



20-Jun-18

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

Estimado(a) LUIS ANGEL,

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 30-Jun-18 o antes de esa fecha.

El Soporte Extendido le permite controlar la estrategia de actualización de su base de datos, middleware y aplicaciones al proporcionar mantenimiento y actualizaciones adicionales para Oracle Database, Oracle Fusion Middleware y Oracle Applications por una tarifa suplementaria. Por favor, visite <https://www.oracle.com/support/lifetime-support/resources.html> o comuníquese con Oracle mediante los datos incluidos a continuación para obtener más información sobre el Soporte Extendido.

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 Liliana Hoyos Quimbayo
Servicios de Soporte de Oracle
E-mail: ivan.montejo@oracle.com
Tel.: 5716118385



INFORMACIÓN GENERAL

VENCIMIENTO DE LA OFERTA		ORACLE: Oracle Colombia Limitada	
Número de Servicio de Soporte:	5771295	Representante de Ventas de Soporte de Oracle:	Ivan Rodrigo Montejo Marquez
La oferta vence:	30-Jun-18	Teléfono:	5716118385
		Fax:	
		Correo electrónico:	ivan.montejo@oracle.com
CLIENTE: MUNICIPIO DE MEDELLIN			
INFORMACIÓN PARA EL ENVÍO DE LA COTIZACIÓN AL CLIENTE		INFORMACIÓN PARA LA FACTURACIÓN AL CLIENTE	
Contacto de la Cuenta:	LUIS ANGEL	Contacto de la Cuenta:	LUIS ANGEL
Nombre de la Cuenta:	MUNICIPIO DE MEDELLIN	Nombre de la Cuenta:	MUNICIPIO DE MEDELLIN
Dirección:	Calle 44 No.52-165 Piso 6 MEDELLÍN ANTIOQUIA 050015 Colombia	Dirección:	Calle 44 No.52-165 Piso 6 MEDELLÍN ANTIOQUIA 050015 Colombia
Teléfono:	4 3855555	Teléfono:	4-3855555
Fax:		Fax:	
Correo electrónico:	luis.angelb@medellin.gov.co	Correo electrónico:	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 garantizar la recepción de dichas comunicaciones de 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

Servicios de Soporte Técnico de Hardware	
Nivel de Servicio:	Oracle Premier Support for Systems

Descripción del Producto	Numero de Serie	CSI #	Can t.	Fecha de Finalización	Precio
Installed At: MUNICIPIO DE MEDELLIN - calle 44N° 52-125 Piso 6 MEDELLIN ANTIOQUIA Colombia					
15M LC to LC FC Optical Cable		18833872	10	30-jun-19	\$ 299.591,62
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211121	18833872	3	30-jun-19	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211114	18833872	3	30-jun-19	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211115	18833872	3	30-jun-19	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211116	18833872	3	30-jun-19	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211117	18833872	3	30-jun-19	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211118	18833872	3	30-jun-19	0,00

Servicios de Soporte Técnico de Hardware**Nivel de Servicio:** Oracle Premier Support for Systems

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	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211119	18833872	3	30-jun-19	0,00
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO5 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL3000		18833872	1	30-jun-19	\$ 3.423.889,54
LTO5, HP, C, SL3000	578000211120	18833872	3	30-jun-19	0,00
StorageTek SL3000 modular library system		18833872	1	30-jun-19	0,00
StorageTek SL3000 modular library system	571000201343	18833872	3	30-jun-19	0,00
AC, 30 A, 200-240 V PDU		18833872	2	30-jun-19	\$ 308.720,72
Dual FC port. HW activation permit required (for onsite assembly)		18833872	1	30-jun-19	\$ 499.317,22
Operator panel		18833872	1	30-jun-19	\$ 441.253,76
Power cord: United States, 3.6 meters, L6-30P plug, L6-30R connector, 30 A		18833872	2	30-jun-19	\$ 14.836,85
StorageTek SL3000 modular library system: activation permit for 200 cartridge slots		18833872	1	30-jun-19	\$ 2.250.208,72
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	30-jun-19	\$ 7.449.385,04
SL3000,BASE		18833872	1	30-jun-19	0,00

Tarifas del Soporte Técnico del Hardware: COP \$ 38.654.430,25***Precio Total: COP \$ 45.998.772,00**

* 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.
- Los anteriores valores incluyen el costo de Reinstatement Fee, acorde a las políticas de soporte Oracle vigentes.

