



Términos de garantía para Equipos Tecnológicos y Periféricos (ETP)

I. Alcance de la garantía

Aplica para los equipos adquiridos mediante Colombia Compra Eficiente y entregados por Selcomp Ingeniería en el territorio colombiano, que puedan presentar fallas en hardware o software¹ durante el tiempo de la garantía y cuyo diagnóstico se deba a defectos de fabricación².

II. Tiempo de garantía

Los equipos adquiridos cuentan con una garantía de tres (3) años contados a partir de la fecha en que se firma la aceptación de los equipos por parte de la entidad.

III. Situaciones que invalidan la garantía

1. Mal manejo o manipulación inadecuada del equipo, muestras de daño o maltrato físico por el usuario.
2. Daños en configuración de software por causa de virus, instalación de sistemas operativos, aplicaciones de software mal instaladas, entre otros.
3. Problemas ocasionados por instalación de periféricos que presenten incompatibilidad.
4. Desastres naturales, hurto, sobrecargas eléctricas, incendios, inundaciones o accidentes.
5. Las demás fallas que no sean atribuibles a defectos de fabricación.

IV. Procedimiento para obtener la garantía

1. Información

Antes de ponerse en contacto con la Mesa de Servicios tenga lista la siguiente información.

- Nombre de usuario:
- Teléfono fijo:
- Celular:
- Correo electrónico:
- Horario de atención:
- Dirección:
- Piso / Oficina:
- Ciudad:
- Tipo de equipo:
- Modelo:
- Serial:
- Falla reportada:

2. Canales de atención

Usted cuenta con los siguientes canales de atención exclusivos para el trámite de garantías en un horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:30 p.m.³

Opción 1. Fabricante Compumax Computer S.A.S

- A. Línea telefónica: (1)4433870 Ext. 239 - 240 Bogotá.
- B. Correo electrónico: coordinadortecnico@compumax.info, asistenteservicio@compumax.info

Opción 2. Selcomp Ingeniería S.A.S.

- A. Línea telefónica: (1)7666756 Bogotá.
- B. Correo electrónico: garantias@selcomp.com.co
- C. Interfaz web:

¹ Garantía de software: software original de la máquina. Es decir, sistema operativo y programas de fábrica.

² Defectos de fabricación: fallas en componentes que no han sido manipulados por el usuario y que cuenten con buena adecuación eléctrica.

³ Si las solicitudes son recibidas después de las 04:30 p.m., estas serán atendidas al siguiente día hábil.

- ingrese a www.selcomp.com.co;
- haga clic en la opción **Red de funcionarios**;
- ingrese en la opción **Mesa de Servicio TIC**;
- registre usuario y contraseña que debe ser solicitado al gerente de proyecto de SELCOMP Ingeniería.

3. Atención del servicio de garantía

La Mesa de Servicios de SELCOMP Ingeniería lo mantendrá al tanto de las siguientes actividades a partir del registro de su caso⁴.

- Asignación de número de caso.
- Trazabilidad de gestión con el fabricante.
- Programación de visita técnica según aplique⁵ en común acuerdo con el usuario.
- Cierre y solución al caso.

4. Tiempos de solución

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco, los tiempos máximos de solución son los siguientes.

Región	Tiempos máximos de solución del incidente o falla
Región 1	12 horas hábiles
Región 2	20 horas hábiles
Región 3	24 horas hábiles

Tabla 1. Tiempos de solución.

Fuente: Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Computadores y Periféricos

V. Departamento de Calidad y Servicio al cliente

Estamos atentos a escuchar sus felicitaciones, peticiones, quejas o reclamos. No dude en contactarse con nosotros al (1)3382828 Ext. 7032 - 7029.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Leidy Mondragón	2018-08-02	Andrés Rozo	2018-08-02	Diana Morales	2018-08-09	Elaboración Inicial
1	Andrés Rozo	2019-12-20	Leidy Mondragón	2019-12-23	Diana Morales	2019-12-23	Inclusión de canales de atención

⁴ Los tiempos para la atención y solución de garantías empezarán a contar una vez se cuente con la información completa del punto IV numeral 1.

⁵ En algunos casos el fabricante se podrá contactar directamente con la entidad para realizar la visita técnica y brindar solución al caso.