MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
COMANDO DE PERSONAL – DIRECCIÓN DE PERSONAL

Al contestar, cite este número

Radicado N° **2026308003818983**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DIPER-15.2

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2026

Teniente Coronel
GUSTAVO ADOLFO CAÑON ROMERO
Director CENAC especializada Telemática.
Calle 5 #15-00 Barrio Dos Caminos
Bogotá, D.C..

Con toda atención me permito enviar las especificaciones técnicas adicionales de obligatorio cumplimiento, para incluirlas dentro del proceso de contratación cuyo objeto es "**SERVICIO DE MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES Y BASES DE DATOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL EJÉRCITO NACIONAL, A EJECUTAR EN LA VIGENCIA 2026**".

1. OBJETO

La presente especificación técnica adicional tiene por objeto complementar los requerimientos técnicos del proceso analizar, diseñar y soportar los sistemas de información y aplicaciones de Talento Humano.

1.1. GENERALIDADES

Las siguientes especificaciones técnicas adicionales son de aplicación para la Especificación Técnica "**MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES Y BASES DE DATOS DEL EJÉRCITO NACIONAL**" No. JEMPP-CEDE6-DIPCO-ET-02526/COMUN-02,

Se exceptuarán los numerales que se detallan a continuación, ya que para este proceso no se desarrollan actividades de administración de bases de datos, auditorías de seguridad ni gestión de sistemas operativos. Los numerales a exceptuar son:

Del numeral 3.2 "REQUISITOS ESPECÍFICOS"

- **Numeral 3.2.1.1.** "Actividad específica": Quedan exceptuado Mantenimiento y soporte seguridad base de datos, Mantenimiento y soporte sistema operativo, Mantenimiento y Soporte Administración de Base de datos (DBA**). Es decir, aplica solamente** Mantenimiento aplicaciones Forms and Reports, Mantenimiento Aplicaciones Java, Mantenimiento y Soporte Weblogic.
- **Numeral 3.2.2:** "Alcance Aplicaciones". **No aplica** en el apartado "De apoyo", los ítems desde la letra "**b"** hasta la "**e"**, así como el ítem "**a**" de "De evaluación".
- **Numeral 3.2.3: No aplica** "ALCANCE BASE DE DATOS".
- **Numeral 3.2.5: No aplica** "MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE BASE DE DATOS".
- **Numeral 3.2.6: No aplica** "ACTIVIDADES AUDITOR SEGURIDAD".
- **Numeral 3.2.9: No aplica** "ACTIVIDADES DE SISTEMA OPERATIVO".
- **Numeral 3.2.10: No aplica** "ACTIVIDADES DATACENTER.

1.2. ESPECIFICACIONES TECNICAS ADICIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	**REQUISITOS ESPECÍFICOS APLICABLES AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES Y BASES DE DATOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL EJÉRCITO NACIONAL**
1.1	**CONFIDENCIALIDAD:** El contratista y los recursos humanos que formarán parte del equipo de trabajo deberán firmar al inicio del contrato un acuerdo de confidencialidad donde garantizan la confidencialidad de la información Institucional a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros, así como la que genere, como producto de la ejecución del presente contrato, y por tanto en ningún caso podrá divulgarla, copiarla, reproducirla o suministrarla a terceros. Por lo anterior es indispensable que el contratista se comprometa a conocer, aceptar y ajustarse a las políticas de seguridad informática del Comando General de las Fuerzas Militares y del Ejército Nacional así mismo a dar cumplimiento a: • Ley 1581 de 2012 de Protección de datos personales • Ley 1712 de 2014 Acceso a la información pública • Ley 1273 de 2009 Modificación del Código Penal -bien jurídico tutelado "protección • de la información y de los datos". • Ley 23 de 1982 de Derechos Autor y Ley 1915 de 2018.

	El contratista deberá aceptar y permitir que el Comando del Ejército efectúe los estudios de seguridad al personal consultor que considere necesario, para garantizar la seguridad de su infraestructura computacional e información. En tal virtud, adoptará todas las medidas necesarias para impedir la duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida de información. Bajo ninguna circunstancia dicha información y/o documentación podrá ser utilizada por el consultor para fines distintos al desarrollo del contrato respectivo. Al finalizar la ejecución del proyecto toda la información y documentos entregados por el Comando del Ejército, deberán ser retornados.
1.2	Dado el carácter altamente sensible de la información que maneja el Ejército Nacional en algunos casos relacionada con la seguridad nacional, y considerando que el contratista adjudicatario deberá administrar activos de información de suma confidencialidad, se requiere que cuente con la certificación ISO/IEC 27001:2022 o una versión superior vigente, expedida por un organismo autorizado. Esta exigencia garantiza la salvaguarda de la información crítica. En consecuencia, el proponente deberá adjuntar a su oferta la certificación ISO/IEC 27001:2022 (o superior) válida, emitida por una entidad autorizada
1.3	**USO DE MARCOS DE TRABAJO ÁGILES Y DE GESTIÓN DE PROYECTOS** La dirección de personal emplea el marco de trabajo Scrum y las buenas prácticas de PMI (Project Management Institute) para la gestión de proyectos. En este sentido, el contratista y su equipo de ingenieros deberán adaptar sus métodos y procesos para alinearse con dichos estándares y facilitar la integración con los equipos internos.
1.4	**MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**: El contratista debe definir, implantar y ejecutar mecanismos y controles para comprobar el logro del servicio de mantenimiento, controlar que todas las actividades que se realizan cumplan con las normas y directivas del Ejército Nacional y con los controles sobre la calidad y eficiencia de las actividades de modificación y construcción de funcionalidades de las aplicaciones del Ejército Nacional. Lo anterior aplica para los casos de mantenimiento a las aplicaciones y bases de datos tanto presencialmente como para la situación de que por motivos de fuerza mayor se requiera la realización de actividades remotamente.
1.5	**DOCUMENTACIÓN:** El contratista deberá documentar cada visita realizada como parte del producto de adiciones, modificaciones y/o actualizaciones requeridas por el supervisor, la cual deberá ser entregada en forma impresa y/o digital y deben estar en idioma español. Al finalizar cada una de las mejoras o mantenimientos que se realicen a cualquiera de las aplicaciones o bases de datos del Ejército Nacional, el Contratista deberá formalizar la entrega mediante el formato definido por el Supervisor del Contrato.

	Para los mejoras y mantenimientos perfectivos y adaptativos del software consistentes en mejoras que incluyan la construcción de nuevas funcionalidades durante la ejecución del contrato, el contratista deberá entregar en medio digital, toda la documentación soporte del mantenimiento, descritos como producto en el numeral 4.2 Fases y productos mínimos de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones existentes Igualmente deberá Integrar y dejar en el repositorio en el servidor asignado por los supervisores, el código fuente del Programa (paquete, procesos y funciones), librerías, gráficas y componentes utilizados en la solución, de tal forma que se garantice que el personal del Ejército Nacional que administrará y operará el Sistema, tenga autonomía para realizar las actividades a su cargo (instalar, administrar, editar). Toda la documentación generada por el contratista en la ejecución del contrato, deberá ser remitida al supervisor en el momento de su elaboración, en la forma y formato que este determine. En todo momento, el supervisor podrá requerir al contratista explicaciones adicionales de la documentación, según estime necesario, para garantizar la correcta transferencia de conocimientos. Dichas sesiones se realizarán en los lugares que el supervisor informe al contratista. El tiempo empleado en la realización de los documentos que se relacionan en este Numeral no será contabilizado dentro de las actividades y horas de ejecución del contrato.
1.6	**INFORMES DE ACTIVIDADES:** El Contratista durante la ejecución del contrato deberá presentar al Supervisor designado por el Ejército Nacional para su aprobación y posterior tramite de pago, un informe el último día hábil de cada mes de las horas consumidas discriminando mantenimientos y soportes en el cual incluirá todas las actividades realizadas en detalle.
1.7	**CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD GUBERNAMENTAL EN MATERIA DE TICS :** Los bienes y servicios TICS contemplados en la presente ficha técnica, deben brindar soporte al protocolo de internet versión seis (IPv6) de conformidad con la Resolución 2710 del 03 de octubre de 2017 de MINTIC, que en su Artículo 5. "Contratación", estipula: "A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, todos los procesos de selección que inicien las entidades públicas deberán, desde los mismos pliegos de condiciones o lo que haga sus veces, exigir soporte IPv6 nativo en coexistencia con IPv4, en la contratación de bienes y servicios relacionados con las TICS."
1.8	**REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD EN EL CÓDIGO Y DESARROLLO DE SOFTWARE** • **Compatibilidad e integración segura con los sistemas actuales** La solución debe ser compatible y estar completamente integrada con los sistemas

