ANEXO GARANTIA TECNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

Facatativá xxxx de xxxxxx de 2025

(El apoderado o representante legal), obrando en nombre y representación de conformidad con lo establecido en el Pliego de Condiciones Definitivo del proceso XXXXXX, ofertó de forma irrevocable, la garantía técnica y termino de respuesta incluida dentro del objeto del presente proceso de contratación, con las siguientes características técnicas:

GARANTÍA TÉCNICA.

El proponente junto con la oferta deberá anexar en documento independiente debidamente firmado, el cumplimiento de las condiciones técnicas del servicio a realizar, responsabilizándose de las inconformidades por cualquier defecto de funcionamiento y calidad.

La garantía mínima requerida en este proceso debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Prestar el servicio de mantenimiento, soporte y renovación en las condiciones establecidas en la ficha técnica.
- Que garantice la calidad y correcto funcionamiento plataforma durante la ejecución del contrato.
- El contratista proveerá el personal idóneo de acuerdo a las especificaciones técnicas para el soporte técnico, garantizando la disponibilidad 100% de la plataforma.

NOTA: Estos servicios no generarán costos adicionales para Ejército Nacional ya que corresponde a garantía del bien y/o servicio y planteamiento del requerimiento.

TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA.

Junto con la oferta, el proponente debe anexar por escrito en documento independiente el término de respuesta a la garantía técnica en los siguientes términos:

Se requiere que el contratista brinde soporte remoto especializado sobre la plataforma en la disponibilidad 7x24.

El contratista deberá brindar soporte técnico especializado de forma remota cuando lo requiera la entidad y cuando se necesite soporte especializado (tener en cuenta sábados, domingos y festivos).

La corrección de las mejoras o mantenimientos efectuados que presenten errores de funcionamiento y que no afectan el sistema, deberán ser atendidos personalmente o en modo de conectividad remota o de manera telefónica en casos menores por el personal asignado al proyecto en un tiempo no mayor a cuatro (04) horas.

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

NOTA 3: Los términos de garantía técnica y el tiempo de respuesta de la misma, deberán ser aportados en documento independiente debidamente suscrito por el oferente.

NOTA 2: En todo caso, al deber de garantía se entiende incorporada la Garantía Legal de los servicios a adquirir, en los términos de la Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”.

Cordialmente,

(Firma – posfirma representante legal o apoderado)
Proponente:
Documento de Identidad: