

## ANEXO GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

### GARANTIA TÉCNICA:

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar la garantía técnica en documento independiente debidamente suscrito por el proponente.

La garantía mínima requerida en el proceso debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Que ampare los requisitos establecidos en el Anexo” Especificaciones Técnicas de Obligatorio Cumplimiento”.
- b) Que garantice la calidad bienes y correcto funcionamiento del servicio durante la ejecución del contrato.
- c. Que sean nuevos y de primera calidad, de acuerdo con las especificaciones técnicas pactadas
- d) Que garantice la funcionalidad del servicio (siete días a la semana 24 horas al día) durante la ejecución del contrato.
- e) **Mesa de Servicios** 1. Una Línea de atención, adicional, el contratista pondrá a disposición de un correo de electrónico y un personal idóneo, previamente identificado, número de celular, como segunda alternativa de contacto.

El objetivo es servir como punto único de contacto para que, a través de supervisor del contrato, se reporten incidentes sobre el servicio de internet satelital, para dicho fin se contará:

- Soporte Técnico para Administración de la Plataforma

Como parte de la garantía técnica y sin que ello implique la creación de un servicio autónomo o la modificación de la naturaleza contractual de compraventa, el contratista deberá suministrar un soporte técnico básico que permita al supervisor del contrato realizar la administración esencial de cada antena a través de la plataforma de gestión del fabricante (Starlink).

**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 XXXXXXXX

## **TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA**

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar el término de la garantía técnica en documento independiente debidamente suscrito por el proponente

**a)** El contratista deberá proporcionar un sistema de comunicación directa con el supervisor del contrato (7x24) mediante correo electrónico, número telefónico, celular y/o WhatsApp para atender oportunamente los incidentes o fallas mencionadas en los literales b, c y d del presente numeral.

**b)** En caso de que algún dispositivo no funcione el contratista deberá realizar el respectivo soporte en un término no mayor a (12) horas hábiles siguientes, previo aviso por parte del supervisor.

**c)** En caso de presentarse falla en el Sistema de Gestión, se requiere un tiempo de respuesta de máximo dos (02) horas para cada incidente de indisponibilidad del servicio.

**d)** De presentarse incidente de indisponibilidad en el SERVICIO INTERNET, se requiere un tiempo de respuesta de máximo treinta (30) minutos para la solución de la misma.

**e)** Por cada elemento suministrado que sea enviado por garantía, el contratista deberá reemplazarlo por uno nuevo de idénticas características o superiores y que cumpla con todas las especificaciones y funcionalidades que garanticen su operación en un tiempo máximo de 15 días hábiles después de ser notificado.

**NOTA 1:** Se entiende por incidencia técnica cualquier falla o novedad que impida la operación normal del servicio de internet satelital.

**NOTA 2.** El contratista deberá responder al reporte de incidencia dentro de las doce (12) horas hábiles siguientes a su notificación por parte del supervisor, presentando el diagnóstico y las acciones correctivas implementadas.

**NOTA 3:** Cuando la incidencia no pueda ser resuelta mediante soporte técnico remoto, el contratista deberá proceder a la reposición del servicio, sin costo adicional para la Entidad, dentro de los plazos razonables establecidos en la garantía.

**NOTA 4:** Todos los costos y gastos que se generen en cumplimiento del suministro del servicio deberán ser asumidos por el contratista.

**NOTA 5:** El termino de respuesta de la garantía técnica debe estar suscrito por el oferente.

**NOTA 6:** En todo caso, al deber de garantía se entiende incorporada la Garantía Legal de los servicios a adquirir, en los términos de la Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

**EL OFERENTE**

---

**REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO**

Nombre

Identificación Razón social

C.C. / NIT XXXXXXXX