GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

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

GARANTIA TÉCNICA:

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar la garantía técnica en documento independiente debidamente suscrito por el proponente, para "**ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE SENSORES DE RED PARA EL MONITOREO Y DETECCION DE EVENTOS EN EL TRÁFICO DE RED, A EJECUTAR EN LA VIGENCIA 2026",** para lo cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

La garantía técnica de los equipos será por un (1) año apartir de la fecha de su recepción.

El servicio de soporte técnico deberá prestarse durante el período de garantía definido para los equipos, conforme a las condiciones ofrecidas por el fabricante y a los requerimientos técnicos establecidos por el Ejército Nacional en la presente especificación. Durante dicho período, deberán atenderse de manera prioritaria y oportuna los requerimientos técnicos reportados por el personal designado, asegurando diagnóstico, gestión y solución de incidentes asociados al funcionamiento del hardware y software de los appliances. La prestación del soporte deberá ejecutarse en estricta observancia de las condiciones técnicas de garantía del fabricante y de los lineamientos definidos en la presente especificación, garantizando continuidad operativa, integridad de la solución y cumplimiento de los estándares de calidad aplicables a bienes y servicios TIC en el sector público.

NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Se deberá garantizar los siguientes tiempos de atención diferenciados según criticidad del incidente, impacto operativo, nivel de riesgo para la seguridad de la información, ubicación geográfica del equipo, necesidad de intervención remota o presencial y disponibilidad de repuestos o reemplazo.

Tiempo máximo de respuesta inicial: hasta cuatro (4) horas, contadas a partir del reporte formal del incidente por parte del Ejército Nacional.

Atención remota o presencial: Cuando la naturaleza, complejidad o impacto del incidente requiera intervención, deberá disponerse de personal técnico especializado. La modalidad de atención (remota o presencial) se determinará según la criticidad del evento y las capacidades de diagnóstico remoto disponibles.

Los tiempos de desplazamiento y atención presencial deberán definirse en función de la criticidad del incidente, el nivel de afectación del servicio y la ubicación geográfica donde deba efectuarse la intervención. Considerando la distribución geográfica de los appliances en distintos puntos del territorio nacional, dichos tiempos serán establecidos por el Ejército Nacional conforme a sus prioridades operativas y deberán ser cumplidos por el proveedor.

Tiempo máximo de restablecimiento del servicio:

Para incidentes críticos que afecten la operación de ciberdefensa y monitoreo de red institucional, los tiempos de restablecimiento se establecen de manera diferenciada según el tipo de solución requerida:

Solución remota (configuración, actualización, reinicio o diagnóstico sin reemplazo físico): hasta cuatro (4) horas posteriores al reporte formal del incidente.

Solución presencial con reemplazo físico de componentes o desplazamiento a zonas distantes: hasta ocho (8) horas posteriores al reporte formal del incidente, siempre que las condiciones técnicas, geográficas y de disponibilidad de repuestos lo permitan, en el evento que se requiera un tiempo mayor para el remplazo físico el contratista deberá indicar las circunstancias de fuerza mayor que impliquen un tiempo mayor que el otorgado inicialmente, todo esto conforme a criterios de razonabilidad, proporcionalidad y debida diligencia contractual.

El tiempo de respuesta se contabilizará desde la notificación oficial y estará condicionado a:

- Condiciones técnicas del equipo o sistema.
- Ubicación geográfica del lugar de instalación.
- Restricciones logísticas, de movilidad o de seguridad.
- Disponibilidad efectiva e inmediata de repuestos originales o compatibles certificados.
- Condiciones de orden público o factores externos que incidan en el desplazamiento.

Cuando circunstancias externas, imprevisibles e irresistibles impidan el cumplimiento del tiempo inicialmente previsto, deberá informarse de manera inmediata la situación presentada, exponiendo técnicamente las causas y aportando los soportes correspondientes. En tal evento, se deberá indicar el nuevo tiempo estimado de solución y las medidas de mitigación implementadas para garantizar la continuidad operativa del servicio.

En caso de que el restablecimiento del servicio requiera actividades adicionales por parte del fabricante, sustitución de componentes no disponibles localmente o condiciones geográficas especiales debidamente justificadas, el contratista deberá informar oportunamente al Ejército Nacional y ejecutar las acciones necesarias para la mitigación del impacto operativo, garantizando siempre una respuesta proporcional al nivel de riesgo y afectación del servicio.

Durante el período establecido se responderá por la atención de fallas, defectos de fabricación, degradación del servicio y cualquier otra situación cubierta por la garantía técnica, sin que ello genere costos adicionales para el Ejército Nacional.

Durante la vigencia de la garantía técnica, cualquier falla, daño o defecto de funcionamiento de los appliances será atendido conforme a los niveles de servicio aquí establecidos.

Durante el periodo establecido se responderá por la atención de fallas, defectos de fabricación, degradación del servicio y cualquier otra situación cubierta por la garantía técnica, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad.

Durante la vigencia de la garantía técnica, cualquier falla, daño, defecto de funcionamiento o degradación que se presente en los appliances, independientemente de su ubicación dentro del territorio nacional, deberá ser atendida íntegramente por el Contratista.

En caso de requerirse el reemplazo total o parcial de un appliance, o el cambio de cualquiera de sus componentes, partes o accesorios, en cualquier ciudad, municipio o unidad del territorio nacional de Colombia, el Contratista deberá asumir la totalidad de los costos asociados, incluidos, sin limitarse a:

- Transporte y logística a nivel nacional
- Desplazamiento del personal técnico especializado
- Retiro, instalación y reinstalación de equipos
- Configuración, puesta en funcionamiento y pruebas
- Coordinación con el fabricante y trámites de garantía

Lo anterior se realizará sin generar ningún costo adicional para la Entidad, y sin que la ubicación geográfica del appliance sea considerada causal de limitación, excepción o cobro adicional dentro de la ejecución del contrato.

Garantía Técnica especificación técnica adicional.

El contratista deberá garantizar una mesa de apoyo para instalación y configuración de los appliances para el registro y seguimiento de los casos reportados por la Entidad, de conformidad con lo requerido en las especificaciones técnica.

El fabricante debe contar con línea para atención 24/7.

Nota 1: En caso de que los appliances requieran escalamiento a especialistas de fabricante, estos no generarán costos adicionales para la institución y será responsabilidad del contratista la obtención de las soluciones necesarias dentro de los tiempos establecidos.

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.

TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA

el proponente deberá anexar junto con su oferta un documento independiente en el cual manifieste expresamente la aceptación de los términos de respuesta asociados a la garantía técnica del servicio, en los siguientes términos:

En caso de presentarse fallas en los equipos adquiridos el proponente deberá solucionar las mismas en un plazo no mayor a quince (15) días, estas deberán ser solucionadas conforme por fabricante.

Se deberá garantizar los siguientes tiempos de atención diferenciados según criticidad del incidente, impacto operativo, nivel de riesgo para la seguridad de la información, ubicación geográfica del equipo, necesidad de intervención remota o presencial y disponibilidad de repuestos o reemplazo.

Tiempo máximo de respuesta inicial: hasta cuatro (4) horas, contadas a partir del reporte formal del incidente por parte del Ejército Nacional.

Atención remota o presencial: Cuando la naturaleza, complejidad o impacto del incidente requiera intervención, deberá disponerse de personal técnico especializado. La modalidad de atención (remota o presencial) se determinará según la criticidad del evento y las capacidades de diagnóstico remoto disponibles.

Los tiempos de desplazamiento y atención presencial deberán definirse en función de la criticidad del incidente, el nivel de afectación del servicio y la ubicación geográfica donde deba efectuarse la intervención. Considerando la distribución geográfica de los appliances en distintos puntos del territorio nacional, dichos tiempos serán establecidos por el Ejército Nacional conforme a sus prioridades operativas y deberán ser cumplidos por el proveedor.

Tiempo máximo de restablecimiento del servicio:

Para incidentes críticos que afecten la operación de ciberdefensa y monitoreo de red institucional, los tiempos de restablecimiento se establecen de manera diferenciada según el tipo de solución requerida:

Solución remota (configuración, actualización, reinicio o diagnóstico sin reemplazo físico): hasta cuatro (4) horas posteriores al reporte formal del incidente.

Solución presencial con reemplazo físico de componentes o desplazamiento a zonas distantes: hasta ocho (8) horas posteriores al reporte formal del incidente, siempre que las condiciones técnicas, geográficas y de disponibilidad de repuestos lo permitan, en el evento que se requiera un tiempo mayor para el remplazo físico el contratista deberá indicar las circunstancias de fuerza mayor que impliquen un tiempo mayor que el otorgado inicialmente, todo esto conforme a criterios de razonabilidad, proporcionalidad y debida diligencia contractual.

El tiempo de respuesta se contabilizará desde la notificación oficial y estará condicionado a:

- Condiciones técnicas del equipo o sistema.
- Ubicación geográfica del lugar de instalación.
- Restricciones logísticas, de movilidad o de seguridad.
- Disponibilidad efectiva e inmediata de repuestos originales o compatibles certificados.
- Condiciones de orden público o factores externos que incidan en el desplazamiento.

Cuando circunstancias externas, imprevisibles e irresistibles impidan el cumplimiento del tiempo inicialmente previsto, deberá informarse de manera inmediata la situación presentada, exponiendo técnicamente las causas y aportando los soportes correspondientes. En tal evento, se deberá indicar el nuevo tiempo estimado de solución y las medidas de mitigación implementadas para garantizar la continuidad operativa del servicio.

Termino de respuesta especificación técnica adicional

- El soporte se puede realizar remotamente o en sitio de acuerdo con la solicitud del Supervisor del contrato.
- Línea de Atención.
- El Contratista deberá proveer una línea de soporte y un correo electrónico para que el personal encargado pueda reportar inconvenientes que se presenten con la implementación y configuración de los appliances, con el fin de generar un ticket de servicio y llevar el control del tiempo de atención.
- El Contratista deberá garantizar el normal funcionamiento de los appliances después de la instalación y puesta en marcha, de no ser así el contratista deberá cubrir los gastos (configuraciones, horas ingenieros) que se generan hasta restablecer el funcionamiento de los appliances en un tiempo no mayor a 24 horas.

NOTA1: Estarán a cargo del contratista todos los costos en que debe incurrir en el cumplimiento de su deber de garantía.

NOTA 2: Los términos de garantía técnica y el tiempo de respuesta de la misma, deberán ser aportados en documento independiente debidamente suscrito por el oferente.

En caso de presentarse una emergencia o incidente que afecte la operación de los sistemas, el contratista deberá:

- Iniciar la atención del requerimiento de manera inmediata una vez reportado por el supervisor del contrato o por el personal designado del BACCI.

Todos los costos en que deba incurrir el contratista para atender los requerimientos derivados de la garantía técnica, incluidos desplazamientos, recurso humano, herramientas o cualquier otro gasto necesario para la atención del incidente, estarán a cargo exclusivo del contratista.

En consecuencia:

- Dichos costos no generarán pago adicional alguno por parte del Ejército Nacional.

4. Alcance de la obligación de garantía

La obligación de atención descrita en el presente numeral aplicará para todos los incidentes, fallas o inconsistencias atribuibles a las actividades de desarrollo, actualización, configuración o afinamiento realizadas por el contratista durante la ejecución del contrato.

Nota: 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 XXXXX