ANEXO GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA

EL CONTRATISTA garantiza al M.D.N. – EJÉRCITO NACIONAL los servicios, objeto del presente proceso, contra defectos que amparen la calidad del servicio a recibir, el producto terminado, la idoneidad técnica o profesional del personal y equipo usado por el contratista para la ejecución del presente contrato, que sea por el término 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 ejecutado.
2. Que ampara la idoneidad técnica o profesional del personal y equipo usado por el contratista 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 y que cubra los numerales 1 y 2.

NOTA 1: Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista.
NOTA 2: 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.

TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar el término de respuesta de la garantía técnica en documento independiente con la oferta, debidamente suscrito por el proponente:

La respuesta de la garantía técnica requerida en este proceso debe cumplir con el siguiente requisito:

El contratista deberá brindar la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y soporte de la plataforma tecnológica del Correo Electrónico Institucional, durante el plazo de ejecución 7x24 siete (7) días a la semana por veinticuatro (24) horas al día), para el objeto del proceso de contratación, en la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación, administración y funcionalidad del software objeto del contrato teniendo en cuenta los siguientes niveles:

- -Nivel 1: Prioridad alta, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de treinta (30) minutos. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un soporte técnico especializado remoto o en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas. cuando el sistema presenta bloqueo o caída total crítica.

- Nivel 2: Prioridad media, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de cuatro (04) horas. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un soporte técnico especializado de soporte en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas; cuando el sistema presenta fallas parciales que no afectan el funcionamiento de los componentes del correo electrónico institucional.

- Nivel 3: Prioridad baja, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de ocho (08) horas, si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un soporte técnico especializado de soporte en sitio en un lapso no

mayor a veinticuatro (24) horas. Cuando el sistema presenta errores menores de funcionamiento que no afectan el servicio de correo electrónico institucional.

NOTA 1: Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista.

NOTA 2: Los términos de garantía técnica y el tiempo de respuesta de la misma, deberán ser aportados en documento independiente debidamente suscrito por el oferente.

El OFERENTE

_____

REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO
Nombre
Identificación Razón social
C.C. / NIT XXXXXXX