**CALOTO CAUCA**

Señores
**ESE NORTE 1**
Atte.:
GERENTE

Cordial Saludo.

En atención a su amable solicitud nos permitimos adjuntar nuestra propuesta de Renting de equipos de cómputo. Esperamos que nuestra propuesta se ajuste a sus necesidades y sea de su escogencia.

Cordialmente,



**Atentamente**
**ENIO ALBERTO NORIEGA RODRIGUEZ**

# Contenido

1. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑIA
3

2. BENEFICIOS DE ALQUILER Y/O RENTING DE EQUIPOS
4

2.1 TECNOLOGICOS
4

2.2 FINANCIEROS
5

2.3 OTROS BENEFICIOS
5

3. EL ALCANCE DEL SERVICIO TÉCNICO INCLUIDO ANS
5

4. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES
6

5. CARACTERISTICAS TÉCNICAS Y PRECIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO RENTING - NUEVOS.....
7

6. GARANTÍA Y SOPORTE
7

7. VALIDEZ DE LA OFERTA Y TÉRMINOS
7

## 1. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑIA

Nuestra razón social es PubliArt Cauca y desde el 2016 lanzamos nuestra nueva marca comercial caucarent. Somos una compañía de asesoría en renting tecnológico y IT Service. Contamos con más de 8 años de experiencia en el mercado colombiano brindando soluciones en el alquiler y venta de equipos de cómputo e informática también en el servicio de soporte técnico de los mismos. Ofrecemos soluciones a la medida que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes. Más que una empresa de tecnología somos asesores de confianza.

ALQUILER Y VENTA DE LAPTOPS
ALQUILER Y VENTA DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO
ALQUILER Y VENTA DE SERVIDORES
ALQUILER Y VENTA DE TABLETS
ALQUILER Y VENTA DE APPLE
ALQUILER Y VENTA DE VIDEO BEAM
ALQUILER Y VENTA DE IMPRESORAS Y SCANNER
SERVICIO IT
SERVICIO DE REDES
ALQUILER DE UPS
MESA DE AYUDA

**Atentamente**

**ENIO ALBERTO NORIEGA RODRIGUEZ**

**NUESTRAS LINEAS DE NEGOCIO**



## Alquiler

Equipos con características a tu medida.

Soporte a incidentes y solicitudes en 4 horas

Renovación tecnológica continua en periféricos y (cada 3 años equipos )

Flexibilidad en cantidad de equipos contratados y los tiempos del servicio.




## Renting

Recibe equipos totalmente nuevos como arrendamiento, en plazos desde 12 hasta 36 meses con todos los beneficios del soporte técnico que brinda la compañía, mediante atención directa sin intermediarios. Incluye en tu solución seguro contra robo, alistamiento, entrega en sitio, equipos de respaldo entre otros



## Venta

Disponemos de una amplia gama de equipos y dispositivos tecnológicos para nuestros clientes con la garantía y respaldo de nuestra compañía






### Servicios

Soluciona tus incidentes rápidamente con nuestro soporte remoto o presencial Para equipos propiedad de tu compañía, puedes programar el mantenimiento preventivo liberando cargas operativas de tu equipo de trabajo.

### Cloud - Nube

Promueve la colaboración, cámbiate a licenciamiento Office 365 y activa Teams sin costo

Permite que tu equipo trabaje desde cualquier lugar navegando de manera segura y respaldando siempre la información que generen.

Permite el acceso a tus aplicaciones desde cualquier lugar, conservando la seguridad en navegación.

## 2. BENEFICIOS DE RENTING DE EQUIPOS

### 2.1 TECNOLOGICOS

- ✓ Renovación de equipos de cómputo
- ✓ Preparación y alistamiento de equipos.
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✓ Instalación de software.
- ✓ Cambio de partes, trámite de garantías.
- ✓ Migración y traspaso de información.
- ✓ Equipos adecuados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ Suministramos licenciamiento que el cliente nos solicite, acatando las leyes sobre los derechos de autor y en especial las de alquiler de software.

2.2 FINANCIEROS

- ✓ Reducción de gastos operativos.
- ✓ Disposición de recursos para el Core Business de su negocio
- ✓ Disminución de los costos tributarios.
- ✓ Mejora la rentabilidad real de la empresa
- ✓ No incurre en gastos de mantenimientos y soportes.
- ✓ No hay gasto depreciación.
- ✓ Mejora el flujo de caja, al ser un gasto mensual.

2.3 OTROS BENEFICIOS

- ✓ Precios competitivos.
- ✓ Tiempo de entregas no mayor a 4 horas en ciudades principales
- ✓ Implementación de nuevos puestos de trabajo.
- ✓ Cubrimiento de capacitaciones, eventos, lanzamientos.
- ✓ Tarifas mensuales y de eventos por 8 y 15 días.
- ✓ Flexibilidad en la negociación.
- ✓ Equipos de contingencia.
- ✓ Control de inventarios de equipos.
- ✓ Instalación de equipos en sitio.
- ✓ Proveemos la cantidad de equipos requerida.
- ✓ Transporte de equipos a donde el cliente los necesite.
- ✓ Disponemos de equipos corporativos de marcas reconocidas en el mercado, como HP, LENOVO, DELL, IBM, EPSON, D-LINK, CISCO, LINKSYS, TPLINK, APC, ACRONIS, ADOBE, TRIPP-LITE, BUFALO, CA.
- ✓ Los equipos cuentan con el certificado de autenticidad de licenciamiento del sistema operativo (COA), que va adherido a la CPU o Portátil o de manera virtual.

## 3. EL ALCANCE DEL SERVICIO TÉCNICO INCLUIDO ANS

| Servicio | Tiempo en Horas |
|---|---|
| Soporte técnico Correctivo 5x8 en ciudades principales | Desde 2 Hasta 8 Horas |
| Cambio de Equipos 5x8 en ciudades principales | Desde 2 Hasta 8 Horas |
| Soporte a los usuarios vía telefónica presentar en la operación de los equipos. | De 0 a 1 Hora |
| Equipos de Back UP pre-configurados / Contingencia sin costo adicional | 1 equipo en sitio |
| Reemplazo de Partes | Sin costo Adicional durante el periodo en Renting de los equipos |
| Mantenimientos preventivos | Incluidos 2 anuales para equipos en Renting Y Alquiler |

## 4. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

1. Institución educativa Fernández guerra
2. Hospital francisco de paula Santander
3. Ese norte 2
4. Alcaldía de villa rica
5. Alcaldía de caloto
6. Ese norte 1
7. Mandinos
8. Inabex s.a.s
9. Fundación herencia afro
10. Horizontes prensa
11. Proclama del cauca
12. Market & asociados s.a.s
13. Alcaldía de Santander de Quilichao
14. ERT
15. Gobernación del cauca
16. Asociación de consejos comunitarios del norte del cauca
17. ACIN
18. CRIC
19. Alcaldía de Guachene
20. Alcaldía de Jambalo
21. HEVEQUI

## 5. CARACTERISTICAS TÉCNICAS Y PRECIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO RENTING – NUEVOS

| EQUIPO | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|---|---|---|---|
| EQUIPO ALTO RENDIMIENTO R5 – 8GB - SSD | 25 | 140.000 | 3.500.000 |
| | | | |
| TOTAL SERVICIOS MENSUAL | | | 3.500.000 |

*Se incluye cambio de periféricos (mouse y teclado) 1 VEZ POR AÑO
*Pago a 30 días posterior a la fecha de emisión de la factura
*El canon mensual es fijo durante la vigencia del contrato afectado por el IPC anualmente

## 6. GARANTÍA Y SOPORTE

Todos nuestros equipos están cubiertos por una Garantía, donde en el caso de fallar, podrá comunicarse directamente con nuestra mesa de servicio a teléfono fijo o al celular quien le ayudará a resolver sus inconvenientes vía telefónica, remota o presencial.

## 7. VALIDEZ DE LA OFERTA Y TÉRMINOS

La Oferta Comercial presentada tiene una validez de 15 días Calendario.

_____

Autoriza a PUBLIART CAUCA para que obtenga y suministre

información relativa a él mismo y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma autoriza a PUBLIART CAUCA para utilizar sus datos personales en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios propios del PUBLIART CAUCA.

_____

**Nombre empresa**
**Nombre representante legal**
**Cedula**

I. Descripción y objeto del servicio.

El servicio de **Puesto de Trabajo Informático**, en adelante el Servicio, es un Servicio integral que incluye el suministro de un

Equipo de Computo en calidad de arrendamiento, el servicio de Soporte y Mantenimiento MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS Y EQUIPOS A DISTANCIA APLICA DE MANERA GENERAL

I. I. Suministro e instalación de la solución.

1.1.1. Corresponde al Cliente el suministro de:

- Obras Civiles: Es responsabilidad del Cliente proveer las adecuaciones ambientales y eléctricas necesarias para la instalación de los equipos de comunicaciones requeridos para la prestación del Servicio. En el caso de que el Operador suministre las obras civiles por solicitud del Cliente, el costo de dichas obras será asumido por éste último.

  Acometidas Internas: Es responsabilidad del Cliente proveer las Acometidas Internas desde los puntos de conexión física del predio en la sede del Cliente (poste, caja mural, strip general del edificio, conjunto o centro empresarial) y el destino final de la conectividad suministrada (centro de cómputo, piso, bodega o cte.). En el caso de que el Operador suministre las adecuaciones internas por solicitud del Cliente, el costo de dichos servicios será asumido por éste último.

- Elementos o equipos que no son parte esencial de la conexión del servicio: Los elementos que no se incluyen como parte del servicio y deben ser suministrados por el Cliente en caso de que sea requerido como: Enrutadores, switchcs, bridges, hubs, UPS, reguladores y otros equipos que no conformen directamente la solución, tales como racks, adecuaciones eléctricas, y los respectivos, torres, pararrayos, sistemas de respaldo eléctrico (UPS's), aire acondicionado, sistema de tierras, sistema de incendios, control de humedad y las obras civiles ele mampostería o que impliquen adecuaciones de sitio, bandejas para rack y pared, tubería, cableado, canaletas y cajas de empalme. Estos elementos podrán ser cotizados por el Operador en forma independiente en cada caso.

- Infraestructura Eléctrica: Corresponde al Cliente el suministro de energía AC regulada e ininterrumpida o energía DC con su correspondiente rectificador/conversor asociado. El suministro de energía debe llegar hasta el lugar en el cual se van a instalar los diferentes equipos y ésta será suministrada a través de una protección sobre tensiones y sobre

corrientes (breaker) exclusiva para dichos equipos. Así mismo, se debe proveer un barraje de tierra en el salón de equipos el cual estará conectado a un sistema de tierra

independiente al del pararrayos con resistividad menor a cinco ohmios o de un nivel adecuado para la protección de los equipos. El Cliente será responsable de tramitar el permiso ante la Administración de la Propiedad horizontal para la instalación de antenas en balcones, techos o terrazas. Deberá marcar claramente el lugar exacto para la fijación de los soportes o mástiles requeridos para la instalación de las antenas. El Cliente se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Radio hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que éste no haya sido suministrado por el Operador.

1.1.2. Suministro de Equipos de Cómputo en Modalidad de Arrendamiento.

Los bienes objeto del presente Anexo serán aquellos Equipos de Cómputo descritos e identificados en la correspondiente Solicitud de Servicio que hace parte integral del presente Anexo. La entrega de los equipos de cómputo se hace a título de Arrendamiento de conformidad con lo previsto en las normas comerciales aplicables, y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o adicionen. En caso de contravención a las obligaciones establecidas en dichas normas y en especial, en caso de dar un uso distinto al autorizado en virtud del presente Anexo, podrá el Operador exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en arriendo. El Cliente no podrá subarrendar los equipos entregados

El Cliente es responsable por el buen uso de los equipos. El Operador no asegura los equipos incluidos en el servicio, por lo tanto, el Cliente, al ser responsable por la tenencia del equipo, deberá asumir el valor total de éste en caso De cualquier tipo de siniestro que implique la pérdida total o parcial del equipo. Si el equipo es hurtado, extraviado o dañado por causales que no se encuentren incluidas en la garantía señalada en el presente Anexo, el Cliente deberá pagar el valor comercial del equipo, el cual se conviene que será el que el Operador le indique al Cliente en el momento en que ocurra alguno de estos eventos. Lo anterior, sin perjuicio de que el contrato continúe en las mismas condiciones inicialmente pactadas.

El Cliente únicamente podrá trasladar los bienes previa notificación al Operador. En caso de requerirse dicho traslado de bienes, el Cliente deberá informarle al Operador el lugar de destino de los mismos. El traslado de este servicio tendrá el costo para el Cliente que el Operador le informe al momento ele realizar el traslado.

El Cliente se obliga a devolver los bienes del Servicio entregados en calidad de arrendamiento, dentro ele los cinco (5) días siguientes a la fecha de terminación del servicio, al Operador o a quien éste le indique. En el evento en Cliente no restituya en el término señalado anteriormente el equipo de cómputo en las mismas condiciones entregadas inicialmente, deberá pagar al Operador el valor comercial del equipo, el cual se conviene que será el que el Operador le indique al Cliente al momento de que ocurra este evento.

