

Anexo: Garantías equipos Orden de compra No. 118415

**UAE - DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**  
**Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología**  
**Subdirección de Soluciones y Desarrollo**  
**Anexo Tecnico Garantias Orden de Compra No. 118415**

ANEXO GARANTÍAS EQUIPOS ORDEN DE COMPRA NO. 118415			
No.	CAPITULO	REQUERIMIENTO	MINIMO
1.	<b>GENERALIDADES - SERVICIO DE GARANTIA</b>		
1.1		Duración del servicio	Cinco (5) años desde la entrega efectiva de los equipos en el año 2024 y hasta año 2028.
1.2		Prestación del servicio	El servicio de garantía deberá ser prestado a todos los activos informáticos adquiridos por la DIAN en orden de compra No. 118415.
1.3			La prestación del servicio deberá cubrir todos los equipos (14.635) adquiridos con orden de compra No. 118415 según Anexo – Dirección distribución de Equipos.
1.4		Horario de atención	El horario de atención debe ser de lunes a viernes 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
1.5		Punto único de contacto	(Mesa de Ayuda) Se deberá habilitar el Punto Único de Contacto para la atención de los requerimientos de servicios de garantía y se encargará del manejo de todos los eventos, incidentes, problemas y las solicitudes de servicio que la DIAN reporte.
		Gerente de Proyecto	El proveedor deberá asignar un gerente de proyecto que estará a cargo de la operación. <b>Nivel de Educación:</b> Ingeniero de sistema Con especialización en gerencia y desarrollo de proyectos. Certificado en ITIL Conocimientos en: Servicio al cliente, y gestión integral del servicio
1.6		Medios de atención de requerimientos, entregados por el Contratista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica 018000 y directo en Bogotá.</li> <li>• Sitio Web.</li> <li>• Correo Electrónico.</li> </ul>
1.7		Equipos de respaldo	El Proveedor deberá disponer de hasta cien (100) equipos de respaldo o backup para asignar en el momento que un equipo se dañe o tenga mantenimiento correctivo o mientras se realiza el pedido del repuesto averiado o que se requiera, para esto el Proveedor deberá tener equipos de características técnicas similares de respaldo para ser instalado de inmediato y/o temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla y evitando traumatismos al interior de la Entidad por falta de equipos para los usuarios.
1.8		Tiempo de reparación de equipos tecnológicos.	Zona uno (1) quince (15) horas, Zona dos (2) veinte 20 horas y Zona tres (3) veinticuatro (24) horas.

**Subdirección de Soluciones y Desarrollo**

Carrera 7 No. 6 C – 54. Piso 5 Edificio Sendas, Bogotá

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

1.9		Es el tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud.	Ocho (8) horas adicionales.
1.10		Porcentaje máximo de reintervenciones permitidas al proveedor después de realizar el mantenimiento.	Se permiten dos (2) intervenciones por la misma falla, luego de las cuales se deberá cambiar el equipo por uno nuevo de iguales características.

**Nota:** El presente anexo tecnico forma parte integral de la modificación No. 2 de la orden de compra colombia compra eficiente No. 118415.

Firma de aceptado y cumplimiento:

  
 \_\_\_\_\_  
 Juan Carlos Robledo Velez  
 Representante legal SUMIMAS SAS

**Subdirección de Soluciones y Desarrollo**

Carrera 7 No. 6 C – 54. Piso 5 Edificio Sendas, Bogotá  
 Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN