GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA

EL contratista garantiza al MDN-COADE-DICRE-CENAC-TELEMÁTICA 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 tres (03) meses más, esta Garantía se ofrece sin costo adicional alguno y esta se debe manifestar: Que ampara la calidad del servicio, Que ampara la idoneidad técnica o profesional del personal para la ejecución del contrato, Que sea por el término de ejecución del contrato y tres (03) 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.

En el evento que se presente un inconveniente en el funcionamiento del software o solución o alguna de las herramientas, el oferente deberá brindar soporte técnico en un horario de lunes a domingo las 24 horas del día, cada que el supervisor lo requiera.

El oferente debe comprometerse a brindar soporte técnico telefónico inmediato con el fin de brindar soluciones a los requerimientos informados por el Supervisor del Contrato. De lo contrario se tomará como incumplimiento al contrato.

En la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación, administración y funcionalidad de la totalidad del software objeto del contrato se tendrá 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 personalmente y/o vía telefónica en un tiempo no mayor a tres (3) horas.
- **Nivel 2.** Se denomina Nivel 2 cuando el sistema presenta fallas parciales que no afectan el funcionamiento en el sistema, el proveedor debe atender el requerimiento personalmente y/o vía telefónica en un tiempo no mayor a doce (12) horas.
- **Nivel 3.** Cuando el sistema presenta errores de funcionamiento que no afectan el sistema, el proveedor debe atender el requerimiento personalmente o vía telefónica en un tiempo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas.

MESA DE AYUDA

El Contratista deberá contar con una mesa de Ayuda Técnica para brindar soporte.

Deberá brindar soporte técnico relacionado con el desarrollo del sistema.

Estos servicios se prestarán a través de diferentes canales de comunicación e Información como son: Una (1) línea telefónica, Correo electrónico, Video llamadas por parte del contratista, Chat de WhatsApp, suministrado por el contratista.

NOTA1: La garantía técnica y términos de repuestas deben constar en documento independiente debidamente suscrito y emitido por el oferente hacia el Ejército Nacional, 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.