ANEXO GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA

El proponente junto con la oferta deberá **anexar por escrito** la Garantía Técnica, debidamente suscrita por el oferente, para los servicios ofrecidos, que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Que ampare cada uno de los requisitos técnicos del presente proceso.
2. Que ampare cada uno de los requisitos técnicos adicionales del presente proceso.
3. Que la reposición del servicio sea por un término no superior a una (01) semana, en el momento del requerimiento realizado por el supervisor.
4. La garantía técnica debe cubrir la logística y transporte (en caso de que aplique) de los servicios a adquirir durante el lapso de la vigencia de las diferentes garantías.
5. Que la garantía sea por un término igual o superior a seis (06) meses del servicio.
6. Durante el lapso de la vigencia de las diferentes garantías constituidas, los costos y gastos que se generen deberá asumirlos el contratista adjudicatario, quien se compromete para con el MDN EJÉRCITO NACIONAL-CENAC EDUCACION a tramitar y hacer efectivas las mismas sin costo adicional.

NOTA: La garantía técnica, deberá ser aportada junto con la oferta en documento original independiente.

El OFERENTE

_____

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

TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA

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.

El OFERENTE

_____

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