actuales, asegurando su dinamismo, facilidad de configuración y seguridad.
Se debe garantizar que no existan vulnerabilidades de seguridad en los formularios y reportes. Se debe evitar hardcore de credenciales, rutas, o configuraciones críticas dentro del código, adoptando el uso de variables de entorno y gestión centralizada de configuraciones.

Se deben realizar pruebas automatizadas de seguridad (SAST y DAST) para detectar vulnerabilidades en el código antes de su despliegue.

- **Captura y despliegue de información en tiempo real con seguridad reforzada**

Toda la comunicación de datos debe realizarse a través de canales cifrados (TLS 1.2 o superior).

Se debe implementar control de acceso basado en roles (RBAC) y niveles de seguridad adecuados para la captura, despliegue e intercambio de información.
Debe garantizarse el cumplimiento de OWASP Top 10, previniendo ataques como inyección SQL, Cross-Site Scripting (XSS), Cross-Site Request Forgery (CSRF), y exposición de datos sensibles.

Se debe aplicar cifrado robusto para datos sensibles en reposo y en tránsito.

- **Estándares de programación alineados con normativas de seguridad y estándares de la industria**

Se debe utilizar frameworks y herramientas con soporte activo que sigan buenas prácticas de seguridad.

Todo desarrollo debe cumplir con estándares de codificación seguros, como OWASP Secure Coding Practices, NIST Secure Software Development Framework (SSDF).
Se debe documentar y auditar el código regularmente para garantizar su calidad y seguridad. Implementación de revisiones de código (Code Reviews) y auditorías de seguridad periódicas

- **Autonomía y disponibilidad de recursos sin comprometer la seguridad**

El contratista debe prever y asignar el recurso humano calificado, garantizando que los desarrolladores sigan buenas prácticas de seguridad.
Se debe garantizar el uso de herramientas de gestión segura del código, como Git con control de acceso, firmas digitales para commits, y escaneo automático de dependencias vulnerables.

Se deben establecer procesos de autenticación y autorización robustos (por ejemplo, OAuth 2.0, OpenID Connect, MFA, y auditoría de accesos).

2	INFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO
	El equipo de trabajo requerido para el servicio solicitado se enuncia en los numerales 2.2 y 2.3 de la presente especificación técnica. El contratista durante la ejecución del contrato, acepta que el Ejército Nacional evalúe el desempeño profesional de la(s) persona(s) asignadas para el proyecto y estará en facultad de solicitar su reemplazo, si esta(s) no cumple(n) con las expectativas del personal designado para la supervisión del contrato. Durante la ejecución del contrato, si se requiere reemplazar un funcionario por otro, éste deberá tener un perfil profesional igual o superior al que va a ser reemplazado, y cumplir con los requerimientos estipulados en esta especificación técnica. En dado caso el contratista deberá reemplazarlo en un tiempo no mayor a cinco (05) días calendario luego de la solicitud formal por parte del supervisor del contrato. Si el remplazo se realiza por solicitud de la empresa deberá informarse al supervisor designados de tal situación, con mínimo 10 días calendario de antelación, anexando la hoja de vida del nuevo funcionario. Así mismo los recursos asignados para el contrato, solo podrán ser cambiados a solicitud del supervisor.
2.1	**HOJAS DE VIDA DEL EQUIPO DE TRABAJO** El oferente deberá presentar en la oferta, las hojas de vida de los miembros del equipo de trabajo, la hoja de vida deberá contener como mínimo la siguiente información: • Nombre • Estudios realizados indicando: centros educativos, fecha de iniciación y terminación de estudios, título obtenido (anexar fotocopia autenticada del diploma correspondiente). • Experiencia profesional en los temas relacionados de acuerdo a cada rol. La experiencia debe ser certificada por la firma o empresa a la que prestó los servicios y debe contener: • Nombre de la entidad para la cual prestó los servicios. • Servicios profesionales específicos prestados. • Actividades y proyectos en los cuales participó. • Fecha de ingreso y de retiro (periodo del proyecto). • Nombre de la persona y teléfono a contactar. • Fotocopia legible y ampliada al ciento cincuenta por ciento 150% de la tarjeta o matrícula profesional. • Carta de Compromiso y de intención de ejecución del proyecto. • El oferente deberá adjuntar la siguiente documentación con el fin de garantizar la calidad profesional lo siguiente: **FOTOCOPIA DEL DIPLOMA DE GRADO** Los estudios de educación superior, se acreditarán mediante fotocopia de los

diplomas respectivos, actas de grado o certificados de obtención del título correspondiente. El proponente que ofrezca personal con títulos académicos otorgados en el exterior, deberá acreditar la convalidación y homologación de estos títulos ante el Ministerio de Educación Nacional, para lo cual deberá iniciar con suficiente anticipación los trámites requeridos

Este requisito no se exigirá cuando se trate de profesionales titulados y domiciliados en el exterior que pretendan ejercer temporalmente la profesión en Colombia.

El Ministerio de Educación Nacional homologa los estudios de pregrado (universitarios) por disciplina y/o licenciatura y los de postgrado en los niveles de especialización, maestría y doctorado, en el caso de los títulos de postgrado la homologación en Colombia debe ser igual a la solicitada.

En caso de que el proponente presente títulos obtenidos en el exterior en idioma diferente al español, en los casos en donde no sea aplicable la homologación o convalidación en Colombia, deberá adjuntar traducción simple de los mismos.

TARJETA PROFESIONAL EN CASO DE QUE LA PROFESIÓN LA EXIJA.

El profesional deberá adjuntar copia de la tarjeta profesional (en caso de que sea requerida por la profesión), en caso de profesionales de la Ingeniería se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Ley 842 de 2003 como parámetro para contabilizar la experiencia.

Para el caso de los profesionales cuya tarjeta o matricula profesional no indique la fecha de su expedición, deberán aportar el documento expedido por el ente correspondiente en donde se indique la fecha de expedición de la misma.

CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA

La experiencia se acreditará mediante la presentación de constancias escritas, expedidas por el funcionario competente de las respectivas empresas.

NOTA: No serán válidas aquellas certificaciones expedidas por el propio proponente acreditando experiencia en otras empresas, ni las certificaciones de los profesionales requeridos expedidas por ellos mismos.

Las certificaciones o declaraciones de experiencia deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre o razón social de la entidad o empresa.
- Tiempo de servicio, indicando claramente la fecha de inicio y de terminación.
- Objeto del contrato, relación de funciones, o descripción clara de la actividad desempeñada
- Nombres completos, firma y teléfono de la persona que expide.

NOTA 1: Solo se tendrá en cuenta la información suministrada en las hojas de vida que venga totalmente acompañada con los documentos que acrediten la información solicitada.

NOTA 2: Las personas que hagan parte del equipo de trabajo deben estar vinculados por cualquier relación laboral con el contratista.

	NOTA 3: Para la totalidad de los perfiles, la experiencia especifica solicitada debe ser dentro de los años siguientes a la fecha de expedición de la tarjeta profesional. **NOTA 4:** Si el proponente es quien certifica experiencia del profesional, deberá aportar copia del contrato suscrito entre la persona propuesta y el proponente.
2.2	**EQUIPO DE TRABAJO APLICACIONES:** El contratista deberá asignar un equipo de trabajo para el mantenimiento, administración y soporte de aplicaciones del Ejército Nacional- Dirección de personal y el oferente debe anexar con la oferta todas las certificaciones solicitadas para el equipo de trabajo: • **DOS (2) Ingenieros Desarrolladores JAVA.** • **UN (1) Ingeniero Desarrollador PL/SQL (dedicación tiempo parcial).** • **UN (1) Ingeniero Administrador Weblogic (dedicación tiempo parcial).** • **UN (1) Líder de Proyecto (dedicación de tiempo parcial).** Los perfiles de los ingenieros deberán contener la siguiente información en sus hojas de vida, la misma debe ser allegada junto con la oferta, fotocopia del título profesional, fotocopia al 150% de la tarjeta o matricula profesional y las correspondientes certificaciones donde demuestre la experiencia y formación académica que se solicita a continuación para cada perfil: **Ingeniero Desarrollador JAVA** Formación profesional en Ingeniería de Sistemas, informática, de software y/o a fines de acuerdo al núcleo básico de conocimiento del SNIES (Anexar en la propuesta fotocopia del título profesional y Fotocopia legible y ampliada al ciento cincuenta por ciento 150% de la tarjeta o matrícula profesional y las correspondientes certificaciones donde demuestre la experiencia). Experiencia: Mínimo Cuatro (04) años de experiencia en desarrollo de software. El profesional debe acreditar mínimo haber participado en dos (02) o más proyectos de desarrollo de sistemas de información web, bajo las herramientas de programación JAVA. Formación de cursos: se anexará constancia certificada vigente (cuando aplique en casos de fecha de expiración) donde demuestre como mínimo haber tomado dos (02) de los siguientes cursos: • Curso programación JAVA. • Curso Programación J2EE. En todo caso, el Profesional debe contar con certificado vigente (cuando aplique en casos de fecha de expiración) en Oracle Certified Profesional Java Programer 8 o superior.

Ingeniero Desarrollador PL/SQL

Formación profesional en Ingeniería de Sistemas, informática, de software y/o fines de acuerdo al núcleo básico de conocimiento del SNIES. Con Posgrado en Desarrollo de Base de Datos

Experiencia: Mínimo cinco (05) años de experiencia en proyectos de desarrollo de sistemas de información cliente – servidor y/o web bajo la herramienta de programación Developer Oracle Forms y Reports 10g y/o 11g y/o superior.

Formación de cursos: El proponente debe presentar constancia de certificados vigentes (cuando aplique en casos de fecha de expiración) donde demuestre como mínimo tres (03) de los siguientes cursos:

- Oracle Forms y Reports
- Oracle Developer 10g y/o superior
- Afinamiento de Formas y Reportes Oracle (intensidad de mínimo 40 horas)
- Desarrollo PL/SQL.
- Diseño y construcción de aplicaciones Oracle (con intensidad de mínimo 40 horas)

Ingeniero Administrador Servidor de Aplicaciones WEBLOGIC principal

Formación profesional en Ingeniería de Sistemas, informática, de software y/o a fines de acuerdo al SNIES con mínimo cuatro (04) años de experiencia profesional y tres (03) años de experiencia específica a partir de la expedición de su tarjeta profesional en administración de servidores de aplicaciones WEBLOGIC 12C, el cual deberá estar certificado por la empresa Oracle como Oracle WEBLOGIC Server 12c Certified Implementation Specialist. Copia de esta certificación deberá anexarse en la propuesta. Además, debe anexar mínimo una (01) certificación vigente de proyectos efectuados dentro del tiempo de experiencia específico requerido en administración de servidor de aplicaciones WEBLOGIC firmada por la empresa donde realizó mencionado proyecto.

Líder de Proyecto

Formación profesional en Ingeniería de Sistemas, informática, de software y/o afines de acuerdo al núcleo básico de conocimiento del SNIES con Especialización en Gerencia de Proyectos, Gerencia Informática y/o afines. El profesional debe contar Certificados Vigente de PMP y Certificado Scrum Master vigente, con dedicación de tiempo parcial, cumplirá las funciones de efectuar coordinaciones y servir de comunicación entre el contratista y el supervisor del contrato, así mismo direccionará la ejecución técnica del contrato, **SIN COSTO ADICIONAL PARA EL EJÉRCITO NACIONAL.**

Experiencia: Mínimo cuatro (04) años de experiencia y participación en mínimo tres (03) como líder de proyecto, coordinador o gerente en proyectos de desarrollo de

