

CONDICIONES DE SERVICIO POSVENTA

Para requerimientos de servicio técnico se coloca a disposición **exclusivamente de los usuarios certificados** un sistema Helpdesk para que sean elevadas las solicitudes. Con este se generan tickets para hacer seguimiento a los casos, los cuales serán atendidos por 3D makeR Technologies S.A.S. en primera instancia. De ser necesario, igualmente se tendrá el respaldo de la atención de fábrica vía remota.

Toda solicitud debe ser enviada, **sin excepción**, para su correcto seguimiento, al correo electrónico tecnologia@upholding.co, teniendo siempre como asunto la referencia del equipo del cual solicita soporte técnico que podrá ser:

- RUTEADORA CNC
- CORTADORA LASER
- IMPRESORA 3D
- PLOTTER VINILO
- EXTRUSORA FILAMENTO
- ESCANER 3D

y haciendo mención del proyecto "TEJIENDO CONOCIMIENTO". Dicho mail debe ser enviado desde las direcciones que constan en el proyecto y a las cuales se les han dirigido todas las comunicaciones como esta.

Posterior a elevar esta solicitud, se podrá llamar a nuestra línea oficial **+57 5 3368626** para poderle brindar una atención en un plazo no superior a 72 horas. **No se atenderá como primer punto de contacto por Whatsapp, de hacerlo, procederemos a generar un ticket y se descontará como mínimo un punto de servicio por la atención brindada y la gestión administrativa en generación de ticket.**

Para el proyecto **TEJIENDO CONOCIMIENTO** se tiene una disponibilidad total de 480 "puntos de servicio", cada uno de ellos correspondiente a 30 minutos, es decir, un total de 240 horas durante el periodo de garantía de los equipos (2 años), para recibir el servicio de soporte en días hábiles, de lunes a viernes entre 9am-5pm.

Este servicio podrá ser utilizado para atención y resolución de dudas, resolución de fallas por configuraciones, solicitud de acompañamiento para labores de mantenimiento o intervenciones realizadas por terceros que puedan afectar la condición de garantía vigente de los equipos suministrados bajo el presente proceso.

La contabilización de uso de los puntos de servicio se dará así:

- Se descontará 1 punto de servicio por cada consulta telefónica (u otros medios) que demande 15 minutos o más.
- Se descontarán 2 puntos de servicio por cada consulta telefónica (u otros medios) que demande 40 minutos o más.
- Servicios mayores a una hora, se descontará 1 punto de servicio adicional al pasarse 10 minutos de cumplirse la unidad de medida (30 min)

Ejemplo:

- Servicio de 2:20 horas. Se descuentan 5 puntos (4 por las dos horas y 1 al superar 10min adicionales)
- Servicio de 3:40 horas. Se descuentan 8 puntos (7 por 3:30 horas y 1 más al superar 10min adicionales)
- Toda actividad o servicio realizado en horario no laboral (por fuera de la franja lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM) descontará 1.5 veces los puntos de servicio empleados.

Una vez culmine un servicio se enviará el reporte de los puntos de servicio a descontar. El usuario podrá declinar o refutar el descuento de los puntos de servicio en las siguientes 72 horas. De no refutar, se dará por entendido la confirmación de que se ofreció el servicio descrito.

PROCESO SERVICIO POSVENTA

El proceso que sigue cada caso es:

- **Diagnóstico:** Creado el ticket, se revisará el caso y un ingeniero con amplia experticia en el mantenimiento y operación del equipo sujeto del caso, hará la consulta remota (telefónicamente o por videoconferencia) para determinar si el caso puede atenderse de vía remota asistida, o si el caso amerita una visita en sitio de personal calificado. Así mismo, en algunos casos podrá determinar si el caso entra en la garantía, o por el contrario, obedece a un elemento o causa que no está cubierta por la misma. Este proceso tardará máximo 72 horas hábiles desde que se ha generado el ticket. En función del resultado del diagnóstico, se procede a:

- **Soporte virtual asistido:** Previa advertencia de las herramientas que puedan ser necesarias para la efectividad de la asistencia, se programa el encuentro con el usuario principal. Si son requeridas herramientas específicas de los equipos, que no son conseguidas en ferreterías o establecimientos comerciales, serán enviadas por la empresa sin costo alguno. Si no surte resultado positivo, se procede a realizar soporte presencial.

- **Soporte presencial:** Si el diagnóstico arroja el resultado que la causa del fallo está dentro de las garantías (defectos de fábrica), la visita no tendrá ningún costo, así como se garantizará el reemplazo o reparación de los elementos causa del fallo. Si el diagnóstico arroja que el resultado que causa el fallo está dentro de las excepciones de garantía, todos los costos que implique la visita (viáticos, repuestos), serán facturados previo a la visita y se ejecutará la misma posterior a la aceptación de dicha factura. En los casos en que previo a la visita no se pueda determinar si el daño está dentro de la garantía, la visita será realizada y el servicio prestado, con el compromiso que de determinarse estar por fuera de garantía, los costos deberán ser pagados 10 días hábiles después de emitida la factura.

Para actividades de acompañamiento en horario no laboral, las solicitudes deberán ser realizadas con mínimo tres días hábiles de anticipación por el sistema Helpdesk. En caso de requerirse personal adicional, podrá ser acordado un determinado número de puntos de servicio de la bolsa para ser descontados en acuerdo con el supervisor del contrato, como pago o compensación por dicho personal ya que el acompañamiento de actividades de terceros incluye a un ingeniero como recurso base. Por cada atención realizada se enviará al usuario un mail (soporte virtual) o un informe (visita presencial), donde se documentará brevemente las actividades desarrolladas.

MANTENIMIENTO

Cada colaboratorio tiene derecho a que se le realice mantenimiento preventivo a los 6 meses, después de recibido a satisfacción de los siguientes equipos:

- RUTEADORA CNC 3DMK 1212

- RUTEADORA CNC 3DMK 9060
- CORTADORA LÁSER CO2 3DMK 1390

Cualquier mantenimiento adicional, deberá ser contratado por aparte. Las actividades de mantenimiento preventivo a los equipos mencionados, incluye:

- Revisión y registro del estado físico de los equipos y sus periféricos
- Cambio de partes defectuosas (para ello, se necesitará realizar un diagnóstico remoto, previo a la visita)
- Verificación del etiquetado e identificación de las instalaciones, partes y equipos.
- Verificación y registro de las condiciones físicas que contienen los equipos.
- Verificación y registro de las conexiones eléctricas con las cuales funcionan los equipos.
- Validación y ajuste de ser requerido de la configuración lógica y de software que demandan los equipos para su correcto funcionamiento
- Limpieza interna y externa de los equipos o partes según corresponda.

Entregables de los mantenimientos preventivos:

- CHECK LIST (Documento correspondiente al chequeo sobre el estado de los componentes que forman el sistema)
- REPORTE TÉCNICO (Documento correspondiente a las hallazgos y observaciones técnicas durante la visita)
- REPORTE FOTOGRÁFICO (Documento correspondiente al conjunto de imágenes más representativas de los hallazgos durante la visita)