

ANEXO GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

El proponente junto con la oferta deberá anexar en documento independiente debidamente firmado, el cumplimiento de las condiciones técnicas del bien y servicio a realizar, responsabilizándose de las inconformidades por cualquier defecto de funcionamiento y calidad.

La garantía mínima requerida en este proceso debe amparar los siguientes aspectos:

GARANTIA TÉCNICA:

Para el presente proceso de selección, el proponente junto con la oferta deberá presentar la garantía técnica debidamente suscrito por el proponente.

La garantía mínima técnica requerida para este proceso debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El Contratista durante los primeros 15 días posteriores a la reunión de inicio deberá indicar el procedimiento que se deberá seguir para solicitar el servicio de garantía
- El contratista se compromete a suministrar al MDN – Ejército Nacional las licencias requeridas para el correcto funcionamiento de la solución objeto de renovación.
- Garantizar, por un periodo mínimo de doce (12) meses, la calidad, vigencia y correcto funcionamiento de las licencias renovadas durante la ejecución del contrato.
- Prestar el servicio en las condiciones en que fue contratado, cumpliendo a cabalidad con las especificaciones técnicas ofrecidas.
- Contar durante toda la ejecución del contrato con el personal idóneo, de acuerdo a los ofrecimientos hechos y en caso de reemplazarlo optar por uno de igual o mejores condiciones, este último sin costo adicional para la entidad
- En caso de existir un servicio no satisfactorio para la entidad, se obliga a repetir el servicio sin costo para la entidad, por lo que el Contratista deberá asumir todos los costos materiales o insumos que emplee para dicha tarea.

NOTA1: Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista

NOTA2: El documento de la garantía técnica debe venir firmado por el proponente.

TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA POR PARTE DEL CONTRATISTA

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:

- Tiempo máximo de respuesta dos (02) horas después de haber reportado el incidente.
- De ser necesario el contratista deberá enviar personal técnico especializado a sitio en un tiempo máximo de cuatro (04) horas.
- Tiempo máximo permitido para restablecer el servicio es de 4 horas

TIPO DE ATENCIÓN:

El servicio de soporte debe ser atendido de manera inmediata de acuerdo a lo solicitado por el Batallón de Ciberdefensa y Ciberseguridad del Ejército Nacional durante la duración del periodo de garantía mediante.

- Remotamente a través de herramientas WEB online concertada entre el contratista y el supervisor del contrato.
- Una línea telefónica gratuita.
- Un servicio web para la creación de casos que podrá usar el Ejército Nacional de forma ilimitada en caso de requerirlo.

EI OFERENTE

REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO

Nombre

Identificación Razón social

C.C. / NIT XXXXXXXX