



COFEKA CIA. LTDA.
Import & Trading

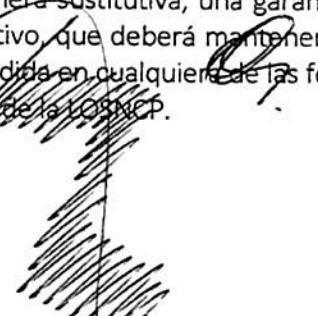
Garantía Técnica de Equipos y Materiales

Yo KAMAL KHAMASHTA ZEIDAN. Representante Legal de COFEKA CIA. LDTA. con RUC 0990600147001, por medio de este documento dejo constancia que los bienes provistos a **EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS ELECGALAPAGOS S.A.**, son nuevos y de buena calidad y cuentan con garantía técnica de 12 meses desde la fecha de suscripción del Acta de Entrega Recepción de los mismos.

Adicionalmente el CONTRATISTA proporcionará al momento de la entrega de los bienes objeto de este contrato, una garantía técnica con las siguientes condiciones y coberturas:

- ✓ Si la **EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS ELECGALAPAGOS S.A.**, solicitare el cambio de piezas o partes de los bienes, consideradas defectuosas, estas serán reemplazadas por otras nuevas de la misma o mejor calidad y condición sin costo alguno para la **EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS ELECGALAPAGOS S.A.**
- ✓ En caso de que el daño o defecto sea de tal magnitud, que impida que los bienes funcionen normalmente, estos serán reemplazados por otros nuevos, sin que ello signifique costo adicional para la **EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS ELECGALAPAGOS S.A.**, excepto si los daños hubieren sido ocasionados por el mal uso de los mismo por parte del personal de la **EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS ELECGALAPAGOS S.A.** o por fuerza mayor o caso fortuito.
- ✓ El contratista se obliga a cumplir con esta garantía técnica, en las condiciones y coberturas aquí detalladas, en un plazo máximo de 15 días contados a partir de la fecha de notificación de los defectos encontrados en los bienes sujetos a la presente garantía
- ✓ De no presentarse la garantía técnica del fabricante, el Contratista deberá presentar, de manera sustitutiva, una garantía económica equivalente al valor total del bien respectivo, que deberá mantenerse vigente de acuerdo a los pliegos, y que podrá ser rendida en cualquiera de las formas determinadas en los numerales 1, 2 y 5 del Art. 73 de la LOBNCP.

Atentamente,


KAMAL KHAMASHTA ZEIDAN
REPRESENTANTE LEGAL
COFEKA CIA. LTDA.
KM. 10.5 VIA DAULE, JUNTO A PLASTICOS DEL LITORAL

Guayaquil, 9 de Julio del 2018

SIEMENS

Ing. Luis Alberto Ruiz Cuadrado
COFEKA CIA. LTDA.
ECUADOR

Nombre Mario Javier Muñoz Suárez
División Energy Management
Energy Management

Teléfono -5714259876
Fax -5712942395
Celular 573144116485
E-Mail mario.munoz@siemens.com

Su Referencia Purchase Order / 20170517-1
Nuestra Ref. 60OC-3200443.01
Fecha 09/07/2018

Suministro COFEKA CIA. LTDA. Inicio Fase de Garantía

Estimado(a) Ingeniero Luis Alberto:

Nos permitimos informarles que con la firma del Certificado de Aceptación Preliminar (PAC) el día 14/06/2018 correspondiente a la Orden de Compra No. 20170517-1, ha iniciado el periodo de garantía para:

Cant.	Descripción del equipo	Periodo garantía	Inicio garantía	Fin garantía
13	Celda de referencia NXAIR 17,5kV, 1250A, 25kA, 60Hz.	12 meses	23.02.2018	23.02.2019
2	Celdas de transición entre NXAIR y SIMOPRIME.	12 meses	23.02.2018	23.02.2019
3	Relé Diferencial de Transformador 7UT86 - P1F222444.	60 meses	23.02.2018	23.02.2023
7	Relé de Sobrecorriente 7SJ85 - P1J324928.	60 meses	23.02.2018	23.02.2023
2	Relé de Sobrecorriente 7SJ85 - P1J381242.	60 meses	23.02.2018	23.02.2023

Por lo anterior, agradecemos que cualquier incidente que se presente sobre los equipos y/o sistemas objeto del alcance de la Orden de compra sea reportado en el formato Reporte de Incidente a nuestro servicio post venta, quienes canalizarán y gestionarán los incidentes reportados por ustedes. Asimismo, el proceso que se seguirá para la atención de garantías es el indicado en el procedimiento anexo.

Contacto servicio post venta Colombia 018000510783

Recordamos que Energía en Línea es nuestro canal principal de atención al cliente para consultas o solicitudes sobre productos, sistemas, soluciones y servicios de transmisión y distribución de energía eléctrica. Nos pueden contactar también a través de WhatsApp +573213976238 o en la página www.siemens.com/energiaenlinea.

Cordialmente,


Mario Javier Muñoz S.


Julian Leguizamón.

Anexos: Procedimiento Atención de Garantías y Formato Reporte de Incidente.

Ing. Luis Alberto Ruiz Cuadrado
COFEKA CIA. LTDA.
ECUADOR

Nombre Mario Javier Muñoz Suárez
División Energy Management
Energy Management
Teléfono -5714259876
Fax -5712942395
Celular 573144116485
E-Mail mario.munoz@siemens.com

Su Referencia Purchase Order / 201801-1
Nuestra Ref. 60OC-3200443.01
Fecha 09/07/2018

**Suministro COFEKA CIA. LTDA.
Inicio Fase de Garantía**

Estimado(a) Ingeniero Luis Alberto:

Nos permitimos informarles que con la firma del Certificado de Aceptación Preliminar (PAC) el día 14/06/2018 correspondiente a la Orden de Compra No. 201801-1, ha iniciado el periodo de garantía para:

Cant.	Descripción del equipo	Periodo garantía	Inicio garantía	Fin garantía
4	Juegos de Transformadores de potencial para sincronismo. 4MR12.	12 meses	23.02.2018	23.02.2019
18	Bloques de prueba. 7XV75-0CA00.	12 meses	23.02.2018	23.02.2019
12	ODF.	12 meses	23.02.2018	23.02.2019

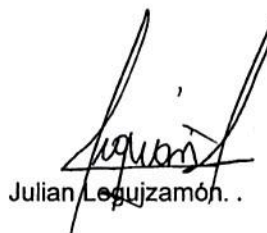
Por lo anterior, agradecemos que cualquier incidente que se presente sobre los equipos y/o sistemas objeto del alcance de la Orden de compra sea reportado en el formato Reporte de Incidente a nuestro servicio post venta, quienes canalizarán y gestionarán los incidentes reportados por ustedes. Asimismo, el proceso que se seguirá para la atención de garantías es el indicado en el procedimiento anexo.

Contacto servicio post venta Colombia 018000510783

Recordamos que Energía en línea es nuestro canal principal de atención al cliente para consultas o solicitudes sobre productos, sistemas, soluciones y servicios de transmisión y distribución de energía eléctrica. Nos pueden contactar también a través de WhatsApp +573213976238 o en la página www.siemens.com/energiaenlinea.

Cordialmente,


Mario Javier Muñoz S.


Julian Leguizamón.

Anexos: Procedimiento Atención de Garantías y Formato Reporte de Incidente.



Reporte de Incidente EM TS / HP / MS LC CO

	Consecutivo	Fecha
--	-------------	-------

Número de Incidente:			
Empresa:			
Proyecto:			
Reporte Realizado por:			
Cargo:			
Teléfono:		Celular:	
E.Mail:			

1. Descripción del incidente (a cargo del cliente)

1.1 Área, equipo y/o sistemas afectados

Indique el área, equipo y/o sistema afectado, por ejemplo aire acondicionado cuarto de control, relé de protección línea XXXX, Sistema de control, etc.

