

GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TECNICA.

El término de la garantía técnica por parte fabricante será de un (1) año contados desde la activación de las licencias.

El contratista deberá garantizar una mesa de apoyo para la solución de incidentes para el registro y seguimiento de los casos reportados por la Entidad, de conformidad con lo requerido en las especificaciones técnica de obligatorio cumplimiento

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

Nota 1: En caso de que la solución requiera escalamiento a especialistas o al 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.

TERMINO DE REPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA

Para el presente proceso de selección, el contratista deberá presentar el termino de respuesta de la garantía técnica, el cual cubrirá lo siguiente:

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 Sala de Operaciones o sus componentes, con el fin de generar un ticket de servicio y llevar el control del tiempo de atención.

TIPO DE FALLA	TIEMPO DE RESPUESTA
CRITICA	2 horas siguientes a partir del ticket/reporte de la falla
MAYORES	4 horas siguientes a partir del ticket/reporte de la falla
MENOR	1 día siguiente a partir del ticket/reporte de la falla

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.

EI OFERENTE

REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO

Nombre Identificación Razón social

C.C. / NIT XXXXXX