

Bibiana Maria Alvarez Holguin

De: Bibiana Maria Alvarez Holguin
Enviado el: jueves, 28 de noviembre de 2024 3:09 p. m.
Para: Natalia Beltran; Jennifer Rodriguez; Aurelio Manrique; Luis Valderrama; Alejandro Rodriguez
CC: William Mario Borja Jimenez; Luis Guillermo Patiño Aristizabal
Asunto: RE: solicitud información equipos garantía

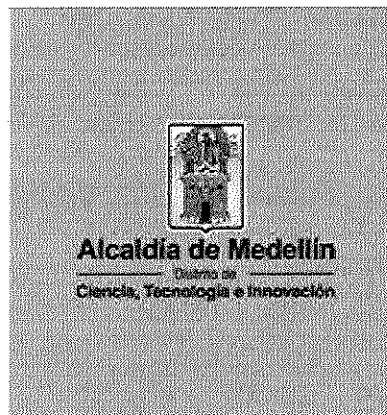
Cordial saludo Natalia

Recibí las dos actas de entrega correspondientes a los equipos operativos de placas: 2006478963 y 2006481083.

Muchas Gracias por la gestión

Bibiana M. Álvarez Holguín
Profesional Especializada
Secretaría de Educación
(604) 385 829777 Ext. 8297
Oficina 302, piso 03
Edificio Carré

www.medellin.gov.co 



De: Natalia Beltran <soporteit2@nuevaerasoluciones.com>
Enviado el: jueves, 28 de noviembre de 2024 9:09 a. m.
Para: Bibiana Maria Alvarez Holguin <bibiana.alvarez@medellin.gov.co>; Jennifer Rodriguez <Asistente.gobierno@nuevaerasoluciones.com>; Aurelio Manrique <director.comercial@nuevaerasoluciones.com>; Luis Valderrama <director.proyectos@nuevaerasoluciones.com>; Alejandro Rodriguez <soporteit@nuevaerasoluciones.com>
CC: William Mario Borja Jimenez <william.borja@medellin.gov.co>; Luis Guillermo Patiño Aristizabal <luis.patino@medellin.gov.co>
Asunto: RE: solicitud información equipos garantía

Buen día

Me permito adjuntar actas de entrega de los dos equipos operativos

Quedó atenta a comentarios

Cordialmente,



Natalia Beltran

Soporte Tecnico

Nueva Era Soluciones S.A.S

601-6913500 Ext.210

www.nuevaerasoluciones.com

soporteit2@nuevaerasoluciones.com

Centro Empresarial Metropolitano

Bodega 44 Mod 2

De: Bibiana Maria Alvarez Holguin <bibiana.alvarez@medellin.gov.co>

Enviado el: lunes, 25 de noviembre de 2024 7:14 a. m.

Para: Natalia Beltran <soporteit2@nuevaerasoluciones.com>; Jennifer Rodriguez

<Asistente.gobierno@nuevaerasoluciones.com>; Aurelio Manrique <director.comercial@nuevaerasoluciones.com>;

Luis Valderrama <director.proyectos@nuevaerasoluciones.com>; Alejandro Rodriguez

<soporteit@nuevaerasoluciones.com>

CC: William Mario Borja Jimenez <william.borja@medellin.gov.co>; Luis Guillermo Patiño Aristizabal

<luis.patino@medellin.gov.co>

Asunto: RE: solicitud información equipos garantía

Cordial saludo

Muchas gracias por la información, estaré atenta hoy que se formalice la entrega con la firma del acta respectiva.

Atentamente

Bibiana M. Álvarez Holguín

De: Natalia Beltran <soporteit2@nuevaerasoluciones.com>

Enviado el: viernes, 22 de noviembre de 2024 5:02 p. m.

Para: Bibiana Maria Alvarez Holguin <bibiana.alvarez@medellin.gov.co>; Jennifer Rodriguez

<Asistente.gobierno@nuevaerasoluciones.com>; Aurelio Manrique <director.comercial@nuevaerasoluciones.com>;

Luis Valderrama <director.proyectos@nuevaerasoluciones.com>; Alejandro Rodriguez

<soporteit@nuevaerasoluciones.com>

CC: William Mario Borja Jimenez <william.borja@medellin.gov.co>; Luis Guillermo Patiño Aristizabal

<luis.patino@medellin.gov.co>

Asunto: RE: solicitud información equipos garantía

Buen día

Me permito informar que los equipos se encuentran actualmente en la Escuela del Maestro bajo conocimiento del Sr. Juan Carlos Gómez.

