

Bogotá D.C, 6 de mayo de 2020

Señores:

**AGENCIA NACIONAL PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**

Carrera 7 No 26-20 Piso 17

agregacionsoftware@colombiacompra.gov.co

Ciudad.

RE.: Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo y Servicios Adicionales. **CCE-139-IAD-2020**

Asunto: Suplemento Instrumento de Agregación de Demanda

Estimados señores:

ORACLE COLOMBIA LTDA. identificada con NIT 800.103.052-8, representada por **Julian Amaya Betancur**, identificado como aparece al pie de su firma (en adelante "Oracle"), en su condición de Propietario del Catálogo de productos Oracle según lo definido en el Contrato No. CCE-139-IAD-2020 (el "IAD"), y en atención a lo previsto en el numeral III. E. 1. a. de los Estudios Previos hace entrega de las siguientes condiciones que regirán la adquisición que hagan las Entidades Compradoras de los productos establecidos en los catálogos de Oracle que se adjuntan.

1. De conformidad con lo establecido en la Cláusula 30 del Instrumento de Agregación de Demanda¹, manifiesto que los productos y servicios Oracle, que hacen parte del Instrumento de Agregación de Demanda –IAD-, se deben regir por los términos del fabricante que sean aplicables en cada caso, y que se encuentran en la página <https://www.oracle.com/corporate/contracts/>
2. Los catálogos de Oracle que se adjuntan, se encuentran segmentados, de tal manera que a cada uno de los *Partners* que suscribió el IAD le es permitido vender únicamente aquellos productos y servicios para los cuales se encuentra expresamente autorizado por Oracle, por lo que los *Partners* se encuentran imposibilitados para presentar cotización durante la

¹ "Cláusula 30. Para todos los efectos, se entiende que las Entidades Compradoras que adquieren Software por catálogo y Servicios Profesionales bajo el amparo del presente Instrumento de Agregación de Demanda aceptan las condiciones establecidas en los contratos de licenciamiento y distribución de cada Desarrollador o Fabricante para la prestación de estos servicios. El Proveedor no podrá imponer a la entidad compradora obligaciones que excedan las dispuestas en dichos contratos, cuando a ello haya lugar".

Operación Secundaria respecto de productos y servicios diferentes a los certificados por Oracle durante la Operación Principal del IAD, y cuyos catálogos se encuentran adjuntos para evitar cualquier tipo de duda. Así, los *Partners* podrán vender los productos de cada catálogo según lo que se establece a continuación:

Certificación expedida por Oracle	Catálogo en el que el <i>Partner</i> puede participar
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de Licencias de uso de programas ORACLE TECHNOLOGY , así como el primer año respectivo de Soporte Técnico de Oracle	Catálogo Tech Oracle
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de los siguientes productos: ORACLE APPS JD EDWARDS WORLD , así como el primer año respectivo de Soporte Técnico de Oracle	Catálogo de Software JD Edwards Oracle
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de los siguientes productos: ORACLE APPS E-BUSINESS SUITE , así como el primer año respectivo de Soporte Técnico de Oracle	Catálogo Apps E-Business Suite Oracle
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de los siguientes productos: servicios en la nube; “CLOUD” ORACLE PLANNING AND BUDGETING CLOUD SERVICE	Catálogo Planning and Budgeting Cloud Oracle
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de los siguientes productos: servicios en la nube; “CLOUD” ORACLE FINANCIALS CLOUD RR	Catálogo Financials Cloud Oracle
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de los siguientes productos: servicios en la nube; “CLOUD” ORACLE HCM CLOUD	Catálogo HCM Cloud Oracle
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de los siguientes productos: servicios en la nube; “CLOUD” ORACLE ELOQUA MARKETING CLOUD SERVICE	Catálogo Eloqua Cloud Oracle
Autorización no exclusiva para la distribución y venta de los siguientes productos: servicios en la nube; “CLOUD” ORACLE RIGHTNOW CLOUD SERVICE RR	Catálogo Right Now Cloud Oracle

En caso de que se vinculen nuevos *Partners* al Instrumento de Agregación de Demanda, Oracle actualizará y/o adicionará los catálogos para precisar los productos que puede ofrecer cada uno de los *Partners* vinculados al referido Instrumento.

- De igual manera, durante la Operación Secundaria, los *Partners* solo podrán remitir cotizaciones a las diferentes Entidades Compradoras si tienen contratos de distribución vigentes con Oracle, que además les permitan vender los productos Oracle a las entidades del sector público, sin que la terminación de los referidos contratos por cualquier tipo de razón o circunstancia implique ningún tipo de responsabilidad para Oracle, o cualquiera de sus entidades vinculadas.

Oracle mantiene estándares éticos del más alto nivel. Todos los *Partners* de Oracle están sujetos al Código de Ética y Conducta de Negocios para *Partners* de Oracle que puede ser consultado en <https://www.oracle.com/corporate/corporate-governance.html>. Así, la habilitación de los *Partners* para la distribución de los productos Oracle está condicionada

al cumplimiento de estos estándares, políticas y procedimientos. En caso de incumplimiento, los *Partners* no podrán distribuir productos Oracle a través del IAD, sin que Oracle adquiriera ninguna responsabilidad por ello.

4. Oracle ofrece de manera directa y exclusiva en el territorio nacional, ciertos servicios y productos, tales como la renovación del servicio de soporte técnico² y el licenciamiento bajo modalidad ilimitada (ULA/PULA/CAPPED), en consecuencia, estos no pueden ser ofrecidos por los *Partners*, y deben ser contratados por las Entidades Compradoras, una vez Oracle sea parte del IAD, siempre que Oracle los ofrezca a través de este instrumento, y de no serlo, a través de los mecanismos de contratación que eventualmente resulten aplicables.
5. Los *Partners* que hacen parte del IAD deberán suministrar los bienes y servicios Oracle objeto del mismo, en concordancia con los catálogos que se encuentran adjuntos al presente documento, atendiendo a las cantidades mínimas y otras condiciones allí especificadas.
6. Los precios de las licencias on premise a los que se refieren los catálogos adjuntos, incluyen únicamente el soporte técnico durante el primer año. Las renovaciones de los años subsiguientes deberán ser adquiridas por separado por las Entidades Compradoras, directamente a Oracle, según se explica en el numeral 4 del presente documento.

El soporte, tanto de primer año, como durante las renovaciones, se prestará exclusivamente bajo los términos de las políticas de soporte técnico de Oracle disponibles en <https://www.oracle.com/corporate/contracts/support-services/policies.html>

7. Antes de hacer una compra a través del IAD, la Entidad Compradora tendrá que revisar si el producto que pretende adquirir tiene algún pre requisito para su funcionamiento. Para esto, la Entidad Compradora deberá remitirse a la documentación del programa disponible en <https://www.oracle.com/corporate/contracts/>
8. Si una Entidad Compradora quiere adquirir los Servicios de ACS de Oracle a los que se refiere el Catálogo Tech³, deberá adherirse a los términos y condiciones de los Anexos tres, cuatro y cinco, según el anexo que sea aplicable al servicio que se está adquiriendo. Con la presentación de la Orden de Compra se entenderá que la Entidad Compradora se ha adherido a los términos y condiciones del Anexo aplicable.

Los Anexos aplican a cada servicio así:

Nombre del Servicio en el Catálogo	Anexo Aplicable
Gerente Técnico de Cuenta II (Technical Account Manager II). Independientemente de la zona o de si el servicio se presta en sitio o remoto	ANEXO TRES: Anexo de Servicios por Tiempo y Materiales - Technical Account Manager II Servicios de Soporte Avanzado al Cliente

² Excepto para los Programas JD Edwards World Product Line en todas sus versiones y JD Edwards Enterprise One versión 8.10 y anteriores.

³ Todos aquellos servicios cuyo Código de Parte inicia con ORA-ACS.

