Bogotá, 12 de marzo de 2026

Señores
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD
Bogotá D.C

Asunto: Garantía y soporte técnico – Contrato No. 8615315

1. Introducción

El presente documento tiene como finalidad establecer las condiciones de garantía, soporte técnico y atención de incidentes aplicables a los equipos suministrados por **Conviest S.A.S.** al **Fondo Financiero Distrital de Salud**, en el marco del **Contrato No. 8615315**.

Este documento define los lineamientos para la gestión de solicitudes de garantía, los canales de contacto, los tiempos de respuesta y el procedimiento de atención de incidentes, garantizando una prestación de servicio oportuna y eficiente.

2. Alcance

El presente documento aplica a todos los equipos y componentes suministrados por **Conviest S.A.S.** en el marco de la orden de compra anteriormente mencionada.

Incluye:

- Recepción y gestión de solicitudes de garantía.
- Diagnóstico técnico remoto o presencial.
- Reparación, ajuste o reemplazo de componentes defectuosos.
- Seguimiento y cierre documentado de cada caso.

3. Condiciones Generales de Garantía

Los equipos suministrados cuentan con las siguientes condiciones:

Garantía mínima de tres (3) años para todos los componentes directamente por el fabricante y/o proveedor.

La garantía cubre:

- Defectos de fabricación.

- Fallas de hardware.
- Problemas funcionales asociados al equipo suministrado.

La garantía no cubre:

- Daños ocasionados por mal uso.
- Manipulación no autorizada.
- Daños físicos por golpes, líquidos o eventos eléctricos externos.
- Alteración de seriales o sellos de seguridad.

4. Condiciones del Servicio

El contratista **Conviest S.A.S.** garantizará:

- Disponibilidad de medios de contacto para la atención de garantías, incluyendo:
    - Teléfono
    - Correo electrónico
    - Portal web

Estos canales permitirán la recepción y gestión de solicitudes de soporte relacionadas con los equipos suministrados.

5. Modalidades de Atención de Garantías

5.1 Soporte Telefónico

Se dispondrá de soporte telefónico para la atención de solicitudes de garantía, incluyendo:

- Disposición de una matriz de escalamiento para la atención de casos.
- Realización de diagnóstico inicial remoto.
- Orientación sobre el uso del servicio de garantía.

5.2 Soporte vía Correo Electrónico

Conviest S.A.S. dispondrá de una **dirección de correo electrónico exclusiva para la recepción de solicitudes relacionadas con garantías**, mediante la cual se registrarán y gestionarán los incidentes reportados.

6. Tiempos de Respuesta

En caso de presentarse fallas o defectos en los equipos suministrados durante el período de garantía, el contratista deberá dar respuesta inicial en un **plazo máximo de dos (2) días hábiles** a partir del reporte del incidente.

Esta respuesta podrá incluir:

- Asignación de un técnico.
- Diagnóstico remoto.
- Programación de revisión presencial si es requerida.

Una vez realizada la revisión técnica, el contratista contará con un **plazo máximo de cinco (5) días hábiles** para implementar la solución correspondiente, la cual podrá consistir en:

- Reparación del equipo.
- Ajuste técnico.
- Sustitución de componentes defectuosos.

7. Reemplazo de Equipos

En caso de que, después de realizadas las acciones de reparación o reemplazo de partes, el equipo continúe presentando fallas recurrentes que afecten su funcionamiento normal, y se determine que no existe una solución efectiva, se procederá al reemplazo total del equipo por uno nuevo de iguales o superiores características técnicas.

Este reemplazo deberá efectuarse sin ningún costo y en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, una vez determinado que no existe la solución al caso presentado.

8. Canales de Atención

Las solicitudes de garantía podrán realizarse a través de los siguientes canales:

Proveedor: Conviest S.A.S.

- Teléfono: 601 7257720
- Correo electrónico: support@conviestsas.freshdesk.com
- Página web: http://www.conviest.com/

Horario de atención:
Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. (hora oficial de Colombia).

9. Cierre de Casos

Cada solicitud de garantía contará con:

- Registro del incidente.
- Diagnóstico técnico.
- Evidencia de solución implementada.
- Confirmación de cierre del caso.

Esto permitirá mantener trazabilidad completa de cada incidente atendido.



Luis Guillermo Navas Molano
Representante Legal
Conviest SAS
900.915.742-9
Tel: 601 7257720