOR ofrece soporte durante la vigencia del "Plan Extensión Garantía PEG" a problemas de conectividad entre el dispositivo cubierto con impresoras y redes.

El "Plan Extensión Garantía PEG" aplica a daños cosméticos del dispositivo cubierto por la garantía del fabricante e incluidos en "Plan Extensión Garantía PEG".

El "Plan Extensión Garantía PEG" cubre mantenimiento preventivo del dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG". El cual será realizado una (1) vez al año durante la vigencia del contrato, teniendo presente la distribución de los dispositivos, equipos de cómputo CTO en el territorio nacional. El proceso solo podrá ser realizado por especialistas técnicos expertos certificados por el fabricante para la reparación de sus equipos, significan: "ACTM Apple Certified MacintoshTechnician y Apple Certified iOS Technician" y verifican la habilidad de realizar reparaciones y solucionar problemas en equipos de escritorio, portátiles y iOS tales como iPads,

iPhones, iMac y MacBook Pro. El proceso será ejecutado de acuerdo con los procesos establecidos por la entidad.

2. Instancias fuera de Cobertura.

4.1 Servicios del Hardware y Territorio.

El PROVEEDOR no puede restringir el servicio de hardware al país de origen donde se efectuó la compra del dispositivo cubierto y/o del "Plan Extensión Garantía PEG".

4.2 Excepciones de Cobertura del Hardware.
(i) El "Plan Extensión Garantía PEG" contempla proveer al usuario un dispositivo temporal, de características técnicas idénticas o superiores, mientras es reparado o reemplazado el dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG".

(ii) El "**Plan Extensión Garantía PEG**" no aplica a daños causados por (a) un dispositivo cuyo serial no esté registrado como cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" ,(b) Uso indebido del dispositivo, incendio, terremoto u otras causas externas, excepto como se describe en la sección 3.2, (c) empleo del dispositivo en garantía cubierto por "Plan Extensión Garantía PEG", fuera de los usos permitidos o previstos descritos por el fabricante , ó (d) evidencia de servicio no autorizado en el dispositivo por parte de un tercero diferente a Proveedor del servicio autorizado o el fabricante.

(iii) El "**Plan Extensión Garantía PEG**" no aplica a un dispositivo con un número de serie que ha sido alterado ó modificado. Cualquier modificación en el número de serie o serial invalidará la cobertura del "Plan Extensión Garantía PEG".

(iv) El "**Plan Extensión Garantía PEG**" no aplica a un dispositivo cuando este haya sido reportado robado o perdido en la plataforma del fabricante.

(vii) El "**Plan Extensión Garantía PEG**" no cubre los defectos causados por el desgaste normal o envejecimiento normal del dispositivo.

(viii) Si el cliente durante el uso del dispositivo instalara software y/o aplicaciones prohibidas, contravenidas y/o no soportadas de manera explícita por el fabricante, o algún producto de terceros que de manera expresa viole las condiciones legales del software y/o aplicaciones y de la garantía limitada original estándar de fábrica, el "Plan Extensión Garantía PEG" y la garantía serán revocadas, posterior al diagnóstico y presentación de informe técnico de daños causados al dispositivo.

(ix) Los adicionales descritos:
-Fallas presentadas fuera de la garantía de fábrica o el periodo de cobertura del "**Plan Extensión Garantía PEG**".
-Reparaciones no autorizadas por el proveedor o el fabricante.
-Daños a los dispositivos cubiertos por el "**Plan Extensión Garantía PEG**" por someterlos a condiciones diferentes a las condiciones normales de trabajo escritas en la garantía estándar del dispositivo cubierto por el "**Plan Extensión Garantía PEG**".
-Hurto simple y Hurto calificado.

-Modificación o instalación en el dispositivo cubierto por el “Plan Extensión Garantía PEG” de partes No Originales instaladas en el dispositivo a la hora de entrega del mismo al momento de la venta.

4.3 **Soporte Técnico.**
El “Plan Extensión Garantía PEG”. No incluye soporte técnico en lo que respecta a:

(i) Aplicaciones de terceros, diferentes al fabricante o el proveedor.

(ii) Problemas que puedan resolverse mediante la actualización del sistema operativo a la versión más corriente y actualizada.

(iii) Los productos de terceros o de sus efectos e interacciones con el dispositivo cubiertos o no por el “Plan Extensión Garantía PEG”.

