SLA

Acuerdo de Niveles de Servicio entre Qinaya - Red Departamental de Bibliotecas del Valle.

2025

El presente documento establece los acuerdos alcanzados entre Qinaya S.A.S. y la Red Departamental de Bibliotecas del Valle en relación con los niveles de servicio que serán prestados en el marco del proyecto conjunto. Los siguientes compromisos y condiciones se ejecutarán conforme a lo estipulado en este documento, sirviendo como guía para la implementación, soporte y acompañamiento técnico que Qinaya brindará durante el desarrollo del proyecto.

Generalidades de soporte y niveles de servicio

Canales de atención

El soporte de Qinaya será brindado por los siguientes canales de atención:

- Vía llamada o chat whatsapp al número +57 3002467568
- Solicitud al correo electrónico soporte@qinaya.co
- Redes sociales(En redes será redirigido a whatsapp):
  -Instagram: Qinaya.co
  - Youtube: qinaya3470
  -Linkedin: qinaya.co

Tiempos de respuesta

El tiempo de respuesta promedio será de 1-4 horas, y máximo 72 horas, desde el primer contacto de cualquier tipo de soporte, a las necesidades y requerimientos que surjan de cualquier solicitud asociada al uso de Qinaya. La resolución del caso se podrá demorar excepcionalmente más, de acuerdo a las estipulaciones que se exponen a continuación.

Niveles de Servicio

Qinaya ofrece dos niveles de servicio técnico según el tipo de requerimiento y complejidad del caso:

- **Nivel de Servicio 1:**
  Corresponde al primer nivel de soporte. Atiende requerimientos básicos, frecuentes y de resolución rápida, como:
    - Dudas generales de uso.
    - Acompañamiento inicial para la instalación.
    - Problemas menores de acceso, navegación o funcionamiento general.
    - Orientación al usuario sobre los recursos disponibles.
      Este nivel de servicio puede pactarse entre las partes de acuerdo con las necesidades del proyecto y puede implicar costos adicionales según lo acordado.

- **Nivel de Servicio 2:**
  Corresponde al soporte técnico especializado, e incluye atención de fallas técnicas, problemas estructurales de software o hardware, y situaciones que impidan el correcto funcionamiento del sistema.

Detalle de los tipos de servicio de soporte

Sobre el servicio de soporte nivel 1

- Respuesta a solicitudes diarias de soporte de usuarios estableciendo comunicación directa con ellos para temas relacionados a instalación, operación y funcionamiento de Qinaya por los diferentes medios habilitados, respondiendoles entre una hora y 72 horas después de su requerimiento inicial de acuerdo a la disponibilidad de atención, facilidad e implicaciones

del requerimiento. Cualquier falla que inhabilite por completo el servicio será atendida en la menor brevedad(Max 4 horas)

Ahora bien, haciendo acotación del servicio de soporte que se mantiene en el tiempo, **Nivel 2 de servicio, se considera:**

- Apoyo general si tras evaluación y soporte del Staff relevante continua alguna falla no relacionada a internet como inhabilidad de funcionamiento.
- Actualizaciones a las nuevas versiones de Qinaya y Qinaya compu. (ocurren por lo general de manera remota)
- Reemplazo de dispositivos habilitantes (deco, mouse, teclados y pantalla monitor) siempre y cuando estén incluidos en el Qinaya Desk Station y hayan sido averiados por daños no asociados al mal uso.

Comunicaciones y apoyo de Qinaya

Qinaya le permite a sus clientes tener comunicación cercana con sus usuarios y hacer seguimiento de su uso, por ello cuenta con funciones y servicios que permiten estar en el día a día de los usuarios:

- Comunicación directa de Qinaya por medio de mensajes de texto, llamadas telefónicas, chats de whatsapp y correo electrónico, felicitando el uso y estableciendo causales del mismo, motivando el cumplimiento de objetivos planteados y conociendo de manera temprana las causales de uso y desuso.
- Materiales de apoyo, tanto tutoriales escritos como videotutoriales para proceso de instalación física y preguntas frecuentes.

Otros servicios

Además Qinaya ofrece sin costo adicional y bajo acuerdo:

- Se entregarán 3 usuarios en el panel del “sistema Codgen” para que de manera autónoma y con la capacitación requerida se haga seguimiento a los usuarios y el uso de Qinaya en su población.
- **Detalles de servicio de instalación**

Hasta tres capacitaciones a Staff relevantes sobre instalación, operación y funcionamiento que puedan habilitar en el proceso de conexión y puesta en marcha de los equipos habilitantes y de las licencias de Qinaya Compu. Esto incluye tanto hardware como software.

- Se entregan los dispositivos habilitantes del servicio "Qinaya Desk Station" en la sede principal de la red de bibliotecas departamental del Valle. Jorge Garces Borrero Departmental Library, con dirección: Cl. 5 #24A-91, 3 de Julio, Cali, Valle del Cauca. El día y hora convenido por las partes.

Además de las condiciones generales, se podrán pactar responsabilidades adicionales o compartidas de acuerdo a las necesidades.

Garantía de los dispositivos habilitantes

Qinaya garantiza a el usuario el buen funcionamiento de los equipos de conformidad con las siguientes condiciones:

- Se haya instalado y utilizado correctamente en todo momento. No por daños ocasionados por casos fortuitos o de fuerza mayor.
- No ha sido modificado o agregado algún elemento original del Qinaya Desk Station por personas no autorizadas por la compañía.
- Para el Decodificador Qinaya Box se garantiza el correcto funcionamiento del equipo por el plazo de 12 meses contados desde el momento de la activación.

