

Cota, 24 de enero de 2024

Señores:

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Atn. Ing. Martin Camilo Fonseca Trompa

Supervisor Orden de Compra 118415

Carrera 7 No 6c Bis Bogotá D.C.

Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud de Modificación de la Orden de Compra No. 118415

Respetado ingeniero,

Es un placer dirigirnos a ustedes en relación con la Orden de Compra No. 118415 que estamos ejecutando y que involucra la adquisición de computadores portátiles.

Agradecemos la confianza depositada en SUMIMAS para llevar a cabo este proceso.

Queremos solicitar a ustedes la necesidad de realizar una modificación a la orden de compra, específicamente en lo que respecta a la garantía extendida por cinco años para los equipos de cómputo de la marca HP. Actualmente, la orden de compra establece que la garantía será atendida directamente por el fabricante, HP. Sin embargo, por diversas consideraciones, proponemos que SUMIMAS, asuma directamente esta responsabilidad, y se nos permita brindar el servicio de garantía extendida. A continuación, detallamos las razones para esta solicitud:

Limitaciones Geográficas de HP: HP atiende las garantías exclusivamente en ciudades principales, para las demás ciudades la modalidad de atención es Carry In es decir que se debe llevar el equipo al CAS (Centro Autorizado de Servicio) más Cercano, nuestra propuesta garantiza una cobertura más amplia con atención en sitio como lo pide el acuerdo marco de precios.



Las ciudades sin cobertura son:

Arauca
Ipiales
Maicao
Urabá
Palmira
Puerto Asís
Tumaco
Pamplona
Puerto Carreño
Puerto Inírida
San Jose del Guaviare

Nos permitimos adjuntar documento oficial de Hp en donde se puede evidenciar lo anteriormente expuesto.

Tiempos de Respuesta no Ajustados a los Requerimientos del Acuerdo Marco de Precios:
Los tiempos de respuesta de HP no se ajustan a los parámetros establecidos en el acuerdo marco de precios. SUMIMAS al comprometerse a cumplir con los tiempos estipulados, asegura un servicio más eficiente y alineado con sus necesidades.

Tiempo Promedio Atención HP	Tiempo Promedio Sumimas		
NBD – Next Business Day Con restricción geográfica	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
	Máximo 15 horas hábiles	Máximo 20 horas hábiles	Máximo 24 horas hábiles
	Se aumenta en 8 horas hábiles en caso de requerir reemplazo de partes o el ETP		
Equipos de Backup: N/A	SUMIMAS dispondrá de hasta 100 de equipos de backup no exclusivos para atender con prontitud las garantías asegurando así una gestión eficiente y oportuna de las garantías. Estos equipos estarán en custodia de SUMIMAS quien dispondrá de ellos en caso de ser requerido para dar atención a los casos.		

Capacidad y Certificación de SUMIMAS como Centro Autorizado de Servicio: SUMIMAS cuenta con la certificación de Centro Autorizado de Servicio y Canal Power Service emitida por el fabricante. Esta certificación nos faculta para gestionar las garantías de manera efectiva y brindar un servicio de calidad.

Experiencia y Trayectoria: Con 28 años de experiencia sólida en el mercado, SUMIMAS ha demostrado consistentemente su capacidad para adaptarse y superar los desafíos en el dinámico entorno de la tecnología de la información. Nuestro compromiso con la excelencia y la innovación nos ha permitido mantenernos a la vanguardia de las últimas tendencias y soluciones tecnológicas. Esta trayectoria nos ha consolidado como un referente confiable y experto en el sector, respaldado por la confianza de clientes satisfechos y relaciones comerciales duraderas.

En SUMIMAS, entendemos la importancia crítica de brindar un servicio postventa excepcional. Nuestra garantía no solo es un compromiso legal, sino también una promesa de respaldo continuo para nuestros clientes. Nos enorgullece nuestra capacidad para abordar cualquier problema que pueda surgir durante el período de garantía con eficacia y prontitud, gracias a nuestro equipo altamente capacitado y dedicado. Al ofrecer soluciones ágiles y efectivas, reforzamos la confianza de nuestros clientes en nuestra capacidad para proporcionar productos y servicios de calidad superior en el mercado de IT.

Personal Técnico Especializado- Director de Proyecto: SUMIMAS pondrá a disposición del contrato un Director de Proyecto quien estará a cargo de la operación, contamos con un equipo técnico altamente calificado y especializado en la atención de garantías de equipos HP. Nuestros profesionales reciben formación continua y están al tanto de las últimas actualizaciones y tecnologías, asegurando una gestión efectiva y precisa de los servicios de garantía.

A continuación, presentamos el perfil del director de proyecto:

Formación Académica: Ingeniero de Sistemas con especialización en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos

Otros estudios:

- Diplomado en Gestión Integral del Servicio
- Servicio al Cliente Mediante la Comunicación Telefónica



- Project Scheduling and Schedule Risk Analysis
- Itil Foundation Certificate in IT Service Management

Adjuntamos Hoja de Vida

Equipos de Backup: SUMIMAS dispondrá de hasta 100 de equipos de backup no exclusivos para atender con prontitud las garantías asegurando así una gestión eficiente y oportuna de las garantías. Estos equipos estarán en custodia de SUMIMAS quien dispondrá de ellos en caso de ser requerido para dar atención a los casos.

Reportes de Seguimiento: Implementaremos un sistema de seguimiento y reporte detallado que permitirá a la DIAN mantener un control completo sobre el estado de las garantías. Esto incluirá informes regulares sobre tiempos de respuesta, resolución de problemas y cualquier otro indicador clave de desempeño que deseen monitorear.

El uso de la herramienta Aranda para el seguimiento y reporte detallado de las garantías facilitará enormemente la gestión y supervisión de este proceso tanto para SUMIMAS como para la DIAN. A través de esta plataforma, se pueden generar una variedad de reportes clave que proporcionarán una visión completa del estado de las garantías. Presentamos a continuación los reportes a presentar:

- Cantidad de Casos Abiertos y Cerrados
- Tiempo Promedio de Solución
- Motivo de la falla
- Tendencias de las fallas mas comunes

Teniendo en cuenta lo anterior solicitamos amablemente la modificación de la orden de compra para que SUMIMAS asuma la responsabilidad directa de la garantía extendida de los equipos HP.

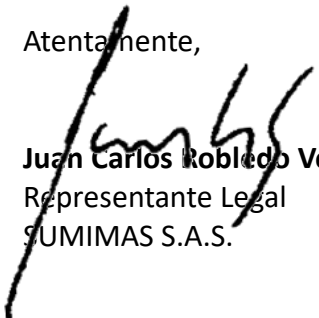
Adjuntamos la carta emitida por el fabricante que respalda nuestra capacidad como Centro Autorizado de Servicio y Canal Power Service.



Estamos a su disposición para discutir cualquier detalle adicional que consideren necesario y para proporcionar la información adicional que facilite la procesamiento de esta solicitud.

Agradecemos su atención a este asunto y esperamos su respuesta positiva.

Atentamente,



Juan Carlos Robledo Vélez
Representante Legal
SUMIMAS S.A.S.

