

ACTA DE ENTREGA (SUMINISTRO E INSTALACIÓN)

ORDEN DE COMPRA O CONTRATO		CMN 01309/2020	ORDEN INTERNA AXEDE	PYT004609
NOMBRE	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.		NIT	900.092.385-9
DIRECCIÓN COMERCIAL	CARRERA 48 No. 20 - 114 TORRE 3 PISO 10 - MEDELLIN			
TELÉFONO	(4)3251505	FAX		

Se reunieron en Las instalaciones de UNE EPM TELECOMUNICACIONES, **Cristian Camilo Monroy Ramirez** en representación del cliente en referencia y **José Alberto Cáceres Rivera** en representación de AXEDE S.A., el primero para dar recibo formal al proyecto implementado por AXEDE S.A. y compuesto por los equipos entregados que en términos generales se refieren a:

DESCRIPCION	CANTIDAD	CIUDAD	DIRECCION
TempiX de monitoreo de personas y conexión IoT, el(los) Tempix(es) incluye(n), una unidad de procesamiento de información, una unidad de conexión 3G/4G. Soporte 5x8, S/N: TXC-2026 (Entrada principal), TXC-2004 (Star Conductores), TXC-2033 (Edificio Elemento).	3	BOGOTA	CL 43 57 - 14 CAN
TempiX de monitoreo de personas y conexión IoT, el(los) Tempix(es) incluye(n), una unidad de procesamiento de información, una unidad de conexión 3G/4G. Soporte 5x8. Incluye Módulo para personas con movilidad reducida. S/N: TXC-2032 (Atención Ciudadano), TXC-2031 (Rampa parqueadero)	2	BOGOTA	CL 43 57 - 14 CAN y Ed. Elemento
Servicio de instalación, pruebas, capacitación, puesta en funcionamiento.	1	BOGOTA	CL 43 57 - 14

Ante un incidente atribuible a defectos de fabricación o fallas del proceso de instalación, el CLIENTE puede realizar sus solicitudes de servicio de garantía directamente al Centro Servicios *Serviceline*, a través de la línea 01-800-09-12466 o en Bogotá al 5 93 55 49 o a través de nuestro correo electrónico: serviceline@axede.com.co, teniendo en cuenta los niveles de servicio presentados a continuación y cuyo detalle se entrega anexo a la presente Acta bajo el título Procedimiento de Atención.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO


FECHA DE INICIO GARANTÍA Y/O SERVICIO	22-sep-20
FECHA DE TERMINACIÓN GARANTÍA Y/O SERVICIO	21-sep-21
HORARIO DE ATENCIÓN	5X8
NÚMERO DE PREVENTIVOS ANUALES	NA
TIEMPO DE ATENCIÓN ON LINE	4 HORAS
TIEMPO DE ATENCIÓN ON SITE	8 HORAS
EQUIPO DE SOPORTE ANTE TRAMITE DE REPARACIÓN CON FABRICA	NA
MANAGE	NA
ADMINISTRACIÓN DELEGADA	NA
RESIDENT	NA


Productos Axede Instalados:

Producto	Nó. De usuarios o Licencias	Tiempo del Servicio	Fecha de Vencimiento
NA	NA	NA	NA

Como representante del cliente en referencia, manifiesto mi conformidad con el contenido de la presente Acta y acepto la factura correspondiente. Doy mi consentimiento para el pago respectivo, de acuerdo con lo estipulado en el Contrato/ Orden de compra.