COMPONENTES	Qinaya Box	Teclado y Mouse marca Meetion	Monitor de 22 pulgadas
PARA CAMBIOS POR FALLA TÉCNICA (Si se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas	Qinaya tendrá una reserva del 5% de Qinaya STB Box adicionales hace parte del precio y garantiza la	Qinaya tendra una reserva del 5% de teclado y mouse inalambricos marca Meetion	1. El cambio aplica cuando el monitor presenta alguna falla técnica en su funcionamiento y que se encuentre dentro de los

por manejo inadecuado, se omite esta información).	obligación de reposición de Qinaya durante los los años de garantía que se pacte en el contrato.	adicionales hace parte del precio y garantiza la obligación de reposición de Qinaya durante los años de garantía que se pacte en el contrato.	primeros 5 días hábiles posteriores a la entrega del producto. 2. Todos los productos están sujetos a una revisión previa evaluativa realizada por un técnico especializado de la marca, este diagnóstico no será mayor a 10 días hábiles a partir de la reclamación y la cita, la debe agendar el cliente al Call Center Nacional 01 8000 519 911 o en Cali a la línea 890 09 89 opción 2. 3. El producto debe contar con todos sus empaques y accesorios originales, incluido el manual en perfecto estado.
RECOMENDACIONES	1.Revise el estado y los accesorios del producto relacionados en la	1.Revise el estado y los accesorios del producto relacionados en la	1.Revise el estado y los accesorios del producto relacionados en la

	caja previo a la firma de recepción. 2.El cliente se responsabiliza de verificar el contenido, cantidades y estado de la mercancía en el momento de la entrega, una vez aceptada la misma y consignando su firma en la copia de la factura o remisión, manifiesta su conformidad sobre lo recibido y renuncia a reclamaciones posteriores sobre la idoneidad e identidad de la mercancía solicitada y recibida. Es importante que quede consignada las novedades de faltantes y sobrantes de mercancía, así como de	caja previo a la firma de recepción. 2.El cliente se responsabiliza de verificar el contenido, cantidades y estado de la mercancía en el momento de la entrega, una vez aceptada la misma y consignando su firma en la copia de la factura o remisión, manifiesta su conformidad sobre lo recibido y renuncia a reclamaciones posteriores sobre la idoneidad e identidad de la mercancía solicitada y recibida. Es importante que quede consignada las novedades de faltantes y sobrantes de mercancía, así como de	caja previo a la firma de recepción. 2.Solicite al transportador encender el producto. 3.No permita la destrucción de la caja del producto. 4.No se aceptan reclamos posteriores a la firma 5.El cliente se responsabiliza de verificar el contenido, cantidades y estado de la mercancía en el momento de la entrega, una vez aceptada la misma y consignando su firma en la copia de la factura o remisión, manifiesta su conformidad sobre lo recibido y renuncia a reclamaciones posteriores sobre la idoneidad e identidad de la

	accesorios, en el mismo momento de recepción de la mercancía.	accesorios, en el mismo momento de recepción de la mercancía.	mercancía solicitada y recibida. Es importante que quede consignada las novedades de faltantes y sobrantes de mercancía, así como de accesorios, en el mismo momento de recepción de la mercancía.
Periodo	Sujeto al tiempo por el que se pacte el servicio en el contrato o entre las partes.	Sujeto al tiempo por el que se pacte el servicio en el contrato o entre las partes.	El cliente cuenta con 5 días hábiles a partir de la fecha de compra para realizar el cambio.
Canal de contacto	whatsapp +57 3002467568 o correo electrónico soporte@qinaya.co	whatsapp +57 3002467568 o correo electrónico soporte@qinaya.co	Puede comunicarse directamente al Call Center Nacional de ElectroJaponesa 01 8000 519 911 o en Cali a la línea 890 09 89 opción 2.

Condiciones especiales para la entrega de los Dispositivos Habilitantes

- Se entregan los dispositivos habilitantes del servicio “Qinaya Desk Station” en la sede principal de la red de bibliotecas departamental del Valle. Jorge Garces Borrero Departmental Library, con dirección: Cl. 5 #24A-91, 3 de Julio, Cali, Valle del Cauca. El día y hora convenido por las partes.

Qinaya no será responsable de:

- Daños fortuitos o de fuerza mayor tales como: incendios, inundaciones, terremotos, tormentas, etc.
- Daños causados por falta de cuidado del suscriptor, tales como accidentes, líquidos, productos químicos, otras sustancias, vibraciones, calor excesivo, ventilación inadecuada, sobrecargas eléctricas, golpes, entre otros.
- Qinaya Box con daños, ocasionado por fluctuaciones de voltaje de la red eléctrica, conexión a un cargador diferente del propio, además de descargas eléctricas o por conexión a redes eléctricas defectuosas.
- Monitor, por daños ocasionados por fluctuaciones de voltaje de red eléctrica, además de descargas eléctricas o por conexión a redes eléctricas defectuosas.
- Robo del Qinaya Desk Station.
- Reparaciones defectuosas o intentos de reparación por terceros no pertenecientes a Qinaya.
- Fallos vinculados a baja calidad o estabilidad de internet.
- Otros, asociados a malas condiciones de uso o cuidado.
- Por la naturaleza de ser un servicio en la nube la licencia tiene una vigencia preestablecida entre las partes. Después de ello, no se tendrá obligación de suministrar el servicio de forma gratuita. En caso de vencimiento, EL USUARIO deberá realizar una recarga a Qinaya por el valor completo del tiempo deseado; este valor podrá variar de acuerdo con el número de computadores activos, planes y productos en el sistema, de no ser reactivado, compu no seguirá en funcionamiento.

Cumpliendo con las anteriores especificaciones Qinaya tendrá una solución por garantía en un periodo de 5 días laborales después de recibidos los equipos por garantía en locaciones pactadas durante el contrato.