GARANTÍA TÉCNICA Y TERMINO DE RESPUESTA

GARANTIA TECNICA

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

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

- Que el contratista se compromete a suministrar al MDN - Ejército Nacional, el servicio de mantenimiento y soporte técnico que garantice el funcionamiento de la Herramienta.
- El término de la garantía técnica de mínimo un (01) año, serán contabilizados a partir del recibo a satisfacción, que constara en acta suscrita por el supervisor del contrato, el comité técnico evaluador y el contratista.
- Que ampare la calidad del servicio.

TERMINO DE RESPUESTA POR PARTE DEL CONTRATISTA DE LA GARANTIA TECNICA

El servicio de soporte debe ser atendido de manera inmediata a través de una línea telefónica gratuita, servicio de correo electrónico o en forma remota de acuerdo a los niveles de servicio.

El contratista debe cumplir los siguientes niveles de servicio de acuerdo a la criticidad del soporte requerido:

- Nivel de servicio 1: El ingeniero se pondrá en contacto para solucionar la falla de manera remota a solicitud del supervisor del contrato en un término de dos horas
- Nivel de servicio 2: El ingeniero debe llegar al sitio de soporte en máximo 6 horas para atender la solictud en caso de no resolverse el inconveniente de forma remota.
- Nivel de servicio 3: El ingeniero debe llegar al sitio de soporte en máximo 12 horas para atender el caso.

NOTA1: La garantía técnica y términos de repuestas deben constar en documento independiente debidamente suscrito y emitido por el oferente hacia el Ejército Nacional, comprometiéndose a cumplir la garantía técnica y el término de respuesta de la garantía técnica.

NOTA2: Todos los costos que se produzcan en cumplimiento de la garantía estarán a cargo del contratista.