Ingeniero de Soporte Avanzado (Advanced Support Engineer). Independientemente de la zona o de si el servicio se presta en sitio o remoto	ANEXO CUATRO: Anexo de Servicios por Tiempo y Materiales - Advanced Support Engineer Servicios de Soporte Avanzado al Cliente
Ingeniero Sénior de Soporte Avanzado (Sr. Advanced Support Engineer). Independientemente de la zona o de si el servicio se presta en sitio o remoto	ANEXO CINCO: Anexo de Servicios por Tiempo y Materiales – Sr. Advanced Support Engineer Servicios de Soporte Avanzado al Cliente

9. Los Servicios de Oracle University a los que se refiere el Catálogo Tech⁴ se ofrecen bajo la modalidad Learning Credits, y se rigen por lo establecido en el Anexo Uno al presente documento.
10. Ninguno de los productos o servicios que Oracle ofrezca a través del IAD podrá entenderse como una creación o software por encargo. En consecuencia, Oracle conserva todos los derechos de propiedad intelectual sobre los productos y servicios Oracle que las Entidades Compradoras adquieran a través del IAD.
11. Los términos anteriores son aplicables exclusivamente a las transacciones que se lleven a cabo a través del IAD.
12. Los términos aquí descritos son aplicables durante la vigencia del IAD.
13. El presente suplemento se suscribe según lo requerido en los Estudios Previos del IAD, sin embargo, la suscripción de este documento no implica la adquisición de obligación alguna de parte de Oracle frente a lo previsto en los Estudios Previos o en el contrato suscrito con los *Partners* de Oracle con ocasión del IAD. En consecuencia, Oracle se compromete exclusivamente a los términos aquí previstos, sin perjuicio de que Oracle eventualmente suscriba el IAD, en cuyo caso adquirirá las obligaciones que le correspondan, únicamente como Proveedor de los bienes o servicios que allí se determinen.
14. Ni los dueños del capital social de Oracle, ni su matriz, Oracle Corporation, ni otras empresas que hagan parte del grupo empresarial Oracle Corporation asumen ningún tipo de responsabilidad u obligación con ocasión del presente suplemento.

Atentamente,

DocuSigned by:

 EED59C7E667E4CA

Julián Amaya Betancur
Oracle Colombia Limitada
C.C. 80.084.800
Representante Legal Suplente

⁴ Servicio cuyo Código de Parte es OU-001.

ANEXO UNO

Términos y condiciones aplicables a los servicios de Oracle University

Los servicios de Oracle University incluidos en el Catálogo Tech de productos Oracle, se ofrecen bajo la modalidad de learning credits (Créditos de Capacitación), y, además de los términos generales aplicables conforme a lo establecido en el numeral 1 de este suplemento, les son aplicables los términos y condiciones disponibles en <https://education.oracle.com/tandc?country=CO&version=1> y los siguientes:

Código del servicio	OU-001
Nombre del servicio	Créditos de Capacitación o Learning Credits
Unidad de facturación del servicio	1 crédito de capacitación equivale a 1 USD. Para presentar una Orden de Compra válida, la compra mínima debe ser de al menos 1000 créditos.
Descripción del Servicio	Los Créditos de Capacitación constituyen una bolsa de créditos, en la cual la Entidad Compradora podrá utilizar el monto del crédito para registrarse en los cursos de Oracle University según se describe más abajo. La Entidad Compradora podrá registrarse en la cantidad de cursos que considere, hasta el monto máximo del monto del crédito. El objetivo de los créditos de capacitación es que la entidad compradora pueda adquirir diferentes alternativas de capacitación para el buen uso y apropiación del software y los servicios complementarios adquiridos.
	Los Créditos de Capacitación podrán ser utilizados, exclusivamente, para adquirir cualquiera de los productos y servicios de educación que se ofrecen en el Anexo dos de servicios de Oracle University.
	Los Créditos de Capacitación podrán ser utilizados para adquirir los productos y servicios de Oracle University, según los precios establecidos en el Anexo dos de servicios de Oracle University.
	Los Créditos de Capacitación son válidos por un período de 12 meses a partir de la fecha en que su orden sea aceptada por Oracle. La Entidad Compradora deberá adquirir productos y usar los servicios adquiridos antes del vencimiento de dicho plazo.
	Los Créditos de Capacitación son intransferibles, no cedibles, tienen que ser utilizados dentro de los 12 meses siguientes a la aceptación de la orden de compra so pena de perderlos y no pueden ser usados para el pago de otros productos Oracle.
	Una vez presentada la orden de compra, los Créditos de Capacitación no pueden ser cancelados y las sumas pagadas por ellos no son reembolsables.

El Anexo dos de Servicios de Oracle University podrá ser actualizado mediante comunicación escrita dirigida a Colombia Compra Eficiente cada 3 meses. El detalle de los cursos puede ser consultado en <https://education.oracle.com/es/>

ANEXO DOS
Servicios de Oracle University

Código de parte	Nombre de parte	Tipo	Unidad	Zona	Asistencia	Perfil	Moneda	Valor	Aplica IVA	Forma de pago
D97703-R-1	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Usuario final	USD	600	SI	Contado
D97703-S-1	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Usuario final	USD	710	SI	Contado
D97703-R-1	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Usuario final	USD	600	SI	Contado
D97703-S-1	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Usuario final	USD	710	SI	Contado
D97703-R-1	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Usuario final	USD	600	SI	Contado
D97703-S-1	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Usuario final	USD	710	SI	Contado
D97703-R-2	Capacitación para usuario final Certificado - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Usuario final	USD	600	SI	Contado

D97703-S-2	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Usuario final	USD	710	SI	Contado
D97703-R-2	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Usuario final	USD	600	SI	Contado
D97703-S-2	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Usuario final	USD	710	SI	Contado
D97703-R-2	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Usuario final	USD	600	SI	Contado
D97703-S-2	Capacitación para usuario final Certificada - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Usuario final	USD	710	SI	Contado
D10000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	623	SI	Contado
D20000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standard - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	899	SI	Contado
D30000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	1097	SI	Contado

	Certificada Tarifa Premium - hasta 10 Personas.		hasta 10 personas de la entidad compradora.							
D40000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	1372	SI	Contado
D10000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	623	SI	Contado
D20000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standard - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	899	SI	Contado
D30000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	1097	SI	Contado
D40000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	1372	SI	Contado

D10000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	623	SI	Contado
D20000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standard - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	899	SI	Contado
D30000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	1097	SI	Contado
D40000-S-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	1372	SI	Contado
D10000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	474	SI	Contado
D20000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	730	SI	Contado

	Standar - hasta 10 Personas.									
D30000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	912	SI	Contado
D40000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	1168	SI	Contado
D10000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	474	SI	Contado
D20000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standar - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	730	SI	Contado
D30000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	912	SI	Contado
D40000-R-1	Capacitación para usuario técnico o	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	1168	SI	Contado

	administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 10 Personas.		hasta 10 personas de la entidad compradora.							
D10000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	474	SI	Contado
D20000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standar - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	730	SI	Contado
D30000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	912	SI	Contado
D40000-R-1	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 10 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	1168	SI	Contado
D10000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	907	SI	Contado

	Entry - hasta 20 Personas.									
D20000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standard - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	1183	SI	Contado
D30000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	1381	SI	Contado
D40000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Sitio	Técnico	USD	1656	SI	Contado
D10000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	907	SI	Contado
D20000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standard - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	1183	SI	Contado
D30000-S-2	Capacitación para usuario técnico o	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	1381	SI	Contado

	administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 20 Personas.		hasta 20 personas de la entidad compradora.							
D40000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Sitio	Técnico	USD	1656	SI	Contado
D10000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	907	SI	Contado
D20000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standard - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	1183	SI	Contado
D30000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	1381	SI	Contado
D40000-S-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus-	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Sitio	Técnico	USD	1656	SI	Contado

	hasta 20 Personas.									
D10000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	758	SI	Contado
D20000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standar - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	1014	SI	Contado
D30000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	1196	SI	Contado
D40000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 1	Remoto - LVC	Técnico	USD	1452	SI	Contado
D10000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	758	SI	Contado
D20000-R-2	Capacitación para usuario técnico o	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	1014	SI	Contado

	administrador Certificada Tarifa Standar - hasta 20 Personas.		hasta 20 personas de la entidad compradora.							
D30000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	1196	SI	Contado
D40000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 2	Remoto - LVC	Técnico	USD	1452	SI	Contado
D10000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Entry - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	758	SI	Contado
D20000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Standar - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	1014	SI	Contado
D30000-R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium - hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	1196	SI	Contado

D40000- R-2	Capacitación para usuario técnico o administrador Certificada Tarifa Premium Plus- hasta 20 Personas.	Servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 20 personas de la entidad compradora.	Zona 3	Remoto - LVC	Técnico	USD	1452	SI	Contado
----------------	---	----------	---	--------	-----------------	---------	-----	------	----	---------



ANEXO TRES
ANEXO DE SERVICIOS POR TIEMPO Y MATERIALES -
TECHNICAL ACCOUNT MANAGER II
SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO AL CLIENTE

Nombre del Cliente/Usuario Final: Entidades Compradoras según se definen en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020 (en adelante “Usted”)

Ubicación del Cliente/Usuario Final: Según se defina en la Orden de Compra⁵ de cada Entidad Compradora

Usted ha ordenado los Servicios enumerados en la tabla incluida a continuación y detallados en el presente Documento de Pedido del Cliente.

Servicios ACS Ordenados	Nro. de Referencia
Servicios de Alcance Fijo A. Technical Account Manager II	N/A

A. TÉRMINOS DE SU ORDEN

- 1. Contrato Aplicable:** Al presentar la Orden de Compra, la Entidad Compradora acepta que los Servicios se rigen por lo aquí previsto y por lo previsto en el Contrato Marco Transaccional de Oracle En Línea (Online Transactional Oracle Master Agreement) (el “Contrato Marco”) para Colombia que puede consultarse en <http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/advanced-customer-support/index.html>. En el contexto de esta orden, “Usted” y “Su” se refieren al cliente definido en el Contrato Marco. Los siguientes términos, empleados en el presente Documento de Pedido del Cliente y en el contrato, y escritos o no con mayúscula, tendrán el mismo significado: “Contrato” y “Contrato Marco”; “Usted” y “Su” y “Cliente”; “Documento de Pedido del Cliente” y “orden”; “Servicios” y “servicios”.
- 2. Plazo:** El plazo de los Servicios será de **12 meses** a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta orden (“Plazo”).
- 3. Especificaciones del Servicio:** Las Descripciones de los Servicios ACS aplicables a los Servicios ACS ordenados pueden consultarse en www.oracle.com/contracts, o según se especifique de otro modo en esta orden.
- 4. Orden de Precedencia:**
 - a. En caso de cualquier discrepancia entre (i) el Contrato Marco y el presente documento de pedido, prevalecerá el presente documento de pedido, y entre (ii) este documento de pedido (sin anexos) y cualquier documento anexo, prevalecerán los anexos.
 - b. En caso de cualquier discrepancia entre la orden de compra emitida por Usted y este Documento de Pedido/anexo, este Documento de Pedido/anexo prevalecerá, incluso si Su orden de compra se emite después de la firma de este Documento de Pedido.

⁵ Conforme a la definición de Orden de Compra establecida en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020

5. **Proceso de Control de Cambios:** No está permitido realizar cambios en el alcance y/o los entregables, o cualquier otro aspecto de este Documento de Pedido del Cliente a menos que Oracle, el partner de Oracle y usted convengan de mutuo acuerdo y por escrito los cambios propuestos.
6. **Sus Obligaciones:** Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios establecidos en esta orden y/o en las Descripciones de los Servicios ACS brindar en forma oportuna espacio en Sus oficinas, acceso a Sus instalaciones, y equipos (si correspondiera), así como también asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación. Usted reconoce que si el costo de la prestación de los Servicios por parte de Oracle aumenta debido a Su incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta orden y/o en las Descripciones de los Servicios ACS, Su falta de cooperación o cualquier otra circunstancia ajena al control de Oracle, Usted acepta que Oracle podrá suspender o dar por terminada la prestación de los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente. En caso de terminación, Usted perderá automáticamente Su derecho a recibir Servicios en virtud del presente documento de pedido del cliente.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios depende de que Usted cumpla las siguientes obligaciones:

- a. Mantener la plataforma de software y hardware/sistema operativo correctamente configurada para dar soporte a los Servicios.
- b. Obtener licencias en virtud de un contrato por separado para cualquier programa de software y hardware de Oracle que sea necesario antes del inicio de los Servicios.
- c. Mantener el soporte técnico anual del software y hardware de Oracle con acceso a las actualizaciones y actualizaciones de mantenimiento (*patches*) de software que Oracle ponga a disposición en virtud de un contrato por separado durante todo el plazo de vigencia de los Servicios.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- e. Proporcionar a Oracle pleno acceso a la documentación pertinente y a los recursos funcionales, técnicos y de negocio que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para dar soporte a la prestación de los Servicios.
- f. Identificar un contacto designado para Oracle, con el nivel adecuado de autoridad, para que establezca prioridades, coordine actividades y resuelva conflictos entre Sus equipos en relación con los Servicios contemplados en el presente.
- g. Proporcionar, para todos los recursos de Oracle que presten Servicios en Su sitio, un entorno de trabajo seguro y saludable (p. ej., un entorno de trabajo que esté libre de peligros reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un entorno de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de ruido aceptables para los recursos que presten Servicios en el entorno de trabajo, estaciones de trabajo ergonómicamente adecuadas, etc.).
- h. Proporcionar los avisos y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- i. Proporcionar y/o dar soporte a todo software de terceros relacionado con la prestación de los Servicios definidos en el presente Anexo.
- j. Proporcionar a Oracle información completa y exacta relacionada con los sistemas de hardware para, o en los cuales, se prestarán los Servicios, incluyendo, a mero título enunciativo, el número de serie del/de los sistema(s) de hardware.
- k. Antes del inicio de los Servicios, efectuar copias de seguridad (*backup*) o de archivo de todo el software y los datos contenidos en todos los sistemas de hardware y dentro de cualesquiera de Sus sistemas o equipos que puedan verse afectados por los Servicios.

- l. Antes del inicio de los Servicios, informar a Oracle las modificaciones realizadas en el almacenamiento, los servidores, los sistemas, las aplicaciones, los equipos o el entorno que puedan afectar la prestación de los Servicios por parte de Oracle.
 - m. Cumplir con las obligaciones específicas adicionales relacionadas con el alcance de los servicios definidas en el presente Anexo.
7. **Privacidad de los Datos:** Durante la prestación de los Servicios, Oracle tratará los datos que residan en los sistemas de Oracle, en Sus sistemas, o en los de un tercero a los que se brinde acceso a Oracle para prestar los Servicios, de conformidad con la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle, que puede consultarse en <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>. La Política de Privacidad de los Servicios de Oracle se encuentra sujeta a modificaciones a discreción de Oracle; no obstante, Oracle no reducirá en forma substancial el nivel de protección especificado en la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle durante el período respecto del cual se han abonado tarifas por los Servicios.
8. **Prestación de los Servicios:** A menos que se establezca lo contrario en Su orden, Oracle determinará si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota o mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación. Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, tales Servicios se prestarán mediante recursos de prestación local (es decir, recursos de prestación local en Su ubicación) si estuvieran disponibles, a partir de la fecha de entrada en vigencia de Su orden. Si no hay recursos de prestación local disponibles, los Servicios en el sitio serán prestados por recursos de prestación no local. Para los Servicios prestados por recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, Su ubicación será la especificada en la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o en el acta de inicio en los casos en los que proceda.

Según se establece en el catálogo, los servicios en sitio se prestarán únicamente en la Zona 1, y únicamente respecto de aquellos servicios que así lo establecen en el catálogo.

Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota, Oracle podrá prestar los Servicios por teléfono, a través de un portal web específico para el cliente (si se ordenara), y/o por comunicación electrónica. Para los Servicios prestados por recursos de prestación remota, Usted acepta que Oracle podrá acceder a Sus sistemas durante toda la prestación de los Servicios usando una red privada virtual (*virtual private network*, "VPN") estándar definida por Oracle, una conexión de conmutación de etiquetas de protocolos múltiples (*multi-protocol label switching*, "MPLS") o Conferencia Web de Oracle (*Oracle Web Conference*, "OWC"). Si fuera necesario para prestar los Servicios, Oracle le proporcionará a Usted un único dispositivo VPN o MPLS preconfigurado. Usted es responsable de la instalación del dispositivo VPN o MPLS en Su red de Internet, de acuerdo con las especificaciones de Oracle, para crear una conexión de red a fin de permitir la prestación de los Servicios por parte de Oracle.

Usted es responsable de garantizar que Su red y Sus sistemas cumplan con las especificaciones proporcionadas por Oracle y que sea posible acceder a todos los componentes de Su entorno de software Oracle a través de la VPN, MPLS u OWC. Usted deberá mantener puertos abiertos y ajustar las reglas del cortafuegos (*firewall*) para permitir el tráfico de red apropiado entre la Puerta de Enlace (*Gateway*) de ACS y Oracle. Oracle no es responsable de las conexiones de red ni de los inconvenientes, problemas o condiciones que surjan en virtud o como consecuencia de las conexiones de red, como problemas de ancho de banda, latencia excesiva, interrupciones del servicio en la red y/u otras condiciones que sean causadas por un proveedor de Servicios de Internet, o por la conexión de red.

Los Servicios designados como "24x7" pueden prestarse en cualquier momento del día, los siete días de la semana, incluidos los días feriados locales. Respecto de todos los demás Servicios, y a menos que se especifique lo contrario en Su orden, los Servicios se prestarán en días hábiles y en el horario de oficina local, excluidos los días feriados locales en Su zona

horaria. A los efectos de esta sección, Su zona horaria será la ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente respecto de la Ubicación de Prestación de los Servicios.

B. SERVICIOS POR TIEMPO Y MATERIALES ORDENADOS

- 1. Descripción de los Servicios.** La(s) Descripción(es) de los Servicios así como también cualesquiera obligaciones y supuestos específicos del servicio aplicables a los Servicios por Tiempo y Materiales detallados en Su orden pueden consultarse en www.oracle.com/contracts.
- 2. Ubicación de Prestación de los Servicios.** Según se establece en el catálogo, los servicios en sitio se prestarán únicamente en la Zona 1, y únicamente respecto de aquellos servicios que así lo establecen en el catálogo. Respecto de los Servicios prestados por recursos en el sitio, según se describe en Su orden, Oracle prestará tales Servicios en Su sitio el cual será descrito en la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o en el acta de inicio en los casos en los que proceda. Independientemente del documento que identifique la dirección, ésta solo podrá corresponder con ubicaciones dentro de la Zona 1 según se establece en la presente sección.

Respecto de los Servicios prestados por recursos de prestación remota, según se describe en Su orden, Usted acepta que Oracle podrá acceder a Sus sistemas en Su sitio ubicado en la dirección que se defina en la Orden de Compra de la Entidad Compradora o en el acta de inicio en los casos en los que proceda.

- 3. Tarifas:** Los Servicios por T y M se prestan por tiempo y materiales ("T y M").

Por un período de **12 meses** a partir de la fecha de entrada en vigencia de Su orden, los Servicios por T y M se prestarán a las tarifas que determine el partner de Oracle según (i) el día/período de tiempo ("Turno de Trabajo") en que se presten los Servicios y (ii) la programación de dichos Servicios ("Período de Trabajo"). El Turno de Trabajo y el Período de Trabajo se definen a continuación

Nivel del Recurso	Período de Trabajo ²	Turno de Trabajo ¹		
		Tarifa por Hora en Horario de Oficina Habitual	Tarifa por Hora en Horario de Oficina Extendido	Tarifa por Hora en Fines de Semana y Días Feriados
<ul style="list-style-type: none"> Gerente Técnico de Cuenta II (<i>Technical Account Manager II</i>) Desde: Colombia 	Prestación Estándar	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>
	Prestación Urgente	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>

¹Turno de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes turnos de trabajo:

- "Horario de Oficina Habitual". El horario comprendido entre las 8:00 y las 17:00 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.
- "Horario de Oficina Extendido". El horario comprendido entre las 17:01 y las 8:00 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.
- "Fin de Semana". El horario que comienza el sábado a las 8:01 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente y finaliza el lunes a las 7:59 h.
- "Día Feriado". Los horarios comprendidos en cualquier momento de un día feriado (según lo autorizado por la ley aplicable) en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.

²Período de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes períodos de trabajo:

- a. "Prestación Estándar". Los Servicios que Usted ha solicitado que Oracle comience a prestar no antes de las setenta y dos (72) horas después de que Oracle haya recibido Su solicitud por escrito. Las tarifas de Prestación Estándar se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y permanecerán en vigencia por el plazo de duración de tales Servicios. Además, Usted deberá pagar la tarifa aplicable al correspondiente turno de trabajo en el cual se prestan los Servicios.
 - b. "Prestación Urgente". Los Servicios que Usted ha solicitado que Oracle comience a prestar dentro de las setenta y dos (72) horas después de que Oracle haya recibido Su solicitud por escrito. Las tarifas de Prestación Urgente se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y permanecerán en vigencia por el plazo de duración de tales Servicios. Además, Usted deberá pagar la tarifa aplicable al correspondiente turno de trabajo en el cual se prestan los Servicios.
- 4. Gestión del Proyecto:** Usted designará a un gerente del proyecto que será el único responsable de (i) la gestión del proyecto relacionado con este Documento de Pedido del Cliente y (ii) la dirección de los Servicios que Oracle le preste a Usted en virtud del presente Documento de Pedido del Cliente. Oracle prestará los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente exclusivamente bajo la dirección de dicho gerente de proyecto, quien deberá tomar todas las decisiones respecto de todo lo relativo a la administración y la dirección del proyecto en virtud de este Documento de Pedido del Cliente.

Durante la prestación de los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente, Oracle informará el estado de los Servicios a Su gerente del proyecto una vez por mes, incluyendo un resumen de las horas de trabajo dedicadas a la prestación de los Servicios ordenados. Antes de la finalización de los Servicios ordenados en virtud del presente, Oracle le enviará una notificación por escrito tanto a Usted como al partner de Oracle informándoles sobre la finalización prevista de los Servicios ("Notificación de Finalización").

A menos que Oracle reciba una notificación por escrito del partner de Oracle para continuar prestándole a Usted Servicios en virtud del presente, Oracle concluirá la prestación de los Servicios el quinto (5.º) día hábil posterior a la fecha de la Notificación de Finalización de Oracle cursada por escrito. Si el partner de Oracle notifica que es necesaria la continuación de los Servicios, dichos Servicios se ordenarán mediante la firma de un contrato por escrito entre Usted, Oracle y el partner de Oracle.

- 5. Tarifas, Gastos y Pago:** Si Su orden correspondiente a los Servicios contemplados en este Documento de Pedido del Cliente se presenta a un partner de Oracle, Usted reconoce que las tarifas por los Servicios serán determinadas entre Usted y el partner de Oracle. Los gastos y todos los impuestos aplicables relativos a la prestación de los Servicios se facturarán al partner de Oracle mensualmente a medida que se incurra en ellos.
- 6. Terminación de los Servicios:** Sin perjuicio de cualquier disposición o interpretación en contrario de este Documento de Pedido del Cliente, la obligación de Oracle de prestarle a Usted los Servicios por Tiempo y Materiales contemplados en este Documento de Pedido del Cliente termina el último día del Plazo ("Fecha de Terminación"). A partir de la Fecha de Terminación, Usted perderá automáticamente el derecho a cualquier parte de los Servicios por Tiempo y Materiales que Oracle no haya prestado antes de la Fecha de Terminación, y Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a Servicios adicionales o de otra índole por la parte no utilizada de los Servicios. Para que Oracle le preste a Usted Servicios por Tiempo y Materiales a Usted con posterioridad a la Fecha de Terminación, Oracle y Usted deberán convenir de mutuo acuerdo, por escrito y en una orden por separado, los términos y las tarifas correspondientes a dichos Servicios por Tiempo y Materiales.

C. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DEL DOCUMENTO DE PEDIDO

1. La Fecha de Entrada en Vigencia del Documento de Pedido será la fecha de la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o la fecha del acta de inicio en los casos en los que proceda.



ANEXO CUATRO
ANEXO DE SERVICIOS POR TIEMPO Y MATERIALES -
ADVANCED SUPPORT ENGINEER
SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO AL CLIENTE

Nombre del Cliente/Usuario Final: Entidades Compradoras según se definen en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020 (en adelante “Usted”)

Ubicación del Cliente/Usuario Final: Según se defina en la Orden de Compra⁶ de cada Entidad Compradora

Usted ha ordenado los Servicios enumerados en la tabla incluida a continuación y detallados en el presente Documento de Pedido del Cliente.

Servicios ACS Ordenados	Nro. de Referencia
Servicios de Alcance Fijo B. Advanced Support Engineer	N/A

A. TÉRMINOS DE SU ORDEN

1. **Contrato Aplicable:** Al presentar la Orden de Compra, la Entidad Compradora acepta que los Servicios se rigen por lo aquí previsto y por lo previsto en el Contrato Marco Transaccional de Oracle En Línea (Online Transactional Oracle Master Agreement) (el “Contrato Marco”) para Colombia que puede consultarse en <http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/advanced-customer-support/index.html>. En el contexto de esta orden, “Usted” y “Su” se refieren al cliente definido en el Contrato Marco. Los siguientes términos, empleados en el presente Documento de Pedido del Cliente y en el contrato, y escritos o no con mayúscula, tendrán el mismo significado: “Contrato” y “Contrato Marco”; “Usted” y “Su” y “Cliente”; “Documento de Pedido del Cliente” y “orden”; “Servicios” y “servicios”.
2. **Plazo:** El plazo de los Servicios será de **12 meses** a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta orden (“Plazo”).
3. **Especificaciones del Servicio:** Las Descripciones de los Servicios ACS aplicables a los Servicios ACS ordenados pueden consultarse en www.oracle.com/contracts, o según se especifique de otro modo en esta orden.
4. **Orden de Precedencia:**
 - a. En caso de cualquier discrepancia entre (i) el Contrato Marco y el presente documento de pedido, prevalecerá el presente documento de pedido, y entre (ii) este documento de pedido (sin anexos) y cualquier documento anexo, prevalecerán los anexos.
 - b. En caso de cualquier discrepancia entre la orden de compra emitida por Usted y este Documento de Pedido/anexo, este Documento de Pedido/anexo prevalecerá, incluso si Su orden de compra se emite después de la firma de este Documento de Pedido.
5. **Proceso de Control de Cambios:** No está permitido realizar cambios en el alcance y/o los entregables, o cualquier otro aspecto de este Documento de Pedido del Cliente a menos

⁶ Conforme a la definición de Orden de Compra establecida en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020

que Oracle, el partner de Oracle y usted convengan de mutuo acuerdo y por escrito los cambios propuestos.

- 6. Sus Obligaciones:** Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios establecidos en esta orden y/o en las Descripciones de los Servicios ACS brindar en forma oportuna espacio en Sus oficinas, acceso a Sus instalaciones, y equipos (si correspondiera), así como también asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación. Usted reconoce que si el costo de la prestación de los Servicios por parte de Oracle aumenta debido a Su incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta orden y/o en las Descripciones de los Servicios ACS, Su falta de cooperación o cualquier otra circunstancia ajena al control de Oracle, Usted acepta que Oracle podrá suspender o dar por terminada la prestación de los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente. En caso de terminación, Usted perderá automáticamente Su derecho a recibir Servicios en virtud del presente documento de pedido del cliente.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios depende de que Usted cumpla las siguientes obligaciones:

- a. Mantener la plataforma de software y hardware/sistema operativo correctamente configurada para dar soporte a los Servicios.
- b. Obtener licencias en virtud de un contrato por separado para cualquier programa de software y hardware de Oracle que sea necesario antes del inicio de los Servicios.
- c. Mantener el soporte técnico anual del software y hardware de Oracle con acceso a las actualizaciones y actualizaciones de mantenimiento (*patches*) de software que Oracle ponga a disposición en virtud de un contrato por separado durante todo el plazo de vigencia de los Servicios.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- e. Proporcionar a Oracle pleno acceso a la documentación pertinente y a los recursos funcionales, técnicos y de negocio que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para dar soporte a la prestación de los Servicios.
- f. Identificar un contacto designado para Oracle, con el nivel adecuado de autoridad, para que establezca prioridades, coordine actividades y resuelva conflictos entre Sus equipos en relación con los Servicios contemplados en el presente.
- g. Proporcionar, para todos los recursos de Oracle que presten Servicios en Su sitio, un entorno de trabajo seguro y saludable (p. ej., un entorno de trabajo que esté libre de peligros reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un entorno de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de ruido aceptables para los recursos que presten Servicios en el entorno de trabajo, estaciones de trabajo ergonómicamente adecuadas, etc.).
- h. Proporcionar los avisos y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- i. Proporcionar y/o dar soporte a todo software de terceros relacionado con la prestación de los Servicios definidos en el presente Anexo.
- j. Proporcionar a Oracle información completa y exacta relacionada con los sistemas de hardware para, o en los cuales, se prestarán los Servicios, incluyendo, a mero título enunciativo, el número de serie del/de los sistema(s) de hardware.
- k. Antes del inicio de los Servicios, efectuar copias de seguridad (*backup*) o de archivo de todo el software y los datos contenidos en todos los sistemas de hardware y dentro de cualesquiera de Sus sistemas o equipos que puedan verse afectados por los Servicios.
- l. Antes del inicio de los Servicios, informar a Oracle las modificaciones realizadas en el almacenamiento, los servidores, los sistemas, las aplicaciones, los equipos o el entorno que puedan afectar la prestación de los Servicios por parte de Oracle.

m. Cumplir con las obligaciones específicas adicionales relacionadas con el alcance de los servicios definidas en el presente Anexo.

- 7. Privacidad de los Datos:** Durante la prestación de los Servicios, Oracle tratará los datos que residan en los sistemas de Oracle, en Sus sistemas, o en los de un tercero a los que se brinde acceso a Oracle para prestar los Servicios, de conformidad con la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle, que puede consultarse en <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>. La Política de Privacidad de los Servicios de Oracle se encuentra sujeta a modificaciones a discreción de Oracle; no obstante, Oracle no reducirá en forma substancial el nivel de protección especificado en la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle durante el período respecto del cual se han abonado tarifas por los Servicios.
- 8. Prestación de los Servicios:** A menos que se establezca lo contrario en Su orden, Oracle determinará si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota o mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación. Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, tales Servicios se prestarán mediante recursos de prestación local (es decir, recursos de prestación local en Su ubicación) si estuvieran disponibles, a partir de la fecha de entrada en vigencia de Su orden. Si no hay recursos de prestación local disponibles, los Servicios en el sitio serán prestados por recursos de prestación no local. Para los Servicios prestados por recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, Su ubicación será la especificada en la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o en el acta de inicio en los casos en los que proceda.

Según se establece en el catálogo, los servicios en sitio se prestarán únicamente en la Zona 1, y únicamente respecto de aquellos servicios que así lo establecen en el catálogo.

Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota, Oracle podrá prestar los Servicios por teléfono, a través de un portal web específico para el cliente (si se ordenara), y/o por comunicación electrónica. Para los Servicios prestados por recursos de prestación remota, Usted acepta que Oracle podrá acceder a Sus sistemas durante toda la prestación de los Servicios usando una red privada virtual (*virtual private network*, "VPN") estándar definida por Oracle, una conexión de conmutación de etiquetas de protocolos múltiples (*multi-protocol label switching*, "MPLS") o Conferencia Web de Oracle (*Oracle Web Conference*, "OWC"). Si fuera necesario para prestar los Servicios, Oracle le proporcionará a Usted un único dispositivo VPN o MPLS preconfigurado. Usted es responsable de la instalación del dispositivo VPN o MPLS en Su red de Internet, de acuerdo con las especificaciones de Oracle, para crear una conexión de red a fin de permitir la prestación de los Servicios por parte de Oracle.

