

ANEXO

GARANTIA TECNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA

En caso de detectarse fallas en el servicio deberá brindar soporte técnico en el siguiente sentido:

- El soporte telefónico para problemas técnicos menores debe ser atendido por el proveedor, los cuales no tendrán limitación en cantidad, estarán cubiertos dentro del valor del servicio contratado. Un problema técnico "menor" corresponde a solicitudes que tienen las siguientes características: 1) tiempo de atención inferior a una (01) hora contabilizada luego de la descripción o explicación que se haga de un problema o consulta de acuerdo a la severidad y 2) consultas de tipo informativo.
- Proveer el servicio de soporte técnico telefónico y/o remoto, durante el término de la vigencia de la licencia. Así mismo, contar con una línea de soporte telefónico local y correo electrónico para creación de casos, atención de requerimientos y solución de dudas.
- Atender todos los requerimientos técnicos a que haya lugar, durante el término de vigencia de la licencia, bien sean consultas técnicas sobre funcionamiento de las herramientas, reconfiguración de la solución y atención a los requerimientos técnicos. Durante el término de la vigencia de las licencias.
- Atender los requerimientos del supervisor del contrato en un plazo no mayor a 2 horas, durante el término de la vigencia de la licencia.
- El término de la garantía legal es por doce meses contados a partir de la activación de la licencia.
- Que ampare la prestación normal del servicio contratado.
- La garantía implica que la licencia suministrada será reparadas y ajustadas cuantas veces sea necesario hasta alcanzar su óptimo funcionamiento.

NOTA: La garantía técnica, deberá ser aportada junto con la oferta en documento original independiente debidamente suscrito por el oferente.

TÉRMINO DE RESPUESTA.

Debe brindar Soporte al DIGEH en la modalidad 7*24 (24 Horas, los 7 días de la semana), con tiempo de respuesta máximo de cuatro (4) horas, telefónicamente o remoto, una vez efectuado el requerimiento por el supervisor del contrato para la totalidad de los equipos, en asesoría o consultas en temas relacionados con el sistema, para lo cual debe garantizar personal capacitado y dispuesto para atender las actividades necesarias en el momento que se presente un incidente y sea reportado por el supervisor del contrato sin ningún costo adicional.

El contratista debe dar Atención ilimitada a incidentes reportados por el DIGEH a cualquier evento relacionado con el sistema relacionado en el Ítem.

Cuando se requiera el servicio de soporte, el contratista debe dar respuesta como mínimo entre los siguientes rangos: URGENTE, GRAVE o NO CRÍTICA:

URGENTE - (fuera de servicio) el contratista deberá brindar asistencia remota o telefónica dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la solicitud del mismo, para problemas de hardware.

GRAVE - (Sistema gravemente debilitado) el contratista deberá brindar asistencia remota o telefónica dentro de las ocho (8) horas siguientes a la solicitud del mismo, para problemas de hardware.

NO CRÍTICA: el contratista deberá brindar asistencia remota o telefónica a una hora mutuamente convenida

con el supervisor del contrato (posterior al siguiente día hábil) después de la solicitud de servicio.

NOTA: Los términos de garantía técnica y el tiempo de respuesta de la misma, deberán ser aportados en documento independiente debidamente suscrito por el oferente.