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 la **"ADQUISICION DE HARDWARE PARA EL LABORATORIO DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA FORENSE DEL EJÉRCITO NACIONAL, A EJECUTAR EN LA VIGENCIA 2026."**, para lo cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Todos los equipos, dispositivos, accesorios, kits y componentes que integren el hardware del Laboratorio de Procedimientos de Informática Forense deberán contar con garantía técnica vigente del fabricante, aplicable a la totalidad de los bienes suministrados.

La garantía deberá cubrir, como mínimo, defectos de fabricación, fallas de funcionamiento, daños atribuibles a materiales o procesos de producción y cualquier condición que afecte el desempeño técnico de los equipos. En caso de presentarse fallas, deberá asegurarse el reemplazo reparación del elemento afectado, según corresponda, garantizando el restablecimiento del funcionamiento normal y seguro del laboratorio. El proveedor deberá garantizar soporte técnico y atención oportuna ante fallas o incidentes que afecten el funcionamiento de los equipos y componentes del laboratorio, considerando los distintos niveles de criticidad de los sistemas y la posible distribución geográfica de los eventos en el país.

La planificación de los tiempos de respuesta deberá ajustarse a la criticidad de los equipos y a la complejidad del evento, garantizando que la resolución de incidentes se realice de manera eficiente, sin comprometer la operación del laboratorio.

Se deberá garantizar el restablecimiento del funcionamiento óptimo de todos los sistemas, equipos y componentes que integran el hardware del laboratorio de procedimientos de informática forense, así como la continuidad de los procesos y equipos dados de la identidad.

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:

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.

En caso de que alguno de los materiales, equipos o productos presenten fallas de fabricación, defectos de funcionamiento o incumplimiento de especificaciones técnicas, el proveedor se compromete a dar respuesta conforme a los siguientes plazos:

Notificación inicial: El proveedor deberá acusar recibo de la reclamación dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles posteriores a la comunicación oficial del comprador.

Diagnóstico y confirmación de falla: El proveedor dispondrá de un plazo máximo de 5 días hábiles para emitir un informe técnico confirmando la naturaleza de la falla y la viabilidad de reparación o reemplazo.

Reemplazo o envío de repuestos:

En caso de requerir repuestos disponibles en inventario local, el plazo máximo de entrega será de 10 días hábiles.

Si el reemplazo o repuesto debe ser importado desde el exterior, el plazo máximo de entrega será de 30 a 45 días calendario, sujeto a tiempos de tránsito internacional y trámites aduaneros.

Equipo crítico para operación forense: En caso de que la falla afecte directamente la continuidad de procesos forenses esenciales, el proveedor deberá garantizar la entrega de un equipo sustituto temporal o solución alternativa en un plazo no mayor a 15 días hábiles, mientras se gestiona el reemplazo definitivo.

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 equipos 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.

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