

**Oracle Colombia Limitada** ("Oracle")  
Calle 100 No 13-21 Piso 15, Bogotá, Colombia

Este Suplemento de Servicios (este "Suplemento S") constituye un Suplemento de los Términos Generales referidos precedentemente. Los Términos Generales y este Suplemento S, en conjunto con cualesquiera otros Suplementos que hagan referencia a los Términos Generales, constituyen el Contrato Marco. Este Suplemento S terminará en forma simultánea con los Términos Generales.

## 1. DEFINICIONES

1.1 **"Servicios"** se refiere a los servicios de consultoría, servicios de soporte avanzado al cliente, servicios de educación o de otro tipo que usted haya ordenado a Oracle conforme a este Suplemento S.

1.2 Los términos escritos en mayúscula empleados pero no definidos en este Suplemento S tienen el mismo significado establecido en los Términos Generales.

## 2. DERECHOS OTORGADOS/RESTRICCIONES

2.1 Mediante el pago de los Servicios, Usted tiene un derecho limitado, perpetuo, no exclusivo, no cedible y libre de regalías para usar en sus propias operaciones internas de negocio, cualquier material desarrollado por Oracle y entregado a Usted en virtud de este Suplemento S ("entregables"); no obstante, es posible que ciertos entregables estén sujetos a términos de licencia adicionales estipulados en la orden.

2.2 Usted podrá permitir que Sus agentes y contratistas (incluyendo, sin limitación a sus agentes externos o subcontratistas) utilicen los entregables para Sus operaciones internas de negocio y Usted será responsable de que tales personas cumplan con los Términos Generales y este Suplemento S en relación con dicho uso.

2.3 Los Servicios prestados pueden estar relacionados con Su licencia para utilizar Productos que pertenezcan o sean distribuidos por Oracle y que Usted adquiera en virtud de una orden por separado. El contrato referido en dicha orden regula el uso que Usted realice de dichos Productos.

## 3. GARANTÍAS, RENUNCIAS Y RECURSOS EXCLUSIVOS

Oracle garantiza que los Servicios se prestarán de manera profesional conforme a los estándares de la industria. Usted deberá notificar a Oracle cualquier deficiencia relacionada con esta garantía dentro de un plazo de 90 días contados a partir de la prestación de los Servicios deficientes.

**SI SE PRODUJERA CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA, SU RECURSO EXCLUSIVO Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE CONSISTIRÁ EN LA NUEVA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEFICIENTES, O SI ORACLE NO PUEDE CORREGIR LA DEFICIENCIA DE FORMA COMERCIALMENTE RAZONABLE, USTED PODRÁ TERMINAR LOS SERVICIOS DEFICIENTES Y RECUPERAR LAS TARIFAS PAGADAS A ORACLE POR LOS SERVICIOS DEFICIENTES.**

**HASTA DONDE NO LO PROHIBA LA LEY, ESTA GARANTÍA ES EXCLUSIVA Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN A UN FIN PARTICULAR.**

## POLITICAS DE SOPORTE PARA SOFTWARE Y HARDWARE

Los Servicios de Soporte Técnico se prestan conforme a las políticas de Soporte Técnico en vigor a la fecha de prestación de los servicios. Las políticas de Soporte Técnico están sujetas a cambio a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá de forma material el nivel de los servicios proporcionado para los programas y/o el hardware soportados durante el periodo para el que se han satisfecho las tarifas de Soporte Técnico. Es su responsabilidad revisar las políticas de Soporte Técnico antes de cumplimentar el presente Documento de Pedido. La versión más actualizada de las políticas de Soporte Técnico está disponible en: <http://www.oracle.com/support/policies.html>. Los clientes que no renueven su Servicio de Soporte Técnico y deseen reactivarlo posteriormente deberán someterse a la política de restablecimiento de Oracle en vigor al momento de la reactivación.

El Soporte Premier (Premier Support) Oracle para Sistemas es prestado de conformidad con las políticas vigentes al momento de la prestación de dicho servicio las cuales pueden ser consultadas en la siguiente dirección electrónica <http://www.oracle.com/support/policies.html>. Para los servidores Sun este soporte aplica a los siguientes sistemas de software: Oracle Solaris, OpenSolaris, Oracle Enterprise Linux y Oracle VM. Para sistemas de almacenamiento Sun, este soporte se aplica a sistemas de software integrado.