

**Formato No 7**

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DANE FONDANE**

**Pago 1**

Certifico que: TECH AND KNOWLEDGE S.A.S.  
Identificado con el Nit No. 900529191

En desarrollo del Contrato O.C 81095 de 2021, ha prestado a satisfacción de la entidad el servicio de: “Renovación y adquisición de suscripciones y adquisición de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle Linux, Oracle VM y Oracle Linux KVM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad.”

Registro Presupuestal Nro. 226921 de 29 de noviembre de 2021  
Aprobación de Garantía \_X\_ de fecha 03 de diciembre de 2021

En desarrollo del mismo, ha adelantado las siguientes actividades y/o productos

- Entrega de licencias Item 1, 2 y 3: Oracle Linux KVM, Oracle Linux, Oracle VM

El valor de este pago es de: \$ 193.411.799,36 incluido IVA

ANEXOS: Factura No. 207, RUT, Certificación bancario, estudios previos, RP, entrega de licencias, aprobación de la garantía, acta de inicio, orden de compra y Parafiscales

Se prestó el servicio de acuerdo a los requerimientos requeridos EN MI CONDICIÓN DE ENCARGADO DE CONTROL Y VIGILANCIA DEL CONTRATO EN MENCIÓN, CERTIFICO QUE DOY POR RECIBIDO A SATISFACCIÓN Y SIN OBSERVACIONES LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS AQUÍ MENCIONADOS

Dado en Bogotá, a los 17 días del mes de diciembre de 2021 con el fin de que sea cancelado el correspondiente pago.



---

Nombre del funcionario que expide el presente certificado:

Diana Rocío Giraldo Naranjo

Supervisora

Bogotá D.C., 10 de Diciembre de 2021

**CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES Y DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SG SST  
(Ley 789 de 2002 y Decreto 052 de 2017)**

Yo Rosa Yaneth Borda Romero, identificada con cedula de ciudadanía No. 52.433.000, en mi calidad de REVISORA FISCAL de la empresa TECH AND KOWLEDGE SAS con NIT: 900.529.191-5 (en adelante "la empresa") manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de entrega de la presente certificación, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Profesionales - ARP-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosa Yaneth Borda Romero'.

Rosa Yaneth Borda Romero  
CC. 52.433.000  
Revisora Fiscal.



## Factura Electrónica De Venta

**FE No. de Factura 207**

**TECH AND KNOWLEDGE S.A.S**

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No.  
18764015770363 que habilita desde FE 1 hasta FE 500. Vence 2022-08-02

**Nit 900529191 5**

Av. Cra 15 No. 119-43 Oficina 204

Teléfonos: 8053945

Bogotá D.C. Colombia

miércoles, 15 de diciembre de 2021

Somos Régimen Común y Agentes de Retención de Renta, Art. 437-2

Somos Responsables de Iva

No somos Grandes Contribuyentes

Actividad económica 6201/6202/6209/6311

Actividad Económica 9,66 xmil

### FACTURAR A:

**CLIENTE** DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA  
**NIT** 899999027 8  
**DIRECCIÓN** CR 59 26 70 IN 1 CAN ED DANE  
**TELÉFONO** 5978300  
**CIUDAD** Bogota D.C.

| Item | Descripción                                                                                                                                                                 | Valor Unitario | Cantidad | IVA | Total         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|-----|---------------|
| 1    | SERVICIOS INFORMATICOS<br>OC 066-2021<br>Fecha de Orden: 17 - nov-21<br><br>DETALLE:<br>wor01--B73304 Oracle Linux PremierLimited Support-Oracle 1<br>click Ordering(1year) | 4.023.767,99   | 9        | 19% | 36.213.911,91 |
| 2    | SERVICIOS INFORMATICOS<br>wor01--B73304 Oracle Linux PremierLimited Support-Oracle 1<br>click Ordering(1year)                                                               | 4.021.120,77   | 22       | 19% | 88.464.656,94 |

Valor en Letras

CIENTO NOVENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL  
SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE CON TREINTA Y SEIS  
CENTAVOS

Favor practicar retención en la fuente del 3,5% según Decreto 2499 del 06 de diciembre de 2012 emitido  
por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

FORMA DE PAGO

Consignación o transferencia en la cuenta de ahorros DAVIVIENDA No 006301200967 ó cuenta corriente  
banco BBVA No. 918002833 a nombre de TECH AND KNOWLEDGE S.A.S.

Termino de Pago

30

Días

**SUBTOTAL**

**162.530.923,83**

**IVA**

**30.880.875,53**

**TOTAL FACTURA**

**193.411.799,36**

**Total líneas o ítems: 3**



### Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 15/12/2021 12:05:01

Av. Cra 15 No. 119-43 Oficina 204 Teléfono 8053945

Correo Electrónico [contabilidad@takcolombia.com.co](mailto:contabilidad@takcolombia.com.co)



## Factura Electrónica De Venta

**FE No. de Factura 207**

**TECH AND KNOWLEDGE S.A.S**

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No.  
18764015770363 que habilita desde FE 1 hasta FE 500. Vence 2022-08-02

**Nit 900529191 5**

Av. Cra 15 No. 119-43 Oficina 204

Teléfonos: 8053945

Bogotá D.C. Colombia

miércoles, 15 de diciembre de 2021

Somos Régimen Común y Agentes de Retención de Renta, Art. 437-2

Somos Responsables de Iva

No somos Grandes Contribuyentes

Actividad económica 6201/6202/6209/6311

Actividad Económica 9,66 xmil

### FACTURAR A:

**CLIENTE** DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA  
**NIT** 899999027 8  
**DIRECCIÓN** CR 59 26 70 IN 1 CAN ED DANE  
**TELÉFONO** 5978300  
**CIUDAD** Bogota D.C.

| Item | Descripción                                                                                                                                                  | Valor Unitario | Cantidad | IVA | Total         |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|-----|---------------|
| 3    | SERVICIOS INFORMATICOS<br>wor01--B73306 Oracle VM PremierLimited Support 1-Click<br>Ordering (1year)<br><br>#\$04-01-01-000;81095;drgiraldon@dane.gov.co##\$ | 1.720.561,59   | 22       | 19% | 37.852.354,98 |

Valor en Letras

CIENTO NOVENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL  
SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE CON TREINTA Y SEIS  
CENTAVOS

Favor practicar retención en la fuente del 3,5% según Decreto 2499 del 06 de diciembre de 2012 emitido  
por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

FORMA DE PAGO

Consignación o transferencia en la cuenta de ahorros DAVIVIENDA No 006301200967 ó cuenta corriente  
banco BBVA No. 918002833 a nombre de TECH AND KNOWLEDGE S.A.S.

**Termino de Pago**

30

Días

**SUBTOTAL**

**162.530.923,83**

**IVA**

**30.880.875,53**

**TOTAL FACTURA**

**193.411.799,36**

**Total líneas o ítems: 3**



### Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 15/12/2021 12:05:01

Av. Cra 15 No. 119-43 Oficina 204 Teléfono 8053945

Correo Electrónico [contabilidad@takcolombia.com.co](mailto:contabilidad@takcolombia.com.co)

2. Concepto  Actualización

4. Número de formulario

14752335117



(415)7707212489984(8020) 000001475233511 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

9 0 0 5 2 9 1 9 1

6. DV

5

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

25. Tipo de documento

1

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

TECH AND KNOWLEDGE S.A.S

36. Nombre comercial

37. Sigla

T.A.K

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento

Bogotá D.C.

1 1

40. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

AV CR 15 119 43 ED LOS HEXAGONOS OF 204

42. Correo electrónico

carlos.gaona@takcolombia.com

43. Código postal

1 1 0 1 1 1

44. Teléfono 1

8 0 5 3 9 4 5

45. Teléfono 2

3 0 0 6 9 3 4 7 3 8

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

6 2 0 1

47. Fecha inicio actividad

2 0 1 2 0 5 3 1

Actividad secundaria

48. Código

6 2 0 2

49. Fecha inicio actividad

2 0 1 2 0 5 3 1

Otras actividades

50. Código

1

2

6 2 0 9 6 3 1 1

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 5 7 9 1 4 4 8 5 2

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario

07- Retención en la fuente a título de renta

09- Retención en la fuente en el impuesto

14- Informante de exógena

48- Impuesto sobre las ventas - IVA

52- Facturador electrónico

Obligados aduaneros

54. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Exportadores

55. Forma 56. Tipo Servicio 1 2 3 57. Modo 58. CPC

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos

SI

NO

X

60. No. de folios:

0

61. Fecha

2021 - 04 - 14 / 11 : 54: 58

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.

Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre GAONA DURAN CARLOS IVAN

985. Cargo Representante legal Certificado



## CERTIFICACION

BOGOTA D.C., DISTRITO CAPITAL, 29/11/2021

Por medio de la presente hacemos constar que nuestro cliente **TECH AND KNOWLEDGE SAS** con **NIT 900.529.191-5** posee en el Banco Davivienda:

### **CUENTA DE AHORROS DAMAS**

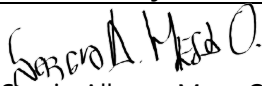
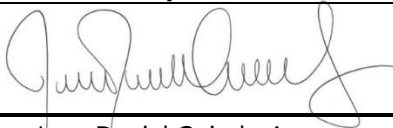
Número 006301200967

Cordialmente,

**BANCO DAVIVIENDA**

**OBJETO**

“Renovación y adquisición de suscripciones y adquisición de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle Linux, Oracle VM y Oracle Linux KVM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad.”

| Proyectó                                                                                                                                                              | Aprobó                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Sergio Alberto Mesa Osorio<br>Profesional Especializado Oficina<br>de sistemas | <br>Juan Daniel Oviedo Arango<br>Director DANE |

El presente documento refleja el estudio adelantado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE, de manera previa a la ejecución del proceso de selección, que sirven de soporte para la compra por Instrumento de agregación de demanda.

## **1. NECESIDAD**

### **1.1. Descripción de la Necesidad**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1170 de 2015, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, tiene como objetivos garantizar la producción, disponibilidad y calidad de la información estadística estratégica, y dirigir, planear, ejecutar, coordinar, regular y evaluar la producción y difusión de información oficial básica y como misión producir y difundir información estadística de calidad para la toma de decisiones y la investigación en Colombia, así como desarrollar el Sistema Estadístico Nacional; razón por la cual, se deben desarrollar proyectos que permitan una continuidad en la contribución al desarrollo del país, produciendo y difundiendo información confiable, relevante, oportuna y de calidad.

El Decreto 262 del 28 de enero de 2004 establece en su Capítulo 2, artículo 9, entre otras, las siguientes funciones de la Oficina de Sistemas del DANE: "3. Seleccionar los recursos tecnológicos que se requieran para el desarrollo de las actividades relacionadas con los sistemas, tecnologías de información y comunicaciones del Departamento. 4. Coordinar el uso e implantación de los sistemas, tecnologías de Información y comunicaciones, para los procesos de producción, recolección, crítica, procesamiento y control de calidad de las investigaciones del Departamento. 5. Apoyar las actividades de análisis, desarrollo e implantación de los sistemas de información necesarios para dar cumplimiento a los compromisos del Departamento. Y 9. Conformar, normalizar, consolidar y mantener los recursos tecnológicos y sistemas de información, así como las bases de datos, series de estadísticas y acervo informático." Estas funciones se alinean a su vez con las funciones del DANE incluidas en el Capítulo I del mismo decreto: "c) Definir y producir la información estadística estratégica que deba generarse a nivel nacional, sectorial y territorial, para apoyar la planeación y toma de decisiones por parte de las entidades estatales; d) Producir la información estadística estratégica y desarrollar o aprobar las metodologías para su elaboración; e) Velar por la veracidad, imparcialidad y oportunidad de la información estadística estratégica."

#### **Visión general de los sistemas de información con que cuenta el DANE:**

La Oficina de Sistemas para el cumplimiento de las funciones anteriormente descritas, cuenta con Sistemas de Información basados en una Plataforma Oracle, con diferentes **PRODUCTOS ORACLE** tales como: -motor de Base de Datos Oracle, RAC que responde a los requerimientos de rendimiento de los proyectos de la entidad, Oracle WebLogic; Oracle Linux, Oracle GoldenGate que realiza la integración y replicación en tiempo real entre las bases de datos incluso cuando no son Oracle, Sistemas de Virtualización Oracle VM y Oracle KVM los cuales permiten la virtualización de las máquinas que ofrecen los servicios necesarios a la entidad, Oracle Business Intelligence Publisher y Oracle Managed File Transfer.

El servicio que prestan estos sistemas de información del DANE debe estar disponibles las 24 horas del día durante todo el año y se debe garantizar que funcionen de la manera más eficiente, permitiendo al DANE mantener una alta calidad de servicio para todos los usuarios de los sistemas informáticos, especialmente aquellos usuarios que necesitan hacer operaciones frecuentemente con las bases de datos, máquinas virtuales y demás elementos que conforman el sistema.

Los **PRODUCTOS ORACLE** instalados en el DANE tienen una configuración establecida que cumple con las necesidades de la entidad hoy, pero constantemente surgen nuevas necesidades y se hace necesario poder implementarlas en la plataforma que se tiene, para lograr esto se deben hacer ajustes en la configuración, para



lo cual se debe contar con un soporte técnico especializado que permita el correcto despliegue y funcionamiento de nuevos productos supliendo las nuevas necesidades.

Todos estos productos de Oracle son respaldados por el servicio de actualización de software -Update License & Support- prestado directamente por el fabricante y que garantiza que tenemos las últimas actualizaciones que se presenten en los productos, para cubrir todos los posibles incidentes de seguridad y mejorar la eficiencia de la plataforma.

Sobre el soporte Premium de ORACLE, este incluye las siguientes actividades:

- Entregar documentación y planes de acción en caso de algún incidente reportado, el cual se categoriza de acuerdo con la afectación y el impacto del incidente en el negocio.
- Procesos de escalamiento en caso de que el analista no brinde planes de acción oportunos o veraces.
- Poner a disposición toda la base de conocimiento creada y adquirida por Oracle en cuanto errores conocidos y BUGS detectados.
- Acceso a parches, liberación de paquetes de seguridad, y derecho a upgrade de los productos adquiridos.
- Acceso a la comunidad ORACLE a través de herramientas colaborativas de auto aprendizaje, certificaciones de algunos productos, foros, seminarios en línea, etc., para el enriquecimiento y ejercicio de las labores de administración y de desarrollo.

El soporte Premium de ORACLE **no incluye** las siguientes actividades:

- Apoyo directo en las labores operativas en caso de incidentes que impliquen pérdidas o disminución de los servicios prestados por el DANE.
- Asignar más de un analista por caso.
- Soporte integral con expertos de las diferentes capas de la infraestructura que soporta ORACLE: Brinda un analista por producto. Si es necesario un soporte integral que involucre un equipo de analistas para cada de Plataforma, y que analice los incidentes desde un punto de vista de plataforma.
- Apoyo operativo en labores de instalación de ambientes de pruebas para UPGRADE a nuevas versiones de productos ORACLE.
- Labores de diagnóstico de arquitecturas construidas.

