

Garantía y Servicio Posventa Estándar**Referencia: GSPV_STD – V24.1****DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Los equipos/ software involucrados en la presente gestión deberán contar con la garantía mínima indicada en la ficha técnica que se adjunta. La garantía comenzará a regir a partir de la fecha de aceptación definitiva (F.A.D.) brindada por la Provincia. Alcanzará a los repuestos que fueren necesarios para la reparación, sin excepción alguna, como así también la mano de obra, movilidad, permanencia y horas de trabajo, para asegurar el correcto funcionamiento dentro de los plazos estipulados.

El adjudicatario estará obligado a prestar la garantía y servicio técnico en el domicilio del usuario del equipamiento, en las ciudades de Santa Fe y Rosario; sin perjuicio que de común acuerdo con el Proveedor y sin gastos adicionales para la Provincia, pueda brindarse el servicio en cualquier otro punto de la Provincia.

1. Mantenimiento Técnico

El adjudicatario deberá asegurar mediante la Garantía y Servicio Posventa (GSPV) el buen funcionamiento del equipamiento comprendido por la presente gestión, con las prestaciones que cada uno de los equipos se espera que brinde.

2. Horario de Atención del Servicio de Mantenimiento Técnico y Tiempos de Solución**• HORARIO DE ATENCIÓN**

El adjudicatario, por medio del respectivo contrato de GSPV, deberá arbitrar todas las acciones tendientes a asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento, brindando el servicio de recepción de problemas y/o desperfectos con atención efectiva de los mismos en el horario de ocho (8) a dieciocho (18) horas, todos los días hábiles de la República Argentina. A tal efecto deberá disponer de medios para recibir las comunicaciones de pedido de servicio.

A partir de la entrada en vigencia del servicio contratado, la comunicación de pedidos de servicio técnico se canalizará por vía telefónica y/o sistema de correo electrónico, sirviendo cualquiera de las formas como medio de notificación fehaciente.

El adjudicatario deberá ofrecer una interfaz de consultas (preferentemente vía web) de los incidentes reportados.

• TIEMPOS DE ATENCIÓN

La STG establece un plazo de máximo de cinco (5) días corridos de atención, a partir de que un incidente sea reportado por alguno de los medios anteriormente mencionados. Esto significa que dentro de dicho plazo, un técnico por parte del adjudicatario deberá ponerse en contacto con personal técnico de la STG para el diagnóstico del problema.

• TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

La STG establece un plazo de máximo de diez (10) días hábiles, a contar a partir del pedido de servicio técnico, para la resolución de incidentes. Estos plazos serán considerados como plazo de gracia para la aplicación de las penalidades.

• PENALIDADES: Multa por Demora en el Tiempo de Solución

En caso de que el adjudicatario incumpliese los plazos establecidos en el punto anterior para la resolución de los incidentes reportados, será pasible de aplicación de una multa que se calculará de la siguiente forma:

$$M = (Dd - Dg) * Ce * 0,05$$

Donde:

M = multa por incumplimiento

Dd = cantidad de días de demora en la resolución del incidente reportado desde el reporte del incidente hasta la solución del mismo.

Dg = cantidad de días de gracia, en este caso diez (10) días hábiles.

Ce = costo del equipo involucrado.

El valor máximo que puede tomar la multa es el correspondiente a dos (2) veces el valor del equipo afectado.