Usted es responsable de garantizar que Su red y Sus sistemas cumplan con las especificaciones proporcionadas por Oracle y que sea posible acceder a todos los componentes de Su entorno de software Oracle a través de la VPN, MPLS u OWC. Usted deberá mantener puertos abiertos y ajustar las reglas del cortafuegos (*firewall*) para permitir el tráfico de red apropiado entre la Puerta de Enlace (*Gateway*) de ACS y Oracle. Oracle no es responsable de las conexiones de red ni de los inconvenientes, problemas o condiciones que surjan en virtud o como consecuencia de las conexiones de red, como problemas de ancho de banda, latencia excesiva, interrupciones del servicio en la red y/u otras condiciones que sean causadas por un proveedor de Servicios de Internet, o por la conexión de red.

Los Servicios designados como "24x7" pueden prestarse en cualquier momento del día, los siete días de la semana, incluidos los días feriados locales. Respecto de todos los demás Servicios, y a menos que se especifique lo contrario en Su orden, los Servicios se prestarán en días hábiles y en el horario de oficina local, excluidos los días feriados locales en Su zona horaria. A los efectos de esta sección, Su zona horaria será la ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente respecto de la Ubicación de Prestación de los Servicios.

B. SERVICIOS POR TIEMPO Y MATERIALES ORDENADOS

- 1. Descripción de los Servicios.** La(s) Descripción(es) de los Servicios así como también cualesquiera obligaciones y supuestos específicos del servicio aplicables a los Servicios por Tiempo y Materiales detallados en Su orden pueden consultarse en www.oracle.com/contracts.
- 2. Ubicación de Prestación de los Servicios.** Según se establece en el catálogo, los servicios en sitio se prestarán únicamente en la Zona 1, y únicamente respecto de aquellos servicios que así lo establecen en el catálogo. Respecto de los Servicios prestados por recursos en el sitio, según se describe en Su orden, Oracle prestará tales Servicios en Su sitio el cual será descrito en la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o en el acta de inicio en los casos en los que proceda. Independientemente del documento que identifique la dirección, ésta solo podrá corresponder con ubicaciones dentro de la Zona 1 según se establece en la presente sección.

Respecto de los Servicios prestados por recursos de prestación remota, según se describe en Su orden, Usted acepta que Oracle podrá acceder a Sus sistemas en Su sitio ubicado en la dirección que se defina en la Orden de Compra de la Entidad Compradora o en el acta de inicio en los casos en los que proceda.

- 3. Tarifas:** Los Servicios por T y M se prestan por tiempo y materiales (“T y M”).

Por un período de **12 meses** a partir de la fecha de entrada en vigencia de Su orden, los Servicios por T y M se prestarán a las tarifas que determine el partner de Oracle según (i) el día/período de tiempo (“Turno de Trabajo”) en que se presten los Servicios y (ii) la programación de dichos Servicios (“Período de Trabajo”). El Turno de Trabajo y el Período de Trabajo se definen a continuación

Nivel del Recurso	Período de Trabajo ²	Turno de Trabajo ¹		
		Tarifa por Hora en Horario de Oficina Habitual	Tarifa por Hora en Horario de Oficina Extendido	Tarifa por Hora en Fines de Semana y Días Feriados
<ul style="list-style-type: none"> Ingeniero de Soporte Avanzado (<i>Advanced Support Engineer</i>) Desde: Colombia 	Prestación Estándar	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>
	Prestación Urgente	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>

¹Turno de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes turnos de trabajo:

- “Horario de Oficina Habitual”. El horario comprendido entre las 8:00 y las 17:00 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.
- “Horario de Oficina Extendido”. El horario comprendido entre las 17:01 y las 8:00 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.
- “Fin de Semana”. El horario que comienza el sábado a las 8:01 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente y finaliza el lunes a las 7:59 h.
- “Día Feriado”. Los horarios comprendidos en cualquier momento de un día feriado (según lo autorizado por la ley aplicable) en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.

²Período de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes períodos de trabajo:

- “Prestación Estándar”. Los Servicios que Usted ha solicitado que Oracle comience a prestar no antes de las setenta y dos (72) horas después de que Oracle haya recibido Su solicitud por escrito. Las tarifas de Prestación Estándar se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y permanecerán en vigencia por el

- plazo de duración de tales Servicios. Además, Usted deberá pagar la tarifa aplicable al correspondiente turno de trabajo en el cual se prestan los Servicios.
- b. "Prestación Urgente". Los Servicios que Usted ha solicitado que Oracle comience a prestar dentro de las setenta y dos (72) horas después de que Oracle haya recibido Su solicitud por escrito. Las tarifas de Prestación Urgente se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y permanecerán en vigencia por el plazo de duración de tales Servicios. Además, Usted deberá pagar la tarifa aplicable al correspondiente turno de trabajo en el cual se prestan los Servicios.

4. **Gestión del Proyecto:** Usted designará a un gerente del proyecto que será el único responsable de (i) la gestión del proyecto relacionado con este Documento de Pedido del Cliente y (ii) la dirección de los Servicios que Oracle le preste a Usted en virtud del presente Documento de Pedido del Cliente. Oracle prestará los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente exclusivamente bajo la dirección de dicho gerente de proyecto, quien deberá tomar todas las decisiones respecto de todo lo relativo a la administración y la dirección del proyecto en virtud de este Documento de Pedido del Cliente.

Durante la prestación de los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente, Oracle informará el estado de los Servicios a Su gerente del proyecto una vez por mes, incluyendo un resumen de las horas de trabajo dedicadas a la prestación de los Servicios ordenados. Antes de la finalización de los Servicios ordenados en virtud del presente, Oracle le enviará una notificación por escrito tanto a Usted como al partner de Oracle informándoles sobre la finalización prevista de los Servicios ("Notificación de Finalización").

A menos que Oracle reciba una notificación por escrito del partner de Oracle para continuar prestándole a Usted Servicios en virtud del presente, Oracle concluirá la prestación de los Servicios el quinto (5.º) día hábil posterior a la fecha de la Notificación de Finalización de Oracle cursada por escrito. Si el partner de Oracle notifica que es necesaria la continuación de los Servicios, dichos Servicios se ordenarán mediante la firma de un contrato por escrito entre Usted, Oracle y el partner de Oracle.

5. **Tarifas, Gastos y Pago:** Si Su orden correspondiente a los Servicios contemplados en este Documento de Pedido del Cliente se presenta a un partner de Oracle, Usted reconoce que las tarifas por los Servicios serán determinadas entre Usted y el partner de Oracle. Los gastos y todos los impuestos aplicables relativos a la prestación de los Servicios se facturarán al partner de Oracle mensualmente a medida que se incurra en ellos.
6. **Terminación de los Servicios:** Sin perjuicio de cualquier disposición o interpretación en contrario de este Documento de Pedido del Cliente, la obligación de Oracle de prestarle a Usted los Servicios por Tiempo y Materiales contemplados en este Documento de Pedido del Cliente termina el último día del Plazo ("Fecha de Terminación"). A partir de la Fecha de Terminación, Usted perderá automáticamente el derecho a cualquier parte de los Servicios por Tiempo y Materiales que Oracle no haya prestado antes de la Fecha de Terminación, y Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a Servicios adicionales o de otra índole por la parte no utilizada de los Servicios. Para que Oracle le preste a Usted Servicios por Tiempo y Materiales a Usted con posterioridad a la Fecha de Terminación, Oracle y Usted deberán convenir de mutuo acuerdo, por escrito y en una orden por separado, los términos y las tarifas correspondientes a dichos Servicios por Tiempo y Materiales.

C. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DEL DOCUMENTO DE PEDIDO

1. La Fecha de Entrada en Vigencia del Documento de Pedido será la fecha de la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o la fecha del acta de inicio en los casos en los que proceda.