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 V102315 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 V102315 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 \$ 45.998.772,00 (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



ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE

El Soporte Premier Oracle para Sistemas consiste en servicios de soporte de sistemas de hardware, software del sistema operativo y software integrado (lo que incluye opciones de software integrado). Para los sistemas de hardware, este soporte está limitado a (i) hardware de servidor y almacenamiento y (ii) hardware Tekelec BNS y PIC. Para los servidores Oracle, este soporte se aplica al software de los siguientes sistemas operativos: Oracle Solaris, OpenSolaris, Trusted Solaris 8, Oracle Linux, y Oracle VM. Para el hardware Tekelec BNS y PIC, este soporte se aplica al software del sistema operativo incluido con el sistema de hardware.

Salvo que se indique lo contrario en esta sección, el Soporte Premier Oracle para Sistemas consta de:

- Actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado.
- Actualizaciones de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables por Oracle en el <http://www.oracle.com/us/support/policies/hardware-installation-chart-181589.pdf> "Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado"
- Órdenes de Cambio en el Campo –recomendaciones de modificaciones al sistema
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24x7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a ciertas actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su sistema de hardware está funcionando y no requieren reiniciar el sistema¹
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores (backport of fixes), mediante esfuerzos comercialmente razonables, para cualquier programa Oracle Linux u Oracle VM lanzado por Oracle por un periodo de 6 (seis) meses a partir de la fecha en que la próxima versión del programa Oracle Linux u Oracle VM se encuentre disponible a nivel general; el Programa de Compatibilización con Versiones Anteriores (Backport Schedule) puede consultarse en <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <http://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188773.html>
- Acceso a los Servicios Platinum según se describe en <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Acceso a los servicios de análisis de cintas magnéticas y recuperación de datos Oracle Enterprise Tape Analysis and Data Recovery para los medios de cinta magnética de Oracle StorageTek especificados en <http://www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Notas:

1. Oracle ha puesto a disposición en linux.oracle.com ciertas herramientas para la descarga, que se requieren para permitir la aplicación de las correspondientes actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux a su sistema de hardware mientras este está funcionando. Estas herramientas están sujetas a la sección "Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte" a continuación y pueden otorgarse con licencia en virtud de términos de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; sin embargo, si usted no usa la herramienta (i) no podrá descargar ni aplicar actualizaciones de mantenimiento de seguridad mientras su sistema de hardware esté funcionando, y (ii) necesitará reiniciar el sistema de hardware para aplicar la actualización de mantenimiento de seguridad.
2. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar determinado software o ciertas herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han abonado tarifas por los servicios de soporte. Los términos de licencia de dicho software o herramientas, así como también las limitaciones aplicables a los mismos, se establecerán en la documentación del programa.

Piezas de Hardware de Reemplazo

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo de una pieza de hardware, Oracle enviará una pieza de repuesto a su domicilio de conformidad con el "Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado" <http://www.oracle.com/us/support/policies/hardware-installation-chart-181589.pdf>. Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para enviarle las piezas de repuesto de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware que se indican a continuación, salvo que se establezca lo contrario en esta política. Las piezas de repuesto serán nuevas o como nuevas. Una vez transcurridos cinco (5) años desde la última fecha de envío, las piezas de repuesto pueden no estar disponibles y/o los tiempos de respuesta para el envío de piezas de repuesto podrían sufrir demoras.

Devolución de Piezas con Fallas de Funcionamiento

Si Oracle le envía una pieza de repuesto, usted debe asegurarse de devolver la pieza con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con las instrucciones de envío o servicio de mensajería (courier) de (salvo que usted tenga un contrato con Oracle en virtud del cual usted esté autorizado a conservar la pieza con fallas de funcionamiento). Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades tales como unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las "unidades") antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve la pieza con fallas de funcionamiento dentro de los cuarenta y cinco (45) días del envío de la misma, se le cobrará la tarifa entonces vigente por dicha pieza con fallas de funcionamiento.

Si se ordena, el Soporte Técnico anual (incluyendo el primer año y todos los años subsecuentes) se prestará conforme a las políticas de Soporte Técnico de Oracle vigentes al momento en que se prestan los servicios. Las políticas de soporte técnico de Oracle, incorporadas en esta propuesta, se encuentran sujetas a cambios a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá substancialmente el nivel de los servicios prestados para los programas soportados durante el período por el que las tarifas de Soporte Técnico hayan sido pagadas. Usted deberá revisar dichas políticas antes de contratar los servicios de Soporte Técnico. Usted puede obtener acceso a la última versión de estas políticas en: <http://www.oracle.com/us/support/library/hardware-systems-support-policies-069182.pdf>.