1.3. Garantía de los Equipos.

El Operador garantiza el correcto funcionamiento del equipo conforme a sus especificaciones de fabricación, conforme a los términos y por el período otorgado por el fabricante del Equipo de Cómputo.

1.3.1. Términos de la Garantía: El Operador garantiza que el Producto de Hardware que ha adquirido no contiene ningún defecto, bajo circunstancias de uso normales conforme a lo especificado dentro de los Términos de Uso para el producto durante el período de garantía. Durante el período de garantía, El Operador a su criterio, sin cargo adicional, reparará o reemplazará las partes defectuosas con partes nuevas o con partes usadas reusables que tengan un rendimiento equivalente o superior al de las partes nuevas. La garantía de los consumibles de los equipos, tales como la batería de los equipos portátiles, será de un año a partir de la fecha de compra o hasta el fin ele la vida útil del consumible. El Operador, dentro de su política de mejora continua de procesos está en libertad de revisar y ajustar los esquemas de prestación de sus servicios de garantía descritos en el presente documento sin previo aviso.

1.3.2. Limitaciones de la Garantía: El Operador no asume responsabilidad por ningún daño causado en la información, inclusive pérdida de utilidades, pérdida de ahorros, daños no previsibles o daños resultantes. El Operador no asume responsabilidad por defectos presentados en el producto causados por una tercera parte.

1.3.3. La Garantía no será válida en los siguientes casos: Cuando el producto no haya sido operado conforme al Instructivo de Uso y operación que acompaña el Producto y no se hayan observado las recomendaciones y advertencias que se indican. Cuando el producto haya sido modificado o desarmado parcialmente o totalmente; o haya sido manipulado negligentemente y consecuentemente haya sufrido daños atribuibles al consumidor, persona o canales no autorizados por El Operador, así como por daños causados por el uso o

conservación fuera de los parámetros normales del producto y por la modificación e incorporación de otros productos.

I.3.4. La Garantía no cubre: Daños resultantes de siniestros tales como incendios o fenómenos naturales corno: inundaciones, temblores, descargas eléctricas, etc. Partes fungibles, como baterías no recargables, estuches, maletines, etc. Productos de software de terceros (programas de utilidad diversa que se adicionan a los programas originalmente cargados en el producto) que causen o interfieran con el adecuado funcionamiento del producto. Servicios regulares de limpieza o desgaste mecánico o cosmético normal. Daños causados por el uso de partes no fabricadas o vendidas por El Operador. El Operador no es responsable por el daño o pérdida de cualquier programa, datos o medios de almacenamiento removibles. Cuando el equipo haya siclo dañado a causa de un accidente, desastre natural, negligencia, virus informático, transporte no autorizado, uso indebido, abuso por hacer caso omiso de las advertencias señaladas en el manual de usuario y/o por alteración o conexión de un dispositivo no compatible al equipo o fuera de las especificaciones técnicas, cuando el equipo no haya sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que le acompaña: instalación eléctrica, instalación de comunicaciones, temperatura, humedad, etc., cuando en el equipo se
haya intervenido la chapa de seguridad, alterado o reparado por personas no autorizadas por El Operador, respaldo y recuperación de información, problemas en productos de hardware o sistema operativo que no sean suministrados por El Operador. El servicio técnico solamente puede ser prestado por personal técnico autorizado por El Operador. La atención de un equipo por personal técnico no autorizado anula inmediatamente la garantía. El Operador no será responsable por cualquier daño incluyendo resultantes del mal uso o incapacidad para el uso de dicho equipo.

1.4. Licenciamiento del Software de los Equipos de Cómputo y Limitación de la Licencia Microsoft.

Las licencias de programas que sean instalados en los Equipos de Cómputo asociados al Servicio son responsabilidad del Cliente, a menos que la Solicitud de Servicio vinculada al presente Anexo, señale la entrega de alguna licencia, caso en el cual el Operador será responsable de su instalación y funcionamiento en las condiciones establecidas. El Cliente usará el Software instalado en las máquinas en los términos y condiciones establecidas en la correspondiente licencia. La licencia de software que se otorga al Cliente no constituye una venia o enajenación a ningún título del software instalado. Los derechos del Cliente serán, por consiguiente, los que contiene la licencia. El Cliente será responsable ante El Operador y terceros por tocias aquellas circunstancias que se deriven de la indebida utilización del software. El Cliente no modificará, descompilará o desensamblará el Software sin la autorización previa del Operador.

En caso que se vulneren derechos de propiedad o propiedad intelectual con la utilización de software proporcionados por el Cliente, que no cuenten con las autorizaciones o licencias correspondientes, en tales supuestos el Cliente asumirá de manera exclusiva e irrestricta, las consecuencias que por tal utilización pudieran generarse, por lo que el Operador queda exento de cualquier responsabilidad por dicha vulneración.

Con la firma del presente Anexo el Cliente acepta expresamente que ha recibido los términos de uso del software instalado en el equipo o de cualquier otro software que pudiera llegar a suministrarle el Operador, así como la certificación de legalidad del mismo.

2. Servicio de Soporte y Mantenimiento.

La empresa prestara el servicio de mantenimiento correctivo distribuidos en 2 anuales y fijando las fechas cada tres meses de acuerdo a la agenda asignada. MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS Y EQUIPOS A DISTANCIA APLICA DE MANERA GENERAL

La empresa prestara el servicio de mantenimiento Preventivo con un valor extra realizando visitas semanales por los ingenieros a cargo.

Sanción por terminación anticipada. Y prórroga del contrato

Si el CLIENTE da por terminado el servicio en forma anticipada a la vigencia del mismo, deberá pagar al OPERADOR todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios. Y puesto a esto serán retirados todos los equipos

Los equipos se renovaran tecnológicamente (Discos duros, memoria Ram) por parte de publiart cauca cada 3 años después del inicio del contrato

El cliente deberá informar la decisión de no prorrogar el convenio ESTRATEGICO MEJORAMIENTO RUTA AMBIENTAL MANEJO DE EQUIPOS siempre y cuando dé previo aviso escrito a la carrera 12 # 8-79 apto 2 a través del servicio postal autorizado, con una antelación no menor de cuatro (4) meses a la referida fecha, de no realizarlo de la forma pactada, el contrato será renovado por el mismo periodo de meses estipulados EL CONVENIO mencionado.

2.1Tarifas del Servicio

Los valores pactados en las Solicitudes de Servicio, serán reajustados anualmente cada primero de enero, de acuerdo con el I PC del año inmediatamente anterior.

l. Descripción del Servicio

Es un servicio que incluye el suministro de computadores en calidad de arriendo y el servicio de soporte y mantenimiento sobre los bienes arrendados, incluyendo la reparación y corrección de fallas (hardware o software) que podrán ser solucionadas en forma remota o en sitio.

2.2. Bienes

Los bienes objeto del presente Anexo serán aquellos descritos e identificados en las respectivas ordenes de servicio, las cuales hacen parte integral del presente Anexo.

3. Arrendamiento

La entrega de los bienes por parte del OPERADOR al CLIENTE se realiza a título de Arrendamiento de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que lo reglamenten, modifiquen o adicionen. El CLIENTE declara que renuncia al derecho de retención previsto en el artículo 1995 del Código Civil.

En caso de contravención a las obligaciones establecidas en las disposiciones citadas y en especial en caso de dar un uso distinto al autorizado en virtud del presente Anexo, podrá el OPERADOR exigir la restitución inmediata de los bienes entregados en arriendo, así como la reparación de cualquier perjuicio que con ello se hubiere ocasionado.

De la entrega y de restitución habrá que dejarse constancia escrita, en Acta suscrita por las Partes contratantes, en donde deberá constar la calidad y condición de los bienes entregados y restituidos.

4. Alcance del Anexo

El Arrendamiento comprende:

- Instalación, soporte de los equipos de cómputo.

Mantenimiento preventivo y correctivo (soporte técnico) de los bienes entregados en arriendo MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS Y EQUIPOS A DISTANCIA APLICA DE MANERA GENERAL

- .

- Soporte, Asesoría y Capacitación al CLIENTE en el manejo y operación de los bienes, para su eficiente y óptima utilización.

De acuerdo con lo anterior, el presente Anexo incluye los siguientes servicios: a) Los costos de transporte hacia el sitio de ubicación final de los bienes, sujetos a los servicios ofrecidos por transportadoras estándar; b) La prestación en forma eficiente del servicio de mantenimiento, en las condiciones previstas en el presente Anexo; e) El acceso vía módem a las máquinas del CLIENTE, para chequeos de operación, programación y diagnóstico, durante las horas laborables descritas en el presente Anexo, siempre y cuando los equipos lo permitan; d) La programación y coordinación conjuntamente con el CLIENTE de los trabajos no contemplados en este Anexo y que comprometa el buen funcionamiento de los equipos; e) Soporte, asesoría y capacitación al CLIENTE en el manejo y operación de los bienes, para su eficiente y óptima utilización.

5. Políticas del Servicio

5.1 Suspensión del Servicio

Solo aplica suspensión por caso fuerza mayor o caso fortuito, o suspensión por no pago al vencimiento de una (1) factura. No aplica suspensión temporal voluntaria del servicio ni de ninguno de sus componentes.

5.2 Reposición de equipos por robo o pérdida

El OPERADOR no asegura los equipos incluidos en el servicio. El CLIENTE al ser responsable por la tenencia del equipo, deberá asumir el valor total de éste, en caso de cualquier tipo de siniestro que implique la pérdida total o parcial de la máquina. Si el equipo es hurtado, extraviado o dañado por causales que no se encuentren incluidas en la garantía señalada en el presente contrato, el CLIENTE deberá asumir el pago por el valor comercial del equipo. Lo anterior, sin perjuicio de que el contrato continúe en las mismas condiciones inicialmente pactadas.

En caso de pedida o hurto o daño de los equipos el CLIENTE debe realizar el pago de los bienes en un término no mayor a tres (3) meses. Si dentro de este término, el CLIENTE no hace el pago, el OPERADOR dará por terminado el Anexo; en este evento, el CLIENTE deberá además de pagar los equipos, pagar los valores señalados en el numeral 5.3 del presente Anexo y las sumas que adeude a la fecha de terminación del contrato.

Para el pago de los valores de los equipos perdidos, hurtados o dañados, el OPERADOR le informara el valor a pagar. Durante el tiempo de determinado para el pago o reposición de estos bienes se seguirán facturando los cargos mensuales correspondientes a los servicios.

5.3 Cancelación del servicio por retiro voluntario

La cancelación total del servicio procede a solicitud previa del CLIENTE la cual debe realizarse por escrito con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha que se quiera hacer efectiva. Si el retiro se solicita antes del vencimiento del primer año del Anexo, deberá pagar al OPERADOR todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios. Si el retiro se produce con posterioridad al primer año y antes del vencimiento de la duración del mismo deberá pagar el 80% sobre los cargos mensuales faltantes para el cumplimiento de la vigencia establecida. Conforme a lo señalado en el numeral 5.4, no está permitida la cancelación parcial de los servicios, esto es, deberá mantenerse al menos el número de servicios inicialmente contratados.

5.4 Modificaciones en las Características del Servicio

No está permitido modificar el servicio por un equipo de configuración inferior ("Down grade") que la contratada inicialmente por el CLIENTE. De igual manera, tampoco podrá el CLIENTE disminuir el número de servicios contratados, sin que haya lugar a la terminación del presente Anexo.

5.5 Facturación del Servicio

El valor mensual de todos los componentes del servicio, se incluirá en la factura del CLIENTE, lo cual es autorizado expresamente por el CLIENTE con la firma del presente documento. Los valores pactados en las Solicitudes de Servicio, serán reajustados anualmente. El incremento anual no podrá superar el Índice de Precios del Consumidor (IPC) más 10 puntos porcentuales.

5.6 Traslado del Servicio

La solicitud de traslado del servicio se realizará dependiendo de la disponibilidad técnica para el servicio de telefonía del OPERADOR. El traslado de los bienes tendrá un valor que será determinado por el OPERADOR. En el evento que por falta de disponibilidad técnica no se pueda adelantar el traslado del servicio, se terminará el contrato sin cobro para el CLIENTE del 50% del valor total del servicio por los meses que faltan para completar la vigencia, siempre y cuando éste demuestre de manera idónea el traslado. En este caso el CLIENTE entiende y acepta que el OPERADOR queda exento de cualquier responsabilidad al respecto y renuncia a reclamación alguna por este concepto.

6. Prohibiciones

El CLIENTE no podrá:

Subarrendar los bienes o darles una destinación diferente a la prevista en el presente Anexo.

a) Conectar equipos que sean de su propiedad o de terceros, que no cumplan con las normas vigentes establecidas para el funcionamiento de los equipos entregados en virtud de este Anexo.

e) Intervenir y/o manipular las partes y componentes de los bienes arrendados.

el) Efectuar o permitir que se efectúen reparaciones, alteraciones o cambios de algún componente de los bienes arrendados, sin consentimiento escrito del OPERADOR.

e) Trasladar los bienes arrendados sin la previa autorización expresa y escrita del OPERADOR. En caso de solicitarse y autorizarse un traslado de los bienes, éste sólo podrá ser efectuado por personal al servicio del OPERADOR o por la persona o personas que éste designe para el efecto.

g)En caso que el CLIENTE incurra en una o más causas de uso indebido, el OPERADOR podrá terminar el presente Anexo.

