

## **GARANTÍA DE SOPORTE TÉCNICO PROQUEST (CAF-ET-2020-056)**

Se aplicará la garantía de soporte técnico vigente con el proveedor del servicio a CEDIA, dicha garantía aplicará siempre y cuando el miembro e institución se encuentre al día en sus pagos, caso contrario no aplica.

### **DATOS DE CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO O EVENTUALES RECLAMOS:**

#### **Contactos de ProQuest para soporte técnico o eventuales reclamos:**

Mauricio Caceres o Natalia Fuentes Hernandez

Correo Electrónico: Mauricio.Caceres@proquest.com o training@proquest.com

Dirección: Cra 12 A Nro. 77 A 52 Ofic 306 | Bogota, Cund, Colombia

Teléfono: (+571) 315 616 48 36

#### **Contactos de Recursos Bibliográficos de CEDIA:**

Josefina Sigüencia o Fernanda Suárez

Correo Electrónico: josefina.sigüencia@cedia.org.ec o fernanda.suarez@cedia.org.ec

Dirección: Calle Gonzalo Cordero Dávila 2-122 y José Fajardo

Teléfono: 07 4043810, 0998528609 - 0997657422

La Garantía de soporte técnico incluye:

El proveedor garantiza la disponibilidad de su plataforma de base de datos durante el año, 24 horas del día, 7 días a la semana, de disponibilidad contratada.

El proveedor brindará el soporte técnico necesario en un máximo de tres días laborables (online: vía mail, telefónica, entre otros). El servicio de soporte técnico es de lunes a viernes todas las semanas del año a través de los correos o números telefónicos antes indicados.

La garantía de soporte técnico estará vigente por un período de 365 días contados a partir de la fecha de activación del servicio.

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.

---

Abg. Patricia Flores Orellana  
Apoderada Especial, CEDIA  
Cuenca, 8 diciembre de 2022



#### **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