ANEXO CINCO
ANEXO DE SERVICIOS POR TIEMPO Y MATERIALES -
SR. ADVANCED SUPPORT ENGINEER
SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO AL CLIENTE

Nombre del Cliente/Usuario Final: Entidades Compradoras según se definen en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020 (en adelante “Usted”)

Ubicación del Cliente/Usuario Final: Según se defina en la Orden de Compra⁷ de cada Entidad Compradora

Usted ha ordenado los Servicios enumerados en la tabla incluida a continuación y detallados en el presente Documento de Pedido del Cliente.

Servicios ACS Ordenados	Nro. de Referencia
Servicios de Alcance Fijo C. Sr. Advanced Support Engineer	N/A

A. TÉRMINOS DE SU ORDEN

1. **Contrato Aplicable:** Al presentar la Orden de Compra, la Entidad Compradora acepta que los Servicios se rigen por lo aquí previsto y por lo previsto en el Contrato Marco Transaccional de Oracle En Línea (Online Transactional Oracle Master Agreement) (el “Contrato Marco”) para Colombia que puede consultarse en <http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/advanced-customer-support/index.html>. En el contexto de esta orden, “Usted” y “Su” se refieren al cliente definido en el Contrato Marco. Los siguientes términos, empleados en el presente Documento de Pedido del Cliente y en el contrato, y escritos o no con mayúscula, tendrán el mismo significado: “Contrato” y “Contrato Marco”; “Usted” y “Su” y “Cliente”; “Documento de Pedido del Cliente” y “orden”; “Servicios” y “servicios”.
2. **Plazo:** El plazo de los Servicios será de **12 meses** a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta orden (“Plazo”).
3. **Especificaciones del Servicio:** Las Descripciones de los Servicios ACS aplicables a los Servicios ACS ordenados pueden consultarse en www.oracle.com/contracts, o según se especifique de otro modo en esta orden.
4. **Orden de Precedencia:**
 - a. En caso de cualquier discrepancia entre (i) el Contrato Marco y el presente documento de pedido, prevalecerá el presente documento de pedido, y entre (ii) este documento de pedido (sin anexos) y cualquier documento anexo, prevalecerán los anexos.
 - b. En caso de cualquier discrepancia entre la orden de compra emitida por Usted y este Documento de Pedido/anexo, este Documento de Pedido/anexo prevalecerá, incluso si Su orden de compra se emite después de la firma de este Documento de Pedido.

⁷ Conforme a la definición de Orden de Compra establecida en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020

5. **Proceso de Control de Cambios:** No está permitido realizar cambios en el alcance y/o los entregables, o cualquier otro aspecto de este Documento de Pedido del Cliente a menos que Oracle, el partner de Oracle y usted convengan de mutuo acuerdo y por escrito los cambios propuestos.
6. **Sus Obligaciones:** Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios establecidos en esta orden y/o en las Descripciones de los Servicios ACS brindar en forma oportuna espacio en Sus oficinas, acceso a Sus instalaciones, y equipos (si correspondiera), así como también asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación. Usted reconoce que si el costo de la prestación de los Servicios por parte de Oracle aumenta debido a Su incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta orden y/o en las Descripciones de los Servicios ACS, Su falta de cooperación o cualquier otra circunstancia ajena al control de Oracle, Usted acepta que Oracle podrá suspender o dar por terminada la prestación de los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente. En caso de terminación, Usted perderá automáticamente Su derecho a recibir Servicios en virtud del presente documento de pedido del cliente.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios depende de que Usted cumpla las siguientes obligaciones:

- a. Mantener la plataforma de software y hardware/sistema operativo correctamente configurada para dar soporte a los Servicios.
- b. Obtener licencias en virtud de un contrato por separado para cualquier programa de software y hardware de Oracle que sea necesario antes del inicio de los Servicios.
- c. Mantener el soporte técnico anual del software y hardware de Oracle con acceso a las actualizaciones y actualizaciones de mantenimiento (*patches*) de software que Oracle ponga a disposición en virtud de un contrato por separado durante todo el plazo de vigencia de los Servicios.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- e. Proporcionar a Oracle pleno acceso a la documentación pertinente y a los recursos funcionales, técnicos y de negocio que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para dar soporte a la prestación de los Servicios.
- f. Identificar un contacto designado para Oracle, con el nivel adecuado de autoridad, para que establezca prioridades, coordine actividades y resuelva conflictos entre Sus equipos en relación con los Servicios contemplados en el presente.
- g. Proporcionar, para todos los recursos de Oracle que presten Servicios en Su sitio, un entorno de trabajo seguro y saludable (p. ej., un entorno de trabajo que esté libre de peligros reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un entorno de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de ruido aceptables para los recursos que presten Servicios en el entorno de trabajo, estaciones de trabajo ergonómicamente adecuadas, etc.).
- h. Proporcionar los avisos y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- i. Proporcionar y/o dar soporte a todo software de terceros relacionado con la prestación de los Servicios definidos en el presente Anexo.
- j. Proporcionar a Oracle información completa y exacta relacionada con los sistemas de hardware para, o en los cuales, se prestarán los Servicios, incluyendo, a mero título enunciativo, el número de serie del/de los sistema(s) de hardware.
- k. Antes del inicio de los Servicios, efectuar copias de seguridad (*backup*) o de archivo de todo el software y los datos contenidos en todos los sistemas de hardware y dentro de cualesquiera de Sus sistemas o equipos que puedan verse afectados por los Servicios.

- l. Antes del inicio de los Servicios, informar a Oracle las modificaciones realizadas en el almacenamiento, los servidores, los sistemas, las aplicaciones, los equipos o el entorno que puedan afectar la prestación de los Servicios por parte de Oracle.
 - m. Cumplir con las obligaciones específicas adicionales relacionadas con el alcance de los servicios definidas en el presente Anexo.
7. **Privacidad de los Datos:** Durante la prestación de los Servicios, Oracle tratará los datos que residan en los sistemas de Oracle, en Sus sistemas, o en los de un tercero a los que se brinde acceso a Oracle para prestar los Servicios, de conformidad con la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle, que puede consultarse en <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>. La Política de Privacidad de los Servicios de Oracle se encuentra sujeta a modificaciones a discreción de Oracle; no obstante, Oracle no reducirá en forma substancial el nivel de protección especificado en la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle durante el período respecto del cual se han abonado tarifas por los Servicios.
8. **Prestación de los Servicios:** A menos que se establezca lo contrario en Su orden, Oracle determinará si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota o mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación. Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, tales Servicios se prestarán mediante recursos de prestación local (es decir, recursos de prestación local en Su ubicación) si estuvieran disponibles, a partir de la fecha de entrada en vigencia de Su orden. Si no hay recursos de prestación local disponibles, los Servicios en el sitio serán prestados por recursos de prestación no local. Para los Servicios prestados por recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, Su ubicación será la especificada en la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o en el acta de inicio en los casos en los que proceda.

Según se establece en el catálogo, los servicios en sitio se prestarán únicamente en la Zona 1, y únicamente respecto de aquellos servicios que así lo establecen en el catálogo.

Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota, Oracle podrá prestar los Servicios por teléfono, a través de un portal web específico para el cliente (si se ordenara), y/o por comunicación electrónica. Para los Servicios prestados por recursos de prestación remota, Usted acepta que Oracle podrá acceder a Sus sistemas durante toda la prestación de los Servicios usando una red privada virtual (*virtual private network*, "VPN") estándar definida por Oracle, una conexión de conmutación de etiquetas de protocolos múltiples (*multi-protocol label switching*, "MPLS") o Conferencia Web de Oracle (*Oracle Web Conference*, "OWC"). Si fuera necesario para prestar los Servicios, Oracle le proporcionará a Usted un único dispositivo VPN o MPLS preconfigurado. Usted es responsable de la instalación del dispositivo VPN o MPLS en Su red de Internet, de acuerdo con las especificaciones de Oracle, para crear una conexión de red a fin de permitir la prestación de los Servicios por parte de Oracle.

Usted es responsable de garantizar que Su red y Sus sistemas cumplan con las especificaciones proporcionadas por Oracle y que sea posible acceder a todos los componentes de Su entorno de software Oracle a través de la VPN, MPLS u OWC. Usted deberá mantener puertos abiertos y ajustar las reglas del cortafuegos (*firewall*) para permitir el tráfico de red apropiado entre la Puerta de Enlace (*Gateway*) de ACS y Oracle. Oracle no es responsable de las conexiones de red ni de los inconvenientes, problemas o condiciones que surjan en virtud o como consecuencia de las conexiones de red, como problemas de ancho de banda, latencia excesiva, interrupciones del servicio en la red y/u otras condiciones que sean causadas por un proveedor de Servicios de Internet, o por la conexión de red.

Los Servicios designados como "24x7" pueden prestarse en cualquier momento del día, los siete días de la semana, incluidos los días feriados locales. Respecto de todos los demás Servicios, y a menos que se especifique lo contrario en Su orden, los Servicios se prestarán en días hábiles y en el horario de oficina local, excluidos los días feriados locales en Su zona

horaria. A los efectos de esta sección, Su zona horaria será la ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente respecto de la Ubicación de Prestación de los Servicios.

B. SERVICIOS POR TIEMPO Y MATERIALES ORDENADOS

- 1. Descripción de los Servicios.** La(s) Descripción(es) de los Servicios así como también cualesquiera obligaciones y supuestos específicos del servicio aplicables a los Servicios por Tiempo y Materiales detallados en Su orden pueden consultarse en www.oracle.com/contracts.
- 2. Ubicación de Prestación de los Servicios.** Según se establece en el catálogo, los servicios en sitio se prestarán únicamente en la Zona 1, y únicamente respecto de aquellos servicios que así lo establecen en el catálogo. Respecto de los Servicios prestados por recursos en el sitio, según se describe en Su orden, Oracle prestará tales Servicios en Su sitio el cual será descrito en la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o en el acta de inicio en los casos en los que proceda. Independientemente del documento que identifique la dirección, ésta solo podrá corresponder con ubicaciones dentro de la Zona 1 según se establece en la presente sección.

Respecto de los Servicios prestados por recursos de prestación remota, según se describe en Su orden, Usted acepta que Oracle podrá acceder a Sus sistemas en Su sitio ubicado en la dirección que se defina en la Orden de Compra de la Entidad Compradora o en el acta de inicio en los casos en los que proceda.

- 3. Tarifas:** Los Servicios por T y M se prestan por tiempo y materiales ("T y M").

Por un período de **12 meses** a partir de la fecha de entrada en vigencia de Su orden, los Servicios por T y M se prestarán a las tarifas que determine el partner de Oracle según (i) el día/período de tiempo ("Turno de Trabajo") en que se presten los Servicios y (ii) la programación de dichos Servicios ("Período de Trabajo"). El Turno de Trabajo y el Período de Trabajo se definen a continuación

Nivel del Recurso	Período de Trabajo ²	Turno de Trabajo ¹		
		Tarifa por Hora en Horario de Oficina Habitual	Tarifa por Hora en Horario de Oficina Extendido	Tarifa por Hora en Fines de Semana y Días Feriados
<ul style="list-style-type: none"> Ingeniero Sénior de Soporte Avanzado (Sr. <i>Advanced Support Engineer</i>) Desde: Colombia 	Prestación Estándar	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>
	Prestación Urgente	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>	<i>Intencionalmente dejado en blanco</i>

¹Turno de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes turnos de trabajo:

- "Horario de Oficina Habitual". El horario comprendido entre las 8:00 y las 17:00 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.
- "Horario de Oficina Extendido". El horario comprendido entre las 17:01 y las 8:00 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.
- "Fin de Semana". El horario que comienza el sábado a las 8:01 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente y finaliza el lunes a las 7:59 h.
- "Día Feriado". Los horarios comprendidos en cualquier momento de un día feriado (según lo autorizado por la ley aplicable) en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este Documento de Pedido del Cliente.

²Período de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes períodos de trabajo:

- a. "Prestación Estándar". Los Servicios que Usted ha solicitado que Oracle comience a prestar no antes de las setenta y dos (72) horas después de que Oracle haya recibido Su solicitud por escrito. Las tarifas de Prestación Estándar se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y permanecerán en vigencia por el plazo de duración de tales Servicios. Además, Usted deberá pagar la tarifa aplicable al correspondiente turno de trabajo en el cual se prestan los Servicios.
 - b. "Prestación Urgente". Los Servicios que Usted ha solicitado que Oracle comience a prestar dentro de las setenta y dos (72) horas después de que Oracle haya recibido Su solicitud por escrito. Las tarifas de Prestación Urgente se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y permanecerán en vigencia por el plazo de duración de tales Servicios. Además, Usted deberá pagar la tarifa aplicable al correspondiente turno de trabajo en el cual se prestan los Servicios.
- 4. Gestión del Proyecto:** Usted designará a un gerente del proyecto que será el único responsable de (i) la gestión del proyecto relacionado con este Documento de Pedido del Cliente y (ii) la dirección de los Servicios que Oracle le preste a Usted en virtud del presente Documento de Pedido del Cliente. Oracle prestará los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente exclusivamente bajo la dirección de dicho gerente de proyecto, quien deberá tomar todas las decisiones respecto de todo lo relativo a la administración y la dirección del proyecto en virtud de este Documento de Pedido del Cliente.

Durante la prestación de los Servicios en virtud de este Documento de Pedido del Cliente, Oracle informará el estado de los Servicios a Su gerente del proyecto una vez por mes, incluyendo un resumen de las horas de trabajo dedicadas a la prestación de los Servicios ordenados. Antes de la finalización de los Servicios ordenados en virtud del presente, Oracle le enviará una notificación por escrito tanto a Usted como al partner de Oracle informándoles sobre la finalización prevista de los Servicios ("Notificación de Finalización").

A menos que Oracle reciba una notificación por escrito del partner de Oracle para continuar prestándole a Usted Servicios en virtud del presente, Oracle concluirá la prestación de los Servicios el quinto (5.º) día hábil posterior a la fecha de la Notificación de Finalización de Oracle cursada por escrito. Si el partner de Oracle notifica que es necesaria la continuación de los Servicios, dichos Servicios se ordenarán mediante la firma de un contrato por escrito entre Usted, Oracle y el partner de Oracle.

- 5. Tarifas, Gastos y Pago:** Si Su orden correspondiente a los Servicios contemplados en este Documento de Pedido del Cliente se presenta a un partner de Oracle, Usted reconoce que las tarifas por los Servicios serán determinadas entre Usted y el partner de Oracle. Los gastos y todos los impuestos aplicables relativos a la prestación de los Servicios se facturarán al partner de Oracle mensualmente a medida que se incurra en ellos.
- 6. Terminación de los Servicios:** Sin perjuicio de cualquier disposición o interpretación en contrario de este Documento de Pedido del Cliente, la obligación de Oracle de prestarle a Usted los Servicios por Tiempo y Materiales contemplados en este Documento de Pedido del Cliente termina el último día del Plazo ("Fecha de Terminación"). A partir de la Fecha de Terminación, Usted perderá automáticamente el derecho a cualquier parte de los Servicios por Tiempo y Materiales que Oracle no haya prestado antes de la Fecha de Terminación, y Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a Servicios adicionales o de otra índole por la parte no utilizada de los Servicios. Para que Oracle le preste a Usted Servicios por Tiempo y Materiales a Usted con posterioridad a la Fecha de Terminación, Oracle y Usted deberán convenir de mutuo acuerdo, por escrito y en una orden por separado, los términos y las tarifas correspondientes a dichos Servicios por Tiempo y Materiales.

C. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DEL DOCUMENTO DE PEDIDO

1. La Fecha de Entrada en Vigencia del Documento de Pedido será la fecha de la Orden de Compra de la Entidad Compradora, o la fecha del acta de inicio en los casos en los que proceda