Se realizará la firma de las actas correspondientes el próximo lunes, 25 de noviembre. Una vez firmadas, las estaré compartiendo por este medio para su conocimiento.

Quedo atenta a cualquier duda o comentario.

Cordialmente,



Nueva Era Soluciones

Natalia Beltran

Soporte Tecnico

Nueva Era Soluciones S.A.S

601-6913500 Ext.210

www.nuevaerasoluciones.com

soporteit2@nuevaerasoluciones.com

Centro Empresarial Metropolitano

Bodega 44 Mod 2

De: Bibiana Maria Alvarez Holguin <bibiana.alvarez@medellin.gov.co>

Enviado el: viernes, 22 de noviembre de 2024 4:25 p. m.

Para: Natalia Beltran <soporteit2@nuevaerasoluciones.com>; Jennifer Rodriguez

<Asistente.gobierno@nuevaerasoluciones.com>; Aurelio Manrique <director.comercial@nuevaerasoluciones.com>;

Luis Valderrama <director.proyectos@nuevaerasoluciones.com>; Alejandro Rodriguez

<soporteit@nuevaerasoluciones.com>

CC: William Mario Borja Jimenez <william.borja@medellin.gov.co>; Luis Guillermo Patiño Aristizabal

<luis.patino@medellin.gov.co>

Asunto: RE: solicitud información equipos garantía

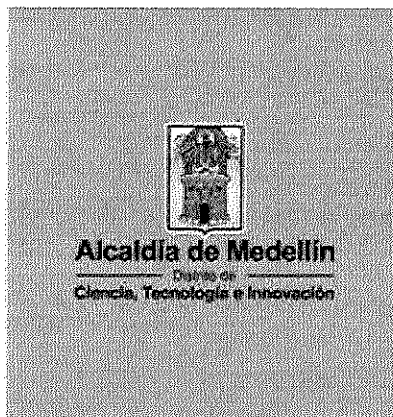
Reciban un cordial saludo

De acuerdo con la comunicación del 16 de noviembre, se nos indicó la entrega de los equipos el día de hoy 22 de noviembre. Estos ya fueron enviados?

Quedo atenta, muchas gracias

Bibiana M. Álvarez Holguin
Profesional Especializada
Secretaría de Educación
(604) 385 829777 Ext. 8297
Oficina 302, piso 03
Edificio Carré

www.medellin.gov.co



De: Bibiana Maria Alvarez Holguin

Enviado el: lunes, 18 de noviembre de 2024 7:40 a. m.

Para: Natalia Beltran <soporteit2@nuevaerasoluciones.com>; Jennifer Rodriguez

<Asistente.gobierno@nuevaerasoluciones.com>; Aurelio Manrique <director.comercial@nuevaerasoluciones.com>;

Luis Valderrama <director.proyectos@nuevaerasoluciones.com>; Alejandro Rodriguez

<soporteit@nuevaerasoluciones.com>

CC: William Mario Borja Jimenez <william.borja@medellin.gov.co>; Luis Guillermo Patiño Aristizabal

<luis.patino@medellin.gov.co>

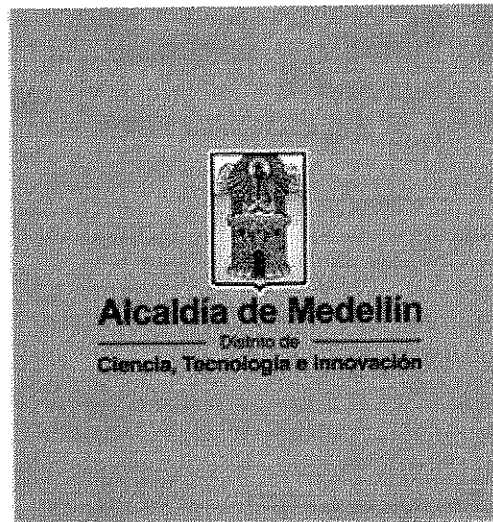
Asunto: RE: solicitud información equipos garantía

Cordial saludo

Muchas gracias por la información

Bibiana M. Álvarez Holguín
Profesional Especializada
Secretaría de Educación
(604) 385 829777, Ext. 8297
Oficina 302, piso 03
Edificio Carré

www.medellin.gov.co



De: Natalia Beltran <soporteit2@nuevaerasoluciones.com>

Enviado el: sábado, 16 de noviembre de 2024 2:00 p. m.

Para: Bibiana Maria Alvarez Holguin <bibiana.alvarez@medellin.gov.co>; Jennifer Rodriguez

<Asistente.gobierno@nuevaerasoluciones.com>; Aurelio Manrique <director.comercial@nuevaerasoluciones.com>;

Luis Valderrama <director.proyectos@nuevaerasoluciones.com>; Alejandro Rodriguez

<soporteit@nuevaerasoluciones.com>

CC: William Mario Borja Jimenez <william.borja@medellin.gov.co>; Luis Guillermo Patiño Aristizabal

<luis.patino@medellin.gov.co>

Asunto: RE: solicitud información equipos garantía

Buenos días

Me permito informa que los equipos se estarán entregando el día 22 de noviembre

Quedo atenta a comentarios

Cordialmente,



Natalia Beltran

Soporte Tecnico

Nueva Era Soluciones S.A.S

601-6913500 Ext.210

www.nuevaerasoluciones.com

soporteit2@nuevaerasoluciones.com

De: Bibiana Maria Alvarez Holguin <bibiana.alvarez@medellin.gov.co>

Enviado el: jueves, 14 de noviembre de 2024 4:21 p. m.

Para: Jennifer Rodriguez <Asistente.gobierno@nuevaerasoluciones.com>; Aurelio Manrique <director.comercial@nuevaerasoluciones.com>; Luis Valderrama <director.proyectos@nuevaerasoluciones.com>; Natalia Beltran <soporteit2@nuevaerasoluciones.com>; Alejandro Rodriguez <soporteit@nuevaerasoluciones.com>
CC: William Mario Borja Jimenez <william.borja@medellin.gov.co>; Luis Guillermo Patiño Aristizabal <luis.patino@medellin.gov.co>

Asunto: solicitud información equipos garantía

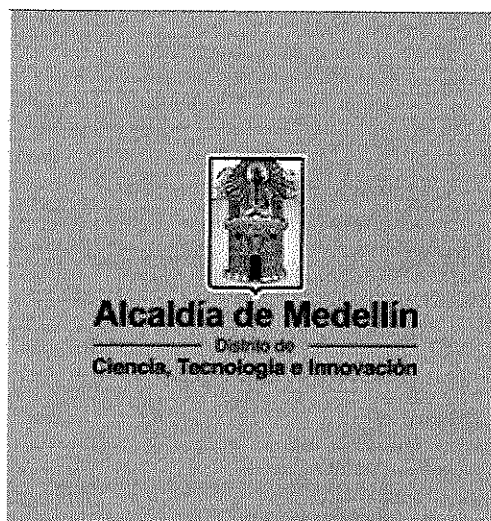
Cordial saludo

Adjunto oficio de solicitud de información de equipos adquiridos mediante del contrato No. 4600099515 de 2023, orden de compra No. 117398.

Atentamente

Bibiana M. Álvarez Holguín
Profesional Especializada
Secretaría de Educación
(604) 385 829777, Ext. 8297
Oficina 302, piso 03
Edificio Carre

www.medellin.gov.co



Medellín, 14/11/2024

Señor
ANDRÉS REY MENDEZ
Representante Legal
Nueva Era Soluciones SAS

Asunto: Solicitud información equipos reportados por garantía

Como supervisora del contrato No. 4600099515 de 2023 que tiene por objeto PP-Adquirir Computadores con sistema operativo para fomentar el desarrollo integral de los procesos pedagógicos y formativos de los estudiantes de las instituciones educativas oficiales del Distrito, solicito información escrita respecto a lo siguiente:

Mediante orden de compra No. 117398 hicimos la adquisición de 911 computadores, los cuales fueron recibidos en el Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación el 13 de diciembre de 2023; con las siguientes especificaciones:

589 computadores portátiles HP 245 G8 RIZEN 5-5500U P/N 4F474LT, referencia 6904;