1.2 Incidente

Describa de forma detallada el incidente o anomalía que se ha presentado.

1.3 Acciones que se han realizado

Describa las acciones que se han realizado luego del incidente con el fin de detectar la causa raíz que ha originado el mismo y/o las acciones realizadas para su solución parcial ó definitiva.

1.4 Registro fotográfico

Si aplica, por favor complemente la descripción del incidente con un registro fotográfico.

1.5 Otros registros

Cuando aplique por favor anexe otros registros que sean útiles para analizar el incidente, por ejemplo Archivos ".dex" de configuración de los relés, lista de eventos y alarmas del Scada, etc.

2. Análisis causa raíz y solución dada (a cargo de Siemens)

2.1 Análisis del incidente

Describa de forma detallada la causa raíz que originó el incidente reportado.

2.2 Procedimiento a seguir para su solución

Indique el procedimiento a seguir para dar solución al incidente reportado.

S

Reporte de Incidente EM TS / HP / MS LC CO

2.3 Solución dada

Describe de forma resumida la solución que se dio al incidente reportado.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE GARANTÍAS EN EM TS / EM HP / EM MS LC CO - CLIENTE

1.	OBJETO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	CONTENIDO	2
4.1	Generalidades	2
5.	RESPONSABILIDAD	7
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	7
6.1	Internos	7
6.2	Externos	7
6.3	Registros	7
7.	ANEXOS	7
8.	CONTROL DE CAMBIOS	7

DISTRIBUCIÓN

Siemens		Gestión de la Cadena de Abastecimiento BSC	Fecha Publicación / Efectivo Desde: 13.01.2016
Elaboró	Mateus H. / EM TS*	Procedimiento para Atención de Garantías en EM TS / EM HP / EM MS LC CO - Cliente	Código Documento:
Revisó	Gómez / PS BE		
Aprobó	Merizalde A. / EM BE		
*Muñoz M. / EM MS			

Formato base: MEGI000F07.802

Sin Restricción
Copyright © Siemens AG 2016 All Rights Reserved

1. OBJETO

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para la atención de solicitudes y/o reclamaciones durante la fase de Garantía en los proyectos Planta / Solución, proyectos Pequeños y suministro de productos de EM TS / EM HP / EM MS en el *Lead Country Colombia*, manteniendo un control sobre los mismos a partir de los criterios definidos en la oferta y el análisis de los incidentes reportados.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a todas las actividades de atención de garantías a realizar en EM TS / EM HP / EM MS *Lead Country Colombia* posterior a la firma del Certificado de Aceptación Preliminar (PAC) ó Acta de Recepción del proyecto / suministro, hasta la terminación de la Fase de Garantía contractual y firma del Certificado de Aceptación Final (FAC) del mismo.

3. DEFINICIONES

- ◆ **CPM:** *Commercial Project Manager* / Jefe Comercial del Proyecto.
- ◆ **FAC:** *Final Acceptance Certificate* / Certificado de Aceptación Final.
- ◆ **GAG:** Grupo de Atención de Garantías.
- ◆ **PAC:** *Provisional Acceptance Certificate* / Certificado de Aceptación Provisional.
- ◆ **PM:** *Project Manager* / Gerente del Proyecto.
- ◆ **PPM:** *Project Procurement Manager* / Jefe de Compras del Proyecto.
- ◆ **QMIP:** *Quality Manager in Projects* / Líder de Calidad del Proyecto.

4. CONTENIDO

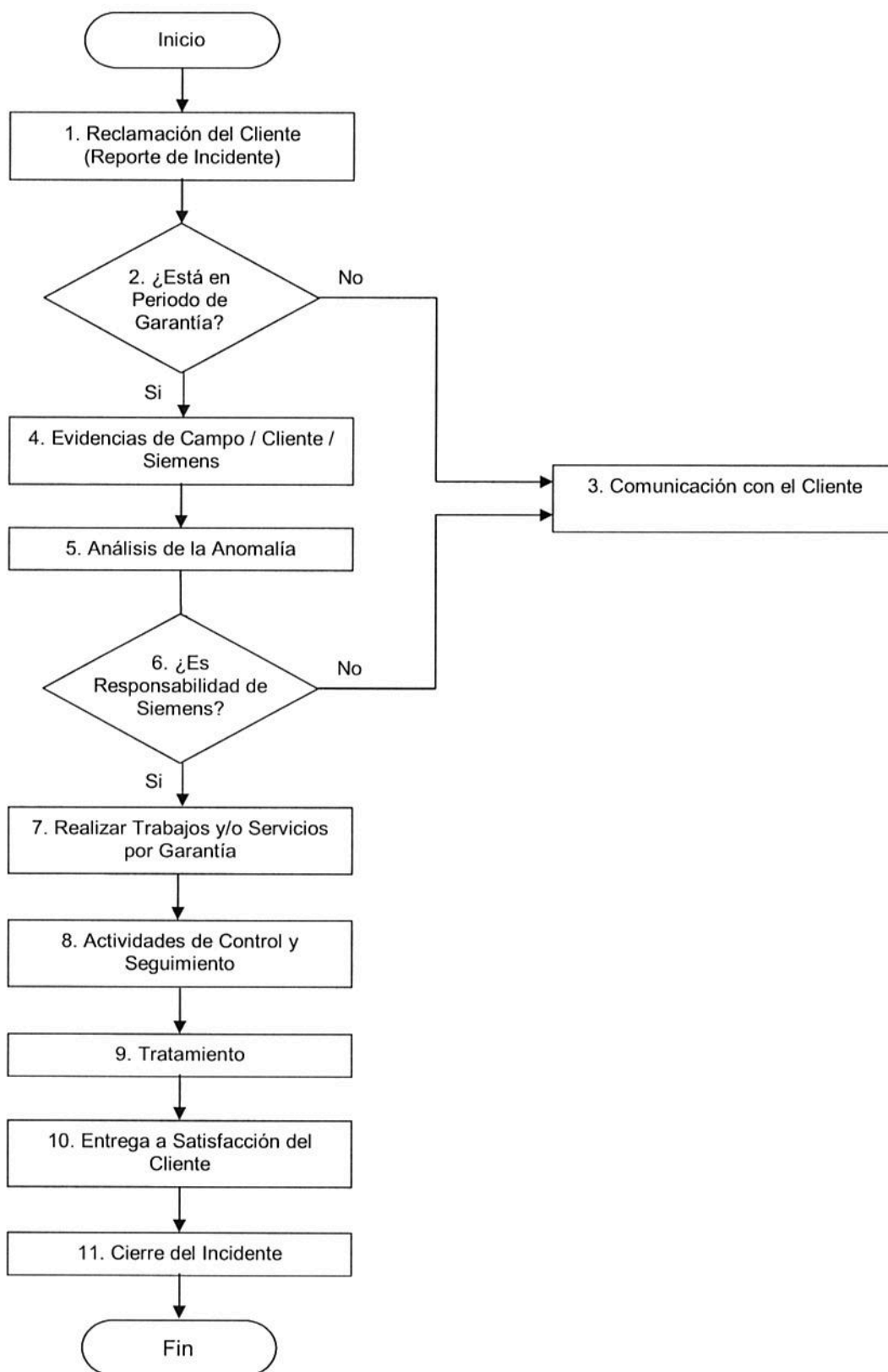
4.1 Generalidades

Después de la ejecución y entrega formal del proyecto ó suministro al cliente, junto con la firma del Certificado de Aceptación Preliminar (PAC) ó Acta de Recepción, el proyecto / suministro es traspasado al grupo de atención de garantías y servicio post venta, el cual realizará las actividades relacionadas a continuación, para la atención de garantías:

- ✓ Recibir y analizar los incidentes reportados por parte del cliente.
- ✓ En coordinación con el cliente, dar atención y programar los trabajos y logística necesaria para dar solución al incidente reportado.
- ✓ Control y seguimiento de la lista de pendientes (garantías).
- ✓ Obtención del Certificado de Aceptación Final (FAC) al finalizar la garantía.

4.1.1 Proceso a seguir

Los pasos a seguir para el reporte, control, seguimiento y solución a los incidentes reportados y que son considerados como garantías del proyecto ó suministro, son los ilustrados a continuación:



OP	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN *	RESPONSABLE
1.	<p>Reclamación</p> <p>El cliente reporta a través del mail de contacto dispuesto en cada país (ver mail de contacto para cada país líneas a abajo), una consulta técnica, queja o reclamo de un equipo y/o sistema de un proyecto/suministro realizado por EM TS / EM HP / EM MS <i>Lead Country Colombia</i>.</p> <p>Para EM TS / EM HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - postventa.energy.arg@siemens.com - postventa.energy.bol@siemens.com - postventa.energy.chi@siemens.com - postventa.energy.col@siemens.com - postventa.energy.ecu@siemens.com - postventa.energy.per@siemens.com - postventa.energy.ven@siemens.com <p>Para EM MS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atencionclientemv.aan@siemens.com 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta oficial. • Mail. • Llamada Telefónica <p>Nota: Preferiblemente la reclamación se debe enviar diligenciando el documento "Reporte de Incidente EM TS / EM HP / EM MS LC CO (IDXXX)".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente.
2.	<p>Periodo de Garantía</p> <p>Se verifica contractualmente contra la fecha de firma del PAC ó Acta de Recepción y el tiempo de garantía acordado con el cliente, para obtener la fecha contractual de finalización del periodo de la garantía de cada uno de los equipos y/o sistemas objeto del alcance del proyecto o suministro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PAC ó Acta de Recepción. • Periodo de Garantía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.
3.	<p>Comunicación con el Cliente</p> <p>Se informa al cliente a través de un mail ó carta oficial que los equipos y/o sistemas objeto de la reclamación se encuentran fuera de periodo de garantía.</p> <p>Se informa al cliente a través de un mail ó carta oficial que la dificultad presentada en el equipo y/o sistema objeto de la reclamación no se encuentra cubierto por nuestra garantía.</p> <p>Así mismo y en cualquiera de los dos casos anteriores se ofrece al cliente la posibilidad de atención de la anomalía reportada y para lo cual se presentará la respectiva oferta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mail. • Carta Oficial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.

4.	Evidencias de Campo – Cliente Se solicita al cliente la mayor información posible con respecto a la dificultad presentada en el equipo y/o sistema objeto de la reclamación: fotografías detalladas de la anomalía, pruebas eléctricas de campo, pruebas mecánicas de campo y reportes entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Información por parte del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente.
4.	Evidencias de Campo – Siemens Cuando el cliente solicita expresamente la presencia de un representante o funcionario de Siemens en el sitio y Siemens no lo estima conveniente, se informa al cliente por escrito que Siemens realizará esta inspección de manera preliminar y que si después del análisis de la dificultad se determina que esta no es responsabilidad de Siemens, el costo derivado de la inspección se facturará.	<ul style="list-style-type: none"> • Mail. • Informe de inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.
5	Análisis de la Anomalía Con base en las evidencias encontradas y/o enviadas por el cliente, se analiza el incidente reportado y se emite el concepto técnico al respecto.	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con el proceso involucrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.
6	Responsabilidad Siemens Se determina la responsabilidad de Siemens o del Cliente de la anomalía presentada en el equipo y/o sistema objeto de la reclamación y así mismo se procede a informar al cliente. NOTA: Se pierde la garantía de un equipo y/o sistema, cuando se comprueba que el daño ocasionado se debe a una mala operación y/o a falta de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Mail o comunicación por escrito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.
7	Trabajos y/o Servicios por Garantía Se consigna la garantía en la base de datos de garantías del proyecto (archivo en Excel) y se coordinan las actividades para la solución de la anomalía en el equipo y/o sistema objeto de la reclamación.	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos garantías del proyecto. • Mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.