(iv) La utilización de un computador personal o sistema operativo que no está relacionado con el software del dispositivo cubierto por el “Plan Extensión Garantía PEG” o de problemas de conectividad con el dispositivo cubierto por el “Plan Extensión Garantía PEG”.

(v) Software del fabricante que no sea el sistema operativo del dispositivo o el Software cubiertos de manera explícita por el “Plan Extensión Garantía PEG”.

(vi) Software del fabricante diseñado como "beta".

(vii) Los daños o la pérdida de cualquier software o datos que resida o esté grabado en el dispositivo cubierto por el “Plan Extensión Garantía PEG”. El “Plan Extensión Garantía PEG” no cubre la recuperación o reinstalación de programas y datos del usuario.

(viii) Uso o modificación del dispositivo cubierto, en una manera para la cual el dispositivo o el software, no están destinados.

(ix) Modificación o instalación en el dispositivo cubierto por el “Plan Extensión Garantía PEG” de partes no originales instaladas en el dispositivo a la hora de entrega del mismo al momento de la venta.

1. **Cómo Contactar a Proveedor para Servicio y Soporte.**

Para acceder a los servicios de soporte de un dispositivo cubierto por el “Plan Extensión Garantía PEG”, se tendrán las siguientes opciones.

5.1 E-mail.
Enviar un correo electrónico a la dirección electrónica definida por el proveedor.

5.2 Web.
Ingresando al canal de soporte web del proveedor o fabricante.

5.3. Centro de Contacto Telefónico

Llamando al número telefónico que sea dispuesto por el proveedor, correspondiente al país donde adquirió el "Plan Extensión Garantía PEG" y siguiendo las instrucciones de un sistema de respuesta automatizado (IVR).

En cualquiera de los casos; la entidad tendrá que suministrar al proveedor, el número de contrato del "Plan Extensión Garantía PEG" y el número de serial del dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" y cualquier otra información relevante que Proveedor considere, antes de poder recibir asistencia.

5.4 Soporte técnico sitio.

El equipo técnico en sitio, certificado por el fabricante, tendrá en un tiempo máximo de setenta y dos (72) horas, posterior al registro de la falla en los canales de atención, para brindar soporte a los componentes de hardware por daños y/o accidentes presentados. Con cobertura en ciudades principales, secundarias y demás municipios del territorio nacional.

El servicio en Sitio se prestará en el lugar de trabajo del usuario funcionario donde se encuentre asignado el equipo de cómputo CTO durante la vigencia del Plan Extensión Garantía PEG". El servicio al siguiente día hábil se prestará generalmente dentro del tiempo de respuesta del servicio en Sitio contratado; si la llamada se hace a las 5:00 p.m. de la hora local, el proveedor programara la visita según horas corridas de atención. Este tiempo será definido desde la apertura de la llamada al call center o reporte por canales establecidos.

3. Opciones de Servicio.

6.1 Opciones Generales de Servicio

En la medida que un dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" requiera servicio por alguna falla de hardware estipulada en el "Plan Extensión Garantía PEG" , el Proveedor ofrecerá las siguientes opciones de servicio:

(i) Servicio "CARRY-IN". En la medida que un dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" requiera de servicio presencial, el dispositivo deberá ser trasladado única y exclusivamente por el proveedor, a una ubicación del mismo o un centro de servicio autorizado por el fabricante, designado, una vez reconocida la falla. Aplica para ciudades principales como Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

Adicionalmente, durante el primer año del "**Plan Extensión Garantía PEG**" el dispositivo puede ser llevado a un centro de servicios autorizado por el fabricante, seleccionado por proveedor. Una vez culminado el servicio, la entidad recibirá en sitio, el dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" sin incurrir en costos logísticos adicionales.

Si la falla se presenta durante el segundo año del "**Plan Extensión Garantía PEG**", el dispositivo debe ser llevado a la localidad de Proveedor más cercana o seguir el protocolo que un agente certificado de Proveedor le indique según se describe en el literal 5.

(ii) Servicio "MAIL-IN". En la medida que un dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" requiera de servicio una vez la entidad, haya contactado al Proveedor a través de cualquiera de los medios descritos en el en el literal 5. y seguido el protocolo de servicio, el Proveedor puede optar a su discreción requerir que la unidad sea enviada a un centro de servicio autorizado designado por Proveedor vía mensajería local o internacional con cargo al Proveedor. La entidad debe seguir las instrucciones exactas en el manejo y envío de la unidad o de lo contrario, Proveedor no ser responsable del dispositivo, su destino y reparación. Aplica para ciudades principales, secundarias y demás municipios del territorio nacional.

