

GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA (BIENES)

El oferente garantiza al M.D.N-COADE-DICRE-CENAC-TELEMÁTICA el objeto del presente proceso, contra defectos que amparen la calidad del producto a recibir del presente contrato, que sea por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, esta Garantía se ofrece sin costo adicional alguno y esta se debe manifestar:

1. Que ampara la calidad del producto.
2. Que cubran inconsistencias o dificultades en la activación o funcionamiento de las licencias.

NOTA 1: La garantía técnica deberá ser aportada en documento original y debidamente suscrita por el proponente.

NOTA 2: Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista.

NOTA 3: Los términos de la garantía técnica, deberán ser aportados con la oferta debidamente suscrita por el proponente.

NOTA 4: En caso de actualización de versión de las licencias Qlikview en el término de ejecución del contrato, esta versión deberá quedar implementada, si se ajusta a la necesidad y sin costo adicional para el Ejército Nacional en coordinación con el supervisor de contrato, a partir de la ejecución del contrato. La actualización de las licencias tendrán doce (12) meses de vigencia en caso de nuevas actualizaciones sobre el bien contratado y no deberán afectar la disponibilidad de servicio y funcionamiento para los usuarios.

GARANTIA TÉCNICA (SERVICIO)

EL CONTRATISTA garantiza al M.D.N. – EJÉRCITO NACIONAL los servicios, objeto del presente proceso, contra defectos que amparen la calidad del servicio a recibir, el producto terminado, la idoneidad técnica o profesional del personal y equipo usado por el contratista para la ejecución del presente contrato, que sea por el término de ejecución del contrato y seis (06) meses más, esta Garantía se ofrece sin costo adicional alguno y esta se debe manifestar:

1. Que ampara la calidad del servicio ejecutado y el producto terminado.
2. Que ampara la idoneidad técnica o profesional del personal y equipo usado por el contratista para la ejecución del contrato.
3. Que sea por el término de ejecución del contrato y seis (06) meses más a partir de la finalización del plazo de ejecución.

NOTA: Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista.

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.

TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar el término de respuesta de la garantía
Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar el término de respuesta de la garantía técnica en documento independiente con la oferta, debidamente suscrito por el proponente:

La respuesta de la garantía técnica requerida en este proceso debe cumplir con el siguiente requisito:

El contratista deberá brindar la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de las licencias QlikView, durante

el plazo de ejecución 7x24 siete (7) días a la semana por veinticuatro (24) horas al día), para el objeto del proceso de contratación, en la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación, administración y funcionalidad del software objeto del contrato teniendo en cuenta los siguientes niveles:

- Nivel 1. Se denomina Nivel 1 cuando el sistema presenta bloqueo o caída total crítica, el proveedor debe atender el requerimiento personalmente en un tiempo no mayor a tres (3) horas.
- Nivel 2. Se denomina Nivel 2 cuando el sistema presenta fallas parciales que no afectan el funcionamiento de los módulos diseñados en el sistema, el proveedor debe atender el requerimiento personalmente y/o vía telefónica en un tiempo no mayor a doce (12) horas
- Nivel 3. Cuando el sistema presenta errores de funcionamiento que no afectan el sistema, el proveedor debe atender el requerimiento personalmente o vía telefónica en un tiempo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas

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

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.

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.

EI OFERENTE

REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO

Nombre Identificación Razón social

C.C. / NIT XXXXXX