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:

GARANTÍA TECNICA

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) Se deberá garantizar el correcto funcionamiento del software durante la ejecución del contrato.
b) Las fallas relacionadas con instalación, activación, configuración o licenciamiento deberán corregirse sin costo adicional para la Fuerza.
c) La garantía deberá incluir el acompañamiento necesario para restablecer el funcionamiento de los componentes adquiridos.
d) Serán responsables de gestionar los casos que requieran escalamiento técnico especializado

NOTA 1: Todos los costos y gastos que se generen en cumplimiento del suministro del software especializado para el modelado, análisis y simulación de procesos de ingeniería deberán ser asumidos por el contratista.

TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TÉCNICA POR PARTE DEL CONTRATISTA

Para el presente proceso de selección el proponente deberá presentar el término de respuesta a la garantía técnica, en documento independiente, debidamente suscrito por el proponente donde se indique:

a) El contratista deberá proporcionar un sistema de comunicación directa con el supervisor del contrato 7X24 (siete
días a la semana 24 horas al día) durante la ejecución del contrato, mediante correo electrónico, número telefónico, celular y/o WhatsApp para atender oportunamente los incidentes o fallas.

b) En caso de que el software especializado presente fallas en un funcionamiento mayor y que no se pueda dar solución inmediata deberá solucionar en un término no mayor a veinticuatro (24) horas, previo aviso por parte del supervisor sin generar costo adicional alguno. Adicional se deberá presentar el soporte técnico de manera inmediata sin generar costo adicional.

c) El contratista deberá entregar el software instalado y funcionando en el equipo que determine la Fuerza
d) El servicio anual de soporte y mantenimiento asociado a las licencias perpetuas adquiridas, con el propósito de garantizar su adecuada instalación, configuración, funcionamiento, continuidad operativa y actualización tecnológica durante la vigencia del servicio.

El servicio deberá contemplar la instalación, activación, configuración y puestas en funcionamiento de las licencias, de acuerdo con las condiciones técnicas y de infraestructura establecidas por la entidad. Asimismo,

deberá garantizarse el acompañamiento técnico necesario para verificar la correcta operación del software y su integración con los equipos y sistemas destinados para su utilización.

Durante la vigencia del servicio, se deberá garantizar el acceso a las actualizaciones, mejoras y nuevas versiones que se encuentren disponibles para las licencias adquiridas, de manera que la entidad pueda mantener las capacidades de análisis y simulación actualizados y operativos.

El servicio deberá incluir soporte técnico especializado para atender consultas, requerimientos, incidentes, errores de funcionamiento, problemas de instalación, configuración, activación o utilización de las licencias. La atención deberá estar orientada a garantizar la continuidad de las capacidades adquiridas y minimizar los tiempos de indisponibilidad.

Cada solicitud de soporte deberá generar un ticket o número de caso, mediante el cual se permita realizar el registro, seguimiento, trazabilidad y cierre de los requerimientos reportados por la entidad. El mecanismo de atención deberá permitir conocer, como mínimo, la fecha de apertura, descripción del incidente o requerimiento, acciones realizadas, estado de atención y fecha de cierre.

Se deberá garantizar la atención y solución de incidentes técnicos relacionados con las licencias durante el período de vigencia del servicio, incluyendo el diagnóstico de fallas, orientación para su solución y, cuando sea necesario, acompañamiento remoto o presencial para restablecer la operación.

El servicio deberá contemplar la garantía de funcionamiento de las licencias adquiridas, incluyendo el acompañamiento técnico requerido ante fallas atribuibles al software, problemas de activación, licenciamiento o actualización, sin que esto represente costos adicionales para la entidad durante la vigencia del soporte y mantenimiento.

Se deberá proporcionar la documentación y evidencias correspondientes a las actividades de instalación, configuración, actualización y soporte realizadas, así como los reportes asociados a los tickets generados, con el fin de garantizar la trazabilidad y facilitar el control y seguimiento por parte de la entidad.

Finalmente, el servicio deberá garantizar la continuidad operativa de las capacidades adquiridas por el Ejército Nacional, proporcionando durante toda la vigencia del soporte y mantenimiento los medios técnicos necesarios para atender oportunamente los requerimientos que se presenten y asegurar el aprovechamiento efectivo de las licencias.

NOTA1: Estarán a cargo del contratista todos los costos en que debe incurrir en el cumplimiento de su deber de
Garantía.

NOTA2: Los términos de garantía técnica y el tiempo de respuesta de la misma, 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