6.2 Opciones de servicio según el país

El servicio estará limitado a las opciones disponibles en el país en el que solicita el servicio. Si la entidad requiere un servicio en un país distinto al país de compra del "Plan Extensión Garantía PEG", el proveedor deberá cumplir con todas las leyes aplicables de importación y exportación y las regulaciones, siendo el proveedor responsable de todos los derechos de aduana, el IVA, donde aplique y otros impuestos y cargos asociados.

Los números telefónicos, así como otros métodos de acceso, y horas de atención no podrán variar según los parámetros establecidos a continuación.

Número telefónico gratuito disponible 24 horas. Página Web On Line
Los beneficios aplican para todos los dispositivos.

Para verificar la cobertura específica para cualquier dispositivo, se realizarán actividades únicamente por personal técnico de soporte personalizado y especializa para los dispositivos cubiertos, suministrado por ingenieros certificados, por el fabricante.

1. Responsabilidades de la entidad para Ejercer el "**Plan Extensión Garantía PEG**" sobre los dispositivos.

La entidad luego de adquirir el "**Plan Extensión Garantía PEG**", debe presentar seriales de todos los dispositivos que aplican para el plan según lote de facturación.

Para recibir el servicio o apoyo en el marco del "**Plan Extensión Garantía PEG**", la entidad se compromete a cumplir con cada uno de los siguientes términos:

(i) Proporcionar el número de Contrato del "**Plan Extensión Garantía PEG**", si así se le solicita.
(ii) Proporcionar información sobre los síntomas y las causas de los problemas presentados por el dispositivo cubierto por el "**Plan Extensión Garantía PEG**".
(iii) Proporcionar el número de serial del dispositivo cubierto por el "**Plan Extensión Garantía PEG**", modelo, versión del sistema operativo, software instalado, dispositivos periféricos conectados o instalados en el dispositivo cubierto por el "**Plan Extensión Garantía PEG**", mensajes de error en pantalla, las acciones que fueron tomadas antes de que el dispositivo cubierto presentara el problema y las medidas adoptadas para resolver el problema si fuere el caso.
(iv) En caso de que el proveedor lo requiera es responsabilidad de la entidad seguir las instrucciones para el proceso de envío del dispositivo y/o accesorios del dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG" que exclusivamente enumere el servicio técnico.

(v) Como condiciones generales del uso del servicio descrito en el "Plan Extensión Garantía PEG", el cliente acuerda y acepta que debe configurar los servicios de la nube promovidos y prestados por el fabricante para los efectos de guardar la configuración del dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG", también se sugiere configurar el dispositivo para guardar los archivos e información sensible y que quiere tener disponible en caso de tener que restablecer a condición de nuevo el dispositivo cubierto por el "**Plan Extensión Garantía PEG**" o en caso de ser necesario cambiar el dispositivo por uno nuevo o en condición de nuevo. El proveedor deberá ofrecer el soporte necesario para dicha configuración.
(vi) Actualizar el software a las versiones del sistema operativo publicadas vigentes y más actualizadas por el fabricante antes de contactar a proveedor y solicitar servicio técnico.
(vii) Es responsabilidad de la entidad hacer una copia de seguridad de software y los datos que residen en el dispositivo cubierto por el "Plan Extensión Garantía PEG". Durante el servicio de hardware, el proveedor deberá contar con autorización de la entidad para borrar el contenido del dispositivo cubierto por garantía y de ser aprobado, podrá formatearlos a condición de nuevo. El proveedor devolverá el dispositivo cubierto o lo reemplazará por otro con las prestaciones originales o superiores del dispositivo cubierto, sin perjuicio de las actualizaciones de software aplicables. El Proveedor puede instalar actualizaciones del sistema operativo, como parte del servicio de hardware que podría evitar que el dispositivo cubierto sea devuelto a una versión anterior de sistema operativo. Las aplicaciones de terceros instaladas en el dispositivo cubierto por el "**Plan Extensión Garantía PEG**" pueden no ser compatibles o podrían dejar de trabajar en el dispositivo, como resultado de la actualización de sistema operativo. El cliente es responsable de reinstalar todos los programas de software, datos y contraseñas.

Cordialmente,



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