

GARANTÍA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE ACCESO A CONTENIDOS DIGITALES MEDIANTE LA PLATAFORMA GALE REFERENCIA COMPLETE PARA LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES

En mi calidad de Contratista, CEDIA, garantizo durante la vigencia del contrato “RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE ACCESO A CONTENIDOS DIGITALES DE GALE REFERENCE COMPLETE PARA LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES”, brindará el soporte y asesoramiento técnico en relación al contenido y manejo de la plataforma, a través de una línea telefónica, mediante un email, para lo cual en la oferta se hará constar una línea telefónica móvil/convencional y un e-mail.

El proveedor garantizará el soporte técnico para las siguientes eventualidades:

- Añadir o modificar la configuración de la base de datos, IPs, URLs de usuario y contraseñas 12 a 24 horas en días hábiles.
- Incidentes que requieren alguna investigación y análisis del caso para definir el problema, así como incidentes que requieren la intervención del equipo de programación o ajustes a nivel de servidor de GALE 12 a 24 horas en días hábiles
- Situaciones que requieren la participación de equipos de desarrollo y programación de Gale en EE.UU., incluyendo problemas o eventos que afectan a más de uno de nuestros usuarios de 24 a 72 horas en días hábiles.

La presente garantía de disponibilidad y soporte técnico se aplica directamente sobre la plataforma y servicios de bases de datos objeto del presente contrato entregados por el proveedor, no se aplica en caso de pérdida de conectividad de internet en las sedes de la institución contratante, incidentes o circunstancias que impidan el acceso a las bases de datos no atribuibles al proveedor internacional.

Atentamente,

Abg. Patricia Flores
Apoderada Especial, CEDIA
Cuenca, 12 diciembre de 2023

Ver. 1.0

CAF-ET-2023-0031



CUE

Oficinas _
Gonzalo Cordero 2-122
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción _
Miguel Moreno y Av. 10
de Agosto.

UIO

12 de Octubre y Lizardo García
Edificio Alto Aragón
Oficina 8A

GYE

Edificio Semgroup Media Lab
Urdesa, Bálsamos # 118
y Calle Única

MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo
Manta - Manabí - Ecuador
ULEAM-EP