ANEXO GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA:

El proponente junto con la oferta deberá presentar la garantía técnica en documento independiente debidamente suscrito por el proponente.

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar la garantía técnica en documento independiente debidamente suscrito por el proponente, para el **"ADQUISICION E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD PARA EL CONTROL DE ACCESOS EN ZONAS DESMILITARIZADAS (DMZ), A EJECUTAR EN LA VIGENCIA 2026"**, para lo cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El Contratista durante los primeros 15 días posteriores a la reunión de inicio deberá indicar el procedimiento que se deberá seguir para solicitar el servicio de garantía, tanto del hardware y/o firmware de los servicios implementados.
- El contratista debe ofrecer el servicio de soporte técnico de la garantía para los sistemas y/o productos descritos en las Especificaciones Técnicas, durante la ejecución del contrato, es decir por un periodo de 02 años que es el término de la garantía.
- El horario de soporte por parte del contratista debe ser 24x7x365 remoto o presencial según lo solicite la entidad a partir de la firma del contrato, en caso de requerir cambios de equipos o partes por el fabricante, el contratista debe asumir todos los costos por desplazamiento, instalaciones, configuraciones y demás que sean necesarios en sitio sin que genere costo adicional para el Ejército Nacional.
- El término de la garantía técnica por parte fabricante será de mínimo dos (02) años para cada elemento del sistema de Seguridad DMZ.
- El término de la garantía técnica por parte del contratista será de mínimo dos (02) años para cada elemento del sistema de Seguridad DMZ desde la firma del acta de recibo a satisfacción.

Nota 1: El documento de la garantía técnica debe venir firmado por el proponente.
Nota 2: 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

TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA

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:

- El servicio de soporte debe ser atendido de manera inmediata de acuerdo a lo solicitado por el Batallón de Ciberdefensa y Ciberseguridad del Ejército Nacional durante la duración del periodo de garantía.
- Tiempo máximo de respuesta dos (02) horas después de haber reportado el incidente.
- De ser necesario el contratista deberá enviar personal técnico especializado a sitio en un tiempo máximo de cuatro (04) horas,
- El tiempo máximo permitido para restablecer el servicio es de 4 horas.

Nota 1: EL oferente deberá incluir con la oferta el procedimiento que se deberá seguir para solicitar el servicio de garantía de los servicios implementados.

Nota 2: Estarán a cargo del contratista todos los costos y el tiempo en que deba incurrir en el cumplimiento de su deber de garantía, esas horas no serán descontadas de las horas del contrato.

Nota 3: 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.

El OFERENTE

_____

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