PROGRAMA DE GARANTÍA
INGENIERIA IT&T DE COLOMBIA S.A. S

1. PROGRAMA DE GARANTÍAS

En el marco del contrato de compraventa No. 478 de 2019, suscrito entre INGENIERIA IT&T DE COLOMBIA y la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, para la Adquisición, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de dos (2) Sistemas de Alimentación Ininterrumpida – SAI (UPS) de tecnología actual, para las sedes de la Superintendencia de Transporte.

Sedes de instalación de las UPS's.

Sede	Dirección	Descripción	Fecha de Instalación
Principal	Calle 63 No. 9A-45	UPS de 80 KVA KEOR T - 310227	5 de noviembre de 2019
La Soledad	Calle 37 No. 28B-21	UPS de 20 KVA KEOR T - 310927-C	19 de noviembre de 2019

A continuación, se relaciona el programa de garantías y cronograma de mantenimientos preventivos programados por la vigencia de la garantía establecida en el contrato que es de dos (2) años.

Garantía en Equipos es de 24 Meses a partir de la fecha de entrega.
Garantía en Baterías de mínimo 12 Meses a partir de la fecha de entrega.
Garantía incluye repuestos y servicios de mantenimiento correctivo en sitio, requeridos durante el periodo de la misma
Servicio de asistencia técnica 7 días a la semana 24 horas al día (7x24), con tiempo de desplazamiento al sitio, de ser necesario máximo en un tiempo de 2 horas.
En caso de reparación, IT&T Ingeniería cuenta con tres (3) días calendario, teniendo en cuenta que este deberá contar con la disponibilidad de repuestos para colocar en funcionamiento el equipo de manera inmediata. Cuando por fuerza mayor, el tiempo de reparación sea mayor a tres (3) días, entregará un equipo de iguales o superiores características técnicas por el tiempo que implique la reparación sin que esto genere algún tipo de costo adicional para la entidad bajo ningún concepto. Si después de la reparación, los daños persisten por 5 días o estos son reincidentes por tres (3) veces sobre la misma falla durante el tiempo de la garantía, el equipo será reemplazado en su totalidad por uno de iguales o superiores condiciones.
Durante la vigencia de la garantía el oferente brindará soporte técnico vía línea telefónica, correo electrónico y un tiempo no superior a cuarenta y ocho (48) horas para solucionar fallas incluyendo los repuestos.

Se realizarán Tres (3) mantenimientos preventivos en sitio por año durante el periodo de garantías de dos (2) años, de acuerdo a un cronograma aprobado anteriormente por el supervisor del contrato.

GARANTIA DE COMPONENTES. Está amparada directamente por el fabricante de los insumos mediante un certificado de garantía.

2. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

2.1. La garantía se hará efectiva por cualquier defecto de fabricación o instalación de las UPS's, que sea imputable a la imperfección o deficiencia de los materiales o en la mano de obra utilizada en su construcción. En ningún caso por defectos ocasionados por mal uso. Tampoco incluye daños ocasionados por terremoto, incendio, vandalismo, similares o cualquier accidente fortuito.

2.2. El tiempo de garantía será válido a partir de la fecha del acta de entrega de las UPS's firmada por las partes.

2.3. Si al momento de hacer efectiva una garantía, se hace necesario reemplazar una parte, dicha parte reemplazada continuará con el mismo tiempo de garantía que le restaba al producto remplazado.

2.4. Las partes que sean reemplazadas, durante el término de duración de la garantía serán nuevas y certificadas por los fabricantes de los insumos.

2.5. La vigencia de la garantía esta supeditada al correcto mantenimiento que la Entidad haga del objeto contractual. Este mantenimiento deberá ser prestado por un centro de servicios autorizado de la marca LEGRAND.

Previo a la solicitud de garantía, **La Superintendencia de Transportes** deberá remitir las actas de mantenimiento según la frecuencia ofrecida en el contrato.

2.6. Cualquier intervención sobre los equipos UPS debe ser realizada por personal idóneo y/o debidamente autorizado por INGENIERÍA IT&T DE COLOMBIA S.A.S., en caso de evidenciarse la intervención por personal ajeno a IT&T Ingeniería, se perderá el derecho a hacer efectiva dicha garantía.

2.7. Los gastos que se deriven del cumplimiento de la garantía, incluyendo los de reparación o reposición de las partes averiadas, la mano de obra, y el transporte serán a cargo de INGENIERÍA IT&T DE COLOMBIA S.A.S, siempre y cuando se cumpla la condición establecida en el ítem anterior.

3. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA

Comuníquese con el departamento de Ingeniería al PBX: 7464645 y tenga disponible la siguiente información:

- Número del contrato objeto de la garantía
- Breve descripción del fallo reportado
- Suministrarnos datos del contacto por parte del Cliente que atenderá el servicio.
- Con el reporte preliminar nuestra Mesa de Ayuda (MDA) aplicará el protocolo de TRIAGE para clasificar la prioridad de la atención y brindará el soporte requerido. De igual forma, de ser necesario, programará la visita al sitio para determinar la reparación y dar solución al hecho reportado.

4. LINEA DE SERVICIO TÉCNICO

Cualquier solicitud puede ser realizada a nuestras líneas de atención:

CONTACTO	LÍNEAS DE ATENCIÓN	TIPO
MDA - Back Office	https://intranet.ittingenieria.com/hesk/index.php?a=add&category=6	Tickets Web
	Technofacilities.services@ittingenieria.com	Correo
Marina Romero Director Operativo	+57 3166233341	Celular
	Conmutador +57 1 3451992 - Opción 2	Fijo
	Conmutador +57 1 3451992 - Ext. 3006	Fijo

5. PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTOS

Sede	Dirección	Descripción	Fecha de Instalación	Vigencia de Garantía	Frecuencia de Garantía
Principal	Calle 63 No. 9A-45	UPS de 80 KVA KEOR T - 310227	05/11/2019	25/10/2021	Cada 4 meses
La Soledad	Calle 37 No. 28B-21	UPS de 20 KVA KEOR T - 310927-C	19/11/2019	08/11/2021	Cada 4 meses

Cordialmente,

INGENIERÍA I T & T DE COLOMBIA S.A.S
NIT. 800.134.187-6

TECHNOFACILITIES SERVICES
INGENIERIA IT&T DE COLOMBIA S.A.S.
NIT. 800.134.187-7