En constancia firmamos en la Ciudad de Bogotá a los 28 días del mes de Septiembre de 2020;


 UNE EPM TELECOMUNICACIONES
 NOMBRE: Cristian Camilo Monroy Ramirez
 Cargo: Project Manager


 AXEDE S.A.
 NOMBRE: José Alberto Cáceres Rivera
 Cargo : Gerente de Proyectos



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

A continuación se detalla el procedimiento de atención y gestión de casos, a través del Serviceline de AXEDE:

- Una vez el Cliente expresa su requerimiento de servicio, por cualquiera de las vías que se señalan en el punto anterior, el Agente del Serviceline registra la llamada en el Sistema de Gestión, el cual asigna automáticamente un número único que identifica el caso durante todo el proceso de atención y solución.
- Registrados los requerimientos de servicio y validados los Acuerdos de Niveles de Servicio que aplican bajo el esquema de garantía, el caso es asignado a uno de los Ingenieros del Serviceline, quien cuenta con las competencias técnicas y administrativas adecuadas para gestionar la llamada y ofrecer el soporte de nivel 1, el cual básicamente consiste en:
 - Soporte telefónico a Usuarios (consultas)
 - Diagnóstico remoto de hardware, software, problemas de configuración.
 - Gestión remota de la plataforma, para apoyar procesos menores de configuración o programación.
- Agotados los recursos del Serviceline, AXEDE sin obtener la solución del requerimiento técnico, el caso es enviado automáticamente a la oficina virtual del Área de Ingeniería, donde se coordina la asistencia de un Ingeniero de Comunicaciones con el perfil adecuado para soportar el sistema on-site, hasta entregar la solución a entera satisfacción del Cliente. Si la complejidad del caso así lo exige, en esta etapa se puede dar la participación del Área de Soporte AXEDE y/o del Centro de Soporte de fábrica.
- De todos los procesos administrativos y técnicos ligados al caso radicado en el Serviceline, se deja constancia escrita (entregable) mediante las siguientes herramientas, según el caso:
 - Formato de llamada de servicio (casos criticidad baja y media)
 - Formato de llamada de servicio e informe técnico (casos de complejidad alta)

CLAUSULAS ADICIONALES

- I. Los costos de reparación por causas fortuitas o de fuerza mayor, por mal uso de los equipos, por trabajos ordenados en horario no cubierto y en general, todos aquellas labores no consideradas dentro del alcance del servicio, serán facturados por AXEDE S.A., con base en las tarifas comerciales y de mano de obra vigentes a la fecha que se causen.
- II. El cliente se obliga especialmente a: A) Certificar en las órdenes de trabajo producidas por AXEDE S.A. la correcta ejecución de los trabajos solicitados. B) Mantener el área donde se encuentra instalado el equipo, en óptimas condiciones de acceso, limpieza, iluminación y ventilación. C) El cliente es responsable por la conservación de los elementos del sistema e igualmente se obliga a verificar la entrada y salida de repuestos, estableciendo los controles que crea necesarios.
- III. AXEDE S.A. Se reserva el derecho de prestar el servicio de garantía, mediante subcontratos con terceras personas naturales o jurídicas, que a juicio de AXEDE S.A. estén capacitados para prestarlos en forma idónea, sin que esta facultad lo exima de responsabilidad para con el Cliente o se le atenúe.
- IV. AXEDE S.A. no será responsable de los daños que se puedan originar en las edificaciones, oficinas y muebles donde se encuentren instalados los equipos amparados mediante la presente garantía, a causa o con ocasión de siniestros producidos en los mismos equipos.
- V. AXEDE S.A. no será responsable por pérdida de beneficios, lucro cesante y en general por pérdidas y daños de cualquier tipo producidos como consecuencia del uso o no uso de los equipos amparados por la presente garantía.
- VI. No están cubiertas aquellas situaciones de mal funcionamiento, daño parcial o total, que son generadas por:
 - ☐ Operación no adecuada de la plataforma
 - ☐ Intervención de la plataforma (física - lógica) por parte de personal no autorizado por AXEDE S.A.
 - ☐ Daños provocados por fenómenos naturales
 - ☐ Daños provocados por situaciones de orden público
 - ☐ Daños provocados por condiciones eléctricas, ambientales, físicas no adecuadas (por fuera de los estándares)
 - ☐ Daños provocados por fallas en equipos externos que se integran con la plataforma (periféricos, equipos eléctricos como reguladores, UPS, otras plataformas tecnológicas, etc.)

