



03-mar-17

Señores  
MUNICIPIO DE MEDELLIN  
Calle 44 No.52-165 Piso 6  
Medellín  
MEDELLÍN 050015  
Colombia

Estimado(a) LUIS ALBERTO ANGEL BOTERO

Los Servicios de Soporte Técnico que se prestan bajo el número de servicio de soporte 5771295 vencerán, o han vencido. Se adjunta al presente un documento de pedido para la renovación de dichos servicios de soporte técnico. Si corresponde, el documento de pedido adjunto podrá incluir servicios de soporte técnico que usted haya solicitado se ordenen en forma adicional a los servicios de soporte técnico que usted renueva.

Para evitar que se interrumpan y/o se den por terminados los servicios de soporte técnico, complete su pedido de renovación de los servicios de soporte técnico identificados en el documento de pedido mediante la emisión de una forma de pago que Oracle acepte de conformidad con la sección "Detalles de Procesamiento de Pedido" del documento de pedido el 31-mar-17 o antes de esa fecha.

Tenga en cuenta la siguiente promoción vigente:

- **Promoción para Entrenamiento por tiempo limitado de Oracle University:** Ahorre 20% en una cuenta de Crédito de Educación pagada por adelantado que podrás utilizar para cualquier producto o servicio de Oracle University, entre los que se incluyen servicios de suscripción de Oracle Learning, que le ofrecen en cualquier momento y en cualquier lugar, una formación con el fin de maximizar la productividad mientras usted aprende. Esta promoción es válida 90 días antes y 30 días después de la fecha de expiración especificada más arriba. Esta promoción no es acumulable con otros descuentos o promociones de Oracle University, ni es aplicable para clientes del sector público de los EE.UU., ni en aquellos los casos prohibidos por la ley. Se requiere una orden mínima de USD 5,000. Visite por favor <http://education.oracle.com/renewaloffer> para obtener más información y adquirir su cuenta de Créditos de Educación pagada por adelantado.

Si tiene alguna consulta con respecto a su orden o necesita obtener más información, comuníquese conmigo a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que se indican a continuación.

Atentamente,

Martha Liliara Hoyos Quimbayo  
Servicios de Soporte de Oracle  
E-mail: [ivan.montejo@oracle.com](mailto:ivan.montejo@oracle.com)  
Tel.: 5716118385  
Fax:



### INFORMACIÓN GENERAL

<b>VENCIMIENTO DE LA OFERTA</b>		<b>ORACLE:</b> Oracle Colombia Limitada	
<b>Número de Servicio de Soporte:</b>	5771295	<b>Representante de Ventas de Soporte de Oracle:</b>	Ivan Rodrigo Montejo Marquez
<b>La oferta vence:</b>	31-mar-17	<b>Teléfono:</b>	5716118385
		<b>Fax:</b>	
		<b>Correo electrónico:</b>	ivan.montejo@oracle.com
<b>CLIENTE: MUNICIPIO DE MEDELLIN</b>			
<b>INFORMACIÓN PARA EL ENVÍO DE LA COTIZACIÓN AL CLIENTE</b>		<b>INFORMACIÓN PARA LA FACTURACIÓN AL CLIENTE</b>	
<b>Contacto de la Cuenta:</b>	LUIS ALBERTO ANGEL BOTERO	<b>Contacto de la Cuenta:</b>	LUIS ALBERTO ANGEL BOTERO
<b>Nombre de la Cuenta:</b>	MUNICIPIO DE MEDELLIN	<b>Nombre de la Cuenta:</b>	MUNICIPIO DE MEDELLIN
<b>Dirección:</b>	Calle 44 No.52-165 Piso 6 Medellín MEDELLÍN 050015 Colombia	<b>Dirección:</b>	Calle 44 No.52-165 Piso 6 Medellín MEDELLÍN 050015 Colombia
<b>Teléfono:</b>	4 385 6950	<b>Teléfono:</b>	04-3855360
<b>Fax:</b>		<b>Fax:</b>	04-3855305
<b>Correo electrónico:</b>	luis.angelb@medellin.gov.co	<b>Correo electrónico:</b>	luis.angelb@medellin.gov.co

Los términos "Usted" y "Su" según se mencionan en este documento de pedido se refieren al Cliente identificado en la tabla que antecede.

Oracle puede enviar ciertas notificaciones acerca de los servicios de soporte técnico por correo electrónico. Por tal motivo, verifique y actualice la Información para el Envío de la Cotización al Cliente y la Información para la Facturación al Cliente en la tabla que antecede para asegurarse de recibir las comunicaciones que le envíe Oracle. Si es necesario modificar la Información para el Envío de la Cotización al Cliente y la Información para la Facturación al Cliente, envíe la información actualizada por correo electrónico o fax, con Su número de servicio de soporte 5771295, a su Representante de Ventas de Soporte de Oracle identificado en la tabla precedente.

