TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA

TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA

Para el presente proceso de selección, el proponente junto con la oferta deberá presentar el termino de respuesta de la garantía técnica, el cual cubrirá lo siguiente:

El Contratista deberá garantizar el normal funcionamiento de la plataforma después de la actualización e instalación del licenciamiento, de no ser así el contratista deberá cubrir los gastos (Equipos, configuraciones, horas ingenieros) que se generan hasta restablecer el funcionamiento de la plataforma en un tiempo no mayor a 24 horas.

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. Para las Unidades Militares de la ciudad de Bogotá, 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.

El tiempo máximo permitido para restablecer el servicio en las unidades de Bogotá es de ocho (08) horas.

El tiempo máximo permitido para el reemplazo temporal de equipos estipulado es de tres (03) días en la Unidad Militar donde se encuentre el equipo.

En caso de que el servicio proporcionado no sea el idóneo se informara de inmediato a la Empresa quien estará en la obligación durante los próximos 5 días a cambiar el personal, que cumpla con los requisitos necesarios para desempeñar este cargo con condiciones iguales o superiores.

NOTA 1: Estarán a cargo del contratista todos los costos en que debe incurrir en el cumplimiento de su deber de garantía.

_____

FIRMA:
NOMBRE DEL OFERENTE:
T o C. C.: