



28-Jul-23

Estimado(a) Hugo Roberto Hernandez Diaz,

La renovación de un servicio de soporte ha vencido o está próxima a vencer.

Los servicios de soporte técnico correspondientes al número de servicio de soporte 18695625 vencerán, o han vencido, el 29-Ago-23.

Renovar estos servicios es sencillo. Simplemente, haga clic en el botón "Quick Checkout" ("Compra Rápida") a continuación y finalice su renovación en línea. Una vez que haya finalizado su renovación, el nuevo Período de Soporte para esos servicios comenzará en la fecha de inicio indicada para esta renovación en su cuenta de My Support Renewals y estos se prestarán hasta la fecha de terminación especificada para esta renovación en su cuenta de My Support Renewals. Se adjunta asimismo una orden de renovación con toda la información relativa a su renovación para su referencia. Para que no haya ninguna interrupción en estos servicios, sírvase finalizar su renovación a más tardar el 20-Ago-23. Para visualizar y administrar todas sus renovaciones de los servicios de soporte en cualquier momento en My Support Renewals, haga clic en el botón "Manage Your Renewals" ("Administrar Sus Renovaciones") a continuación.

[Compra Rápida](#)

[Administrar Sus Renovaciones](#)

Para ingresar a My Support Renewals, necesitará su nombre de usuario y contraseña:

Su nombre de usuario Oracle.com es:

¿Cliente nuevo? ¿Olvidó su contraseña? [Restablecer.](#)

Si usted no puede finalizar su renovación en My Support Renewals, podrá completar su renovación siguiendo las instrucciones que figuran en la orden de renovación adjunta. Para evitar cualquier interrupción en estos servicios, por favor finalice su renovación a más tardar el 20-Ago-23. Si corresponde, la orden de renovación adjunta puede incluir servicios de soporte técnico que usted haya solicitado se ordenen en forma adicional a los servicios de soporte técnico que usted renueva.

¿Tiene alguna pregunta acerca de su renovación? Comuníquese con Oracle por teléfono al 57-1-6119688 o por correo electrónico a adriana.torres@oracle.com.



ORDEN DE RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

INFORMACIÓN GENERAL

VENCIMIENTO DE LA OFERTA	ORACLE: Oracle Colombia Limitada
Número de Servicio de Soporte: 18695625 La oferta vence: 20-Ago-23	Información del Contacto de Oracle: Luz Adriana Torres Sanchez Teléfono: 57-1-6119688 Correo electrónico: adriana.torres@oracle.com
CLIENTE: Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico	
INFORMACIÓN PARA EL ENVÍO DE LA COTIZACIÓN AL CLIENTE Contacto de la Cuenta: Hugo Roberto Hernandez Diaz Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico Dirección: Carrera 30 No. 25-90 Piso 15 Bogotá CUNDINAMARCA Colombia Teléfono: 1 3822510 Fax: Correo electrónico: hhernandez@dadep.gov.co	INFORMACIÓN PARA LA FACTURACIÓN AL CLIENTE Contacto de la Cuenta: Hugo Roberto Hernandez Diaz Nombre de la Cuenta: Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico Dirección: Carrera 30 No. 25-90 Piso 15 Bogotá CUNDINAMARCA Colombia Teléfono: -573213713790 Fax: Correo electrónico: hhernandez@dadep.gov.co

"Usted" y "Su, en el contexto de esta orden de renovación, se refieren al Cliente especificado anteriormente.

Por favor, dedique un minuto para verificar si la información de correo electrónico ingresada más arriba es correcta. Su dirección de correo electrónico es de particular importancia pues Oracle puede enviarle por esta vía ciertas notificaciones acerca de los servicios de soporte técnico. Si necesita efectuar algún cambio en la información del Cliente detallada anteriormente, puede ingresar a su cuenta de [My Support Renewals](#) y seleccionar "Update Quote to Information" ("Actualizar la Información para el Envío de la Cotización") para modificar Su Información para el Envío de la Cotización ("Quote To"). También podrá modificar Su Información para la Facturación ("Bill To") al finalizar la compra. Como alternativa, puede actualizar esta información proporcionando a Oracle Sus datos actuales junto con Su número de servicio de soporte 18695625 según lo indicado en la sección "Información General" 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 Inicio	Fecha de Finalización	Precio
Installed At: Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico - Carrera 30 No. 25-90 Piso 15 Bogotá CUNDINAMARCA Colombia						
Power cord: Sun Rack jumper, straight, 3 meters, C14 plug, C13 connector, 10A (for factory installation)		21909427	2	30-Ago-23	31-Mar-24	9.731,00
Oracle Database Appliance X7-2-HA: model family		21911537	1	30-Ago-23	31-Mar-24	0,00
Oracle Database Appliance X7-2-HA server: model family	1832XD000F	21911537	1	30-Ago-23	31-Mar-24	0,00
Oracle Database Appliance X7-2-HA with 2 servers		21911537	1	30-Ago-23	31-Mar-24	8.876.288,10
X7-2 ODA HA Server with 384 GB Memory	1831XD302Y	21911537	1	30-Ago-23	31-Mar-24	0,00
X7-2 ODA HA Server with 384 GB Memory	1831XD302F	21911537	1	30-Ago-23	31-Mar-24	0,00
Power cord: Sun Rack jumper, straight, 3 meters, C14 plug, C13 connector, 10A (for factory installation)		21911537	4	30-Ago-23	31-Mar-24	19.462,40
Oracle Database Appliance X7-2-HA storage enclosure populated with fifteen 10 TB HDDs, five 3.2 TB SSDs, and four 800 GB SSDs		21911537	1	30-Ago-23	31-Mar-24	10.479.679,00
PTO,STORAGE SHELF ODA X7-2, w/15x10TBHDD, 5x3.2TB SSD and 4x800GB SSD	1832NMQ80M	21911537	1	30-Ago-23	31-Mar-24	0,00

Tarifas del Soporte Técnico del Hardware: COP 19.385.160,50

***Precio Total: COP 23.068.341,00**

* Incluye los impuestos correspondientes

NOTAS

- Una vez recibida su orden, Oracle la analizará y determinará si la misma es aceptada o no. En consecuencia, aun si Usted presenta su orden, las partes solo quedarán obligadas bajo los términos de este documento después de que Oracle acepte su orden. Cuando Oracle acepte su orden, procederá a la facturación del servicio.

- En caso de que Oracle acepte Su orden de renovación, la fecha de inicio establecida en la tabla "Detalles del Servicio" precedente se tomará como fecha de inicio de los servicios de soporte técnico, y los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de esta orden de renovación se prestarán hasta la fecha de finalización especificada en la tabla para los respectivos programas y/o hardware ("Período de Soporte").
- Si alguno de los campos de la tabla "Detalles del Servicio" precedente figura en blanco, dichos campos no son aplicables a Su renovación.
- Una vez recibida su orden, Oracle la analizará y determinará si la misma es aceptada o no. En consecuencia, aun si Usted presenta su orden, las partes solo quedarán obligadas bajo los términos de este documento después de que Oracle acepte su orden. Cuando Oracle acepte su orden, procederá a la facturación del servicio.

TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Si el nombre del Cliente y el indicado en la Información para el Envío de la Cotización al Cliente que figuran en la tabla "Información General" precedente no coinciden, Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico declara que el Cliente ha autorizado a Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico a suscribir esta orden de renovación en representación del Cliente y a obligar al Cliente conforme a los términos establecidos en esta orden de renovación. Los servicios de Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico ordenados son para el beneficio exclusivo del Cliente y deberán ser utilizados únicamente por el Cliente. Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico se compromete a informar al Cliente los términos de esta orden de renovación así como las comunicaciones recibidas de Oracle en relación con los servicios.

Si el nombre del Cliente y el 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 conforme a esta orden de renovación; y b) cualquier incumplimiento por parte de Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico en efectuar el pago oportuno según los términos de esta orden de renovación se considerará un incumplimiento del Cliente y, además de cualquier otro recurso disponible para Oracle, Oracle podrá dar por terminado el servicio de soporte técnico del Cliente contemplado en esta orden de renovación.

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 esta orden de renovación.

La versión vigente de las Políticas de Soporte Técnico puede consultarse en <https://www.oracle.com/support/policies.html>.

Los servicios de soporte técnico adquiridos en virtud de esta orden de renovación se rigen por los términos y condiciones del contrato aplicable que se especifica 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, lo que incluye 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, Usted acepta que los términos del Contrato Marco Transaccional En Línea de Oracle localizado en <https://www.oracle.com/corporate/contracts/contract-documents/master-agreement.html>, que está vigente en el momento en que Usted acepta Su orden de renovación, rigen la prestación de los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de esta orden de renovación, 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 Transaccional En Línea de Oracle antes de suscribir esta orden de renovación.

Esta orden de renovación incorpora el contrato por referencia. En caso de discrepancias entre los términos incluidos en esta orden de renovación y el contrato, prevalecerá esta orden de renovación.

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 reembolsar 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.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESAMIENTO DE LA RENOVACIÓN

Sírvase renovar los servicios de soporte técnico incluidos en esta orden de renovación en [My Support Renewals](#).

Si usted no puede efectuar la renovación a través de My Support Renewals, podrá hacerlo mediante las opciones que se detallan a continuación. Su orden de renovación queda sujeta a la aprobación de Oracle. Su renovación se considera finalizada cuando Usted proporciona a Oracle la información de pago de la renovación según se detalla más adelante o un contrato formalizado con Oracle Financing. Una vez finalizada, Su renovación no podrá cancelarse y Su pago es no reembolsable, salvo por lo dispuesto en el contrato. Oracle le emitirá una factura una vez que reciba una orden de compra o una forma de pago que Oracle considere aceptable.

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.

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.

INFORMACIÓN DE PAGO

Orden de Compra

Si Usted presenta una orden de compra para el pago de la renovación de los servicios de soporte técnico contemplados en esta orden de renovación, la orden de compra debe formalizarse en un formato no editable (por ejemplo, PDF) e incluir la siguiente información:

- Número de Servicio de Soporte: 18695625
- Precio Total: COP 23.068.341,00 (incluyendo el impuesto aplicable)
- Impuesto local, si corresponde

Al emitir una orden de compra, Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico acepta que los términos de esta orden de renovación y el contrato reemplazan a 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 renovados en virtud de esta orden de renovación.

La firma al pie ratifica el compromiso de Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico de pagar los servicios ordenados de conformidad con los términos de este documento de pedido.

Departamento Administrativo De La Defensoria
Del Espacio Publico

Firma Autorizada

Nombre

Cargo

Fecha de Firma

Por favor, comuníquese con Oracle según lo indicado en la sección "Información General" precedente para emitir Su orden de compra.

Confirmación de pago

Si no puede pagar utilizando cualquiera de los métodos de pago descritos anteriormente, complete esta confirmación de pago y envíela a Oracle. Escriba sus iniciales en la declaración que mejor se aplique a Usted a continuación.

____ Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico no emite órdenes de compra.

____ Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico no requiere una orden de compra para los servicios solicitados al presente documento.

Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico certifica que la información proporcionada anteriormente es exacta y cumple las prácticas comerciales de Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico para realizar esta orden de renovación, incluida la obtención de todas las aprobaciones necesarias para liberar los fondos para esta renovación. Al emitir esta confirmación de pago, Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico acepta que los términos de esta orden de renovación y el acuerdo se aplicarán a los servicios de soporte técnico solicitados en virtud de esta orden de renovación. No se aplicarán términos adjuntos o presentados con la confirmación de pago

La firma a continuación afirma el compromiso de Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico para pagar los servicios solicitados de acuerdo con los términos de esta orden de renovación.

Departamento Administrativo De La Defensoria Del Espacio Publico

Firma Autorizada

Nombre

Cargo

Fecha de firma

Póngase en contacto con Oracle según la sección Información general que aparece anteriormente para emitir su confirmación de pago.



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 período 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-188778.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/assets/sup-hw-sys-sup-policies-esp-3618349-esa.pdf>.