## DETALLES DEL SERVICIO

<b>Servicios de Soporte Técnico de Hardware</b>					
<b>Nivel de Servicio:</b>		<b>Oracle Premier Support for Systems</b>			

Descripción del Producto	Numero de Serie	CSI #	Can t.	Fecha de Finalización	Precio
<b>Installed At: MUNICIPIO DE MEDELLIN - calle 44N° 52-125 Piso 6 MEDELLIN ANTIOQUIA Colombia</b>					
15M LC to LC FC Optical Cable		18833872	10	31-mar-18	\$ 279.087,71
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211121	18833872	3	31-mar-18	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211114	18833872	3	31-mar-18	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211115	18833872	3	31-mar-18	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211116	18833872	3	31-mar-18	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211117	18833872	3	31-mar-18	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211118	18833872	3	31-mar-18	0,00

<b>Servicios de Soporte Técnico de Hardware</b>	
<b>Nivel de Servicio:</b>	<b>Oracle Premier Support for Systems</b>

Descripción del Producto	Numero de Serie	CSI #	Can t.	Fecha de Finalización	Precio
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211119	18833872	3	31-mar-18	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	31-mar-18	\$ 3.189.563,17
LTO5, HP, C, SL3000	578000211120	18833872	3	31-mar-18	0,00
StorageTek SL3000 modular library system		18833872	1	31-mar-18	0,00
StorageTek SL3000 modular library system	571000201343	18833872	3	31-mar-18	0,00
AC, 30 A, 200-240 V PDU		18833872	2	31-mar-18	\$ 287.592,28
Dual FC port. HW activation permit required (for onsite assembly)		18833872	1	31-mar-18	\$ 465.144,63
Operator panel		18833872	1	31-mar-18	\$ 411.054,95
Power cord: United States, 3.6 meters, L6-30P plug, L6-30R connector, 30 A		18833872	2	31-mar-18	\$ 13.821,44
StorageTek SL3000 modular library system: activation permit for 200 cartridge slots		18833872	1	31-mar-18	\$ 2.096.207,51
StorageTek SL3000 modular library system: base module with 1 drive array with 8 slots, no activated cartridge slots, and 205 - 421 physical slots for EU countries. Separately priced activation permit required		18833872	1	31-mar-18	\$ 6.939.559,20
SL3000,BASE		18833872	1	31-mar-18	0,00

**Tarifas del Soporte Técnico del Hardware: COP \$ 36.008.973,11**

**\*Precio Total: COP \$ 42.850.678,00**

\* Incluye los impuestos correspondientes

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Si tiene alguna consulta con respecto a la sección "Detalles del Servicio" de este documento de pedido o considera que se requiere alguna corrección, comuníquese con su Representante de Ventas de Soporte de Oracle identificado en la primera página de este documento de pedido.

- Antes de firmar este documento de pedido, lea las Políticas de Soporte Técnico de Oracle, incluida la Política de Soporte De Por Vida [*Lifetime Support Policy*]. Si sus programas y/o su hardware se mencionan en la Política de Soporte De Por Vida de Oracle, estos pueden pasar a un nivel de servicios diferente durante la vigencia de los servicios adquiridos en virtud de este documento de pedido. Si se ofrece Soporte Extendido, se cobrará una tarifa adicional por dicho soporte en caso de ordenarse. Si Usted desea adquirir Soporte Extendido, comuníquese con su Representante de Ventas de Soporte de Oracle identificado en la primera página de este documento de pedido.
- En caso de que Oracle acepte su pedido, la fecha de inicio establecida en la tabla "Detalles del Servicio" precedente se tomará como la fecha de inicio de los Servicios de Soporte Técnico y dichos Servicios de Soporte Técnico solicitados mediante este documento de pedido serán prestados hasta la fecha de finalización especificada en la tabla para los programas y/o hardware aplicables ("Período de Soporte").
- Si alguno de los campos de la tabla "Detalles del Servicio" que antecede está en blanco, significa que no se aplica a los programas y/o al hardware correspondientes para los que Usted adquiere los servicios de soporte técnico.
- Precios conforme Políticas de Soporte.

## **TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO**

Si el Cliente y el nombre indicado en la Información para el Envío de la Cotización al Cliente que figuran en la tabla "Información General" precedente no coinciden, MUNICIPIO DE MEDELLIN declara que el Cliente ha autorizado a MUNICIPIO DE MEDELLIN a firmar este documento de pedido en representación del Cliente y a obligar al Cliente conforme a los términos establecidos en el presente. MUNICIPIO DE MEDELLIN acuerda que los servicios ordenados son para el beneficio exclusivo del Cliente y sólo serán utilizados por éste. MUNICIPIO DE MEDELLIN se compromete a informar al Cliente los términos del presente documento de pedido así como las comunicaciones recibidas de Oracle en relación con los servicios.

Si el Cliente y el nombre indicado en la Información para la Facturación al Cliente que figuran en la tabla "Información General" precedente no coinciden, el Cliente acuerda que: a) el Cliente es el responsable final de los pagos que deban realizarse en virtud de este documento de pedido; y b) en caso de que MUNICIPIO DE MEDELLIN no realizara el pago en forma oportuna de acuerdo con los términos de este documento de pedido, se considerará que el Cliente ha incurrido en incumplimiento y, además de cualquier otro recurso de que disponga Oracle, Oracle podrá dar por terminados los servicios de soporte técnico prestados al Cliente en virtud de este documento de pedido.

El soporte técnico se proporciona conforme a las Políticas de Soporte Técnico de Oracle vigentes en el momento en que se prestan los servicios. Las Políticas de Soporte Técnico están sujetas a modificaciones a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá de forma significativa el nivel de los servicios proporcionados para los programas y/o el hardware que reciben soporte durante el período por el cual se han pagado tarifas de soporte técnico. Usted debe leer las Políticas de Soporte Técnico antes de suscribir este documento de pedido. La versión vigente de las Políticas de Soporte Técnico puede consultarse en <http://www.oracle.com/lad/corporate/policy/index.html>.

Los servicios de soporte técnico adquiridos en virtud del presente documento de pedido se rigen por los términos y las condiciones del contrato aplicable que se identifica a continuación (el "contrato"):

- El contrato que Usted ha firmado con Oracle o un proveedor adquirido por Oracle por servicios de soporte técnico para los programas y/o el hardware enumerados en la sección "Detalles del Servicio" que antecede. Todo uso de los programas y/o el hardware, que incluye por definición las actualizaciones y otros materiales que Oracle provea o ponga a disposición como parte de los servicios de soporte técnico, se encuentra sujeto a los derechos otorgados respecto de los programas y/o el hardware según se detallan en la orden conforme a la cual se han adquirido los programas y/o el hardware; o bien
- Si Usted no posee actualmente un contrato de servicios de soporte técnico con Oracle, o un proveedor adquirido por Oracle, Usted acepta que los términos del Contrato Marco de Oracle V101614 disponible en <https://www.oracle.com/corporate/contracts/oma-services/index.html> rigen la prestación de los servicios de soporte técnico ordenados en virtud del presente documento de pedido así como Sus derechos de utilizar actualizaciones y otros materiales que Oracle provea o ponga a disposición en virtud de los servicios de soporte técnico. Si fuera aplicable, Usted debe leer el Contrato Marco de Oracle V101614 antes de suscribir este documento de pedido.

Este documento de pedido incorpora el contrato por referencia. En caso de inconsistencias entre los términos contenidos en este documento de pedido y el contrato, prevalecerá este documento de pedido.

### *Indemnización*

Si un tercero reclama ya sea en contra de usted o de Oracle ("Receptor", término que puede referirse a

usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que recibe el Material) que cualquier información, diseño, instrucción, especificación, software, dato o material (conjuntamente el "Material") proporcionado ya sea por usted u Oracle ("Proveedor", término que puede referirse a usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que proporciona el Material) y usada por el Receptor infringe sus derechos de propiedad intelectual, el Proveedor bajo su propio costo defenderá al Receptor de cualquier reclamación e indemnizará a este último por los daños, responsabilidad, costos y gastos determinados por autoridad judicial correspondiente como resultado de la reclamación de un tercero o del convenio conciliatorio acordado por el Proveedor, siempre y cuando el Receptor: Notifique al Proveedor inmediatamente y por escrito de la reclamación, en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de que el Receptor reciba la notificación de la reclamación, (o antes si así lo requiere la ley aplicable); Otorgue al Proveedor el control absoluto de la defensa y de cualquier transacción o negociación conciliatoria; y, Otorgue al Proveedor la información, autoridad, facultades y asistencia necesaria para defender o conciliar la reclamación.

Si el Proveedor considera o se determina que cualquier Material pudo haber violado los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor tendrá la opción de modificar el Material para que cese la infracción (en tanto preserve substancialmente su utilidad o funcionalidad), u obtener una licencia para permitir la continuación del uso del Material. Si estas alternativas no son comercialmente razonables, el Proveedor podrá terminar la licencia y requerir la devolución del Material respectivo y rembolsar cualquier pago que el Receptor haya efectuado a la otra parte por dicho Material así como cualesquiera tarifas pagadas de Soporte Técnico a Oracle que no haya sido utilizado para las licencias. Si usted es el Proveedor y la devolución del Material afecta substancialmente la facultad de Oracle para cumplir con sus obligaciones conforme a la orden respectiva, entonces Oracle podrá, a su discreción, dar por terminada la orden previa notificación por escrito con treinta (30) días naturales de anticipación al Cliente. El Proveedor no indemnizará al Receptor, si éste altera el Material o lo usa fuera del alcance de uso previsto en la documentación de uso del Proveedor, o si el Receptor utiliza una versión obsoleta del Material, si la reclamación por infracción pudo haberse evitado utilizando una versión no alterada o actualizada del Material que haya sido proveída al Receptor. El Proveedor no indemnizará al Receptor si la reclamación se basa en cualquier información, diseño, especificación, instrucción, software, datos o material no suministrado por el Proveedor. Oracle no indemnizará a usted si el reclamo se basa en la combinación de cualquier Material con productos o servicios no proporcionados por Oracle. Oracle no le indemnizará por la violación causada por sus propias acciones contra cualquier tercero si los programas Oracle, como fueron entregados a usted y usados de acuerdo con los términos de este contrato no violarían derechos de propiedad intelectual de terceros. Oracle no indemnizará a Usted por cualquier reclamación de incumplimiento que se base en: (1) una patente donde usted fue notificado antes de la fecha de entrada en vigencia de este contrato (en virtud de una demanda, reclamación o notificación); o (2) sus acciones previas a la fecha de entrada en vigencia del presente contrato. Esta sección establece los derechos, acciones y recursos exclusivos de las partes respecto de cualquier reclamación por violación de derechos o daños.

### **Limitación de Responsabilidad**

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO O CONSECUENTE O POR LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, INFORMACIÓN O USO DE INFORMACIÓN. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE ORACLE POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO CONFORME A O RELACIONADO CON EL PRESENTE CONTRATO O SU DOCUMENTO DE PEDIDO, YA SEA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, U OTRA, ESTARÁ LIMITADA AL MONTO DE LAS TARIFAS QUE USTED LE HAYA PAGADO A ORACLE BAJO ESTE CONTRATO, Y SI DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS

RESULTAN DE SU USO DE LOS PROGRAMAS O SERVICIOS, DICHA RESPONSABILIDAD ESTARÁ LIMITADA A LAS TARIFAS QUE USTED LE HAYA PAGADO A ORACLE POR EL PROGRAMA O SERVICIO DEFICIENTE QUE DA ORIGEN A LA RESPONSABILIDAD.

### **Información Confidencial**

En virtud del presente contrato las partes pueden tener acceso a información confidencial de las mismas ("Información Confidencial"). Las partes convienen revelar sólo información que sea requerida para el cumplimiento de las obligaciones conforme a este contrato. Dicha Información Confidencial quedará limitada a los términos y precios del presente contrato, así como a toda aquella información que se identifique claramente como confidencial al momento de su revelación.

La Información Confidencial de una de las partes no incluirá información que: (a) es o llegue a ser parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte, (b) estuviera en posesión legítima de la otra parte antes de su revelación, y no hubiera sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora, (c) es legítimamente revelada a la otra parte por una tercera persona sin restricciones de revelación, o (d) es independientemente desarrollada por la otra parte.

Cada una de las partes acuerdan mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de la otra parte durante un período de tres años contados a partir de la fecha de revelación. De igual forma, cada una de las partes acuerdan, revelar la Información Confidencial solamente a aquellos empleados o agentes quienes estén obligados a protegerla contra su revelación no autorizada. No obstante lo anterior, las partes podrán revelar los precios y términos del contrato o de los documentos de pedido que hagan referencia a este contrato, en cualquier procedimiento legal relacionado con el presente contrato o podrán revelar la información confidencial a cualquier entidad gubernamental cuando se requiera por ley.



## DETALLES DE PROCESAMIENTO DE PEDIDO

Su orden queda sujeta a la aprobación de Oracle. Su orden se considera presentada cuando Usted proporcione a Oracle la información relacionada con el pago (por ejemplo, su orden de compra según se detalla a continuación) o cuando existe un contrato formalizado con Oracle Financing. Una vez presentada, su orden no podrá ser cancelada y las sumas pagadas no serán reembolsables, a excepción de lo dispuesto en el contrato.

Las tarifas de Soporte Técnico se facturan en su total por adelantado. Todas las tarifas se deben pagar a Oracle en un período de CO\_30 NET a partir de la fecha de facturación.

Oracle le emitirá una factura una vez que reciba una orden de compra o una forma de pago que considere aceptable. Usted acuerda pagar cualquier impuesto sobre las ventas, sobre el valor agregado o cualquier otro impuesto similar exigido por la ley aplicable, excepto los impuestos sobre la renta de Oracle.

### **Orden de Compra**

En el caso de que los servicios de soporte técnico que se mencionan en este documento de pedido se ordenen y paguen conforme a una orden de compra, dicha orden de compra debe ser en un formato no editable (por ejemplo, PDF) y deberá incluir la siguiente información:

- Número de Servicio de Soporte: 5771295
- Precio Total: COP \$ 42.850.678,00 (incluyendo el impuesto aplicable)
- Impuesto local, si corresponde

Al emitir una orden de compra, MUNICIPIO DE MEDELLIN acuerda que los términos de este documento de pedido y el contrato reemplazan los términos de la orden de compra o de cualquier otro documento que no pertenezca a Oracle, y ninguno de los términos incluidos en dicha orden de compra u otro documento que no pertenezca a Oracle se aplicará a los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de este documento de pedido.

La orden de compra deberá enviarse a Oracle por correo electrónico o fax conforme a la sección " Información sobre envíos" que se proporciona a continuación.

La firma al pie ratifica el compromiso de MUNICIPIO DE MEDELLIN de pagar los servicios ordenados de conformidad con los términos de este documento de pedido.