307 computadores portátiles LENOVOTHINKBOOK 14-IML INTEL CORE I3-10110U P/N 20RVSOW700, referencia: 6394

15 computadores portátiles HP 240 G8CORE 5 -1135G7 P/N 595Y3LT#ABM; referencia 7306

Todos con componente sistema operativo WINDOWS 10 PRO referencia: S190031 y componente-certificación EPEAT GOLD referencia: S190038 y componente ENERGY STAR 8.X O SUPERIOR referencia: S190033

La entrega de los equipos se ha realizado de manera paulatina durante 2024, por parte del equipo TI de la Secretaría de Educación del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación Alcaldía de Medellín. Del total de los 911 equipos se encontró que, 4 de éstos requerían solución, la cual podía ser reparar el dispositivo, o realizar la entrega de nuevos equipos, siendo esto lo que corresponde según lo contratado, ya que presentaron falla desde el momento de la entrega. Los equipos son los relacionados a continuación:

PLACA #NES - COL2 SERIAL

200647968 11460 LR0EXSEY

200648108 13021 LR0EXRSN

200647896 13019 LR0EXSKE

200648007 13022 LR0EXSMC

De éstos se hizo la devolución a satisfacción de 2, los cuales recibimos el 15 de agosto del presente año, pero a la fecha no hemos recibido comunicación respecto a los faltantes; por lo cual solicito información escrita acerca de la solución a esta situación, lo más pronto posible, y que se nos



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

indique, si la opción es reposición por nuevos equipos, las especificaciones de los mismos con el fin de solicitar el aval correspondiente, proceder con los trámites pertinentes y recepción de los equipos.

Atentamente,

Bibiana M. Álvarez Holguín
Supervisora Contrato No. 4600099515 de 2023



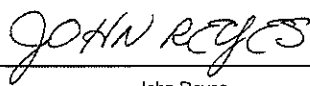
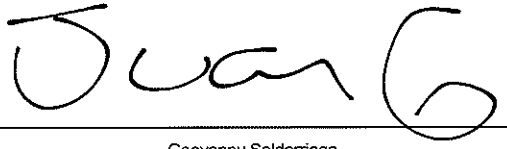
www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia



0017/0746



DATOS DEL CLIENTE			
Empresa:	Medellín		
Solicitante:	Geovanny Saldarriaga	Teléfono:	
Dirección:		E-mail:	
DATOS DEL EQUIPO			
Título:	LR0EXSKE / Problema Teclado - NES		
Técnico Asigando:	John Reyes		
Fecha de apertura:	28/05/2024 14:14	Fecha de resolución:	27/11/2024 14:12
DESCRIPCIÓN			
Datos del formulario Nuevo Ticket1) Asunto : Problema Teclado2) Descripción : Descartes realizados: equipo no asignado, ubicado en la ESCUELA DEL MAESTRO. Equipo enciende, carga sistema, al tirar imagen no permite entrar a las opciones de BIOS, se verifica que partes del teclado no funciona, entre ellas las teclas: P O I U ? y las flechas de dirección. Placa: 2006478963) Adjuntos : Documento adjunto&nbsp;Información de Contacto4) Dirección : Calle 51 # 40-1555) Ciudad : MEDELLÍN6) Nombre Contacto : Juan Carlos Gomez Giraldo7) Teléfono : 32462859488) Teléfono 2 : 9) Correo : juanc.gomez@medellin.edu.co10) Correo 2 : juanc.gomez@medellin.edu.co&nbsp;Información de Equipo11) Serial : LR0EXSKE12) Modelo : ThinkBook 14?IML13) Marca : Lenovo14) Parte Afectada : Teclado&nbsp;Información de Contacto Adicional15) Institución : ESCUELA DEL MAESTRO			
SOLUCIÓN			
Se realiza reemplazo del componente con falla (teclado) y se entrega equipo en proceso de garantía al señor Juan Carlos Gómez Giraldo, funcionario de Secretaría de Educación, quien labora en la sede Escuela del Maestro. Se realizan pruebas a componentes y el equipo se encuentra operativo.			
FIRMAS			
 John Reyes Nueva era soluciones S.A.S		 Geovanny Saldarriaga Medellín	

DAÑO INDUCIDO POR EL CLIENTE
Lagarantía limitada no cubre lo siguiente: - Funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto. - Pérdida de datos. - Cualquier programa de software y aplicación que pueda venir preinstalado con el producto. Falla o daño resultante del uso indebido, abuso, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, desastres naturales, subidas de tensión, mantenimiento inadecuado o uso no conforme a la guía de información del producto.