7. Obligaciones

El CLIENTE deberá:

a) Pagar el valor correspondiente al servicio de conformidad con lo señalado en las órdenes de servicio vinculadas al presente Anexo, así como el valor de los servicios no contemplados dentro de la solución integral, en caso que solicite la prestación de los mismos.

b) Destinar los bienes objeto del presente Anexo al uso para el cual fueron arrendados.

e) Devolver los bienes al OPERADOR o a quien éste le indique, en el mismo estado en que fueron entregados, salvo el desgaste por el uso normal de los mismos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de terminación del Anexo. En el evento en que a la finalización del servicio el CLIENTE por cualquier causa no devuelva al OPERADOR los bienes o los entregue de manera defectuosa el CLIENTE deberá pagar al OPERADOR un valor equivalente a tres (3) cánones del servicio contratado, así como las sumas que adeude a la fecha de terminación del servicio.

d) Facilitar el acceso de los empleados designados y acreditados por el OPERADOR, siempre que sea necesario para la . operación, manejo y mantenimiento de los bienes.

e) Configurar en su red los mecanismos para proteger contra ataques tanto internos como externos. Será su obligación conocer y mantener estrictos controles de seguridad, mantenimiento y manejo de dichos equipos, cuya configuración y uso son de su entera responsabilidad.

f) Será responsabilidad del CLIENTE el suministro y adecuación de Obras Civiles, Acometida Interna, Infraestructura Eléctrica requerida en sus instalaciones para la prestación del Servicio ele Arrendamiento

g) Las demás previstas o que se deriven del presente Anexo y su naturaleza.

8. Esquema de Mantenimientos y Servicios Disponibles

8.1 Mantenimiento Preventivo

El OPERADOR realizará dos (2) mantenimientos preventivos al año y durante la vigencia del presente Anexo. La fecha de dicho mantenimiento será acordada conjuntamente entre el OPERADOR y el CLIENTE. Este mantenimiento se realizará con el fin de detectar las fallas que eventualmente puedan causar el mal funcionamiento de los equipos.

8.2 Mantenimiento Correctivo

Los servicios correctivos están orientados a la prestación de soporte técnico y reparación de elementos en mal funcionamiento o defectuosos. Este servicio se prestará en forma telefónica, a través de acceso remoto o en sitio, dependiendo de la situación. Si algún elemento no es reparado en las instalaciones del CLIENTE, el OPERADOR procederá a retirarlo para su reparación. En caso que el daño se presentara por falla normal del equipo o parte, durante el tiempo de reparación de dicho elemento, el OPERADOR suministrará un elemento de características similares para permitir la continuidad de la operación del equipo teniendo en cuenta la lista de repuestos y/o disponibilidad del stock de repuestos. Una vez reparado el elemento, el OPERADOR procederá a retornarlo e instalarlo en las instalaciones del CLIENTE.

8.3 Exclusiones al Servicio de Mantenimiento

El CLIENTE conoce y acepta que la prestación del servicio de mantenimiento ele que trata el presente anexo, no incluye los siguientes conceptos: a). Las revisiones, cambios de software o partes que sean necesarias a causa de un uso negligente por parte del CLIENTE o por la intervención técnica de personal no autorizado por el OPERADOR; b). El funcionamiento defectuoso ele piezas no suministradas por el OPERADOR; e). El costo de la mano de obra por labores efectuadas durante horas no laborales o labores adicionales, en las que, a solicitud del CLIENTE, o por las condiciones de servicio deba prestarse; e). La reparación y/o reconstrucción de la red ele cables; y f). El manejo de redes que implique derivación, traslado y/o adición de nuevas extensiones. El OPERADOR no se hace responsable por los niveles ele servicio acordados, cuando se presenten fallas imputables al CLIENTE, ni por condiciones ambientales, de instalación y operación. Se entiende que las exclusiones contenidas en este numeral se encuentran a cargo del CLIENTE. Sin embargo, si el CLIENTE así lo solicita, el OPERADOR podrá prestar los servicios excluidos, evento en el cual el OPERADOR facturará adicionalmente el valor de los mismos, y el CLIENTE se compromete a pagarla factura en las condiciones previstas en la misma.