MUNICIPIO DE MEDELLIN

\_\_\_\_\_  
Firma Autorizada

\_\_\_\_\_  
Nombre

\_\_\_\_\_  
Cargo

\_\_\_\_\_  
Fecha de Firma

**Información sobre Envíos**

Las órdenes de compra correspondientes a los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de este documento de pedido deben enviarse a:

Attn:	Ivan Rodrigo Montejo Marquez Servicios de Soporte Oracle
Fax:	
Correo Electrónico	ivan.montejo@oracle.com



## Términos y Condiciones de la Propuesta

**1. Propiedad Intelectual e Industrial.** Oracle se reserva toda titularidad y derechos de propiedad intelectual sobre los programas y hardware y cualquier material desarrollado por Oracle y entregado al Cliente bajo el contrato que resulte por la prestación de los servicios.

El Cliente no podrá:

- Remover o modificar cualquier marca del programa o del hardware, o avisos de los derechos de propiedad de Oracle,
- Proporcionar los programas o los materiales que resulten de los servicios de cualquier manera a un tercero para el uso en las operaciones de negocio de dicho tercero (a menos que dicho acceso se encuentre expresamente permitido por la licencia del programa específico o de los materiales resultado de los servicios que el Cliente haya adquirido);
- Realizar o permitir ingeniería de reversa, desensamblaje o descompilación de los programas; o
- Revelar los resultados de pruebas de rendimiento "benchmark" de cualquier programa incluyendo los contenidos en el hardware, sin el consentimiento previo y por escrito de Oracle.

## 2. Soporte Técnico.

Los servicios de Soporte Técnico de Software se proporcionan conforme a nuestras políticas de Soporte Técnico vigentes al momento de prestación de los servicios, mismas que están sujetas a cambio. Las políticas más recientes las puede encontrar en el web en la dirección <http://www.oracle.com/support/policies.html>. El Cliente podrá solicitarnos la última versión de estas políticas.

El servicio de Licencia de Actualización de Programas y Soporte (Software Update License & Support) es el servicio base para cualquier otro Servicio de Soporte Técnico Oracle. Este servicio consiste en:

- Actualizaciones de programas.
- Versiones generales de mantenimiento.
- Versiones determinadas de funcionalidad.
- "Patches", vía My Oracle Support.
- Actualizaciones de documentación.
- Acceso limitado a My Oracle Support para acceso a información sobre "bugs" y "patches".
- Asistencia técnica con los SRs 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a My Oracle Support - sistema de soporte al Cliente a través de Internet 24 X 7.
- Posibilidad de registrar un SR a través de My Oracle Support.
- Servicio al Cliente para asuntos no técnicos durante horas normales laborables (por ejemplo, asistencia con los CSI, asistencia para acceder a My Oracle Support).

El servicio a través de *My Oracle Support* se registrará por el Acuerdo de Términos de Uso localizado en la página de Internet de *My Oracle Support* y estará limitado al uso únicamente por parte de los Contactos Técnicos que el Cliente designe.

La Licencia de Actualización de Programas y Soporte o cualquier oferta posterior de soporte técnico ("SULS" por sus siglas en inglés: Software Update License & Support) adquirida podrá ser renovado anualmente y si usted renueva el SULS para el mismo número de licencias para los mismos programas, por el primero y segundo años de renovación, la tarifa del SULS no aumentará en más de 6 % en caso de que la tarifas sean en moneda nacional o 4% para tarifas en dólares americanos por encima de las tarifas en dólares de los Estados Unidos de América pagadas por usted durante el año inmediatamente anterior. Si su orden se efectúa por medio de un distribuidor autorizado, las tarifas de renovación de SULS para el primer año será aquella cotizada por el partner a usted, y las tarifas de renovación para el SULS para el segundo año no aumentarán en más del 6 % para el caso de tarifas en moneda nacional o 4% para tarifas en

## ORACLE®

dólares americanos por encima de las tarifas en dólares de los Estados Unidos de América pagadas por usted durante el año inmediatamente anterior.

El Soporte Premier (Premier Support) Oracle para Sistemas consiste en servicios de soporte de sistema de hardware, firmware y software. Para los sistemas de hardware, este soporte está limitado a hardware Sun solamente y 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 se 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.

Premier Support de Oracle para Sistemas consiste de:

- Actualizaciones de Programas, reparaciones, parches de seguridad
- Actualizaciones de herramientas
- Certificaciones con la mayoría de las nuevas versiones/productos de terceros.
- Principales versiones de producto y tecnología para firmware y software de sistema, que incluye versiones de mantenimiento general, versiones de funcionalidad específica y actualización de documentación.
- Soporte de hardware on site para servidores, o sistemas de almacenamiento Oracle/Sun
- Field Change Orders – system modification recommendations
- Asistencia con las solicitudes de servicios las 24 horas los 7 días de la semana
- Acceso a *My Oracle Support*, *Sun Connection Service*, *SunSpectrum Member Support Center*, or *SunSolve Online Program* (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24 x 7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea
- Servicio al cliente no técnico durante el horario comercial habitual

