ANEXO GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA:

GARANTÍA TÉCNICA

Se debe anexar en la propuesta en un documento independiente garantía técnica conforme los siguientes términos:

El hardware suministrado tendrá garantía de fábrica de 3 años a partir del recibido a satisfacción del objeto contratado por parte del Ministerio de Defensa – Ejército Nacional. Durante el periodo de garantía, el proveedor deberá suministrar todos los repuestos de iguales o superiores características a los originales, sin costo alguno para el Ministerio de Defensa- Ejercito Nacional, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.

- Todos los componentes de la solución deben ser nuevos y no remanufacturados.
- Se debe contar con canales de distribución y soporte en Colombia.
- El Contratista asume a todo el costo el cumplimiento de la garantía técnica.
- En caso de falla de un equipo, este debe ser reemplazado por el Contratista por otro de iguales o mejores características hasta su reparación o reemplazo definitivo.
- El Contratista coordinará con el Supervisor del Contrato los lugares para el cumplimiento de la garantía técnica.

NOTA 1: El Oferente deberá incluir con la oferta el procedimiento que se deberá seguir para solicitar el servicio de garantía técnica, tanto del hardware como de software de los servicios implementados.

El OFERENTE

_____

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

TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA

Para el presente proceso de selección, el proponente junto con la oferta deberá presentar el termino de respuesta de la garantía técnica, el cual cubrirá lo siguiente:

- El Contratista deberá garantizar el normal funcionamiento de la solución después de la puesta en marcha de la solución, de no ser así el contratista deberá cubrir los gastos (configuraciones, horas ingenieros) que se generan hasta restablecer el funcionamiento de la solución en un tiempo no mayor a 24 horas.
- Soporte a la garantía disponible en horario 5x8 (5 días a la semana las 8 horas del día (Hábiles)).
- El servicio de garantía debe ser atendido de manera inmediata a través de una línea telefónica gratuita, servicio de correo electrónico o mesa de ayuda de acuerdo con los niveles de servicio.
- Si en un lapso de cuatro (04) horas después de haber reportado el incidente no se da solución al mismo, el contratista deberá enviar personal técnico especializado a sitio en un tiempo máximo de dos (02) horas.
- Estarán a cargo del contratista todos los costos en que deba incurrir en el cumplimiento de su deber de garantía.

NIVELES DE SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA:

- Prioridad crítica: Caída total del Core o del SWITCH o más del 50% de usuarios afectados de una unidad. Tiempo de respuesta menor a 15 minutos en horario 5x8 (5 días hábiles a la semana las 8 horas del día) durante la vigencia de la garantía.
- Prioridad media: Falla de redundancia o degradación que afecta a una unidad o menos del 50% de usuarios afectados. Tiempo de respuesta menor a una (01) hora en horario 5x8 (5 días hábiles a la semana las 8 horas del día) durante la vigencia de la garantía.
- Prioridad baja: Consultas, cambios o fallas de un solo usuario. Tiempo de respuesta menor a dos (02) horas en horario 5x8 (5 días a la semana las 8 horas del día, en días hábiles) durante la vigencia de la garantía.

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

El OFERENTE

_____

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