	Para EM TS / EM HP se utiliza el formato "Lista de Pendientes y/o Garantías EM TS / EM HP LC CO (IDXXXX)".		
8.	Actividades de Control y Seguimiento En coordinación y comunicación con el cliente se realiza control y seguimiento a los incidentes reportados y cuyo estado se registra en la base de datos de garantías del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos garantías del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.
9.	Tratamiento Una vez detectada la causa raíz del problema, aprobado el procedimiento para la corrección de la anomalía y aprobados los permisos/consignaciones por el cliente, se coordina el desplazamiento de los recursos (equipos, herramientas, repuestos, mano de obra, etc.), a las instalaciones del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con el proceso involucrado. 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedor. Personal Siemens.
10	Entrega a Satisfacción del Cliente Una vez realizados los trabajos y/o servicios de corrección, se formaliza su entrega a satisfacción mediante un acta de trabajos realizados, envío del reporte de incidente diligenciando la parte correspondiente a la solución dada, remisión de entrega ó una comunicación escrita.	<ul style="list-style-type: none"> Acta de Entrega al cliente. Remisión de la entrega. Comunicación escrita. Reporte de Incidente EM TS / EM HP / EM MS LC CO (IDXXX). Mail. <p>Nota: La entrega se puede oficializar por cualquiera de los medios anteriores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Proveedor. Personal Siemens.
11	Cierre del Incidente Una vez solucionado el incidente reportado, se cierra el caso en la base de datos del proyecto o suministro. Una vez terminado el periodo de garantía y solucionados todos pendientes reportados en este periodo se procede a firmar con el cliente el Certificado de Aceptación Final (FAC) del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos garantías del proyecto. FAC. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Atención de Garantías de la Unidad de Negocio.

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la gerencia y el grupo de atención de garantías que la metodología se implemente y se ejecute en EM TS / EM HP / EM MS *Lead Country Colombia*. Adicionalmente debe servir de canal de comunicación en doble vía, es decir que recopile las inquietudes, necesidades de EM TS / EM HP / EM MS *Lead Country Colombia* y a la vez sea multiplicador de cambios o ajustes de la metodología.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

6.1 Internos

Código	Nombre de la Documentación
No Aplica.	

6.2 Externos

Código	Nombre de la Documentación
No Aplica.	

6.3 Registros

(IDXXX)	Reporte de Incidente EM TS / EM HP / EM MS LC CO PM650
(IDXXX)	Lista de Pendientes y/o Garantías EM TS / EM HP LC CO PM650

7. ANEXOS

No Aplica.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Modificación	Responsable	Pág./ítem	Reemplaza a:	
			Documento	De Fecha:
Actualización general del documento de acuerdo a la nueva estructura, unificación de los documentos de EMT TS / EM HP / EM MS.	Business Excellence	Todas	BSCS230V01.801	05.03.2014
Actualización general del documento de acuerdo a la nueva estructura, unificación de los documentos de EMT TS / EM HP / EM MS.	Business Excellence	Todas	BSCS100V09.802	23.09.2013
Aclaración del alcance aplica para Energy (ET TS/HP), cambio de energía en línea por mail de contacto en cada país, cambio de nombre del documento.		2. 4. 6. 7	BSCS100V09.801	18.06.2010