

CERTICADO DE GARANTIA

CIBERCASE® BY

CIBER-TEC SAS

Dic -2025

Queda estrictamente prohibido el uso no autorizado, la duplicación o la modificación de este documento en su totalidad o en parte sin el consentimiento por escrito de CIBER-TEC S.A.S. Al proporcionar este documento, CIBER-TEC S.A.S. no realiza ninguna declaración con respecto a la exactitud o integridad de su contenido y se reserva el derecho de modificar este documento en cualquier momento sin previo aviso. Las características enumeradas en este documento están sujetas a cambios. Póngase en contacto con su representante de CIBER-TEC S.A.S. para conocer las características y especificaciones actuales del producto.

Contenido

1. Periodo de garantía 3
2. Amparo de Garantía 3
   - 2.1 Cobertura integral: 3
   - 2.2 Casos aplicabilidad de garantía 4
   - 2.3 Compromiso de CIBERTEC SAS de reparación/reemplazo. 4
   - 2.4 Procedimiento CIBER-TEC en caso de activar la garantía 4
   - 2.5. Canales de soporte: 4
   - 2.6 Duración de soporte dentro del término de garantía 4
   - 2.7 Contactos de mesa de ayuda 4
   - 2.8 Causales de exoneración y responsabilidad 5

CERTIFICADO DE GARANTÍA Y SOPORTE

Dispositivo CIBERCASE CTEC 0020
CONTRATO ELECTRÓNICO No 606-2025

Contratante: Alcaldia del distrito 9sŁJŠŏi·l·Ł ¢dzristiŏo è /dzltdzr·l·l dŜ Rioacha
Contratista: CIBER-TEC SAS.
La garantía se extiende a Fiscalía General de la Nación (Cuerpo Técnico De Investigación CTI, Seccional La Guajira)

Objeto Contractual: "FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TÉCNICO INVESTIGATIVA DE LA POLICÍA JUDICIAL DEL CTI EN LOS MUNICIPIOS DE MAICAO Y RIOHACHA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, A TRAVÉS SUMINISTRO E INSTALACIÓN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN EL ANÁLISIS Y CORRELACIÓN DE CDRS, (REGISTRO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TÉCNICO INVESTIGATIVA DE LA FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TÉCNICO INVESTIGATIVA DE LA POLICÍA JUDICIAL DEL CTI EN LOS MUNICIPIOS DE MAICAO Y RIOHACHA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, A TRAVÉS SUMINISTRO E INSTALACIÓN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN EL ANÁLISIS Y CORRELACIÓN DE CDRS, (REGISTRO DETALLADO DE LLAMADAS)."

Fecha de inicio de garantía	Desde el momento del acta recibo a satisfacción
Finalización de garantía	Al término de cuarenta y dos (42) meses contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción
Duración	(03) años, (06) meses

La empresa CIBER-TEC S.A.S, en calidad de fabricante y proveedor, mediante el presente certificado, garantiza la calidad del dispositivo CIBERCASE - CTEC 0020-AG- teniendo en cuenta los siguientes términos y condiciones:

1. Periodo de garantía

El período de garantía de calidad de los bienes, será por un término de cuarenta y dos (42) meses, contados a partir del momento de la entrega y recibo a satisfacción del bien adquirido.

2. Amparo de Garantía

2.1 Cobertura integral:

La garantía ampara el funcionamiento óptimo, la calidad certificada del bien entregado y la integridad de todos sus componentes (físicos y digitales), incluyendo el software preinstalado. Asimismo, garantiza la disponibilidad de repuestos, partes y actualizaciones necesarias para mantenimientos preventivos, correctivos, soporte técnico y asistencia especializada durante el periodo estipulado.

2.2 Casos aplicabilidad de garantía

- Defectos de fabricación o materiales.
- Fallas técnicas en hardware/softwares no atribuibles al usuario.
- Incumplimiento de especificaciones técnicas declaradas.
- Incompatibilidad operativa entre componentes de la solución tecnológica.

2.3 Compromiso de CIBERTEC SAS de reparación/reemplazo.

- Reemplazo sin costo adicional todo componente defectuoso con piezas nuevas de igual o superior rendimiento, garantizando compatibilidad técnica con el sistema entregado.
- Resoluciones incidentes dentro de los plazos máximos establecidos en el contrato, priorizando la continuidad operativa de la entidad.

2.4 Procedimiento CIBER-TEC en caso de activar la garantía

- Registro detallado de fallas y soluciones aplicadas.
- Monitoreo activo hasta la resolución definitiva.
- Reportes de cumplimiento al cliente según periodicidad acordada.

2.5. Canales de soporte:

- Línea telefónica dedicada (24/7 o horario establecido en contrato).
- Plataforma de tickets electrónicos.
- Correo corporativo certificado.

Nota: Los procedimientos específicos. tiempos de respuesta, exclusiones; se regirán por los términos detallados en el anexo técnico del contrato.

2.6 Duración de soporte dentro del término de garantía

Este incluye tres (3) mantenimientos preventivos anuales, para los primeros tres años de garantía y dos (2) mantenimientos preventivos para los seis (6) meses restante durante el término de vigencia de la garantía, donde se efectuarán ajustes de funcionamiento del sistema y se dispondrá del acceso a un ingeniero 24/7, para la recibir consultas. En primer lugar, se tratará de hará soporte vía telefónica, en segundo lugar, se hará de manera remota (virtual), y en tercer nivel se hará de manera presencial si no es posible solucionar previamente el requerimiento.

2.7 Contactos de mesa de ayuda

- LINEA TELEFONICA : 3208830301
- E-MAIL : soporte@ciber-tec.com.co :

Nota: Toda llamada telefónica se deberá dejar registro en el e-mail soporte@ciber-tec.com.co a efectos de generar el tiquete correspondiente.

Nota: La referencia del tiket correspondiente a esta garantía será: CTEC 0017

2.8 Causales de exoneración y responsabilidad

- Fuerza mayor caso fortuito no sobrevenido por culpa del contratista.
- Uso indebido del bien o servicio por parte del afectado
- Hecho de un tercero y no seguimiento de las instrucciones impartidas por el CIBER-TEC SAS, a partir del momento de la entrega y recibo a satisfacción del bien adquirido por la Alcaldia de Montería, Usuario Fiscalía General de la Nación Seccional Cordoba.

En constancia Firma,



FRANKLIN HERRERA SUAREZ
Representante Legal
CIBER-TEC S.A.S.
Fabricante y contratista

Anexo: Copia del CONTRATO ELECTRÓNICO No 606 de 2025, Alcaldía del Distrito Especial, turistico y cultural de Rioacha