ANEXO GARANTIA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

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 M.D.N. – EJÉRCITO NACIONAL el objeto del presente proceso, contra defectos que amparen la calidad del servicio a recibir, la idoneidad técnica o profesional del personal para la ejecución del presente contrato, que sea por el termino de ejecución del contrato y cuatro (04) meses más, esta Garantía se ofrece sin costo adicional alguno y esta se debe manifestar:

1. Que ampara la calidad del servicio.
2. Que ampara la idoneidad técnica o profesional del personal para la ejecución del contrato.
3. Que sea por el término de ejecución del contrato y cuatro (04) meses más a partir de la firma del mismo.

NOTA1: La garantía técnica y términos de repuestas deben constar en documento independiente debidamente suscrito y emitido por el oferente, comprometiéndose a cumplir la garantía técnica y el término de respuesta de la garantía técnica.

NOTA2: Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista.

NOTA3: El documento de la garantía técnica debe venir firmado por el proponente

TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA.

El servicio de soporte debe ser atendido de manera inmediata a través de una línea telefónica gratuita, servicio de correo electrónico o en forma remota de acuerdo a los niveles de servicio. Si en el lapso de cuatro (04) horas después de haber reportado el incidente no se da solución al mismo, el contratista deberá enviar personal técnico especializado a sitio en un tiempo máximo de dos (02) horas (aplica para contratista ubicado en la ciudad de Bogotá). Si en el lapso de veinticuatro horas (24) después de haber reportado el incidente no se da solución al mismo de forma remota y se requiera desplazamiento, el contratista deberá enviar personal técnico especializado a sitio en un lapso no mayor a 12 horas cuando este se encuentre ubicado fuera de Bogotá; sin que esto genere costos adicionales al Ejército Nacional.

El tiempo máximo permitido para restablecer el servicio es de ocho (08) horas, una vez el recurso haya llegado al sitio.

El tiempo máximo permitido para el reemplazo temporal de equipos según lo estipulado en el ítem 1.6 de la ficha técnica es de tres (03) días.

NOTA: El tipo de atención y tiempos de respuesta será asignado según las anteriores clasificaciones por el funcionario de la unidad de Ciberseguridad y Ciberdefensa que reporta el incidente.