ANEXO GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TÉCNICA:

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

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

1	Las baterías ofertadas deben tener una garantía mínima de un (01) año.
2	El contratista contemplará en su totalidad los elementos, adecuaciones, complementarias y los recursos necesarios para la puesta en funcionamiento de la solución, requeridos para entregar el proyecto en perfecto funcionamiento y operatividad para la entidad, garantizando una excelente calidad y terminación de los trabajos sin generar costos adicionales para la entidad.
3	Durante la vigencia de la garantía el contratista brindará soporte técnico vía línea telefónica, correo electrónico y en sitio en disponibilidad de horario siete (7) días a la semana y veinticuatro (24) horas diarias, con un tiempo no superior a cuarenta y ocho (48) horas para solucionar fallas, incluyendo los repuestos, Para el UPS una visita preventiva en sitio por año durante el periodo de garantía tres (3) años, de acuerdo a un cronograma aprobado previamente por el supervisor del contrato.
4	Todos los elementos suministrados para la implementación de las redes eléctricas deben ser nuevos. El **CONTRATISTA** deberá adjuntar carta del fabricante de las UPS al momento de la entrega, acreditando que está en la capacidad de brindar la garantía de los equipos e incluyendo las baterías.
5	A la entrega del equipo el **CONTRATISTA** deberá adjuntar el test de aceptación de fábrica, el cual deberá coincidir con parámetros ofrecidos en la propuesta y en la presente ficha técnica.
6	Se deben entregar por parte del contratista la UPS instalada y en funcionamiento, de acuerdo a la normatividad vigente para instalaciones eléctricas en Colombia esto para el UPS.
7	El contratista deberá suministrar los elementos necesarios para su buen funcionamiento, durante el término del contrato y disponer de los elementos ya usados o dañados de manera ambientalmente adecuada, con el respectivo soporte de disposición final de estos elementos, cumpliendo las disposiciones legales que regulan la materia.
8	Certificado de suministro de repuestos: El oferente deberá presentar certificación expedida por el fabricante de los equipos, que garantice el suministro de un stock de repuestos originales y vida útil para los equipos durante mínimo diez (10) años a partir del recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, con el fin de garantizar en un futuro la consecución de los mismos. Igualmente, el contratista se compromete a realizar la disposición final de los elementos, ya sea por el uso o cambio de los mismos.
9	**VICIOS OCULTOS:** Cuando el bien presente problemas no detectados por el supervisor o el comité técnico evaluador al momento del recibo de los mismos, por defectos de fabricación, ensamble o calidad de sus componentes, que afecten la funcionabilidad del bien, el contratista cambiará la parte y/o solucionará el reporte técnico objeto de la reclamación. Esto durante el término de la presente garantía técnica
10	El contratista garantiza el material contra cualquier defecto de fabricación y de calidad; de igual forma garantiza que si durante dicho período se comprobare que se encuentra defectuoso será reemplazado por cuenta y a todo costo por parte del fabricante o del contratista.
11	La garantía para los bienes es de un periodo de tres años a partir del recibo de las ups a

	satisfacción los cuales son bienes objeto del contrato resultante de la adquisición de ups, incluye partes y componentes, deficiencias técnicas, defectos de fabricación, no resistencia a las condiciones de operación habituales de acuerdo a las listas de chequeo suministradas por el fabricante, que en caso de presentarse deficiencias el contratista deberá cambiarlas por un componente nuevo con las mismas características o superiores al adquirido inicialmente.
12	El contratista deberá efectuar la garantía todas las veces que se requiera en caso de presentarse fallas en los equipos adquiridos, esta garantía debe incluir como mínimo: a). Cambio de partes y/o repuestos y/o equipos nuevos b). Remplazo de equipos por otros de iguales o superiores características. c). Instalación y/o reparación de software. d). El servicio será prestado en sitio donde están ubicados las UPS de acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos e). El tiempo máximo permitido para cambio de partes, repuestos o reparación del equipo es de 24 horas calendario una vez sea reportado el incidente. f). Si después de 24 horas después de haber reportado el incidente y el contratista no ha solucionado el problema, se debe suministrar, instalar, configurar y poner en funcionamiento temporalmente, un equipo, repuestos o partes de iguales o superiores características técnicas, hasta tanto se dé solución definitiva a la novedad o incidente reportado, sin costo adicional para la institución, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios. g). De no ser posible la reparación del equipo, el contratista a través del fabricante repondrá el equipo en su totalidad por uno nuevo de iguales o superiores características técnicas, con un plazo máximo de 30 días calendario después de reportado el incidente. (El equipo debe ser nuevo y no re manufacturado). h). En caso de cambio de equipo, repuestos o partes de contengan dispositivos o elementos de almacenamiento, estos serán destruidos o borrados de forma segura por parte de la institución. i). El contratista deberá suministrar, instalar, configurar y poner en perfecto funcionamiento los equipos, partes o repuestos garantizando la continuidad de los servicios. j). En caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración de software, sistema operativo o firmware, estas labores deben ser realizadas por el contratista sin costo adicional para la institución. k). Todos los gastos que se ocasionen por concepto de transporte de equipos y/o partes y otros aspectos a fin de cumplir con las garantías correrán a todo costo por parte del contratista.
13	En el caso que los equipos requieran reparaciones en la casa matriz o fabricante o en un taller especializado, el contratista deberá asumir todos los costos que esto conlleva y este deberá recoger el equipo donde esté ubicado, trasladarlo a los talleres o laboratorios para realizar las reparaciones pertinentes y luego devolverlo a la misma unidad, El contratista se compromete a recoger el equipo en el lugar en que se encuentre para realizar la reparación o reposición por garantía en un término no mayor diez (10) días hábiles después de la fecha de reportado el daño o solicitada la garantía. El incumplimiento de lo anterior habilitara a la entidad contratante a hacer efectiva la garantía única constituida en una compañía de seguros o bancaria, y el contratista, con la sola presentación de la propuesta es consciente de la responsabilidad que se mencionan.
14	El contratista de igual manera las reparaciones se deben llevar a cabo en un término no mayor a cinco (5) días y una vez el equipo se encuentre en perfecto funcionamiento debe ser devuelto al lugar donde está ubicada la UPS, en un lapso de ocho (8) días, en caso de que la reparación tarde más tiempo en realizarse debe solicitarse por escrito autorización a la Unidad Contratante.