Mantenimiento de Sistema

Reemplazo de Partes de Hardware

Devolución de Partes Defectuosas

El Soporte Técnico de Hardware y Sistemas Oracle adquiridos con su orden pueden ser renovados anualmente y, si usted renueva el el Soporte Técnico de Hardware y Sistemas Oracle para los mismos sistemas y las mismas configuraciones, entonces para el primer y segundo año de renovación la tarifa de soporte técnico no incrementará en más de un 5% de la pagada por usted durante el año inmediatamente anterior

### 3. Garantía.

- a. Oracle provee una garantía limitada para: (i) el hardware y (ii) los medios del sistema operativo y los medios del software integrado (colectivamente denominados "medios"). Oracle garantiza que el Hardware Sun estará libre de defectos materiales en mano de obra y materiales por un período de 1 año contado a partir de la fecha del embarque del hardware a usted. Oracle garantiza que los medios estarán libre de defectos materiales en mano de obra y materiales por un período de 90 días. ORACLE NO GARANTIZA OPERACIÓN ININTERRUMPIDA O LIBRE DE ERRORES DEL HARDWARE. Usted podrá acceder a una descripción más detallada de la garantía limitada del hardware en el enlace: <http://www.oracle.com/support/policies.html> ("la pagina web de la garantía"). Cualquier cambio a los detalles de la garantía del hardware especificados en la pagina web de la garantía no aplicaran al hardware ordenado antes de dicho cambio.

# ORACLE®

- b. SU UNICO Y EXCLUSIVO REMEDIO Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE POR INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTIAS ANTERIORES, SERA LA REPARACION O, BAJO OPCION Y COSTO DE ORACLE, EL REEMPLAZO DEL PRODUCTO DEFECTUOSO, O SI DICHA REPARACION O REEMPLAZO NO ES RAZONABLEMENTE REALIZABLE, EL REEMBOLSO DEL PRECIO PAGADO POR EL PRODUCTO DEFECTUOSO. TODAS LAS CONDICIONES EXPRESAS O IMPLICITAS, REPRESENTACIONES Y GARANTIAS, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTIA IMPLICITA O CONDICION DE COMERCIALIZACION, CALIDAD SATISFATORIA, ADECUACION A UNA FUNCIONALIDAD PARTICULAR Y NO-VIOLACION, QUEDAN EXCLUIDAS A LO MAXIMO PERMITIDO POR LEY.

NINGUNA DE LAS PARTES SERA RESPONSABLE DE CUALQUIER TIPO DE DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO O CONSECUENTE, EN CONEXIÓN CON O COMO RESULTADO DE LAS GARANTIAS ANTERIORES, (INCLUYENDO SIN LIMITACION, PERDIDA DE NEGOCIO, DE INGRESOS, GANANCIAS, "GOODWILL", USO, INFORMACION, ORDENES TRANSMITIDAS ELECTRONICAMENTE U OTRA VENTAJA ECONOMICA) SIN IMPORTAR COMO SURJAN, YA SEA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, INCUMPLIMIENTO DE GARANTIA O POR ERROR, INCLUYENDO NEGLIGENCIA, Y AUN SI LA PARTE HA SIDO NOTIFICADA DE LA POSIBILIDAD DE DICHO DAÑO. LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS SERA LIMITADA E EXCLUIDA AUN SI SE HA DADO ALGUN REMEDIO EXCLUSIVO QUE FALLA EN SU PROPOSITO ESENCIAL. ALGUNOS ESTADOS Y JURISDICCIONES NO PERMITEN LIMITACIONES DE DAÑOS CONSECUENTES, POR LO TANTO LA LIMITACION ANTERIOR PUEDE NO APLICARLE A USTED.

Partes o componentes que sean reemplazados bajo la garantía aplicable pueden no ser nuevos. El título de propiedad en todas las partes defectuosas que hayan sido removidas del hardware bajo la garantía aplicable será transferido a Oracle.

- c. Ninguna garantía aplicará al hardware o a los medios que hayan sido:
1. modificado, alterado, o adaptado sin el consentimiento por escrito de Oracle (incluyendo la modificación por eliminar la etiqueta con el número de serie Oracle/Sun en el Hardware;
  2. maltratado o utilizado de otra manera que como se indica en la respectiva documentación;
  3. reparado por un tercero de tal manera que no cumple con los estándares de calidad de Oracle;
  4. Instalado de forma inadecuada por un tercero que no sea Oracle o un partner certificado para la instalación;
  5. Utilizado con equipo o software que no cubre la garantía, a tal punto que los problemas son atribuibles a dicho uso
  6. Reubicado sin el consentimiento por escrito de Oracle, a tal punto que los problemas son atribuibles a dicha reubicación;
  7. Utilizado directa o indirectamente para apoyar actividades prohibidas por los EEUU u otras regulaciones de exportación nacional;
  8. Utilizado por partes que aparecen en la lista más actualizada de exclusión de exportación de EEUU;
  9. Reubicado a países que están sujetas a las restricciones o embargo comerciales de los EEUU;
  10. Utilizado remotamente para facilitar actividades en los países referenciados en el (ix) anterior; o
  11. Adquirida de cualquier entidad que no sea Oracle o un distribuidor Oracle autorizado.
- d. Para el caso de los programas, Oracle garantiza por el plazo de un año contado a partir de la entrega de los Programas, que éstos operarán, en los aspectos materiales, según se



describe en su respectiva documentación. El Cliente deberá notificarnos cualquier deficiencia del programa conforme a tal garantía del programa dentro de un año a partir de la entrega. Oracle también garantiza que los servicios de Soporte Técnico y demás Servicios serán prestados de forma profesional de conformidad con los estándares de la industria, y que esta garantía es válida por un plazo de 90 días contados a partir de la prestación del Servicio. El Cliente deberá notificarnos cualquier deficiencia de los servicios conforme a tal garantía de los servicios dentro de un término de 90 días contados a partir de la prestación del respectivo servicio.

Oracle no garantiza que los programas funcionarán libres de errores o en forma ininterrumpida, o que corregirá todos los errores de los programas. Hasta donde lo permita la ley, estas garantías son exclusivas y no existen otras garantías o condiciones expresas o implícitas, incluyendo garantías o condiciones de comerciabilidad y adecuación a un fin particular.

**4. Limitación de Responsabilidad.** Ninguna de las partes será responsable por cualquier daño indirecto, incidental, especial, consecuencial o punitivo, pérdida de ingresos, pérdida de información o uso de información. La responsabilidad máxima de Oracle por cualquier daño y perjuicio, ya sea contractual o extracontractual, no excederá de las tarifas que el Cliente haya pagado bajo el Documento de Pedido o Contrato correspondiente por el respectivo programa, hardware o servicio. En ningún caso la responsabilidad de Oracle excederá el total de las tarifas pagadas bajo el documento de pedido o contrato correspondiente por el respectivo programa, hardware o servicio deficiente.

**5. Segmentación.** El Cliente puede adquirir licencias de los Programas de Oracle sin adquirir los Servicios de Oracle, y viceversa. Asimismo, el Cliente puede adquirir los Programas y Servicios de Oracle por separado.

La compra del hardware se ofrece por separado de cualquier propuesta de servicios de consultoría o de cualquier otro pedido de licencias de programa y/o servicios de soporte técnico que usted pueda recibir o haya recibido de parte de Oracle y no requiere que usted adquiera servicios de consultoría, servicios de soporte técnico o licencias de programa Oracle.

**6. Prevalencia.** Estos términos prevalecerán sobre cualquier otro acuerdo o declaración, verbal o escrito, anterior o contemporáneo, con respecto a su pedido o contrato.

**7. Confidencialidad.** Hasta donde lo permita la ley, los términos y condiciones comerciales contenidos en esta propuesta son absolutamente confidenciales, por lo que no le está permitido al Cliente divulgarlos a terceros sin previa autorización por escrito de Oracle. Por razones de índole comercial, a Oracle le puede resultar perjudicial, el que los conceptos, precios, aplicaciones y, en general, las soluciones contenidas en la presente propuesta sean **conocidas** por personas distintas al Cliente. Adicionalmente, ambas partes acuerdan mantener la confidencialidad de la Información Confidencial que sea compartida entre las partes en ejecución de la propuesta y/o el contrato que se suscriba siempre que dicha información haya sido marcada claramente con tal al momento de su revelación, por un periodo de 3 años contados a partir de la fecha de revelación. La Información Confidencial de una de las partes no incluirá información que: (a) es o llegue a ser parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte, (b) estuviera en posesión legítima de la otra parte antes de su revelación, y no hubiera sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora, (c) es legítimamente revelada a la otra parte por una tercera persona sin restricciones de revelación, o (d) es independientemente desarrollada por la otra parte.

**8. Futuros Programas.** Al momento de otorgar su conformidad a los términos de esta propuesta, el Cliente acepta y reconoce que no se ha basado en la futura disponibilidad de ningún programa o versión futura de un programa existente.



## 9. Exportación.

Usted acuerda que las leyes y reglamentos de exportación de los Estados Unidos de América y otras normas locales aplicables de exportación aplican a los programas, hardware y cualquier información técnica. Usted deberá cumplir con dichas leyes, y en particular con:

- Obtener licencias de exportación para los programas, hardware y cualquier información técnica después de la entrega por Oracle según sea requerido por las leyes de exportación;
- No deberá comercializar, vender o suministrar los programas, el hardware y cualquier información técnica a ningún individuo o entidad de la que usted sepa o tenga motivos para sospechar que esté involucrado en cualquier actividad prohibida por estas leyes, incluyendo, sin limitación, la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, o el desarrollo de tecnología de misiles.
- No transferirá, exportará o re-exportará los programas, hardware o cualquier información técnica a ninguna entidad identificada en la lista de exclusión más actual del gobierno de los Estados Unidos, o a ningún país sujeto a embargo o controles terroristas de los Estados Unidos según se identifican en las leyes de exportación de los Estados Unidos.