Las actualizaciones que realiza el fabricante no cubren la prestación del soporte técnico especializado remoto o en sitio, el cual es imprescindible en el día a día de la gestión y administración de las plataformas Oracle de la entidad, por ejemplo: surgen constantemente incidentes en la plataforma que requieren procesos de revisión y solución, problemas técnicos con la administración y configuración de la base de datos, problemas técnicos con el servidor de aplicaciones y todos los productos Oracle, También se requiere esta ayuda en la implementación de nuevos proyectos institucionales. La entidad tampoco cuenta con personal especializado para realizar estas labores.

Con el crecimiento y transformación que actualmente se está haciendo en la plataforma computacional del DANE, en el corto plazo se va a requerir personal de apoyo para realizar actividades como el traslado de servidores Oracle VM del almacenamiento SAN (Dell EqualLogic 100), hacia un almacenamiento Dell EqualLogic 85. También se debe hacer reinstalación de la virtualización Oracle VM para hacer uso de los 28 nodos físicos. En este nuevo OVM van a residir: Servidores virtuales con Oracle que por matriz de compatibilidad no están soportados en plataforma de virtualización Oracle KVM, servidores virtuales con productos Oracle en instancias StandAlone (OAS, WebLogic, BI Publisher), y servidores virtuales de Lago de Datos local, y otras tareas que se espera van a surgir más adelante.

En la actualidad las labores de gestión, **administración, mantenimiento y soporte para productos ORACLE, base de datos y capa media** en el DANE son realizadas por dos personas: un experto de productos de bases de Datos ORACLE y un experto de WebLogic que realizan las actividades cotidianas.

Estos dos ingenieros especialistas en su respectivo campo no son suficientes cuando se requiere realizar actividades especiales o de contingencia, debido a la alta carga de trabajo que manejan diariamente.

Lo que se va a contratar, va a cubrir las actividades de gestión, administración, mantenimiento y soporte que los dos ingenieros del DANE no puedan cubrir por su alta ocupación en las actividades cotidianas.

**Productos y servicios que se van a adquirir para suplir la necesidad:**

- A. La renovación y adquisición de suscripciones del soporte en los productos Oracle por un año, los productos son: **1- Oracle KVM** Premier Limited Support, **2- Oracle Linux** Premier Limited Support y **3- Oracle Linux VM** Premier Limited Support.
- B. Horas de soporte técnico especializado en los tres productos Oracle mencionados. Sé debe contar con soporte técnico especializado y acompañamiento sobre la plataforma y/o aplicaciones Oracle, en lo que no está cubierto con la renovación y adquisición de suscripciones del soporte en los productos Oracle. Es de resaltar que con Soporte técnico especializado y acompañamiento queremos decir: realizar labores operativas de bajo nivel, ayudar, acompañar en labores de gestión, administración, mantenimiento y soporte de la o las plataformas Oracle. Condiciones especiales que debe cumplir el soporte técnico especializado: Debe ser prestado por personal certificado, especializado y con experiencia en los productos Oracle implementados en el DANE.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

### 2.1. Objeto

“Renovación y adquisición de suscripciones y adquisición de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle Linux, Oracle VM y Oracle Linux KVM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad.”

### 2.2. Clasificación en la Codificación UNSPSC

El objeto del presente proceso tiene relación con los siguientes códigos de la UNSPSC

| Número | Segmentos                                                        | Familias                   | Clases                                                                | Productos                                                             |
|--------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1      | 81. Servicios Basados en Ingeniería, investigación y tecnología. | 11. Servicios Informáticos | 15. Ingeniería de software o hardware                                 | 05. Servicios de programación de sistemas operativos                  |
| 2      |                                                                  |                            |                                                                       | 07. Servicios de programación de aplicaciones de bases de datos (erp) |
| 3      |                                                                  |                            |                                                                       | 08. Servicios de implementación de aplicaciones                       |
| 4      |                                                                  |                            | 18. Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas | 06. Servicios de análisis de bases de datos.                          |
| 5      |                                                                  |                            |                                                                       | 09. Servicio de instalación de sistemas                               |
| 6      |                                                                  |                            |                                                                       | 20. Servicios de funcionalidad del sistema                            |
| 7      |                                                                  |                            |                                                                       | 02.Actualizaciones o parches de software                              |
| 8      |                                                                  |                            | 22. Mantenimiento y soporte de Software                               | 04. Mantenimiento de software de sistemas operativos                  |
| 9      |                                                                  |                            |                                                                       | 05. Mantenimiento de Software de gestión de bases de datos            |
| 10     |                                                                  | 23. Software               |                                                                       | 04.Software de sistemas de manejo de bases de datos                   |

|    |                                                                 |  |                                              |                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 11 | 43. Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones |  | 23. Software de consultas y gestión de datos | 05. Software de reportes de bases de datos.                         |
| 12 |                                                                 |  |                                              | 06. Software de interface y preguntas de usuario de bases de datos. |
| 13 |                                                                 |  | 30. Software de entorno operativo            | 04. Software de sistema operativo                                   |
| 14 |                                                                 |  | 37. Software de administración de sistemas   | 01. Software de manejo de sistemas de empresas                      |

### 2.3. Características técnicas

#### 2.3.1. Vista global de las características técnicas:

En la tabla 1, tenemos de manera resumida las características técnicas del objeto que se pretende contratar:

| Ítem                                                    | Código Catálogo Colombia Compra | Descripción del Producto                                              | Tipo     | Unidad        | Asistencia | Perfil              | Forma de Pago                                 | cantidad |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|---------------|------------|---------------------|-----------------------------------------------|----------|
| 1                                                       | B73304                          | Oracle Linux Premier Limited Support- Oracle 1 click Ordering (1year) | Soporte  | Socket físico | Remoto     | NA                  | Único Pago                                    | 9        |
| 2                                                       | B73304                          | Oracle Linux Premier Limited Support- Oracle 1 click Ordering (1year) | Soporte  | Socket físico | Remoto     | NA                  | Único Pago                                    | 22       |
| 3                                                       | B73306                          | Oracle VM Premier Limited Support 1- Click Ordering (1year)           | Soporte  | Socket físico | Remoto     | NA                  | Único Pago                                    | 22       |
| 4                                                       | IT-SW-11-01                     | Soporte técnico reactivo                                              | Servicio | Hora          | Sitio      | Técnico - Tecnólogo | Mensual por servicios efectivamente prestados | 600      |
| <b>Tabla 1: Resumen De Las Características Técnicas</b> |                                 |                                                                       |          |               |            |                     |                                               |          |

**Nota 1:** Para el ítem 1, código B73304, cantidad 9, se hace referencia al soporte sobre las máquinas KVM, el simulador no hace diferencia en la descripción para este artículo.

**Nota 2:** Según el simulador y/o catálogo de Colombia compra eficiente, el ítem 4 se llama soporte técnico reactivo, lo que es equivalente a hablar de soporte técnico especializado.

**Nota 3:** Condiciones especiales que debe cumplir el soporte técnico: Debe ser prestado por personal certificado, especializado y con experiencia en los productos Oracle implementados en el DANE.

**Nota 4:** En la plataforma de Oracle, el DANE está identificado con el CSI<sup>1</sup> #2328541 el cual contiene lo siguiente:

- Oracle Linux Premier Limited Support # 9
- Oracle Linux Premier Limited Support # 21
- Oracle VM Premier Limited Support # 21

<sup>1</sup> Customer Support Identifier

Y el periodo del soporte actualmente es del 27/11/2020 hasta el 26/11/2021, duración de 1 año.

**Nota 5:** A continuación, veremos las diferencias en cantidad entre los procesos de compra de 2020 y el actual 2021

ítem 1: 9 suscripciones, no cambia.

ítem 2: 22 suscripciones, aumenta uno para 2021.

ítem 3: 22 suscripciones, aumenta uno para 2021.

ítem 4: de 300 horas pasa a 600 horas para 2021, debido a la mayor cantidad de trabajos programados entre 2021 y 2022, para hacer ajustes en la plataforma.

### 2.3.2. Especificaciones técnicas detalladas

Renovación y adquisición de suscripciones de la suscripción del soporte de los productos Oracle existentes por un período mínimo de un año (ítem 1, 2 y 3 de la tabla 1).

| ITEM | Descripción del Producto                                                        | TOTAL |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1    | <b>Oracle Linux KVM</b> Premier Limited Support-Oracle 1 click Ordering (1year) | 9     |
| 2    | <b>Oracle Linux</b> Premier Limited Support-Oracle 1 click Ordering (1year)     | 22    |
| 3    | <b>Oracle VM</b> Premier Limited Support 1-Click Ordering (1year)               | 22    |

Horas de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle adquiridos por la entidad.

| ITEM | Descripción del Producto | TOTAL |
|------|--------------------------|-------|
| 4    | Soporte técnico reactivo | 600   |

| DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|
| <p>Brindar Soporte técnico especializado en las plataformas Oracle: <b>Oracle Linux KVM, Oracle Linux y Oracle VM</b> cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante el desarrollo de actividades como operación, instalación, gestión, afinamiento y configuración de los productos en las plataformas Oracle que están instaladas en la entidad como -motor de Base de Datos Oracle, RAC, Oracle WebLogic; Oracle Linux, Oracle GoldenGate, Sistemas de Virtualización Oracle VM "Oracle Virtual Machine" y KVM, Oracle Business Intelligence Publisher y Oracle Managed File Transfer.</li> <li>2. En <u>labores operativas especializadas</u> cuando sea necesario, son aquellas actividades técnicas específicas de bajo nivel ejecutadas para garantizar la disponibilidad de la plataforma de productos ORACLE.</li> <li>3. En caso de alguna eventualidad o falla que implique una indisponibilidad en la operación del DANE.</li> <li>4. En <u>labores operativas especializadas</u> de apoyo al personal del DANE en construcción de ambientes para migración y/o Upgrade de productos ORACLE.</li> </ol> | HORA             | 600      |

5. Labores operativas especializadas de apoyo al personal del DANE en diagnóstico de los ambientes construidos.
6. Con respecto a los ANS para este ítem 4, en la hoja "Anexo" del simulador de CCE se describen los ANS deseados para este servicio, los cuales son los siguientes: **1**-Cuando el servicio de soporte técnico especializado **REMOTO** sea solicitado a través de correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio, este deberá prestarse inicialmente de manera remota con un tiempo de respuesta no mayor a dos horas contadas a partir del momento de la solicitud. Cuando no hayan sido resueltas las solicitudes en estas dos horas iniciales, el contratista debe brindar el soporte técnico en sitio con un tiempo de respuesta no mayor a cuatro (4) horas contadas a partir de la solicitud inicial. **2**-Cuando el servicio de soporte técnico especializado **PRESENCIAL** sea solicitado a través de correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio, este deberá prestarse en sitio con un tiempo de respuesta no mayor a cuatro (4) horas contadas a partir del momento de la solicitud.

Es deber del proveedor conocer a cabalidad los Términos y condiciones de uso de la TVEC, el instrumento de agregación de demanda y sus Anexos Técnicos.

#### **2.4. Plazo de Ejecución**

El plazo de ejecución será contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2021 o hasta agotar el presupuesto oficial, lo que primero ocurra.

#### **2.5. Sitio de entrega o de prestación del servicio**

El desarrollo del objeto contractual se realizará en la ciudad de Bogotá; D.C., en la en la carrera 59 No. 26-70, Interior 1, edificio DANE Bogotá D.C., – Oficina de Sistemas o donde el supervisor lo considere pertinente.

#### **2.6. Identificación del contrato a celebrar**

Sera una orden de compra dentro del Instrumento de Agregación de Demanda para la Adquisición de Software por Catálogo CCE-139-IAD-2020, derivado del proceso de contratación directa No CCE-116-IAD-2020.

#### **2.7. Tipo de Contrato**

Acorde con la naturaleza del objeto a contratar, el contrato resultante de este proceso se considera como un contrato de compraventa.

**3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR.**

1. Cumplir con las condiciones para la adquisición de Software del Acuerdo Marco IAD Software por Catálogo CCE-139-IAD-2020 y con las especificaciones técnicas definidas anteriormente
2. Cumplir con las obligaciones contenidas en la cláusula 12 del Instrumento de Agregación de Demanda - Software por Catálogo CCE-139-IAD-2020 y similares
3. Responder a la solicitud de cotización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del día hábil siguiente al inicio de la Solicitud de Cotización, e indicar en la cotización los valores para los ítems solicitados, IVA y gravámenes adicionales (estampillas) en caso de que aplique.
4. Cumplir con todas las obligaciones derivadas de los términos y condiciones de uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).
5. Responder los reclamos, consultas y/o solicitudes eficaz y oportunamente.
6. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones injustificadas.
7. Desempeñar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que le sean asignadas por el supervisor del Contrato o por el ordenador del gasto.
8. Las demás obligaciones que se encuentren estipuladas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1.993.
9. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas del contrato y de la ejecución del mismo de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993.
10. Responder por la calidad y cumplimiento del objeto contractual.
11. Entregar los bienes y/o servicios contratados en la forma estipulada en los estudios previos y los Pliegos de Condiciones, esto es, dentro de los plazos descritos en el cronograma de llegar a existir, y/o el plazo de ejecución.
12. Dar cumplimiento a lo establecido en los estudios previos, y la propuesta presentada, los cuales hacen parte integral del Contrato.
13. Cumplir con todas las condiciones que se encuentran en las especificaciones técnicas descritas en el numeral "2.3 Características técnicas".
14. Efectuar la renovación del soporte relacionado en las características técnicas definidas en la presente solicitud, por un período mínimo de un año.
15. Asignar, disponer, contar, con el recurso humano suficiente e idóneo, con la certificación del fabricante del tema a tratar, el conocimiento y la experiencia para lograr bien el cumplimiento del objeto contractual. Es función del supervisor del contrato evaluar el recurso humano y podrá solicitar el cambio de alguno o la totalidad del personal designado cuando así lo considere conveniente, sin desmejorar las condiciones profesionales del personal sustituido.
16. Será responsabilidad exclusiva del contratista: suministrar todos los recursos técnicos, el apoyo logístico, el personal, equipos, licenciamiento, herramientas, materiales, transporte y demás recursos y actividades requeridas para lograr bien el cumplimiento del objeto contractual, por lo anterior, el DANE no se hará responsable por adquisiciones requeridas no incluidas en el valor del contrato.
17. Brindar el servicio de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle instalados en la entidad, según lo definido en las especificaciones técnicas, con cargo a una bolsa de horas efectivamente prestadas y acorde con las necesidades de la entidad.
18. Llevar a cabo las instalaciones y configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma Oracle instalada en la entidad, de acuerdo con los requerimientos institucionales y su correspondiente capacitación al personal asignado por el DANE.
19. Verificar, generar un diagnóstico y solucionar los problemas técnicos presentados sobre los productos Oracle instalados en la entidad, de acuerdo con las solicitudes del personal de la Oficina de Sistemas.
20. En caso de necesidad, efectuar sin costo adicional, para la entidad, todas las pruebas necesarias para comprobar el correcto funcionamiento y configuración de la plataforma y productos Oracle.
21. Documentar las políticas de administración, configuración y funcionamiento de los componentes Oracle.

22. Emitir recomendaciones sobre la gestión, administración, políticas de Backup de la plataforma Oracle, con el fin de ofrecer, mantener un alto nivel de seguridad, confiabilidad y desempeño de la plataforma Oracle.
23. Garantizar que las actividades desarrolladas durante la ejecución del objeto contractual, no interfieran en la continuidad, disponibilidad, integridad e interoperabilidad de los servicios informáticos del DANE. Por lo anterior, en caso de que se requiera efectuar alguna actividad crítica, el proponente deberá elaborar un documento donde se indique el detalle del procedimiento a seguir, su impacto y contar con la debida aprobación del supervisor del contrato, quien deberá estar debida y completamente enterado de la situación.
24. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas por el supervisor si se hace necesario.
25. Elaborar y presentar, siempre que el supervisor del contrato lo solicite, informes técnicos y ejecutivos de las actividades a realizar o realizadas sobre la plataforma Oracle.
26. Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegue a tener acceso directamente o por intermedio de terceros. Adoptar todas las medidas necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida. En ninguna circunstancia, dicha información o documentación podrá ser utilizada por el contratista para fines distintos al desarrollo del contrato. Al finalizar la ejecución del contrato, toda la información y documentos entregados deben ser retornados a la entidad, sin conservar copia física, digital o por cualquier otro medio de los mismos.
27. Mantener confidencialidad en el manejo de la información de aquellos eventos que por su naturaleza lo estima la entidad.
28. Tener en cuenta las medidas sanitarias y de bioseguridad instauradas por el gobierno nacional respecto al COVID-19, así como cumplir el protocolo de bioseguridad de la entidad para las actividades que impliquen trabajo presencial en el lugar de ejecución, así como el suministro de todos los elementos que se requieran para llevar a cabo dichas labores, sin costo alguno para el DANE.
29. Responder por la entrega de los documentos producidos en cumplimiento de las obligaciones contractuales.
30. Cumplir de manera oportuna con los requisitos exigidos para el trámite de pago.
31. Mantener informado al supervisor del Contrato sobre el desarrollo de las actividades que afecten el desarrollo del objeto contractual.
32. Brindar el apoyo técnico requerido por el personal de la Oficina de Sistemas, durante el desarrollo de las actividades sobre la plataforma Oracle (Oracle Linux KVM, Oracle Linux y Oracle VM) programadas durante la ejecución del contrato.
33. Acompañar técnicamente al personal de la Oficina de Sistemas durante el desarrollo de procesos de migración de las bases de datos y servidores de aplicación, de acuerdo a las solicitudes del DANE
34. Realizar transferencia de conocimiento de lo ejecutado en el DANE al personal de la entidad, durante el desarrollo de las actividades de soporte y acompañamiento técnico especializado cuando sea solicitado por el supervisor del contrato.
35. Elaborar y entregar reportes de las actividades realizadas durante el desarrollo de actividades, para cada uno de los casos atendidos, los cuales deben contar como mínimo con la siguiente información:
  - Fecha
  - Hora inicial y final del servicio prestado
  - Nombre de la persona que realizó la visita y/o ejecuto el requerimiento o soporte
  - Nombres del funcionario que atendió la visita y/o ejecuto el requerimiento o soporte.
  - Tiempo empleado en la visita y/o ejecuto el requerimiento o soporte.
  - Descripción del problema formulado por el cliente
  - El problema fue solucionado en el tiempo de la asesoría (Si/No).
  - Acciones técnicas específicas que se ejecutaron para la solución del o los problemas.



36. Instalación de ambientes de pruebas para UPGRADE a nuevas versiones de productos ORACLE cuando el DANE lo solicite
37. Instalación y puesta en marcha de Plataforma GoldenGate, cuando el DANE lo solicite y disponga de la arquitectura de servidores para esto.
38. Al finalizar la ejecución del contrato toda la información y documentos entregados deben ser retornados a la Entidad. La propiedad intelectual de los documentos, implementaciones y productos resultantes del presente proyecto, serán de propiedad única y exclusiva del DANE
39. Informar al supervisor del contrato, con una anticipación de mínimo cuarenta y ocho (48) horas, las labores de mantenimiento o de soporte, que llegaren a afectar la prestación del servicio de manera total o parcial.
40. Asumir todos los gastos que demande la preparación y ejecución del servicio, los cuales deberán estar incluidos en el valor de la solución ofrecida.
41. Se podrá solicitar soporte técnico especializado REMOTO mediante correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio de comunicación por personal del DANE, esta solicitud deberá, inicialmente, ser atendida en un tiempo no mayor a dos (2) horas, en caso de que no haya sido resuelta esta solicitud en estas dos primeras horas se deberá hacer presencia en sitio en un tiempo menor a cuatro (4) horas contadas a partir del momento de comunicada la solicitud inicialmente. El supervisor del contrato deberá estar debida y completamente enterado de la situación y podrá solicitar la presencia en sitio antes o después de los tiempos mencionados dependiendo del problema y afectación del servicio que presta el DANE
42. Se podrá solicitar soporte técnico especializado EN SITIO mediante correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio de comunicación por personal del DANE, esta solicitud deberá ser atendida en un tiempo menor a cuatro (4) horas contadas a partir del momento de comunicada la solicitud inicialmente. El supervisor del contrato deberá estar debida y completamente enterado de la situación y podrá solicitar la presencia en sitio antes o después de los tiempos mencionados dependiendo del problema y afectación del servicio que presta el DANE.

#### **4. VALOR, IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:**

##### **4.1. Valor:**

De acuerdo con los precios tope publicados en la TVEC administrada por Colombia Compra Eficiente, se tiene que el presupuesto total estimado para la contratación requerida asciende a la suma de: CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES, QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATRO CIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS CON TRECE CENTAVOS M/CTE (\$404.598.487,13) INCLUIDO IVA.

Los recursos para atender el objeto de este proceso provienen del presupuesto del DANE, correspondiente a la presente vigencia fiscal de conformidad con el certificado de disponibilidad presupuestal.

##### **4.2. Imputación presupuestal:**

El presente proceso de contratación cuenta con el debido respaldo presupuestal contenido en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP número 114921 del 03 de noviembre de 2021 por valor total de \$ 404.598.487,13.

|                              |                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CODIGO BPIN</b>           | 2017011000199                                                                                                                                                                                            |
| <b>CÓDIGO RUBRO</b>          | C-0499-1003-5-0-0499001-02 recurso 11                                                                                                                                                                    |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL RUBRO</b> | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LAS TICS QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD A NIVEL NACIONAL |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO</b> | 19619 ARQ_TEC_2021_INS, Renovación y adquisición de suscripciones y adquisición de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle Linux, Oracle VM y Oracle Linux KVM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad. |
| <b>FUENTE</b> | Nación                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>VALOR</b>  | \$404.598.487,13                                                                                                                                                                                                                                        |

#### 4.3. Forma de pago y facturación:

El DANE pagará al contratista el valor del contrato así:

**Para la renovación y adquisición de suscripciones de licencias (ítems 1, 2 y 3),** Un (1) único pago al recibir la renovación anual del soporte de los productos: **Oracle Linux KVM** Premier Limited Support-Oracle 1 click Ordering (1year), **Oracle Linux** Premier Limited Support-Oracle 1 click Ordering (1year), **Oracle VM** Premier Limited Support 1-Click Ordering (1year). Este pago será posterior al cumplimiento de estas dos condiciones.

- 1-Previa presentación de factura y/o cuenta de cobro de acuerdo con las condiciones establecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020 de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 2-Previa presentación de la certificación de cumplimiento a satisfacción generada por el encargado de ejercer el control y vigilancia del contrato.

**Para el soporte técnico especializado (ítem 4),** serán pagos mensuales equivalentes a la prestación efectiva del servicio. Cada pago será posterior al cumplimiento de estas dos condiciones.

- 1-Previa presentación de factura y/o cuenta de cobro de acuerdo con las condiciones establecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020 de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 2-Previa presentación de la certificación de cumplimiento a satisfacción generada por el encargado de ejercer el control y vigilancia del contrato.

**Nota 1:** El pago estará sujeto a lo establecido por el DANE, en el numeral 3 de la Circular No. 008 del 22 de marzo de 2020, el cual cita:

"(...)

*Solo se recibirán cuentas de cobro radicadas electrónicamente por parte de los supervisores de los contratos con las siguientes indicaciones:*

*Se debe enviar un correo por cada cuenta de cobro radicada electrónicamente.*

*Los documentos deben ser allegados con firmas.*

*En el ASUNTO deben ir los siguientes datos: nombre o razón social completo del contrista, número del contrato.*

*El correo hará las veces de radicado y así mismo tendrá autorización directa por parte del supervisor, para realizar el respectivo trámite de pago de la cuenta.*

(...)"

**Nota 2.** En cumplimiento del literal a) del numeral 3 de la Circular No. 008 del 22 de marzo de 2020 del DANE, la cuenta de cobro o factura se radicará en el correo del funcionario designado como supervisor del contrato.

**Nota 3.** El pago se hará dentro de los treinta (30) días calendario, contados a de la fecha en que se radique de manera correcta los documentos mencionados en la forma de pago.

Si los documentos en mención no se presentan o son devueltos por falta de información o mal diligenciados, la entidad contará hasta con treinta (30) días más, adicionales a los señalados, para realizar el pago, los cuales iniciaran a partir de la subsanación de los documentos.

**Nota 4.** En todo caso el pago está sujeto a la programación y aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja –PAC, situación que el contratista conoce y acepta.

**Nota 5.** El IVA, retención en la fuente, tasas y demás impuestos a que se tenga lugar, que deban realizarse al pago o abono en cuenta, se hará de acuerdo con las disposiciones legales que regulan la materia.

**Nota 6.** EL CONTRATISTA deberá acreditar el pago de los aportes establecidos en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, lo cual se hará mediante certificación expedida por el revisor fiscal o el representante legal si no se encuentra obligado a tener revisor fiscal y demás normas que lo modifiquen, reglamentan o complementen.

**Nota 7.** El pago se realizará a través de la cuenta de ahorros o corriente que disponga el contratista, según sea el caso, acorde con la certificación expedida por la entidad financiera.

**Nota 8.** El DANE no reconocerá pagos sobre pedidos o entregas de elementos y/o equipos según corresponda, que no hubieren sido previamente requeridos o autorizados por el Supervisor del contrato.

**Nota 9.** Para dar cumplimiento al derecho a turno, contemplado en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007, se deberá presentar toda la documentación necesaria para los pagos.

El Proveedor debe enviar la factura de los bienes o servicios efectivamente entregados en las oficinas del DANE, ubicadas en la carrera 59 No. 26 – 70, interior 1 CAN, en la ciudad de Bogotá; D,C, – Colombia, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega de los productos. La factura debe contener la información necesaria de acuerdo con las normas comerciales y tributarias. Así mismo debe anexar un certificado suscrito por su representante legal, el cual manifiesta que se encuentra a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás portes relacionados con sus obligaciones laborales, por los últimos 6 meses.

El DANE aprobará o rechazará la factura, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su fecha de presentación. La entidad deberá pagar la factura dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de su presentación. Si la factura no cumple con las normas aplicables, o la entidad solicita correcciones a la misma, el plazo para el pago empezará a contar, nuevamente, a partir de la presentación de los documentos correspondientes y a la aprobación de la factura.

## **5. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN**

El parágrafo 5° del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, establece que los acuerdos marco de precios, permitirán fijar las condiciones de oferta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a las entidades estatales durante un período de tiempo determinado, en la forma, plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas en el acuerdo. La selección de proveedores como consecuencia de la realización de un acuerdo marco de precios, le dará a las entidades estatales que suscriban el acuerdo, la posibilidad que mediante órdenes de compra directa, adquieran los bienes y servicios ofrecidos. En consecuencia, entre cada una de las entidades que formulen órdenes directas de compra y el respectivo proveedor se formará un contrato en los términos y condiciones previstos en el respectivo acuerdo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, que establece en su la procedencia del Acuerdo Marco de Precios que, “Las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 2007, o las normas que modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través los Acuerdos Marco Precios vigentes.”

Las Entidades Estatales de la rama ejecutiva del orden nacional sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública están obligadas a adquirir los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes que requieren, al amparo del Acuerdo Marco de Precios existente según lo dispuesto en el Artículo

2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, sin embargo, frente a los Instrumentos de Agregación de Demanda – IAD emitidos por Colombia Compra Eficiente, no existe normatividad vigente que los obligue a adherirse a ellos.

Los organismos autónomos, los de la rama legislativa y judicial y las entidades territoriales pueden adherirse a los **Acuerdos Marco de Precios y los demás instrumentos de agregación de demanda** suscritos por Colombia Compra Eficiente, **pero no están obligados a ello**.

Así las cosas, la obligación de que trata el que el Artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, solo hace referencia a Acuerdos Marco de Precios.

Los instrumentos de agregación de demanda son un mecanismo previsto por la ley para que las Entidades Estatales sumen sus necesidades y actúen en forma coordinada en el mercado para obtener eficiencia en el gasto y un mejor provecho de los recursos públicos.

Los Acuerdos Marco son un tipo de instrumento de agregación de demanda. En los Acuerdos Marco Colombia Compra Eficiente convoca al público en general a través de una licitación pública de bienes o servicios de características técnicas uniformes.

Las ventajas que aporta hacer la compra por IAD son superiores, por ejemplo, permiten lograr mejores precios, resultados y ahorros en términos de valor por dinero, así como reducir los costos administrativos del proceso de compra, tanto para las entidades como para los proveedores.

Por estas razones la entidad opta por realizar la compra por el instrumento de agregación por demanda de CCE.

## **6. FACTORES DE SELECCIÓN DE LA OFERTA MÁS FAVORABLE**

De conformidad con lo establecido en el Instrumento de Agregación por Demanda CCE-139-IAD-2020, la Entidad seleccionara al Proveedor que haya cotizado el menor precio total para la adquisición de Software por catálogo

### **6.1. Factores de Desempate**

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas, la Entidad Estatal dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 2.2.1.2.1.5.2., es decir, la oferta que llegó primero en el tiempo.

## **7. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS**

Para el presente proceso, las garantías aplicables, son las estipuladas en la Cláusula 18.2. del instrumento de agregación de demanda CCE-139-IAD-2020

## **8. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO**

La supervisión del contrato será ejercida por Diana Rocio Giraldo Naranjo (drgiraldon@ dane.gov.co), profesional especializado de la oficina de Sistemas del DANE. En todo caso el ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando su decisión por escrito al Contratista y al Grupo de Contratos.

En el ejercicio de sus funciones el (la) Supervisor(a) deberá realizar el seguimiento del cumplimiento de los términos y condiciones del Acuerdo Marco y de la Orden de Compra, revisar y aprobar la factura correspondiente, verificar que la entidad pague el valor de la factura aprobada en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios, así como informar sobre cualquier eventualidad que dé lugar a un incumplimiento del proveedor. También deberá dar cumplimiento a las demás obligaciones como supervisor y deberá atender las funciones señaladas en la Constitución Política de Colombia, la Ley y los reglamentos tanto legales como internos del DANE.

## **9. APLICACIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, se adelantó la revisión de los Acuerdos Marcos de Precios vigentes en la dirección <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/acuerdos-marco>, se determinó que para el presente proceso **NO existe un Acuerdo Marco de Precios** vigente aplicable, lo que aplica en este caso es el instrumento de agregación por demanda que tiene Colombia compra eficiente.

## **10. VERIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES**

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015, el DANE elaboró el Plan Anual de Adquisiciones el cual contiene los bienes, obras y servicios que se pretenden adquirir durante la vigencia 2021; encontrándose incluido el presente objeto a contratar.

Dicho Plan Anual de Adquisiciones ha sido publicado en la página web del SECOP II.

Proyectó: Sergio Alberto Mesa Osorio – Profesional Especializado Oficina de Sistemas  
Revisó: Ingrid Alexandra González Gutierrez – Profesional especializado Subdirección



# Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante: Mhnotarazo  
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 04-01-01-000 NELSON OMAR TARAZONA JAIMES  
Fecha y Hora Sistema: 2021-11-29-5:13 p. m. DANE GESTION GENERAL

| REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO                                                                         |                                                    |                          |                                   |                               |                   |                                   |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|------------|
| Con base en el CDP No: 114921 de fecha 2021-11-03. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle |                                                    |                          |                                   |                               |                   |                                   |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
| Número:                                                                                                      | 226921                                             | Fecha Registro:          | 2021-11-29                        | Unidad / Subunidad Ejecutora: |                   | 04-01-01-000 DANE GESTION GENERAL |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
| Vigencia Presupuestal                                                                                        | Actual                                             | Estado:                  | Generado                          |                               |                   | Tipo de Moneda:                   | COP-Pesos          | Tasa de Cambio:  | 0,00            |        |                 |        |            |
| Valor Inicial:                                                                                               | 280.376.999,36                                     | Valor Total Operaciones: |                                   |                               | 0,00              | Valor Actual:                     | 280.376.999,36     | Saldo x Obligar: | 280.376.999,36  |        |                 |        |            |
| TERCERO ORIGINAL                                                                                             |                                                    |                          |                                   |                               |                   |                                   |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
| Identificación: NIT                                                                                          | 900529191                                          | Razón Social:            | TECH AND KNOWLEDGE S.A.S          |                               |                   |                                   |                    | Medio de Pago:   | Abono en cuenta |        |                 |        |            |
| CUENTA BANCARIA                                                                                              |                                                    |                          |                                   |                               |                   |                                   |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
| Número:                                                                                                      | 006301200967                                       | Banco:                   | BANCO DAVIVIENDA S.A.             |                               |                   |                                   | Tipo:              | Ahorro           | Estado:         | Activa |                 |        |            |
| ORDENADOR DEL GASTO                                                                                          |                                                    |                          |                                   |                               |                   |                                   |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
| Identificación:                                                                                              | 52381037                                           | Nombre:                  | MARIA FERNANDA DE LA OSSA ARCHILA |                               |                   | Cargo:                            | SECRETARIO GENERAL |                  |                 |        |                 |        |            |
| CAJA MENOR                                                                                                   |                                                    | VIÁTICOS                 |                                   |                               | DOCUMENTO SOPORTE |                                   |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
| Identificación:                                                                                              |                                                    | Fecha de Registro:       |                                   | Genera Viáticos:              | No                | Num. Solicitud de Comisión:       |                    | Número:          | 81095           | Tipo:  | ORDEN DE COMPRA | Fecha: | 2021-11-29 |
| ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO                                                                                |                                                    |                          |                                   |                               |                   |                                   |                    |                  |                 |        |                 |        |            |
| DEPENDENCIA                                                                                                  | POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO                         | FUENTE                   | RECURSO                           | SITUAC.                       | FECHA OPERACIÓN   | VALOR INICIAL                     | VALOR OPERACIÓN    | VALOR ACTUAL     | SALDO X OBLIGAR |        |                 |        |            |
| 001 DANE CENTRAL GASTOS                                                                                      | C-0499-1003-5-0-0499001-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y | Nación                   | 11                                | CSF                           |                   | 280.376.999,36                    | 0,00               |                  |                 |        |                 |        |            |
|                                                                                                              |                                                    |                          |                                   |                               | Total:            | 280.376.999,36                    | 0,00               | 280.376.999,36   | 280.376.999,36  |        |                 |        |            |

|         |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objeto: | "Renovación y adquisición de suscripciones y adquisición de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle Linux, Oracle VM y Oracle Linux KVM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad." |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| PLAN DE PAGOS                    |                              |     |                                      |               |                   |                        |
|----------------------------------|------------------------------|-----|--------------------------------------|---------------|-------------------|------------------------|
| DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC | POSICION DEL CATALOGO DE PAC |     | FECHA                                | VALOR A PAGAR | SALDO POR OBLIGAR | LINEA DE PAGO          |
| 001                              | DANE CENTRAL PAC             | 3-8 | CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF | 2021-12-03    | 280.376.999,36    | 280.376.999,36 NINGUNO |

*Nelson*

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

**ACTA DE INICIO**

**ORDEN DE COMPRA No. 81095**

**SUSCRITO ENTRE (Marque con una X) EL DANE X O FONDANE \_\_\_\_\_**  
**(Indique el nombre del proveedor)**

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Encargado del Control y Vigilancia:</b> | Diana Rocío Giraldo Naranjo                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Plazo de ejecución:</b>                 | El plazo de ejecución será contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2021 o hasta agotar el presupuesto oficial, lo que primero ocurra. |
| <b>Fecha de inicio:</b>                    | 03/12/2021                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Fecha de terminación:</b>               | 31/12/2021                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Valor total:</b>                        | 280.376.999,36                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Observaciones:</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Entre los suscritos, Diana Rocío Giraldo Naranjo en su calidad de supervisor del DANE y encargada de ejercer el control y vigilancia del Contrato/Orden de compra No. 81095 y la otra parte Carlos Iván Gaona Durán mayor de edad y vecino de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.927.503, obrando en calidad de Representante Legal de la Empresa TECH AND KNOWLEDGE S.A.S. Nit.: 900529191, de conformidad al plazo de ejecución, hemos acordado dar inicio a la ejecución de la etapa contractual, teniendo en cuenta el objeto y las obligaciones contraídas por las partes.

Para constancia se firma el presente documento en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 03 días del mes diciembre de 2021.

**FIRMAS**



Diana Rocío Giraldo Naranjo  
Encargado de ejercer el control y vigilancia  
DANE



Carlos Iván Gaona Durán  
Representante Legal  
TECH AND KNOWLEDGE S.A.S

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
NACIONAL DE ESTADISTICA (DANE)  
N.I.T. 899999027  
ORDEN DE COMPRA**

**TAK**

N.I.T. 900529191  
Cra 15 No 115-43  
Oficina 204  
Bogota,  
Atte: Leonardo Jimenez  
[leonardo.jimenez@takcolombia.com](mailto:leonardo.jimenez@takcolombia.com)

Número de Orden **81095**  
No de Instrumento  
Instrumento agregación **IAD Software I - Oracle**  
Fecha de Emisión **29/11/21**  
Fecha de Vencimiento **31/12/21**  
Comprador **Omaira Mauricia Monroy Sierra**  
Ordenador del gasto **Maria Fernanda De La Ossa**  
**Archila**  
Supervisor **Diana Rocio Giraldo Naranjo**  
Teléfono **3154225690**  
Detalle de Entrega  
Gravámenes adicionales **N/A**  
Justificación **“Renovación y adquisición de suscripciones y adquisición de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle Linux, Oracle VM y Oracle Linux KVM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad.”**

**Enviar a**

DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO NACIONAL  
DE ESTADISTICA (DANE)  
Cra. 59 No. 26 -70  
CAN  
Bogotá D.C Cundinamarca  
Colombia  
Atte: Omaira Mauricia Monroy

**Facturar a**

DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO NACIONAL  
DE ESTADISTICA (DANE)  
Cra. 59 No. 26 -70  
CAN  
Bogotá D.C, Cundinamarca  
Colombia  
Atte: Omaira Mauricia Monroy

| Línea Presupuesto | Descripción                                                                                   | Cant. | Unidad | Precio        | Total                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|---------------|---------------------------|
| 1                 | CDP 114921 wor01--B73304 Oracle Linux Premier Limited Support-Oracle 1 click Ordering (1year) | 9.0   | Unidad | 4.023.767,99  | 36.213.911,91             |
| 2                 | CDP 114921 wor01--B73304 Oracle Linux Premier Limited Support-Oracle 1 click Ordering (1year) | 22.0  | Unidad | 4.021.120,77  | 88.464.656,94             |
| 3                 | CDP 114921 wor01--B73306 Oracle VM Premier Limited Support 1-Click Ordering (1year)           | 22.0  | Unidad | 1.720.561,59  | 37.852.354,98             |
| 4                 | CDP 114921 wor01--IT-SW-11-01 Soporte técnico reactivo                                        | 600.0 | Unidad | 121.800,00    | 73.080.000,00             |
| 5                 | CDP 114921 wor01--IVA                                                                         | 1.0   | Unidad | 44.766.075,53 | 44.766.075,53             |
|                   |                                                                                               |       |        |               | <b>280.376.999,36 COP</b> |

|                                                                                   |                                                         |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>APROBACIÓN DE GARANTÍA ÚNICA<br/>DE CUMPLIMIENTO</b> | Código: GCO-050-PDT-001-f-005<br>Versión: 2 |
|                                                                                   |                                                         |                                             |

Bogotá; D.C., 3 de diciembre de 2021.

Señor:

**CARLOS IVÁN GAONA DURÁN**

Representante legal

**TECH AND KNOWLEDGE SAS**

**Asunto:** Aprobación Garantía Única de Cumplimiento Póliza No. 135806 endoso 1, expedida por Bancóldex CESCE., que ampara la orden de compra No. 81095 de 2021.

Cordial saludo.

De manera atenta y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 2339 del 15 de noviembre de 2016 y el Manual de Contratación de la entidad, me permito informarle que ha sido aprobada la Garantía Única de Cumplimiento No. 135806 endoso 1, expedida por Bancóldex CESCE., que ampara la orden de compra No. 81095 de 2021, cuyo objeto es *"Renovación y adquisición de suscripciones y adquisición de soporte técnico especializado sobre los productos Oracle Linux, Oracle VM y Oracle Linux KVM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la entidad"*, por valor de \$280.376.999.36 M/Cte.

Los amparos aprobados son los siguientes:

| Amparo                                                                      | Vigencia   |            | Valor asegurado  | ANEXOS |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------------|--------|
|                                                                             | Desde      | Hasta      |                  |        |
| Cumplimiento del contrato                                                   | 29/11/2021 | 01/07/2022 | \$ 42.056.550.00 | 1      |
| Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales | 29/11/2021 | 31/12/2024 | \$ 14.018.850.00 | 1      |
| Calidad de los bienes                                                       | 29/11/2021 | 01/12/2022 | \$ 56.075.400.00 | 1      |

Atentamente,



**MARIA FERNANDA DE LA OSSA ARCHILA**

**Secretaria General**

Proyectó: Natalia Gamboa Gutiérrez– Abogada Contratista AGCP

Revisó: María Paula Peña Gómez – Abogada Contratista AGCP

Revisó: Claudia Acevedo Mejía – Asesora - Secretaría General





| FECHA EXP.         | SUCURSAL                                                               | RAMO | PÓLIZA | CERTIFICADO    | TIPO CERTIFICADO  | NRO. ENDOSO   | HOJAS        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------|------|--------|----------------|-------------------|---------------|--------------|
| 02/12/2021         | BOGOTÁ                                                                 | 10   | 135806 | 4200005430     | Disminución Valor | 1             | 1/1          |
| <b>TOMADOR</b>     | TECH AND KNOWLEDGE S A S                                               |      |        |                | <b>NIT</b>        | 9005291915    |              |
| <b>DIRECCIÓN</b>   | CARRERA 15 119 43 OFICINA 204 EDIFICIO LOS HEXAGON Esc BOGOTÁ (110111) |      |        | <b>TÉLFONO</b> | +57 18053945      | <b>CIUDAD</b> | BOGOTÁ, D.C. |
| <b>GARANTIZADO</b> | TECH AND KNOWLEDGE S A S                                               |      |        |                | <b>NIT</b>        | 9005291915    |              |
| <b>DIRECCIÓN</b>   | CARRERA 15 119 43 OFICINA 204 EDIFICIO LOS HEXAGON Esc BOGOTÁ (110111) |      |        | <b>TÉLFONO</b> | +57 18053945      | <b>CIUDAD</b> | BOGOTÁ, D.C. |
| <b>ASEGURADO</b>   | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA DANE               |      |        |                | <b>NIT</b>        | 8999990278    |              |
| <b>DIRECCIÓN</b>   | CARRERA 59 NO 26 70 INT 1 CAN (110111) BOGOTÁ, D.C. -                  |      |        | <b>TÉLFONO</b> |                   | <b>CIUDAD</b> | BOGOTÁ, D.C. |

**OBJETO:**

OBJETO DE LA MODIFICACION:

POR MEDIO DEL PRESENTE ANEXO SE AJUSTA EL VALOR ASEGURADO DE LOS AMPAROS SEGÚN CUADRO.

LOS DEMÁS TÉRMINOS Y CONDICIONES SIN MODIFICAR CONTINUÁN VIGENTES

OBJETO DE CONTRATO:

GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL TOMADOR/AFIANZADO, CONTENIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA 81095, CUYO OBJETO ES RENOVACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES Y ADQUISICIÓN DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO SOBRE LOS PRODUCTOS ORACLE LINUX, ORACLE VM Y ORACLE LINUX KVM, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEFINIDAS POR LA ENTIDAD.; EL PAGO DE LOS PERJUICIOS, MULTAS Y/O CLAUSULA PENAL A QUE HAYA LUGAR, DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO, DE CONFORMIDAD CON LOS AMPAROS OTORGADOS.

| AMPAROS                                                     | VALOR ASEGURADO<br>(\$-Pesos Colombianos) | VIGENCIA   |            |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------|------------|
|                                                             |                                           | DESDE      | HASTA      |
| Cumplimiento de contrato                                    | 42,056,550.00                             | 29/11/2021 | 01/07/2022 |
| Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales | 14,018,850.00                             | 29/11/2021 | 31/12/2024 |
| Calidad del bien o servicio                                 | 56,075,400.00                             | 29/11/2021 | 31/12/2022 |

| VALOR ASEGURADO |                      |                | VIGENCIA DE LA PÓLIZA |    |    |      |                       |    |    |      |
|-----------------|----------------------|----------------|-----------------------|----|----|------|-----------------------|----|----|------|
| Valor Anterior  | Aumento/ Disminución | Valor Actual   | Desde las 00:00 Horas | 29 | 11 | 2021 | Hasta las 24:00 Horas | 31 | 12 | 2024 |
| 152,150,800.00  | -40,000,000.00       | 112,150,800.00 |                       |    |    |      |                       |    |    |      |

|          |                            |                                 |                         |                               |
|----------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| TRM 1.00 | Prima Neta: \$ -101,441.10 | Gastos Expedición: \$ 10,000.00 | IVA(19%): \$ -17,373.81 | Total a pagar: \$ -108,814.91 |
|----------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------|

| INTERMEDIARIOS                    |       |        | COASEGURO (100% COMPAÑÍA) |   |                 |
|-----------------------------------|-------|--------|---------------------------|---|-----------------|
| Intermediario                     | Clave | %      | Coasegurador              | % | Valor Asegurado |
| LAM INTERMEDIARIO DE SEGUROS LTDA | 3681  | 100.00 |                           |   |                 |

|                |               |                         |        |                       |               |
|----------------|---------------|-------------------------|--------|-----------------------|---------------|
| Usuario Cargue | MCO9007694159 | Usuario de Autorización | LCO146 | Usuario de Expedición | MCO9007694159 |
|----------------|---------------|-------------------------|--------|-----------------------|---------------|

LAS PARTES ACUERDAN QUE, SALVO PACTO EN CONTRARIO, EL PAGO DE LA PRIMA SE DEBERÁ HACER A MAS TARDAR DENTRO DEL MES SIGUIENTE, CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DE LA INICIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA O, SI FUERE EL CASO, DE LOS CERTIFICADOS O ANEXOS QUE SE EXPIDAN CON FUNDAMENTO EN ELLA.

LA PRESENTE PÓLIZA SE RIGE BAJO EL CLAUSULADO PRO FORMA - CU-07-2015, REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

Segurexpo - Representante Legal

Firma Tomador

Para validar los datos de la presente póliza ingresé a [www.segurexpo.com](http://www.segurexpo.com) - opción Servicios/Consulta Pólizas o leyendo el código QR mostrado a la derecha





## CERTIFICACIÓN

**SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A.** certifica que la póliza de CUMPLIMIENTO N° 135806 CERTIFICADO 4110026055 emitida por la Compañía **NO EXPIRARÁ** por falta de pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento de ella o por revocación unilateral por parte del tomador o de la compañía.

Se firma en BOGOTÁ, D.C., a los 30 días del mes de Noviembre de 2021

Firma autorizada

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A.

ASEGURADORA DE CRÉDITO Y DEL COMERCIO EXTERIOR

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO EN FAVOR  
DE ENTIDADES ESTATALES – LEY 80 DE 1993 Y DECRETO 1082 DE 2015

**1.- RIESGOS AMPARADOS**

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A. EN LO SUCESIVO SEGUREXPO OTORGA A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA, SIN EXCEDER EL VALOR ASEGURADO, LOS AMPAROS MENCIONADOS EN LA CARÁTULA DE LA PRESENTE PÓLIZA, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN EL DECRETO 1082 DE 2015.

ESTA PÓLIZA CUBRE LOS PERJUICIOS DIRECTOS CON SUJECCIÓN A LAS CONDICIONES DE LA PRESENTE PÓLIZA, EN SU ALCANCE Y CONTENIDO, SEGÚN LAS DEFINICIONES QUE A CONTINUACIÓN SE ESTIPULAN:

**1.1. AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUBRIRÁ A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA POR EL PAGO DE LA SANCION DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE AL PROPONENTE GARANTIZADO, EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

1.1.1. LA NO AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA CUANDO EL PLAZO PARA LA ADJUDICACION O PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO ES PRORROGADO, SIEMPRE QUE TAL PRORROGA SEA INFERIOR A TRES (3) MESES.

1.1.2. EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUÉS DE VENCIDO EL PLAZO FIJADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

1.1.3. LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.

1.1.4. LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO, DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

**1.2. AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

EL AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DE LAS OBLIGACIONES NACIDAS DEL CONTRATO, ASÍ COMO DE SU CUMPLIMIENTO TARDÍO O DE SU CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO, CUANDO ELLOS SON IMPUTABLES AL CONTRATISTA GARANTIZADO, LOS DAÑO IMPUTABLES AL CONTRATISTA POR ENTREGAS PARCIALES DE LA OBRA, CUANDO EL CONTRATO NO PREVÉ ENTREGAS PARCIALES Y, EL PAGO DEL VALOR DE LAS MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA QUE SE HAYAN PACTADO EN EL CONTRATO GARANTIZADO.

**1.3. AMPARO DE BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO.**

EL AMPARO DE BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA, DE LOS PERJUICIOS SUFRIDOS CON OCASIÓN DE (I) LA NO INVERSIÓN, (II) EL USO INDEBIDO Y (III) LA APROPIACIÓN INDEBIDA QUE EL CONTRATISTA GARANTIZADO HAGA DE LOS DINEROS O BIENES QUE SE LE HAYAN ENTREGADO EN CALIDAD DE ANTICIPO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. CUANDO SE TRATE DE BIENES ENTREGADOS COMO ANTICIPO, ÉSTOS DEBERÁN TASARSE EN DINERO EN EL CONTRATO.

**1.4. AMPARO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS ANTICIPADOS.**

EL AMPARO DE DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DE LOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR LA NO DEVOLUCIÓN TOTAL O PARCIAL, POR PARTE DEL CONTRATISTA GARANTIZADO, DE LOS DINEROS QUE LE FUERON ENTREGADOS A TÍTULO DE PAGO ANTICIPADO, CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR.

**1.5. AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES.**

EL AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES CUBRIRÁ A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONEN COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTÉ OBLIGADO EL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO AMPARADO.

ESTE AMPARO NO CUBRE EL RIESGO MENCIONADO, CUANDO SE TRATE DE CONTRATOS QUE SE EJECUTEN FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL, CON PERSONAL CONTRATADO BAJO UN RÉGIMEN JURÍDICO DISTINTO AL COLOMBIANO.

**1.6. AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA.**

EL AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS OCASIONADOS POR CUALQUIER TIPO DE DAÑO O DETERIORO, IMPUTABLE AL CONTRATISTA, SUFRIDO POR LA OBRA ENTREGADA A SATISFACCIÓN.

**1.7. CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES Y EQUIPOS SUMINISTRADOS.**

EL AMPARO DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES Y EQUIPOS SUMINISTRADOS CUBRIRÁ A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DE LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADOS DE LA MALA CALIDAD O DEFICIENCIAS TÉCNICAS DE LOS BIENES O EQUIPOS POR ÉL SUMINISTRADOS, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO.

| Fecha a partir de la cual se utiliza | Tipo y número de entidad | Tipo de documento | Ramo al cual accede | Identificación interna de la pro forma |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------------------|
| 24/06/2015                           | 13-30                    | P                 | 5                   | CU-07-2015                             |

#### 1.8. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO.

EL AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DE LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA GARANTIZADO QUE SE DERIVEN DE LA DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EN VIRTUD DE LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 44 DE LA LEY 610 DE 2000, LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CUBRIRÁ LOS PERJUICIOS CAUSADOS A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA COMO CONSECUENCIA DE LA CONDUCTA DOLOSA O CULPOSA, O DE LA RESPONSABILIDAD IMPUTABLE AL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADOS DE UN PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SIEMPRE Y CUANDO ESOS PERJUICIOS DERIVEN DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SURGIDAS A CARGO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO RELACIONADAS CON EL CONTRATO AMPARADO POR LA GARANTÍA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** LOS AMPAROS DE LA PÓLIZA SERÁN INDEPENDIENTES UNOS DE OTROS RESPECTO DE SUS RIESGOS Y DE SUS VALORES ASEGURADOS. LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA SOLAMENTE PUEDE RECLAMAR O TOMAR EL VALOR DE UN AMPARO PARA CUBRIR O INDEMNIZAR EL VALOR DEL AMPARO CUBIERTO. LOS AMPAROS SON EXCLUYENTES Y NO SE PUEDEN ACUMULAR.

**PARÁGRAFO TERCERO:** ANTES DEL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD CONTRATANTE ASEGURADA APROBAR LA GARANTÍA. LA APROBACIÓN COMPRENDERÁ LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA.

#### 2. EXCLUSIONES.

LOS AMPAROS PREVISTOS EN LA PRESENTE PÓLIZA NO OPERARAN EN LOS CASOS SIGUIENTES:

- 2.1. CAUSA EXTRAÑA, ESTO ES LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, EL HECHO DE UN TERCERO O LA CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA (EL ASEGURADO).
- 2.2. DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LOS BIENES DE LA ENTIDAD NO DESTINADOS AL CONTRATO, DURANTE LA EJECUCIÓN DE ÉSTE.
- 2.3. EL USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A QUE ESTÉ OBLIGADA LA ENTIDAD CONTRATANTE.
- 2.4. EL DEMÉRITO O DETERIORO NORMAL QUE SUFRAN LOS BIENES ENTREGADOS CON OCASIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO, COMO CONSECUENCIA DEL MERO TRANSCURSO DEL TIEMPO.

#### 3. CLÁUSULA DE GARANTÍA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

SEGUREXPO OTORGA EL PRESENTE SEGURO BAJO LA GARANTÍA EN LOS TÉRMINOS DEFINIDOS POR EL ARTÍCULO 1060 Y 1061 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, ACEPTADA POR EL TOMADOR Y LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA, QUE DURANTE SU VIGENCIA NO SE INTRODUCIRÁN MODIFICACIONES AL CONTRATO GARANTIZADO POR LA PRESENTE PÓLIZA, SIN LA NOTIFICACIÓN Y CONSENTIMIENTO DE AQUELLA Y LA EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE MODIFICACIÓN CORRESPONDIENTE.

#### 4. SUMA ASEGURADA.

LA SUMA ASEGURADA, DETERMINADA PARA CADA AMPARO EN LA CARÁTULA DE ESTA PÓLIZA, DELIMITA LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE SEGUREXPO EN CASO DE SINIESTRO.

#### 5. RESTABLECIMIENTO O AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA.

EL OFERENTE O CONTRATISTA GARANTIZADO DEBERÁ RESTABLECER EL VALOR ASEGURADO CUANDO ÉSTE SE HAYA VISTO REDUCIDO POR RAZÓN DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE. DE IGUAL MANERA, EN CUALQUIER EVENTO EN QUE SE AUMENTE O ADICIONE EL VALOR DEL CONTRATO O SE PRORROGUE SU TÉRMINO, EL CONTRATISTA GARANTIZADO DEBERÁ AMPLIAR EL VALOR DE LA GARANTÍA OTORGADA O AMPLIAR SU VIGENCIA, SEGÚN EL CASO, PREVIO PAGO DE LA PRIMA. EN ESTE CASO SE DARÁ ORIGEN AL COBRO ADICIONAL DE PRIMA LA CUAL DEBERÁ SER PAGADA PREVIAMENTE POR EL CONTRATISTA GARANTIZADO.

#### 6. VIGENCIA

LA VIGENCIA DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA SE HARÁ CONSTAR EN LA CARÁTULA O EN SUS ANEXOS.

EN LOS CONTRATOS DE QUE TRATA EL ARTÍCULO 2.2.1.2.3.1.3 DEL DECRETO 1082 DE 2015, EL GARANTE TIENE LA FACULTAD LEGAL DE DECIDIR NO GARANTIZAR LA ETAPA O EL PERIODO CONTRACTUAL SIGUIENTE, CASO EN EL CUAL DEBERÁ INFORMAR DE LA DECISIÓN A LA ENTIDAD POR ESCRITO CON SEIS MESES DE ANTICIPACIÓN AL VENCIMIENTO DE LA GARANTÍA CORRESPONDIENTE. EN ESTE EVENTO EL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA DE OBTENER LA GARANTÍA PARA LA ETAPA O PERIODO CONTRACTUAL SIGUIENTE NO AFECTARÁ LA GARANTÍA PARA LA ETAPA ACTUAL O EN EJECUCIÓN, EN LO QUE TIENE QUE VER CON ESA OBLIGACIÓN, CUALQUIERA QUE SEA EL MECANISMO QUE SE HUBIERE PREVISTO EN EL CONTRATO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LA GARANTÍA O AÚN SI LA ENTIDAD CONTRATANTE NO HUBIERE PREVISTO TAL MECANISMO.

| Fecha a partir de la cual se utiliza | Tipo y número de entidad | Tipo de documento | Ramo al cual accede | Identificación interna de la pro forma |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------------------|
| 24/06/2015                           | 13-30                    | P                 | 5                   | CU-07-2015                             |

## 7. EFECTIVIDAD DE LA GARANTIA.

DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1077 EN CONCORDANCIA CON EL ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DEBERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y ACREDITAR LA CUANTÍA DE LA PÉRDIDA, PREVIO AGOTAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 86 DE LA LEY 1474 DE 2011, DE LA SIGUIENTE FORMA:

7.1 EN CASO DE CADUCIDAD, UNA VEZ AGOTADO EL DEBIDO PROCESO Y GARANTIZADOS LOS DERECHOS DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN DEL CONTRATISTA GARANTIZADO Y DE SU GARANTE, LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA PROFERIRÁ EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EN EL CUAL, ADEMÁS DE LA DECLARATORIA DE CADUCIDAD, PROCEDERÁ A HACER EFECTIVA LA CLÁUSULA PENAL O A CUANTIFICAR EL MONTO DEL PERJUICIO Y A ORDENAR SU PAGO, TANTO AL CONTRATISTA GARANTIZADO COMO AL GARANTE. EL ACTO ADMINISTRATIVO DE CADUCIDAD CONSTITUYE EL SINIESTRO.

7.2 EN CASO DE APLICACIÓN DE MULTAS, UNA VEZ AGOTADO EL DEBIDO PROCESO Y GARANTIZADOS LOS DERECHOS DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN DEL CONTRATISTA GARANTIZADO Y DE SU GARANTE, LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA PROFERIRÁ EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EN EL CUAL IMPONDRÁ LA MULTA Y ORDENARÁ SU PAGO TANTO AL CONTRATISTA GARANTIZADO COMO AL GARANTE. EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE CONSTITUYE EL SINIESTRO.

7.3 EN LOS DEMÁS CASOS DE INCUMPLIMIENTO, UNA VEZ AGOTADO EL DEBIDO PROCESO Y GARANTIZADOS LOS DERECHOS DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN DEL CONTRATISTA GARANTIZADO Y DE SU GARANTE, LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA PROFERIRÁ EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EN EL CUAL DECLARARÁ EL INCUMPLIMIENTO, PROCEDERÁ A CUANTIFICAR EL MONTO DE LA PÉRDIDA O A HACER EFECTIVA LA CLÁUSULA PENAL, SI ELLA ESTÁ PACTADA Y A ORDENAR SU PAGO TANTO AL CONTRATISTA GARANTIZADO COMO AL GARANTE. EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE ES LA RECLAMACIÓN PARA LA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

## 8. REDUCCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN

SI LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA AL MOMENTO DE TENER CONOCIMIENTO DEL INCUMPLIMIENTO O CON POSTERIORIDAD A ÉSTE O DEL RESULTADO DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO Y ANTERIOR AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN, FUERE DEUDOR DEL CONTRATISTA GARANTIZADO POR CUALQUIER CONCEPTO, SE APLICARÁ LA COMPENSACIÓN Y LA INDEMNIZACIÓN SE DISMINUIRÁ EN EL MONTO DE LAS ACREENCIAS, SEGÚN LA LEY, DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN LOS ARTÍCULOS 1714 Y SIGUIENTES DEL CÓDIGO CIVIL.

IGUALMENTE SE DISMINUIRÁ DEL VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN, EL DE LOS BIENES QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA HAYA OBTENIDO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE, EN EJERCICIO DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO CUYO CUMPLIMIENTO SE GARANTIZA POR LA PRESENTE PÓLIZA.

