**GARANTÍA TÉCNICA.**

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar la garantía técnica en documento original independiente, la cual debe amparar los siguientes aspectos:

El contratista garantiza al MDN-EJC-COADE-DICRE-CENAC TELEMATICA el servicio de **SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO DEL EJÉRCITO (SIGE), PARA VIGENCIA 2023** Objeto del presente contrato; deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Que para todos los numerales de las especificaciones técnicas se debe garantizar el total de compatibilidad con la infraestructura de red de la Fuerza, sin degradar el rendimiento del software bajo las diferentes plataformas donde se encuentra instalado. Esto en correspondencia con las especificaciones técnicas y características incluidas en los estudios previos e invitación publica y su anexo técnico.
- Que ofrezca una garantía de calidad del mantenimiento efectuado durante el tiempo de vigencia del contrato y cuatro (4) meses más después de la entrega a satisfacción del mismo. La garantía cubre como mínimo la calidad y correcto funcionamiento de las aplicaciones objeto de esta propuesta. Este servicio no será contemplado dentro de las horas contratadas y no generará costo adicional para Ejército Nacional.

**NOTA 1**: La presentación de este documento es de obligatorio cumplimiento

**NOTA 2:** El documento de la garantía técnica debe venir firmado por el proponente.

**NOTA 3:** Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista.

### 7.2.3 TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA.

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar el término de respuesta a la garantía técnica, la cual debe amparar los siguientes aspectos:

El contratista debe brindar soporte técnico de acuerdo a los niveles de servicio, por medio de línea comercial, celular, correo electrónico con el fin de brindar solución a los requerimientos presentados por el administrador y teniendo en cuenta los siguientes niveles:

Nivel 1: Se denomina Nivel 1 cuando el sistema presenta bloqueo o caída total crítica, el proveedor debe atender el requerimiento en sitio y dar solución en un tiempo máximo de tres (03) horas.

Nivel 2: Se denomina Nivel 2 cuando el sistema presenta fallas parciales que no afectan el funcionamiento total del sistema, el proveedor debe atender el requerimiento en sitio o vía telefónica, en un tiempo máximo de seis (06) horas.

Nivel 3. Cuando el sistema presenta errores de funcionamiento que no afectan el sistema, el proveedor debe atender el requerimiento en sitio o vía telefónica en un tiempo máximo de diez (10) horas.

Los costos derivados de la solución al requerimiento efectuado en alguno de los niveles de soporte técnico, deberán asumirse en su totalidad por el contratista. Una vez evaluado el requerimiento y solucionado, el contratista debe documentar en un acta, firmada por el contratista y el responsable del requerimiento de Ejercito.

**NOTA**: Los términos de la garantía técnica y el tiempo de respuesta de la misma, deberán ser aportados con la oferta debidamente suscrita por el proponente.

EL OFERENTE
REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO
Nombre Identificación Razón Social C.C. / Nit. Nº XXXXXXX