

Quito, 26 de noviembre de 2021

Señores

UNIVERSIDAD DE LAS ARTES

Presente. -

Por medio de la presente pongo en su conocimiento la garantía que **SIVADE CIA LTDA** brindará a los equipos que constituyen la oferta de los equipos correspondiente al proceso **SIE-UA-024-2021** para la **“ADQUISICIÓN DE ACCESORIOS, BIENES Y REPUESTOS PARA MANTENIMIENTO, OPTIMIZACIÓN Y PROTECCIÓN DE EQUIPOS CINEMATOGRAFICOS Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y POSTPRODUCCIÓN DE LA ESCUELA DE CINE DE LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES.”**, de la manera siguiente:

La garantía de los equipos es de **un año a partir de la fecha de entrega.**

CONDICIONES:

La garantía cubre defectos de fabricación del equipo por un periodo de un año, ponemos a consideración del cliente varios modos de soporte técnico:

⚡ **Soporte técnico vía telefónica.-** Es de acceso inmediato y se lo da como un soporte de inicial, el cliente se comunica con nuestro Dpto. técnico para dar a conocer el problema de poderlo ayudar por este medio se los hará.

⚡ **Soporte vía E-mail.-** En caso de no tener comunicación vía telefónica, se escribirá un mail a soporte técnico detallando, la marca modelo y numero de serie del equipo y el problema que se presente, la contestación es de máximo 24 horas laborables.

⚡ **Helpdesk.-** El departamento de Soporte Técnico pone a disposición del cliente su plataforma de soporte en línea o mesa de ayuda; con un sistema de asignación de tickets que administrará el caso desde que se reporta el problema hasta que se lo soluciona. El cliente podrá consulta, verificar y dar seguimiento al estatus de los equipos ingresados en tiempo real las 24 horas, los 7 días a la semana vía web a través del sitio: sivade.freshdesk.com

⚡ **Soporte Remoto.-** En caso de equipos que tengan sistemas informáticos, nuestros ingenieros, de aceptar el cliente, dispondrán de acceso remoto a los equipos.

⚡ **Soporte Presencial.-** De ser necesario el técnico se desplazará al sitio que se encuentre el equipo con problemas para su respectiva evaluación y mantenimiento correctivo. De requerir partes a reemplazar, dependerá del stock tanto en la oficina como de la fábrica para determinar el tiempo que demore la reparación del equipo.

En cualquiera de los casos anteriores, de requerir una revisión mayor se la realizará en las oficinas de SIVADE.

EXCEPCIONES:

No cubre daños ocasionados por problemas eléctricos, uso inadecuado de los equipos (no establecido en procesos técnicos y/o en manual operativo), en caso de tener sistemas que requieran una computadora, la presencia de virus informático no esta dentro de la garantía. Mantenimientos correctivos realizados por el cliente o terceras personas sin la debida autorización de SIVADE.

Los detalles de los equipos como marca. modelo y número de serie serán detallados en el Acta de Entrega-Recepción.

Atentamente;

Xavier Flores

Gerente General