## 9. PAGO DEL SINIESTRO

SEGUREXPO PAGARÁ EL VALOR DEL SINIESTRO, ASÍ:

9.1. PARA EL CASO PREVISTO EN EL NUMERAL 7.1., DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA COMUNICACIÓN ESCRITA QUE CON TAL FIN HAGA LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA PARA RECLAMAR EL PAGO, ACOMPAÑADA DE UNA COPIA AUTÉNTICA DEL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EJECUTORIADO Y DEL ACTA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO O DE LA RESOLUCIÓN EJECUTORIADA QUE ACOJA LA LIQUIDACIÓN UNILATERAL.

9.2 PARA EL CASO DEL NUMERAL 7.2 , DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA COMUNICACIÓN ESCRITA QUE HAGA LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA, ACOMPAÑADA DE LA COPIA AUTÉNTICA DEL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EJECUTORIADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DE LA NO EXISTENCIA DE SALDOS A FAVOR DEL CONTRATISTA GARANTIZADO RESPECTO DE LOS CUALES SE PUEDA APLICAR LA COMPENSACIÓN DE QUE TRATA LA CONDICIÓN OCTAVA DE ESTE CLAUSULADO O EN LA QUE CONSTE LA DISMINUCIÓN EN EL VALOR A INDEMNIZAR EN VIRTUD DE LA COMPENSACIÓN.

9.3 PARA EL CASO DEL NUMERAL 7.3, DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA COMUNICACIÓN ESCRITA QUE CON TAL FIN HAGA LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA, ACOMPAÑADA DE UNA COPIA AUTÉNTICA DEL ACTO ADMINISTRATIVO EJECUTORIADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DE LA NO EXISTENCIA DE SALDOS A FAVOR DEL CONTRATISTA GARANTIZADO RESPECTO DE LOS CUALES SE PUEDA APLICAR LA COMPENSACIÓN DE QUE TRATA LA CONDICIÓN OCTAVA DE ESTE CLAUSULADO O EN LA QUE CONSTE LA DISMINUCIÓN EN EL VALOR A INDEMNIZAR EN VIRTUD DE LA COMPENSACIÓN.

| Fecha a partir de la cual se utiliza | Tipo y número de entdad | Tipo de documento | Ramo al cual accede | Identificación interna de la pro forma |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------------------|
| 24/06/2015                           | 13-30                   | P                 | 5                   | CU-07-2015                             |

PARAGRAFO.- DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1110 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, SEGUREXPO PODRÁ OPTAR POR CUMPLIR SU PRESTACIÓN MEDIANTE EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN O CONTINUANDO LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA.

#### 10. CERTIFICADOS O ANEXOS DE MODIFICACIÓN

PARA LOS CASOS EN QUE LA SUMA ASEGURADA SEA AUMENTADA O DISMINUIDA Y PARA AQUELLOS EN LOS CUALES LAS ESTIPULACIONES DEL CONTRATO ORIGINAL SEAN MODIFICADAS DE ACUERDO CON LA LEY, SEGUREXPO EXPEDIRÁ UN CERTIFICADO O ANEXO DE MODIFICACIÓN DEL SEGURO, EN DONDE EXPRESE SU CONOCIMIENTO Y AUTORIZACIÓN RESPECTO DE LAS MODIFICACIONES ACORDADAS ENTRE EL CONTRATISTA GARANTIZADO Y LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA.

#### 11. VIGILANCIA SOBRE EL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

SEGUREXPO TIENE DERECHO A EJERCER LA VIGILANCIA SOBRE EL CONTRATISTA GARANTIZADO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, PARA LO CUAL LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA LE PRESTARÁ LA COLABORACIÓN NECESARIA.

LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA SE COMPROMETE A EJERCER ERICTO CONTROL SOBRE EL DESARROLLO DEL CONTRATO Y SOBRE EL MANEJO DE LOS FONDOS Y BIENES CORRESPONDIENTES DENTRO DE LAS ATRIBUCIONES QUE DICHO CONTRATO LE CONFIERE.

#### 12. SUBROGACIÓN

EN VIRTUD DEL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 1096 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EN CONCORDANCIA CON EL ARTÍCULO 203 DEL DECRETO 663 DE 1993, ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGUREXPO SE SUBROGA HASTA CONCURRENCIA DE SU IMPORTE, EN TODOS LOS DERECHOS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA TENGA CONTRA EL CONTRATISTA GARANTIZADO.

#### 13. CESIÓN DEL CONTRATO

EN EL EVENTO QUE POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO SEGUREXPO RESOLVIERA CONTINUAR, COMO CESIONARIO CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ESTUVIESE DE ACUERDO CON ELLO, EL CONTRATISTA GARANTIZADO ACEPTA DESDE AHORA LA CESIÓN DEL CONTRATO A FAVOR DE SEGUREXPO O A FAVOR DE QUIEN DETERMINE ESTA.

EN TAL EVENTO SEGUREXPO PRESENTARÁ GARANTÍAS EN LOS TÉRMINOS EXIGIDOS POR LA LICITACIÓN O CONTRATO.

#### 14. NO EXPIRACIÓN POR FALTA DE PAGO DE PRIMA E IRREVOCABILIDAD

LA PRESENTE PÓLIZA NO EXPIRARÁ POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA NI POR REVOCACIÓN UNILATERAL.

#### 15. NOTIFICACIONES Y RECURSOS

LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA DEBERÁ NOTIFICAR A SEGUREXPO LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS ATINENTES A LA EFECTIVIDAD DE CUALQUIER AMPARO DE LA PÓLIZA, PREVIO AGOTAMIENTO DEL DERECHO DE DEFENSA DEL CONTRATISTA GARANTIZADO Y DEL GARANTE.

#### 16. PROHIBICIÓN DE LA TRANSFERENCIA

NO SE PERMITE HACER CESIÓN O TRANSFERENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA SIN EL CONSENTIMIENTO ESCRITO DE SEGUREXPO. EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE ESTA DISPOSICIÓN, EL AMPARO TERMINA AUTOMÁTICAMENTE Y SEGUREXPO SOLO SERÁ RESPONSABLE POR LOS ACTOS DE INCUMPLIMIENTO QUE HAYAN OCURRIDO CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE LA CESIÓN O TRANSFERENCIA.

#### 17. PROCESOS CONCURSALES

LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA SE OBLIGA A HACER VALER SUS DERECHOS DENTRO DE CUALQUIER PROCESO CONCURSAL O PRECONCURSAL O, LOS PREVISTOS EN LA LEY 1116 DE 2006 DE RESTRUCTURACION EMPRESARIALE INSOLVENCIA, NORMAS COMPLEMENTARIAS, EN EL QUE LLEGARE A SER ADMITIDO EL CONTRATISTA GARANTIZADO, EN LA FORMA EN QUE DEBERÍA HACERLO SI CARECIESE DE LA GARANTÍA OTORGADA POR LA PRESENTE PÓLIZA, SUS CERTIFICADOS DE APLICACIÓN Y SUS AMPAROS, DANDO AVISO A SEGUREXPO DE TAL CONDUCTA.

| Fecha a partir de la cual se utiliza | Tipo y número de entidad | Tipo de documento | Ramo al cual accede | Identificación interna de la pro forma |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------------------|
| 24/06/2015                           | 13-30                    | P                 | 5                   | CU-07-2015                             |

#### 18. CLAUSULAS INCOMPATIBLES

EN CASO DE INCONGRUENCIA ENTRE LAS CONDICIONES GENERALES O PARTICULARES DE LA PRESENTE PÓLIZA Y LAS DEL CONTRATO GARANTIZADO, PREVALECEERÁN LAS PRIMERAS. SI LA INCONGRUENCIA SE PRESENTA ENTRE LAS CONDICIONES PARTICULARES Y LAS CONDICIONES GENERALES, PREVALECEERÁN LAS PRIMERAS.

#### 19. COEXISTENCIA DE SEGUROS

EN CASO DE EXISTIR, AL MOMENTO DEL SINIESTRO, OTRO SEGURO DE CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN AL MISMO CONTRATO, EL IMPORTE DE LA INDEMNIZACIÓN A QUE HAYA LUGAR, SE DISTRIBUIRÁ ENTRE LOS ASEGURADORES EN PROPORCIÓN A LAS CUANTÍAS DE SUS RESPECTIVOS SEGUROS.

#### 20. COASEGURO

EN CASO DE EXISTIR COASEGURO AL QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 1095 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EL IMPORTE DE LA INDEMNIZACIÓN A QUE HAYA LUGAR SE DISTRIBUIRÁ ENTRE LOS ASEGURADORES EN PROPORCIÓN DE LAS CUANTÍAS DE SUS RESPECTIVOS SEGUROS, SIN QUE EXISTA SOLIDARIDAD ENTRE LAS ASEGURADORAS PARTICIPANTES Y SIN EXCEDER DE LA SUMA ASEGURADA BAJO EL CONTRATO DE SEGURO.

#### 21. CONFLICTO DE INTERESES

SEGUREXPO Y LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA EJERCERÁN RECÍPROCAMENTE, EL MAYOR CUIDADO Y HARÁN TODAS LAS DILIGENCIAS RAZONABLES PARA PREVENIR CUALQUIER ACCIÓN O ACCIONES QUE PUDIERAN OCASIONAR UN CONFLICTO ENTRE LOS INTERESES DE AMBAS PARTES. ESTAS ACTIVIDADES TAMBIÉN SERÁN APLICABLES A SUS EMPLEADOS O AGENTES EN SUS RELACIONES MUTUAS.

#### 22. PRESCRIPCIÓN

LA PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO SE REGIRÁ POR LAS NORMAS DEL CÓDIGO DE COMERCIO SOBRE CONTRATO DE SEGURO.

#### 23. DOMICILIO

SIN PERJUICIO DE LAS DISPOSICIONES PROCESALES, PARA LOS EFECTOS RELACIONADOS EN EL PRESENTE CONTRATO SE FIJA COMO DOMICILIO DE LAS PARTES LA CIUDAD DE BOGOTÁ EN LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. EN CONSTANCIA DE LO ANTERIOR, SE FIRMA A LOS \_\_\_\_ DÍAS DEL MES DE \_\_\_\_ DE 2.0 \_\_\_\_

  
JUAN MANUEL MERCHAN HERNANDEZ

TOMADOR

FIRMA AUTORIZADA

| Fecha a partir de la cual se utiliza | Tipo y número de entidad | Tipo de documento | Ramo al cual accede | Identificación interna de la pro forma |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------------------|
| 24/06/2015                           | 13-30                    | P                 | 5                   | CU-07-2015                             |



## CERTIFICACIÓN

**SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A.** certifica que la póliza de CUMPLIMIENTO N° 135806 CERTIFICADO 4200005430 emitida por la Compañía **NO EXPIRARÁ** por falta de pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento de ella o por revocación unilateral por parte del tomador o de la compañía.

Se firma en BOGOTÁ, D.C., a los 2 días del mes de Diciembre de 2021

Firma autorizada

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A.

ASEGURADORA DE CRÉDITO Y DEL COMERCIO EXTERIOR



## VERIFICACIÓN PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO 135806 ENDOSO 1 – ORDEN DE COMPRA 81095 TAK

Consulta de Póliza - CESCE Color X +

segurexpo.com/consulta-de-póliza

Gmail YouTube Maps Sistema de Gestión... Mirador De los Cer... https://www.aporte... Scotiabank Colpatri... Servicio Público de... DIAN - MUISCA - R... Lista de lectura

**SEGUREXPO**  
CESCE  
El valor del crédito

ACCESO CESNET | 60 + 1 + 326 69 69

SEGUREXPO Seguros de Crédito Seguro de Cumplimiento Responsabilidad Civil Servicios Atención al cliente

|                       |                                                          |                    |                                                               |
|-----------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| Número de Póliza      | 135806                                                   | Endoso             | 1                                                             |
| Ramo                  | 10 - CUMPLIMIENTO                                        | Modalidad          | Garantía única de cumplimiento a favor de entidades estatales |
| Fecha Expedición      | 02/12/2021                                               |                    |                                                               |
| Asegurado             | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA DANE |                    |                                                               |
| Tomador               | TECH AND KNOWLEDGE S A S                                 |                    |                                                               |
| Fecha inicio vigencia | 29/11/2021                                               | Fecha fin vigencia | 31/12/2024                                                    |
| Valor Total Asegurado | 112.150.800 Peso colombiano                              | Prima total        | 471.071.73 Peso colombiano                                    |
| Estado                | Vigente                                                  | Pago               | Pendiente                                                     |

Escribe aquí para buscar

10°C 11:50 p. m. 2/12/2021



Gracias por utilizar el programa de soporte de Oracle Unbreakable Linux/Oracle VM. Este documento provee instrucciones de como comenzar como un subscriptor del soporte de Unbreakable Linux/Oracle VM. Este documento contiene las siguientes secciones:

- **Referencia Rápida**
- **Unbreakable Linux Network**
- **Servicios de Soporte Oracle Unbreakable Linux / Oracle VM**

### Referencia Rápida

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ciente Final:</b>              | Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Partner</b>                    | Tak Colombia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Pais:</b>                      | Colombia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>CSI:</b>                       | 23285411                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Vigencia Contrato Soporte:</b> | <b>Service Start Date: 2021-11-30</b><br><b>Service End Date: 2021-11-29</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Soporte y Cantidades:</b>      | <b>Oracle Linux Premier Limited Support: 22 subscriptions</b><br><b>Oracle VM Premier Support: 22 subscriptions</b><br><b>Oracle Linux Premier Limited Support: 9 subscriptions</b>                                                                                                                                                                               |
| <b>Service Request:</b>           | <b><a href="http://support.oracle.com">http://support.oracle.com</a></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Línea de Soporte:</b>          | Los teléfonos y medios de contacto para el Servicio de Soporte Oracle se encuentran listados en la siguiente liga:<br><a href="https://www.oracle.com/support/contact.html">https://www.oracle.com/support/contact.html</a><br>Colombia<br>Acceso Directo: 01.800.912.1586<br>Vía<br>AT&T Direct: 018009110010 conectar a 877.767.2253<br>Teléfono: +571.611.9600 |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|



## Registro en Unbreakable Linux Network

Para clientes de soporte de Linux y/o Oracle VM, es importante registrar los servidores en Unbreakable Linux Network (ULN) para obtener actualizaciones de software y parches para Linux y Oracle VM. La interfaz web del ULN le permite:

- Buscar paquetes
- Descargar paquetes binarios y de fuentes
- Suscribirse servidores a canales adicionales
- Buscar y ver detalles sobre errores
- Cambiar nombre de usuario y contraseña

Puede acceder a ULN con un navegador web aquí: <http://linux.oracle.com>

Para acceder a ULN, debe registrarse primero. Unbreakable Linux Network (ULN) utiliza el Oracle Single Sign-On (SSO) para la autenticación de los usuarios. Se permitirá el ingreso de usuarios que tengan una cuenta Oracle Single Sign-On. Registrarse en ULN también requiere un CSI válido para el soporte de Linux u Oracle VM.

### ¿Qué necesita hacer?

Para asegurar que pueda ingresar a ULN, siga las siguientes instrucciones:

Todas las cuentas nuevas deben ser creadas ahora por medio de la interfaz ULN web. Ya no es posible crear cuentas directamente por el up2date. Para crear una nueva cuenta ULN, debe utilizar el siguiente link: [linux.oracle.com/register](http://linux.oracle.com/register)

Puede registrar máquinas como servidores de Oracle VM. También puede registrar máquinas del SO Linux por separado por ULN utilizando el CSI correspondiente.

