RESPUESTA A CONSULTAS

SUMINISTRO DE LICENCIA Y ALOJAMIENTO DEL ECOSISTEMA DE APRENDIZAJE BLACKBOARD

2022/017.SUM.ABR.MC

Sobre la reducción del tiempo máximo de resolución de incidencias. ¿De qué tipo de incidencias se trataría? por ejemplo, del tipo "bugs" sería difícil una resolución en 24 h.

Principalmente incidencias que impidan el correcto funcionamiento de la plataforma y de interrupción del servicio para los usuarios.

Sobre incorporar usuarios adicionales a los 25 mil establecidos en el PPT. ¿Estos usuarios adicionales a ofertar se entienden incluidos dentro del precio ofertado, o se trataría de la posibilidad técnica de incorporar los llegados al caso y se cotizarían aparte de la Oferta?

Estos usuarios se entienden incluidos dentro del precio ofertado.

Respecto a lo que el Cuadro de Características establece como causa de resolución del contrato. Ésta se produciría si el servicio no funcionase correctamente y no pudiese solucionarse el problema dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del aviso por escrito al adjudicatario. ¿Si en la Oferta establecemos 24 h como plazo de resolución de incidencias, entonces se aplicaría a estas 24 h la mencionada causa de resolución? o se trataría de otro tipo de penalización.

La reducción a 24 horas para la resolución de incidencias se trata de una mejora en la oferta, y por lo tanto tiene que llevar consigo una penalización si no se cumple.