	Con la sustentación que aclare las razones de la demora. Sí debe realizarse traslado de los equipos desde la Unidad Militar hasta los talleres o demás sitios que estime el contratista, este asume el riesgo y costos que se deriven de ese traslado como daños o averías en los componentes físicos o accesorios, robos de los mismos, incendio, y cualquier otro hecho. El contratista deberá hacer la reposición total de los equipos o de sus partes con las mismas características y calidad exigidas en los presentes pliegos de condiciones, o al menos características superiores (en ningún caso inferior), previa autorización a la unidad Militar la reposición se hará por parte del contratista en un plazo máximo ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha en que fue sacado el equipo de la unidad donde se encontraba instalado.
15	**FUNCIONAMIENTO Y CONTINUIDAD** Garantizar el perfecto funcionamiento y la continuidad de los procesos y servicios prestados por los sistemas y equipos adquiridos por el lapso de tres años a partir del acta de recibo a satisfacción.
16	**ACTUALIZACIONES** Se debe brindar e instalar actualizaciones a los equipos, cada *vez* que se libere en el mercado una nueva versión de software, upgrade, update o parche. Lo anterior previa solicitud y aprobación del supervisor del contrato o administrador de la plataforma y una *vez* haya sido probada en laboratorio, asegurando la continuidad del servicio y funcionamiento de los sistemas. Se debe realizar entrega al supervisor de contrato, de los medios magnéticos y/o manuales si existen cambios de versión.

Nota 1: El documento de la garantía técnica debe venir firmado por el proponente.
Nota 2: Estos servicios no generarán costos adicionales para Ejército Nacional ya que corresponde a garantía del bien y/o servicio y planteamiento del requerimiento.

El OFERENTE

_____

REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO
Nombre
Identificación Razón social
C.C. / NIT XXXXXXX

TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA

Junto con la oferta, el proponente debe anexar por escrito en documento independiente el término de respuesta a la garantía técnica en los siguientes términos:

1	El contratista debe ofrecer soporte técnico en sitio, como parte de la garantía por el lapso de mínimo por el tiempo de garantía a partir de acta de recibo a satisfacción.
2	**HORARIO SERVICIO** Se deberá brindar soporte técnico en sitio con una disponibilidad en horario 7x24 (7 días a la semana las 24 horas del día) durante la permanencia de la garantía y deberá realizar tres visitas técnicas para las UPS de 6 KVA, 60 KVA y 20KVA.
3	**TIEMPOS DE RESPUESTA:** Se debe brindar soporte técnico telefónico o remoto de forma inmediata, si en el lapso de cuatro (6) horas después de haber reportado el incidente no se ha dado una solución definitiva al incidente, se deberá enviar personal técnico especializado a sitio en un tiempo máximo de cuatro (04) horas. Tiempo máximo permitido para restablecer el servicio para llamadas de soporte técnico es de (24) horas. Durante la permanencia de la garantía técnica.
4	**TIPO DE ATENCION:** El servicio de soporte técnico podrá ser prestado remotamente a través de herramientas WEB online de acuerdo con los tiempos de respuesta. Se debe ofrecer un servicio de Centro De Atención Telefónica (indicar línea telefónica y correo electrónico) donde se permita abrir un ticket de servicio para los incidentes presentados. Durante la permanencia de la garantía técnica.
5	**ALCANCE SOPORTE TECNICO:** Atención ilimitada a casos reportados por la unidad Militar, referentes a cualquier evento relacionado con el funcionamiento, administración, incidentes o eventos de seguridad de los sistemas, equipos o plataformas adquiridas, hasta dejar en completo funcionamiento el sistema, durante la permanencia de la garantía técnica.
6	**REPORTES E INFORMES TECNICOS** Una *vez* realizados los soportes técnicos (remotos o en sitio), se deberá hacer entrega o enviar dentro de los cinco (05) días siguientes, un reporte técnico donde se indique las actividades realizadas, observaciones y pendientes, el informe técnico como mínimo debe indicar: • Actividades realizadas • Actualizaciones aplicadas • Procedimientos preventivos y/o correctivos aplicados. • Recomendaciones. • Pendientes

NOTA 1: Todos los costos y gastos que se generen en cumplimiento del suministro del servicio deberán ser asumidos por el contratista.

NOTA 2: El termino de respuesta de la garantía técnica debe estar suscrito por el oferente.

NOTA 3: 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 XXXXXXX