Información adicional sobre el registro y uso de ULN puede ser encontrada aquí:

[NOTE:397038.1](#) – Instalación y Configuración de up2date en Oracle Enterprise Linux y Oracle VM

<http://oraclestore.oracle.com/linux>

<http://www.oracle.com/technology/tech/linux/htdocs/yum-repository-setup.html>

[http://linux.oracle.com/uln\\_faq.html](http://linux.oracle.com/uln_faq.html)

<http://linux.oracle.com/switch.html>



## **Soporte Oracle Unbreakable Linux para Linux y Oracle VM**

Oracle provee soporte de clase empresarial con backports premier (adaptaciones premier a versiones anteriores), gestión comprensiva, indemnización, pruebas y más. Esta nota provee una vista rápida de cómo tomar ventaja de nuestros servicios de soporte.

Por favor guarde y recuerde sus Identificadores de Soporte al Cliente (CSI) de Linux y/o Oracle VM. Estos serán necesarios cuando registre un Service Request (Requisito de Servicio). Por favor tome en cuenta que el soporte Oracle Enterprise Linux y Oracle VM no está cubierto con otro CSI que pueda tener. Las licencias de soporte para Oracle Enterprise Linux y Oracle VM no son dadas en conjunto a otras licencias de soporte para productos Oracle tales como soporte Enterprise, soporte de base de datos o soporte de licencias E-Business.

Una descripción detallada sobre cómo trabajar con el Soporte Global de Oracle se puede encontrar en la nota de soporte My Oracle Support # 166650.1. Algunos extractos se encuentran adelante para mayor conveniencia.

### **Por dónde comenzar**

#### **Registro de soporte My Oracle**

Después de adquirir software de Oracle, se provee a los clientes un número identificador de soporte al cliente (CSI). Este número es utilizado por Oracle para registrar el software y brindar soporte suscrito a cada cliente. El número CSI provee acceso a todos los parches disponibles, documentación y resolución de problemas en My Oracle Support y permite que los clientes puedan ingresar un Service Request (Requisito de Servicio) con los servicios de soporte de Oracle. El número CSI será solicitado durante el proceso de registro en My Oracle Support.

Para el registro en My Oracle Support debe ir a <http://support.oracle.com/> y seleccionar "Registre aquí/Register here." Luego del registro, ingrese a My Oracle Support y complete el perfil. La primera vez que ingrese luego del registro encontrará un ayudante de perfil en donde se le pedirá el número CSI. Durante la solicitud, ingrese su número CSI, el país y responda las preguntas básicas.

Por favor considere que cada número CSI tiene un administrador asignado por el cliente, el cual controla el acceso a My Oracle Support. Los clientes deben designar a la persona para que los nuevos usuarios trabajen con él para crear nuevas cuentas y otorgar acceso apropiado a My Oracle Support.



## **Personalizar Cabeceros**

Como usuario registrado de My Oracle Support, el cliente tiene acceso a una amplia selección de recursos de productos y servicios Oracle. Para personalizar la información que es visible en My Oracle Support, se puede personalizar la página de portada "Dashboard". Esto le permite hacerle seguimiento a Service Requests, mantenerse al tanto de artículos de conocimiento que se enfoquen en los productos que tenga instalados, hacer seguimiento de cambios que hace el sistema de manera automatizada, identificar problemas que impacten a sus sistemas antes de que ocurran, y personalizar la página entera para satisfacer sus necesidades.

Personalizar el Dashboard:

- Ingresar a My Oracle Support
- Selecciona 'Customize Page' en la esquina superior derecha de la página
- Busque la región que desee agregar de la lista
- Arrastre hacia el área donde desee ubicarlo (fíjese en la plantilla que le muestra el tamaño)
- Simplemente suelte el botón del mouse en la ubicación deseada
- Repita el proceso para la cantidad de regiones que desee agregar. Puede duplicar cualquier región de la cual quiera tener múltiples.

A su criterio, modifique los atributos de las regiones donde sea posible. La sección de ayuda la conseguirá en la esquina superior derecha. Aquí, conseguirá instrucciones detalladas de cómo modificar el Dashboard al igual que video tutoriales.

Una vez este personalizado el Dashboard, podrá tener una vista que deje ajustarse a los productos que ha instalado, la configuración que su empresa utiliza, sus SR's actuales, y la cantidad de información a la medida de su situación.

## **Cómo conseguir respuestas en My Oracle Support**

Con el proceso de registro completado en My Oracle Support, es hora de aprender más sobre cómo utilizar a My Oracle Support para obtener respuestas. My Oracle Support tiene una variedad de herramientas y métodos disponibles para investigar problemas. Este documento asistirá a los clientes en cómo utilizar estas herramientas para conseguir respuestas.

## **Buscar Consejos y Trucos**

Buscar respuestas en My Oracle Support a través de una simple base de Conocimiento requiere una pequeña explicación. Cualquiera que ha utilizado internet entenderá los elementos fundamentales de búsqueda en My Oracle Support y tendrá éxito utilizando la funcionalidad de búsqueda.



A pesar de esto, hay unos pasos sencillos que pueden mejorar la calidad y relevancia de los resultados de búsqueda.

1) Utilice texto completo y exacto del error cuando realice su búsqueda. Por ejemplo, 'ORA-1400: mandatory (NOT NULL) column' traerá mas resultados relevantes que 'ORA-1400'.

2) Cuando busque un error en e-Business Suite, ingrese el nombre de código como parte del criterio de búsqueda. Por ejemplo, 'APXINWKB ORA-1400: mandatory (NOT NULL) column' (2 hits) es mucho más relevante que los 99 resultados retornados si solo se ingrese el mensaje del error. Note que el nombre del código es ampliamente superior a la descripción en el ejemplo anterior, 'APXINWKB' brindará mejores soluciones que 'Invoice Workbench'.

3) Refine sus resultados para encajar en la situación. En el lado derecho de los resultados de la búsqueda, encontrara una serie de opciones para refinar la búsqueda. Aquí podrá reducir los resultados por Categoría de producto (Product Category), Tarea/Intención (Task/Intent), Tipo de documento (Document Type), y actualizaciones en un rango de fechas (Updated (date range)).

Consejo: Encuentre el nombre del código en reportes/programas concurrentes (reports/concurrent programs) dentro del registro (log). Encuentre el nombre de un formulario al buscar en Ayuda – Sobre aplicaciones Oracle (Help > About Oracle Applications).

Recuerde: Use cadenas exactas del error y el nombre del código para obtener los mejores resultados en la búsqueda.

Recuerde: Utilice la función de reducir (Narrow) para los resultados.

## **Configuración**

Configuración (Settings) es donde puede modificar su información de cuenta. Aquí puede agregar números de identificación de soporte (CSI) a su cuenta, solicitar cambios a los permisos, cambiar su información de contacto, personalizar la apariencia general del MOS, configurar los perfiles de los Service Requests, y establecer un correo de temas importantes (Hot Topics E-mail) de manera de envío regular.

1) Recuerde: Asegúrese que todos los números CSI estén listados en su perfil de My Oracle Support Profile para que un acceso completo esté disponible a todos los productos con licencia.



2) Recuerde que su licencia de soporte de Oracle VM and Oracle Enterprise Linux support son separadas de otras licencias de soporte de productos y deben ser agregadas en todos los perfiles de usuarios que requieran archivar SR (service requests) con respecto a Linux y Oracle VM.

## **Titulares**

El tabulador de titulares incluye vínculos a Titulares (Headlines), Eventos y noticias Oracle (Oracle News and Events), y secciones de E-Business 11i.

## **Eventos y noticias Oracle**

El vínculo de eventos y noticias bajo el tabulador de Titulares contiene información importante y anuncios sobre el soporte de My Oracle Support y Global Customer Support. Aquí también encontrará el vínculo de Educación y Seminarios Almacenados (Education and Recorded Seminars).

## **Conocimientos**

Para aquellos clientes que prefieren un método de búsqueda de despliegue sin palabras clave, el tabulador de conocimientos provee un acceso en despliegue fácil de utilizar con vista del contenido mayormente utilizado. Puede acceder al navegador de conocimiento (Knowledge Browser), Búsqueda avanzada (Advanced Search), y búsqueda de errores (Bug Search) dentro del tabulador de conocimientos.

## **Buscador de Conocimientos**

**Provee acceso a:**

- Documentación de Usuarios
- Preguntas frecuentes (FAQs)
- Temas de importancia (Hot Topics)
- Herramientas de diagnóstico
- Estudios de Caso de Soporte
- Manuales de referencia técnica electrónica (eTRMs)

## **Dónde conseguir el navegador de conocimiento**

Hacer clic en el tabulador de conocimientos y luego el navegador de conocimientos provee acceso a información al definir continuamente la búsqueda a productos y conocimientos específicos. Los clientes pueden acceder a páginas específicas de productos al desplegar las categorías de soporte y seleccionar el producto el cual busquen. El navegador de conocimientos contiene cantidades grandes de información específica a un área de producto.





Seleccionar “Aplicaciones” (Applications) y luego “Proyectos” (Projects), por ejemplo, limitaría el contenido que está presentado a una variedad de scripts de diagnóstico, guías de usuario/manuales, temas importantes, documentación y ofertas de educación que son específicas al módulo de proyectos en nuestro e-Business Suite.

### **Qué contiene el kit de herramientas del navegador de conocimiento**

Las páginas del navegador de conocimiento también proveen acceso fácil a preguntas frecuentes (FAQs), asuntos actuales, documentación de configuración, guías de resolución de problemas y parches disponibles para varias áreas dentro de cada producto. Son un buen lugar para iniciar a buscar información cuando se busca un producto específico.

**Recuerde:** Utilice el navegador de conocimiento para conseguir el mejor contenido y más frecuentemente usado para un producto específico.

### **Búsqueda avanzada**

La página de búsqueda avanzada le permite refinar y personalizar aún más la búsqueda de información en el sitio web al ingresar indicadores más amigables. Las opciones pueden ser combinadas para crear una búsqueda más precisa. Estas opciones incluyen seleccionar el tipo de búsqueda, el orden en el que la información es presentada, y la fuente o área del sitio web que desea buscar.

### **Búsqueda de errores**

El vínculo de búsqueda de errores (BUG) les permite a clientes buscar en la base de datos de BUG al buscar los inconvenientes. Una variedad de métodos están disponibles al buscar en la base de datos BUG. Tal como descrito en consejos de búsqueda y trucos, es importante utilizar palabras clave relevantes tales como nombres de formularios, mensajes de error, etc., para maximizar la relevancia de los resultados de la búsqueda. Para reducir el número de BUGs, los clientes también deben limitar la búsqueda de BUG al producto en el cual el problema está sucediendo.

### **¿Qué es visible?**

Cuando un BUG es visto en My Oracle Support, sólo una parte del BUG es visible. Las partes visibles incluyen:

- **El Encabezado:** Información importante sobre el ambiente en donde el BUG fue descubierto.
- **Texto no-sensible del BUG (Non-Sensitive BUG Text):** Las interacciones y el trabajo realizado al desarrollo y soporte del BUG.



Cada entrada BUG es publicada u oculta por el autor basado en la sensibilidad de la información incluida en la actualización. Las entradas sin publicación permiten a Oracle proteger información confidencial del usuario y/o información propietaria de Oracle de la vista pública.

**Plantilla de Clausura (Closure Template):** Descripción del problema, la versión del código donde el asunto es arreglado y el parche consolidado de donde el código de arreglo es distribuido.

### **Asuntos sin publicar (Unpublished BUGs)**

Aunque por defecto todos los nuevos BUGs se publican externamente, es posible que un BUG encontrado por medio del proceso de Seguridad de Calidad de Desarrollo se encuentre sin publicación. En casos como estos, los usuarios deben trabajar con sus ingenieros de soporte para publicar el BUG. Estos BUGs no son publicados por cuanto la mayoría son encontrados y corregidos antes de la distribución de un parche consolidado y asociado. Por favor tome nota que las actualizaciones a BUGs o BUGs recién publicados no son visibles inmediatamente en My Oracle Support. Este proceso normalmente toma varias horas

### **Búsqueda segura empresarial (Secure Enterprise Search -SES)**

Oracle Secure Enterprise Search está disponible a través de My Oracle Support, permitiéndole buscar contenido dentro de los siguientes repositorios:

- Base de conocimientos técnicos de My Oracle Support (Technical Knowledge Base)
- Base de datos de BUG (Bug database)
- Documentación de Producto de Servidor
- Partes selectas del Oracle Technology Network (OTN)
- Partes selectas de Oracle.Com
- Por favor tome en cuenta que OTN Ask Tom NO está incluido en la búsqueda de Secure Enterprise Search.

Repositorios adicionales serán agregados en los próximos meses. Se le podrá requerir ingresar a su cuenta para conseguir las fuentes de algunos tipos de contenido a menos que ya haya ingresado la cuenta en el sitio.

### **Requisitos de Servicio (Service Requests)**

**Recuerde:** El acrónimo TAR ha sido reemplazado ha sido reemplazado con SR o Service Request (Requisito de Servicio) ya que el soporte se muda de una aplicación back-end propietaria a nuestras herramientas de soporte e-Business. No existen diferencias entre TAR y un SR. Un SR debe ser ingresado para cada asunto o problema que requiera asistencia GCS. Un SR no está diseñado para almacenar toda la historia de toda la implementación que se haya experimentado por cada módulo.



En caso de experimentar múltiples casos, es importante ingresar un SR separado por cada caso debido a que hay diferentes áreas dentro del soporte que requerirán ser involucradas. Si necesita vincular un SR a otro caso que está siendo trabajado por el soporte, por favor incluya el número SR en el campo de descripción del nuevo caso ingresado.

Utilizando el tabulador de Service Request, los usuarios pueden ver Service Requests existentes, ingresar nuevos SRs con soporte, o ejecutar reportes que desplieguen el historial SR. Los Service Requests deben ser ingresados cuando asistencia es requerida de un ingeniero de soporte para resolver un problema y el problema no puede ser resuelto utilizando las herramientas de navegación de conocimiento (Base de conocimiento) que provee My Oracle Support.

Para poder ingresar un SR, un número válido CSI debe ser asociado con la cuenta del usuario en My Oracle Support. Los números CSI asociados con una cuenta están controlados a través del perfil de My Oracle Support.

Una vez el número CSI está definido apropiadamente, puede seleccionar 'SR Search', 'SR Create', 'SR Profiles', 'SR Management Reports' o 'Collaborative Support' entre las opciones del tabulador 'Service Request'.

### **SR Search – Búsqueda de SR**

Permite que pueda ver los SRs que están actualmente abiertas al igual que las que se han cerrado en los últimos 365 días. La búsqueda de SR es utilizada principalmente para monitorear los SRs que están abiertos o que están siendo trabajados por el soporte.

### **SR Create – Crear SR**

Permite a los usuarios ingresar un nuevo SR con soporte.

### **SR Profiles – Perfiles SR**

Los usuarios deben seleccionar (o crear) un perfil SR. Este perfil puede ser utilizado para acelerar la creación de SRs futuros. Los perfiles almacenan la información sobre el ambiente y es requerido para cada nuevo SR.