	sistemas de información bajo tecnología J2EE y/o PL/SQL implementado bajo las plataformas Oracle Application Server 10g y/o superior, Oracle Database 10g y/o superior y Oracle Designer FORMS and REPORT. Estar certificado como PMP vigente Estar certificado en Scrum master vigente
3	**GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA**
	GARANTIA TÉCNICA El proponente, junto con la oferta, deberá anexar en documento independiente debidamente firmado la garantía técnica del servicio, mediante la cual se compromete al cumplimiento de las condiciones técnicas del mantenimiento, administración y soporte de las aplicaciones y bases de datos objeto del presente proceso, asumiendo la responsabilidad por cualquier defecto de funcionamiento, error lógico o inconsistencia derivada de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato. La garantía técnica deberá cubrir los ajustes, correcciones, configuraciones y mejoras implementadas sobre las aplicaciones y bases de datos institucionales, sin que dichas actividades generen costos adicionales para el Ejército Nacional de Colombia, por corresponder a la garantía del servicio prestado. El contratista deberá garantizar la disponibilidad del personal técnico para atender incidentes o requerimientos asociados al funcionamiento de las plataformas tecnológicas que soportan la administración del talento humano de la Fuerza, mediante modalidades de atención remota, telefónica o presencial, según el nivel de criticidad del incidente. NIVELES DE SERVICIO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA
3.1	Con el fin de garantizar la continuidad operativa de las aplicaciones y bases de datos institucionales, los incidentes deberán atenderse conforme a los siguientes niveles de criticidad: **Nivel 1 – Incidente Crítico:** Fallas que generen indisponibilidad total del sistema o de las bases de datos. • Cobertura: 7x24 • Modalidad: atención remota inmediata y presencial si se requiere (a solicitud del supervisor del contrato). • Tiempo máximo de respuesta: 1 hora • Tiempo máximo de solución o mitigación: 8 horas **Nivel 2 – Incidente Alto:** Fallas que afecten funcionalidades importantes del sistema sin impedir totalmente su operación. • Cobertura: 7x24 • Modalidad: atención remota prioritaria y presencial cuando la complejidad lo requiera (a solicitud del supervisor del contrato). • Tiempo máximo de respuesta: 2 horas • Tiempo máximo de solución: 24 horas

Al contestar, cite este número

RADICADO N° 2026308003818983 MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DIPER-15.2

	CUMPLE SI / NO
1	CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES DE LA FICHA TECNICA SI _ NO___

Firma del Representante Legal y/o Comercial y/o quien realizar la Cotización de la Empresa

El suscrito representante Legal hace constar que conoce y acepta los términos de la presente solicitud de cotización y en especial que el MDN- Ejército Nacional, no se obliga con la recepción de esta cotización a efectuar invitación a proceso contractual.

La cotización deberá ser dirigida al CENAC TELEMATICA, en ningún caso se aceptará a nombre personal, de lo contrario el Ejército Nacional se abstiene de recibir el presente documento.

	Nivel 3 – Incidente Medio: Errores funcionales menores o inconsistencias que no afecten críticamente la operación. • Cobertura: 7x12 • Modalidad: atención remota. • Tiempo máximo de respuesta: 4 horas • Tiempo máximo de solución: 48 horas **Nivel 4 – Incidente Bajo / Requerimientos de Mejora.** • Cobertura: 7x12 • Modalidad: atención remota o programada. • Tiempo máximo de respuesta: 8 horas • Tiempo máximo de solución: hasta 5 días hábiles o según cronograma aprobado por el supervisor del contrato.
3.2	**TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA** El contratista deberá garantizar el normal funcionamiento de las aplicaciones y bases de datos intervenidas o desarrolladas una vez desplegadas en producción. En caso de presentarse fallos asociados a desarrollos, configuraciones o ajustes realizados durante la ejecución del contrato, deberá realizar las acciones necesarias hasta restablecer su funcionamiento dentro de los tiempos definidos según el nivel de criticidad. Las actividades necesarias para restablecer el servicio, incluyendo horas de ingeniería, ajustes técnicos o configuraciones, no generarán costos adicionales para el Ejército Nacional por corresponder a la garantía del servicio prestado. **NOTA 1**: Estarán a cargo del contratista todos los costos en que debe incurrir en el cumplimiento de su deber de garantía. **NOTA2:** Los términos de garantía técnica y el tiempo de respuesta de la misma, deberán ser aportados en documento independiente debidamente suscrito por el oferente.

Atentamente,

Capitán ERICK SAUL GÓMEZ SAMPER
Comité Técnico Estructurador

Elaboró : CT. Erick Gómez
Estructurador Técnico

Revisó y V.º B.º: TC. Samira Ramos
Gerente de proyecto