



ESERDING

EQUIPOS Y SERVICIOS DE INGENIERIA S.A

Quito, 6 de noviembre de 2025

GARANTÍA TÉCNICA

CONTRATO: “ADQUISICION DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN C2 - CAB - IPC”

Código: EC-INEC-473853-GO-RFQ

CLIENTE: Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC

ESERDING S.A. en calidad de Proveedor se compromete a cubrir la garantía técnica de los bienes entregados por el plazo de 3 años contados a partir de la suscripción del acta entrega recepción definitiva.

ESERDING S.A. certifica que dichos equipos:

- Son nuevos de paquete y no reformados, ni remanufacturados, ni reensamblados, se entregan desde la fábrica.
- Cuentan con una cobertura y provisión de repuestos, accesorios, partes y piezas, se garantiza su disponibilidad durante el tiempo de vigencia de la garantía técnica.
- Se garantiza el servicio técnico y posventa durante el tiempo de vida útil del bien, así como la disponibilidad de talleres de servicio autorizados para el mantenimiento preventivo periódico o correctivo del bien.

LA GARANTIA INCLUYE:

1. La garantía cubre partes, piezas o repuestos y mano de obra. En el caso de que las fallas no puedan repararse los bienes serán reemplazados por otro de las mismas características, siempre que éstas estén asociadas a la garantía técnica.
2. La garantía técnica cubrirá daños por defectos de fabricación del equipo y de sus accesorios, partes y piezas que lo conforman, de acuerdo a las políticas del fabricante, la ejecución de la garantía se realizará en horario laborable, en modalidad (8x5) NBD, para lo cual la entidad contratante deberá elevar el requerimiento a las líneas directas (02 6007803) de ESERDING S.A. quien asignará personal técnico para solucionar el incidente a través de los centros autorizados del fabricante en Ecuador. El tiempo de respuesta será de 2 horas (Alta) y de 4 horas (Media).
3. La garantía cubre daños por defectos de fabricación, no atribuibles a daños ocasionados por mal uso, fallas por bajas o altas tensiones de energía que provoque que se quemen los componentes internos electrónicos, derrames de líquidos, componentes rotos, caídas, golpes, desgaste por uso u otros.
4. El servicio de Mantenimiento Preventivo se realizará una vez al año por el tiempo de garantía, es decir 3 mantenimientos en total por cada equipo. Los mantenimientos se realizarán una vez aprobada la proforma respectiva por parte de la Institución.

5. El servicio de Mantenimiento Correctivo se realizará bajo demanda cuando la entidad contratante lo requiera durante el período de garantía técnica. Visitas ilimitadas sin costo adicional para la institución, para soporte de hardware y software en sitio. Incluye repuestos, partes y piezas sin costo. Tendrá vigencia por el lapso que dure la garantía de los equipos siempre y cuando sea daño de fábrica. Si los equipos adquiridos presenten fallas o averías atribuibles a su normal funcionamiento, ESERDING S.A. deberá realizar la inspección de los bienes y junto a un informe técnico, cotizará el valor del servicio de mantenimiento correctivo desglosando el costo de la mano de obra y de los repuestos a utilizar, los mismos que por ningún motivo podrán ser superiores a los del mercado.

6. Se garantiza la calidad del servicio en el mantenimiento preventivo y correctivo.

7. Reposición temporal de los bienes durante los trabajos de mantenimiento que impidan su utilización: La reposición temporal se realizará en el marco del mantenimiento correctivo por el tiempo de vigencia de la garantía. ESERDING S.A. entregará un equipo de las mismas o mayores características o especificaciones técnicas por el tiempo que dure los trabajos por el mantenimiento referido o hasta que se realice la reposición del equipo.

8. La reposición definitiva operará cuando el equipo deba ser reemplazado por uno nuevo de iguales o mayores características o especificaciones técnicas al presentar defectos de fabricación o funcionamiento durante su operación, al no poder ser reparado con un mantenimiento correctivo, como deficiencia en los trabajos de mantenimiento, ausencia de accesorios, partes, piezas o consumibles del bien y siempre y cuando no se trate de un daño derivado del mal uso u operación. ESERDING S.A. se compromete a cubrir con el total de costos (mano de obra por reinstalación, viáticos, pasajes y los gastos que fueran necesarios) que demande la logística y gestión de la reposición temporal o definitiva de los equipos, sin perjuicio alguno para la Institución.

9. En el caso de algún incidente ESERDING S.A. entregará un informe, dentro de los cinco (5) días laborables siguientes a la visita una vez cerrado el incidente, con los siguientes puntos:

- Descripción de la situación del incidente atendido.
- Descripción de las causas del incidente.
- Procedimiento seguido para solucionar el incidente.
- Recomendaciones para asegurar que el incidente no se vuelva a presentar.

Atentamente;

Ing. Raúl Montalvo Becerra
GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL
EQUIPOS Y SERVICIOS DE INGENIERIA ESERDING S.A.