Oracle podrá auditar y solicitar copias de sus registros para asegurar el cumplimiento con las leyes de exportación, y usted podrá implementar cualquier acción correctiva recomendada por Oracle como resultado de dicha auditoría.

Controles de Exportación en Servidores, tarjetas madre (*System Boards*) y CPUs. Usted reconoce que las leyes de exportación de los Estados Unidos restringe el nivel de desempeño de los computadores que pueden ser exportadas, o re-exportadas para o dentro de ciertos países y puede requerir licencias de exportación y re-exportación antes del envío. Usted acuerda no transferir, exportar, manufacturar, mejorar o actualizar los programas y el hardware en violación de estos controles. Usted acuerda además que usted cumplirá las condiciones de cualquier licencia de exportación bajo la cual Oracle le haya enviado a usted los programas, hardware, información técnica y otros artículos. Usted también acuerda cumplir con las leyes de exportación que requieran permisos gubernamentales para expandir, activar o mejorar los programas o el hardware.

Usted deberá incluir la siguiente notificación en las listas de empaque, facturas comerciales, documentos de envío y otra documentación requerida para la transferencia, exportación, re-exportación de los programas y el hardware: "Estos artículos, tecnología y software fueron exportados de los Estados Unidos de conformidad con las Regulaciones de la Administración de Exportación. Cualquier desviación contraria a la ley de Estados Unidos está prohibida.

**10. Tarifas.** Todas las tarifas devengadas bajo el contrato correspondiente, no serán cancelables ni los montos pagados reembolsables.

**11. Indemnización.** Si un tercero reclama ya sea en contra de usted o de Oracle ("Receptor", término que puede referirse a Oracle dependiendo de quién sea la parte que recibe el Material) que cualquier información, diseño, usted o a instrucción, especificación, software, dato, hardware o material (conjuntamente el "Material") proporcionado ya sea por usted u Oracle ("Proveedor", término que puede referirse a usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que proporciona el Material) y usada por el Receptor infringe sus derechos de propiedad intelectual, el Proveedor indemnizará al Receptor por la reclamación, siempre y cuando el Receptor:

\* Notifique al Proveedor inmediatamente y por escrito de la reclamación, en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de que el Receptor reciba la notificación de la reclamación, (o antes si así lo requiere la ley aplicable);

\* Otorgue al Proveedor el control absoluto de la defensa y de cualquier transacción o negociación conciliatoria; y,

\* Otorgue al Proveedor la información, autoridad, facultades y asistencia necesaria para defender o conciliar la reclamación.

## ORACLE®

Si el Proveedor considera o se determina que cualquier Material pudo haber violado los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor tendrá la opción de modificar el Material para que cese la infracción (en tanto preserve substancialmente su utilidad o funcionalidad), u obtener una licencia para permitir la continuación del uso del Material. Si estas alternativas no son comercialmente razonables, el Proveedor podrá terminar la licencia y requerir la devolución del Material respectivo y rembolsar cualquier pago que el Receptor haya efectuado por dicho Material así como cualesquiera tarifas pagadas de Soporte Técnico que no haya sido utilizado para las licencias.

Si usted es el Proveedor y la devolución del Material afecta substancialmente la facultad de Oracle para cumplir con sus obligaciones conforme a la orden respectiva, entonces Oracle podrá, a su discreción, dar por terminada la orden previa notificación por escrito con treinta (30) días naturales de anticipación al Cliente. El Proveedor no indemnizará al Receptor, si éste altera el Material o lo usa fuera del alcance de uso previsto en la documentación de uso del Proveedor, o si el Receptor utiliza una versión obsoleta del Material, si la reclamación por infracción pudo haberse evitado utilizando una versión no alterada o actualizada del Material que haya sido proveída al Receptor.

El Proveedor no indemnizará al Receptor si la reclamación se basa en cualquier información, diseño, especificación, instrucción, software, datos o material no suministrado por el Proveedor. Oracle no indemnizará a usted si el reclamo se basa en la combinación de cualquier Material con productos o servicios no proporcionados por Oracle. Esta sección establece los derechos, acciones y recursos exclusivos de las partes respecto de cualquier reclamación por violación a derechos o daños de terceras personas.

El Proveedor no indemnizará al Receptor, si éste altera el Material o lo usa fuera del alcance de uso previsto en la documentación de uso del Proveedor, o si el Receptor utiliza una versión obsoleta del Material, si la reclamación por infracción pudo haberse evitado utilizando una versión no alterada o actualizada del Material que haya sido proveída al Receptor.

El Proveedor no indemnizará al Receptor si la reclamación se basa en cualquier información, diseño, especificación, instrucción, software, datos o material no suministrado por el Proveedor. Oracle no indemnizará a usted si el reclamo se basa en la combinación de cualquier Material con productos o servicios no proporcionados por Oracle. Esta sección establece los derechos, acciones y recursos exclusivos de las partes respecto de cualquier reclamación por violación a derechos o daños de terceras personas.