9. Atención a Fallas

9.2 Asistencia en Sitio

El OPERADOR prestará los servicios de asistencia técnica que permita restablecer el servicio con equipos iguales o de similares características al instalado inicialmente. El tiempo ele solución dependerá del diagnóstico realizado frente al estilo y complejidad de los problemas identificados, así como de la disponibilidad de transporte al sitio de la falla. Si el equipo original entregado al CLIENTE debe retirarse, éste deberá ser analizado en el laboratorio del respectivo proveedor del equipo para determinar el origen de la falla y proceder a su reparación o cambio por garantía. En todo caso, el servicio será restablecido en el menor tiempo posible. Si es necesario realizar un cambio de equipo, se 'requerirá efectuar el "backup" de la configuración entregada originalmente para reducir estos tiempos.

Cuando el equipo presenta fallas atribuibles al cliente, no se realizará cambio del equipo o componentes por garantía. En estos casos el OPERADOR presentará una nueva oferta al cliente y se hará la instalación de los equipos o componentes aceptados por el CLIENTE una vez esté solucionada la falla atribuible al cliente.

Únicamente en aquellos casos en que se determine que es necesario el reemplazo de bienes y/o partes, al tiempo de atención en sitio podrá adicionarse el tiempo de entrega de repuestos definido en el ANS de repuestos; un tiempo para ciudades principales
de Colombia y un tiempo diferente para las otras ciudades y poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal pertinente.

Se entenderá por resolución de la falla el dar operatividad a la central telefónica aun cuando la atención de la falla lleve a cambiar de prioridad.

9.3 ANS para Atención de Fallas

Se entiende por tiempo de respuesta aquel que transcurra desde que el ticket es atendido por el Call Center del OPERADOR (en el horario de 6 x 10 para atención de fallas) dentro del horario definido anteriormente hasta que se solucione el mismo. Los tiempos máximos de resolución de las fallas dependerá del nivel de prioridad de las mismas y la caracterización de ciudad, así:

9.4 Tiempo para Entrega de Repuestos

Si una vez realizada la evaluación de las fallas se determina que es necesario efectuar un reemplazo de equipos y/o partes, se deberá detallar el tiempo para despachar desde la ciudad principal (o desde cualquier otra ciudad donde exista inventario) el repuesto hacia el sitio del CLIENTE en un tiempo no mayor a veinticuatro (24) horas hábiles. Se contará con una reserva

de repuestos que garantice· la continuidad del servicio; igualmente se cuenta con una lista de repuestos que llamaremos disponibles en un tiempo de solución establecido más el tiempo de desplazamiento en la ciudad principal y en un tiempo diferente para las otras ciudades o poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal. Si no se cuenta con el repuesto se pactará con el CLIENTE el tiempo de entrega del mismo.

10. Garantías de los bienes

Se garantizan los bienes entregados por defectos de fabricación y/o montaje durante la vigencia del contrato definido en la orden de servicio del presente Anexo, a partir de la entrega en suministro, siempre y cuando los montajes sean efectuados por personal técnico calificado y designado por el OPERADOR y que las eventuales fallas no se produzcan por mal manejo o por la intervención de personal no autorizado por las Partes. El OPERADOR no asegura los bienes incluidos en el servicio; el CLIENTE al ser responsable por la tenencia de los mismos, deberá asumir el valor total de éstos, en caso de presentarse cualquier tipo de siniestro que implique la pérdida total o parcial de los bienes. La garantía se otorga en los mismos términos y condiciones del fabricante de los bienes.

Esta propuesta hará parte integral del convenio y contrato firmado por ambas partes aceptado los estipulado.

Para constancia se firma en la ciudad de Santander de Quilichao, el día_____ del mes de _____ del año_____ en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

_____

**Nombre empresa**
**Nombre representante legal**
**Cedula**

Ficha de mantenimiento Preventivo y correctivo

Para el presente convenio se realizará 2 mantenimientos preventivos al año, dichos mantenimientos se agendarán el cronograma de trabajo y de esta manera no interrumpir abruptamente el trabajo de los funcionarios.

a su vez anexo a este convenio se tendrá un equipo en Stock para solución de problemas el cual se llevará al momento que sea necesario.

Como empresa tecnológica le ofrecemos el servicio de la recolección y disposición final a la baja de equipos acompañados de dos técnicos que realizaran una visita semanal