GARANTÍA TÉCNICA Y TÉRMINO DE RESPUESTA

XXXXX de XXXXX de 2026

(El apoderado o representante legal), obrando en nombre y representación de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones del proceso XXXXXX, ofertó de forma irrevocable, la garantía técnica y término de respuesta, en los siguientes términos:

GARANTÍA TÉCNICA GARANTÍA:

El proponente deberá presentar junto con la oferta, en documento independiente y debidamente suscrito, una **Garantía Técnica sobre los servicios de desarrollo, mantenimiento, soporte, integración y demás actividades ejecutadas sobre el Sistema Integrado de Comando y Control de Aviación – SICCA**, mediante la cual se comprometa a garantizar la calidad y correcta ejecución de los servicios prestados durante la vigencia contractual.

La garantía técnica deberá comprender, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Calidad del servicio: garantizar que las actividades ejecutadas cumplan con las especificaciones técnicas, requerimientos funcionales y técnicos, criterios de aceptación y demás condiciones establecidas por la Entidad.
- Garantía sobre desarrollos y modificaciones: el contratista deberá corregir, sin costo adicional para la Entidad y sin que dichas actividades sean descontadas de la bolsa de horas contratada, los errores, defectos o fallas que sean atribuibles a los desarrollos, ajustes, integraciones, configuraciones, scripts, modificaciones de base de datos o demás intervenciones realizadas por el contratista.
- Estabilización de funcionalidades: las funcionalidades desarrolladas, modificadas o intervenidas deberán permanecer operativas de acuerdo con los requerimientos aprobados y las condiciones técnicas definidas para SICCA.
- Corrección de defectos: cuando se identifique un error atribuible a una actividad realizada por el contratista, este deberá efectuar el análisis, corrección, pruebas y documentación correspondiente hasta obtener la aceptación por parte de la supervisión.
- Compatibilidad tecnológica: los desarrollos y modificaciones deberán mantener compatibilidad con la arquitectura, versiones, librerías, bases de datos, servicios e infraestructura tecnológica definida para SICCA, salvo que exista autorización previa y expresa de la Entidad para realizar modificaciones sobre dichos componentes.
- Pruebas y validación: toda corrección realizada en cumplimiento de la garantía deberá incluir las pruebas técnicas y funcionales que correspondan, incluyendo pruebas de integración, regresión o seguridad cuando resulten aplicables.
- Código fuente y documentación: toda corrección o modificación efectuada deberá quedar incorporada en los repositorios definidos por la Entidad y reflejada en la documentación técnica correspondiente, manteniendo la trazabilidad de los cambios realizados.

Cordialmente,

(Firma – posfirma representante legal o apoderado)
Proponente: Documento de Identidad:

TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA

El proponente deberá manifestar por escrito, mediante documento independiente debidamente suscrito, su compromiso de atender los incidentes asociados a la garantía técnica de los desarrollos, modificaciones, integraciones, configuraciones y demás intervenciones realizadas sobre el Sistema Integrado de Comando y Control de Aviación – SICCA.

Una vez reportado un incidente asociado a una actividad ejecutada por el contratista, este deberá **iniciar su atención en un término máximo de cuatro (4) horas**, contadas a partir de la recepción del reporte realizado por los canales definidos por la Entidad.

La atención podrá efectuarse inicialmente de manera remota mediante los mecanismos de comunicación y acceso autorizados por la Entidad. Cuando la naturaleza o criticidad del incidente impida su diagnóstico o solución remota y resulte necesaria la intervención presencial, el contratista deberá disponer de personal técnico con las competencias correspondientes para realizar la atención en sitio, previa coordinación con la supervisión del contrato.

Cuando se determine que la falla, error o incidente es atribuible a un desarrollo, modificación, configuración, integración, script o intervención realizada por el contratista, este deberá efectuar las actividades de diagnóstico, corrección, pruebas, estabilización y documentación necesarias **sin costo adicional para la Entidad y sin descontar dichas actividades de la bolsa de horas contratada**.

El término máximo de cuatro (4) horas corresponde al **inicio de la atención y diagnóstico del incidente**, y no necesariamente a su solución definitiva, toda vez que el tiempo requerido para la corrección dependerá de su naturaleza, complejidad, impacto y de las actividades técnicas necesarias para garantizar una solución adecuada.

NOTA: Todos los costos que se generen por la atención y corrección de fallas atribuibles a las actividades ejecutadas por el contratista, durante el periodo de garantía técnica, estarán a cargo de este.

Cordialmente,

(Firma – posfirma representante legal o apoderado)
Proponente: Documento de Identidad: