Becton Dickinson de Colombia Ltda.
NIT 860020309-6
Calle 97 # 23-60 Piso 9 Ed. Torre Proksol
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3296480 / 3289328
www.bd.com

Impulsando el mundo de la salud™

Bogotá D.C, 14 de julio de 2026

Señores
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
Ciudad

REFERENCIA: SERVICIO TECNICO

Becton Dickinson de Colombia LTDA., con el NIT. 860.020.309-6 (en adelante, "BD") presenta la siguiente propuesta integral de servicio técnica, con el fin de garantizar la operatividad, trazabilidad, mantenimiento y soporte técnico de los equipos a suministrar en calidad de comodato.

1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CORRECTIVO

Los mantenimientos preventivos se realizarán de acuerdo con las indicaciones del manual de servicio cada equipo

- Para los mantenimientos preventivos se pondrá en contacto, por lo menos una semana antes acorde al cronograma enviado, con el fin de coordinar la visita y horario disponible, en caso de no ubicar a la persona de ingeniería, se podrá coordinar este proceso con el encargado del laboratorio.
- Cualquier visita que se acuerde debe ser informada al ingeniero encargado de la institución telefónicamente o por escrito (correo o WhatsApp), para esta atento a la visita.
- El mantenimiento preventivo deber ser firmado por el ingeniero y el usuario a cargo.

Mantenimientos Correctivos

- La respuesta del servicio técnico para mantenimientos correctivos en casos de emergencia por daños del Instrumento será atendida telefónicamente según canales de soporte en máximo 6 horas.

Becton Dickinson de Colombia Ltda.
NIT 860020309-6
Calle 97 # 23-60 Piso 9 Ed. Torre Proksol
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3296480 / 3289328
www.bd.com

- Dichos tiempos aplican tanto para soporte de ingeniería por los instrumentos, así como el soporte IT para software.
- Cada procedimiento realizado durante el mantenimiento correctivo queda registrado por escrito en un formato entregado al cliente como soporte del proceso.
- Cada ingeniero cuenta con un stock de repuestos más frecuentes 6 horas, y adicionalmente contamos con un stock más extenso en nuestras instalaciones incluidos UPS, o instrumentos periféricos (Pantallas, mouse, teclado, etc.).
- El despacho de repuestos desde bodega a las sedes para casos en los cuales el ingeniero no cuente con el repuesto son los siguientes: - Despachos dentro de Bogotá: máximo de 8 horas hábiles. - Despachos por fuera de Bogotá: máximo de 48 horas hábiles.

2. SOPORTE TECNICO

Becton Dickinson de Colombia pone a su disposición las siguientes opciones de atención:

✓ Atención inmediata remota Servicio 365 días al año 24 horas:
Call center 01800 018 0173
st.colombia.bd@bd.com.

Contamos con plataformas exclusivas RSS para el soporte remoto.
Nuestro equipo desde el momento de la instalación cuenta con esta funcionalidad activa y dispuesta para la prestación del servicio. Los tiempos después de recibir la llamada telefónica para dar asistencia remota son de 2 hora, y se procederá a la visita presencial en 6 Horas

A continuación, presentamos los canales y flujos de atención sobre los cuales se podrá hacer un correcto escalamiento de su solicitud:

Solicitudes con carácter no urgente (Requerimientos de tipo documental o consultas varias) pueden ser tramitadas a través de la línea gratuita nacional o vía email.

Solicitudes con carácter urgente (Fallos en el equipo, consultas sobre interpretación de resultados o requerimientos prioritarios) pueden ser tramitadas en el siguiente orden si alguno se encuentra ocupado y no se tiene respuesta inmediata.

Becton Dickinson de Colombia Ltda.
NIT 860020309-6
Calle 97 # 23-60 Piso 9 Ed. Torre Proksol
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3296480 / 3289328
www.bd.com

Impulsando el mundo de la salud™

3. **VIGENCIA**

El servicio técnico será prestando durante la vigencia del contrato.

Atentamente,

CAMILO ERNESTO VILLAMIL SEPULVEDA

Digitally signed by CAMILO ERNESTO VILLAMIL SEPULVEDA
Date: 2026.07.14 13:01:04 -05'00'

_____

CAMILO ERNESTO VILLAMIL SEPULVEDA
C.C 1023873296
BECTON DICKINSON DE COLOMBIA LTDA.
860.020.309-6