- Daños causados por un proveedor de servicios no autorizado o reparación propia.
- Falla o daño causado por cualquier producto de terceros.

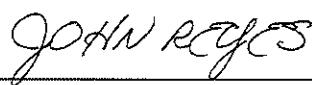
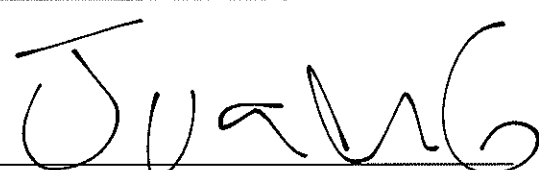
Productos o piezas con una etiqueta de identificación alterada o de la que se haya quitado la etiqueta de identificación.

Cualquier defecto preexistente en su producto que ocurrió en o antes de la fecha de su compra.

Cualquier falla de hardware y daño causado por cualquiera de los escenarios mencionados anteriormente se conoce como **DAÑO INDUCIDO POR EL CLIENTE**.

Las pruebas fotográficas se utilizarán para tomar una decisión de daño inducido y solo se realizarán evaluaciones en sitio de ser necesario.



DATOS DEL CLIENTE			
Empresa:	Medellín		
Solicitante:	Geovanny Saldarriaga	Teléfono:	
Dirección:		E-mail:	
DATOS DEL EQUIPO			
Título:	LR0EXRSN / Pantalla no ilumina - NES		
Técnico Asigando:	John Reyes		
Fecha de apertura:	28/05/2024 14:32	Fecha de resolución:	27/11/2024 13:50
DESCRIPCIÓN			
Datos del formulario Nuevo Ticket1) Asunto : Pantalla no ilumina2) Descripción : Descartes realizados: equipo no asignado, ubicado en la ESCUELA DEL MAESTRO. Equipo enciende, no muestra imagen, pantalla completamente en negro. Placa: 2006481083) Adjuntos : Documento adjunto&nbsp;Información de Contacto4) Dirección : Calle 51 # 40-1555) Ciudad : MEDELLÍN6) Nombre Contacto : Juan Carlos Gomez Giraldo7) Teléfono : 32462859488) Teléfono 2 : 9) Correo : juanc.gomez@medellin.edu.co10) Correo 2 : juanc.gomez@medellin.edu.co&nbsp;Información de Equipo11) Serial : LR0EXRSN12) Modelo : ThinkBook 14?IML13) Marca : Lenovo14) Parte Afectada : Pantalla/Monitor&nbsp;Información de Contacto Adicional15) Institución : ESCUELA DEL MAESTRO			
SOLUCIÓN			
Se procede a reemplazar componente completo (cubierta de pantalla, marco, display y tapa bisagras. Se realizan pruebas y el equipo funciona con normalidad. Se hace entrega del equipo al señor: JUAN CARLOS GÓMEZ GIRALDO, en la sede Escuela del Maestro.			
FIRMAS			
 John Reyes Nueva era soluciones S.A.S		 Geovanny Saldarriaga Medellín	

DAÑO INDUCIDO POR EL CLIENTE
Lagarantía limitada no cubre lo siguiente: - Funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto. - Pérdida de datos. - Cualquier programa de software y aplicación que pueda venir preinstalado con el producto. Falla o daño resultante del uso indebido, abuso, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, desastres naturales, subidas de tensión, mantenimiento inadecuado o uso no conforme a la guía de información del producto. - Daños causados por un proveedor de servicios no autorizado o reparación propia. - Falla o daño causado por cualquier producto de terceros.



Productos o piezas con una etiqueta de identificación alterada o de la que se haya quitado la etiqueta de identificación.

Cualquier defecto preexistente en su producto que ocurrió en o antes de la fecha de su compra.

Cualquier falla de hardware y daño causado por cualquiera de los escenarios mencionados anteriormente se conoce como DAÑO INDUCIDO POR EL CLIENTE.

Las pruebas fotográficas se utilizarán para tomar una decisión de daño inducido y solo se realizarán evaluaciones en sitio de ser necesario.