Para crear un perfil de SR para casos de Linux SO:

- Seleccione: Linux OS para el producto
- Seleccione: Linux x86 o Linux x86-64 para la plataforma
- Seleccione la versión de kernel apropiada del SO Linux para la versión de producto.



- Seleccione una variante de Oracle Enterprise Linux o Red Hat Enterprise para la versión de plataforma.
- Ingrese N/A para la versión de base de datos.

Para crear perfiles de SR para casos de Oracle VM:

- Seleccione : Oracle VM para el producto
- Seleccione: Linux x86 o Linux x86\_64 para la plataforma
- Seleccione la versión de kernel apropiada del SO Linux para la versión de producto.
- Seleccione una variante de Oracle Enterprise Linux o Red Hat Enterprise para la versión de plataforma.

## **SR Management Reports – Reportes de Gestión de SR**

Permite la selección de un identificador de soporte y lapso de tiempo para poder visualizar las estadísticas de SR para un país o para un identificador de soporte. Tales estadísticas incluyen:

- **Número de Incidentes (Number of Incidents)** – muestra todos los SRs que se hayan abierto en el lapso de tiempo seleccionado.
- **Tasa de Cierre (Close Rates)** - muestra la tasa de cierre para un lapso de tiempo seleccionado, ejemplo: Un lapso de cuatro horas, un lapso de doce horas, un lapso de una semana, etc.
- **Incidentes por productos (Incidents by Products)** - categoriza incidentes por productos únicamente
- **Incidentes por plataformas (Incidents by Platforms)** - categoriza incidentes por plataforma únicamente
- **Estado de SR (SR Status)** – muestra listado por el estado de SR por un lapso de tiempo seleccionado
- **Severidades de SR (SR Severities)** - categoriza incidentes por severidad
- **Incidentes por semana (Incidents by Week)** – muestra los incidentes por semana.
- **Incidentes por país (Incidents by Country)** – muestra listado de incidentes por país.

## **Ingresar un Service Request (SR)**

### **Quién debe ingresar SRs**

Como se menciona anteriormente, los Service Requests deben ser ingresados luego de que un caso ha sido previamente investigado utilizando el motor de búsqueda de My Oracle Support y otras herramientas sin haber conseguido solución.



En casos tales como este, los usuarios deben designar a un grupo selecto de personas que tengan las habilidades apropiadas y conocimientos para poder dar respuesta a preguntas que presentará el soporte.

Para la mayoría de los usuarios, un equipo de soporte técnico o un administrador de sistema verificara los casos y actuara como un punto primario de contacto para ingresar Service Requests. Otras empresas seleccionan un grupo de individuos con habilidades técnicas y multi-funcionales para que el individuo apropiado pueda trabajar con el soporte. Con cualquier método es importante que los usuarios limiten el número de individuos con autoridad para los Service Requests de acuerdo a los conocimientos que se requieren para responder las preguntas dadas por el soporte. Para más detalles en temas de habilidades que un equipo de soporte debe tener, por favor vea la sección "Appropriate Skills Sets".

### **Cuándo ingresar un SR - When to Log an SR**

Al investigar un problema en My Oracle Support, un usuario puede encontrar una situación en donde ninguna solución sea encontrada. En tales casos, Service Requests deben ser ingresados a través de My Oracle Support. Un SR deberá ser ingresado para cada caso de problema que requiera asistencia GCS. Un SR no está designado para almacenar el historial de todos los casos de implementación que se haya experimentado por modulo. Si tiene múltiples casos, es importante ingresar un SR separado por cada caso por cuanto hay diferentes áreas dentro del soporte que requerirán involucrarse. Si necesita vincular un SR con otro caso que está siendo trabajado por el soporte, por favor incluya el numero SR en el campo de descripción del nuevo caso que esta ingresando. Ingresar un Service Request se realiza desde la página de inicio de My Oracle Support seleccionando el tabulador 'Service Request' localizado en la parte superior de la página My Oracle Support y luego dando clic al vínculo 'SR Create'.

### **How to Log a SR - Cómo ingresar un SR**

El primer paso en crear un Service request es la selección de un número CSI y un perfil SR. Una vez la información de perfil haya sido seleccionada, My Oracle Support reunirá algunos datos específicos del problema incluyendo tipo de problema, mensaje de error, resumen breve del caso y preferencia de lenguaje. My Oracle Support realiza una búsqueda buscando estas piezas de datos e intenta buscar una solución.

Los usuarios frecuentes de My Oracle Support notarán que los resultados de la búsqueda durante el proceso de creación de SR son diferentes que los resultados presentados durante la búsqueda básica y avanzada de My Oracle Support. Aunque ambas búsquedas presentan documentos y BUGs de la misma base de datos, los motores de búsqueda y pesos son un poco diferentes.

Ya que los resultados de búsqueda pueden variar, es importante que el resultado sea revisado durante el proceso de creación de SR aun si las búsquedas previas hayan sido realizadas utilizando el motor de búsqueda de My Oracle Support.

Si el resultado de la búsqueda no resuelve el caso, el proceso de creación de SR continua con una serie de preguntas y requisitos de información. Después de responderse las preguntas, el SR es ingresado electrónicamente y dirigido a un ingeniero de soporte donde el caso es posteriormente analizado. Cualquier archivo, captura de pantalla o cualquier información debe ser cargada inmediatamente después de ingresar el SR utilizando la herramienta de upload que se provee en la sección de SR de My Oracle Support. Cuando se ingresa un SR, tome el tiempo y seleccione la mejor plantilla de tipo de programa. Cada plantilla le brinda un juego único de preguntas talladas al tipo de caso que está siendo reportado. Tomar el tiempo para seleccionar la plantilla apropiada, responder cada pregunta y proveer toda la información solicitada asegurará que una solución se provea en menores tiempos.

### **What to Include in an SR – Qué incluir en un SR**

Independientemente de cómo un SR sea ingresado, los usuarios deben estar seguros de que los pedazos de información vital están claramente documentados en el SR. Al proveer la información indicada posteriormente, el ingeniero de soporte estará equipado para efectivamente priorizar y trabajar en el caso.

- Explicación clara del problema incluyendo los mensajes de error exactos.
- Explicación de los pasos tomados para resolver los problemas y los resultados obtenidos.
- Versiones exactas del software.
- Replicación paso a paso para reproducir el problema.
- Impacto al negocio del usuario por el caso, incluyendo los hitos, fechas y costo del impacto.

### **SR's telefónicos**

Como respaldo de la herramienta basada en web para creación de Service Requests, Oracle provee un proceso de creación de SR telefónico. En caso de ser necesario ingresar un Service Request telefónicamente, un ingeniero anotará la información, crear un Service Request y pasará el mismo a un ingeniero de soporte especializado en el producto asociado.

Para archivar SRs por teléfono de casos de Linux OS u Oracle VM, seleccione la opción 1 para casos técnicos, y luego presione 1 para "Oracle and BEA products".

Al momento de hablar con un representante de soporte, solicite la creación de un SR para Linux OS, producto 1309 u Oracle VM, producto 4455.



Esto asegurará que se dirigen directa y apropiadamente los Requests hacia el grupo de soporte apropiado.

Para más información, visite el vínculo:  
<http://www.oracle.com/support/policies.html>

Números Telefónicos:

Favor usar el número telefónico anotado para su área geográfica o país. Ver <http://www.oracle.com/support/contact.html#usa>

### **SR Assignment – Asignación de SR**

Cada SR es asignado un identificador único llamado número de SR. Cuando ingresa un Service Request (SR), My Oracle Support proveerá al usuario con el número SR o el ingeniero de soporte le indicará cual es el número de SR si es realizado telefónicamente. El ingeniero de soporte subsecuentemente recibe el número de SR dentro de su lista de trabajo a través de un proceso automático de locación que GCS utiliza para distribuir todos los Service Requests telefónicos y web. Utilizando este proceso automatizado asegura que todos los SRs reciban el ingeniero de soporte con las habilidades apropiadas para el caso que está siendo reportado.

### **How and When to Escalate a Service Request – Cómo y cuándo escalar un Service Request**

[Document 199389.1](#) en My Oracle Support resume el proceso para escalar los Service Requests y debe ser referenciado para la información más actualizada.

### **When Should You Escalate a SR? – Cuándo debe escalar un SR?**

Utilice el proceso de escalar soporte para usuario global (Global Customer Support Escalation) cuando su caso crítico de negocio requiere un nivel más alto de atención de parte de la gerencia global de soporte al usuario (Global Customer Support Management).

Este proceso debe ser utilizado cuando usted:

- Encuentre un obstáculo o barricada en la implementación o planes de actualización.
- Requiera urgentemente comunicar casos de negocio importante a gerentes del soporte global de usuario (Global Customer Support)
- Se encuentra insatisfecho con la resolución o respuesta a un Service Request





- Si un problema crítico es encontrado, considere el tiempo de cuando escalar un caso. Esperar para escalar puede dejar poco tiempo para investigar causa raíz del problema y el desarrollo de una solución más efectiva. Los problemas complejos y grandes toman tiempo resolver. Avise al soporte de fechas de corte y metas que tenga para casos críticos. Documente las fechas de metas en el Service Request, al igual que una declaración del impacto en su negocio o el riesgo que impone a sus planes de implementación.

Solicitar el escalar asegurará atención a su caso pero no cambiará el tiempo de resolución dependiendo de la complejidad del caso la gerencia de soporte será empleada.

Este proceso debe ser utilizado cuando usted:

- El impacto de negocio del caso ha incrementado.
- El impacto de negocio del caso fue incorrectamente declarado al principio.
- Si el impacto de negocio ha cambiado o fue incorrectamente ingresado debería considerar solicitar un cambio de severidad en vez de escalar el Service Request. Cuando un Service Request escalado requiere ambos, su gerencia y la gerencia de Oracle, el cambiar la severidad puede ser negociada directamente con el analista de soporte asignado.

Incrementar la severidad asegurará un foco global mayor y cooperación dentro del soporte, para resolver el caso en un marco de tiempo apropiado. Recursos técnicos adicionales pueden ser empleados. Favor ver la sección de definiciones de severidad en:

[Technical Support Policies PDF.](#)

### **How Do I Request a SR Escalation? – Cómo solicito escalar un SR?**

Antes de llamar a Oracle Support, revise su Service Request y actualice si es necesario:

- La declaración del problema es correcta?
- El Service Request describe el impacto recibe su negocio o el riesgo que presenta para su plan de implementación?
- La severidad del Service Request está en un nivel apropiado?
- Si existe una solución, es la solución impráctica o inapropiada?
- Si hay una fecha de meta en el negocio o una fecha de meta en la implementación, está el calendario actual identificado en el Service Request?





Una vez haya completado la revisión, si aún requiere escalar su Service Request, simplemente contacte a [telephone Oracle Support](#) para actualizar el Service Request. Cuando se comunique con un despachador, provea el número de Service Request y solicite que escale el Service Request. Será consultado por una justificación de negocio para que pueda escalarse el Service Request, además de información de contacto suya y de su gerente. El ingeniero de soporte escalará el Service Request a un nuevo dueño quien será responsable de manejar el caso.

Solicitar escalar un Service Request por medio de My Oracle Support también es una opción; sin embargo, la misma información para escalar debe proveerse en el Service Request. Favor estar atento de que las actualizaciones en los SR's quizás no aparezcan inmediatamente y puede contribuir en la demora en reconocer y manejar su solicitud de escalar. Para evitar demoras en el manejo y reconocimiento en escalar el request, llámé al soporte y pida escalar a nivel crítico el SR luego de actualizar las razones vía My Oracle Support.

Cuando agregue los criterios para escalar el SR en My Oracle Support, favor copiar y pegar en la siguiente sección de plantilla 'Escalation Request' para asegurar correcta visibilidad y contenido.

\*\*\*\*\* Escalation Request \*\*\*\*\*

Razón para escalar, incluyendo el impacto de negocio del problema que requiere escalar.

Meta del negocio o de la implementación, fechas críticas (Fechas de metas o fechas de resolución), junto al tipo de negocio o meta de implementación.

Nombre de la persona solicitando el escalar del SR, información de contacto: Número de teléfono, pager, dirección de correo.

\*\*\*\*\* Escalation Request \*\*\*\*\*

## **Documentación**

Documentación es disponible a través de My Oracle Support para todos los productos Oracle y fácilmente pueden ser encontrados por el tabulador de conocimientos (Knowledge tab) y vinculo del navegador de conocimientos (Knowledge Browser) En donde encontrara la caja de herramientas de conocimientos para cada producto.

## **eTRMs**

Manuales Electrónicos de Referencia Técnica (Electronic Technical Reference Manuals) o eTRMs pueden ser encontrado al navegar por el Knowledge tab y seleccionar el vínculo correspondiente de Knowledge Browser.



eTRMs proveen una tabla y visualizaciones de definiciones al igual que diagramas demostrando como los datos son guardados en tablas a través del E-Business Suite.

## **Foros**

Un foro es un área interactiva para discusiones y comentarios dedicados a cierto tema. Los foros permiten que pueda publicar preguntas y comentarios y responder a preguntas publicadas por otros. Los foros también están hilvanados para que una respuesta de una publicación particular forme parte de un “hilo” (thread), que significa que una publicación pueda ser seguida, dando una progresión cohesiva a través de un tema particular. Estos hilos pueden ser designados a empleados de Oracle únicamente o para todos los usuarios. Invitamos a que se inicien hilos para distribución pública para permitir que se involucren todos en el desarrollo de soluciones y compartir información. Los foros son fomentados para temas que están normalmente fuera del alcance del soporte de usuario global.

NOTA: Información privada, tal como los identificadores de soporte, nunca deben ser publicados en un mensaje de distribución pública de un foro.

Favor ver [www.oracle.com/forums](http://www.oracle.com/forums) y luego navegar a los foros de Linux o Virtualization bajo la subcategoría de Tecnología.

## **Certificar**

### **Certificación**

El vínculo de certificación permite que los usuarios puedan investigar combinaciones soportadas de software y hardware. Debido a que Oracle está constantemente distribuyendo nuevas versiones de nuestros productos, las combinaciones certificadas continuamente cambian y podrían dejar de ser certificadas en una fecha futura. Los usuarios deben revisar la página de certificaciones periódicamente para asegurar que su combinación es soportada.

Ejemplo: Un usuario puede estar implementando el Oracle e-Business Suite y desea conocer las versiones soportadas de Linux OS, Oracle Database y Oracle Application Server.

Para conseguir la configuración certificada, simplemente abra una de las tres opciones en la lista de Certificar “Certify” (Ver certificaciones por producto, Ver certificaciones por plataforma o ver disponibilidad de producto). Para los ejemplos mencionados arriba, seleccione “Ver certificaciones por producto” (View Certification by Product); luego seleccione 'e-Business' el grupo de productos en lista; y finalmente seleccione 'e-Business' nuevamente de la lista visualizada.



En este punto, una gran cantidad de información de certificación está disponible para la combinación.

Los resultados pueden ser reducidos para ver detalles específicos de plataformas en Linux. Una vez este limitado a Linux, la página de certificación muestra toda la información necesaria para mantener una combinación certificada en el sistema operativo Linux.

Favor ver los FAQs de certificación para más detalles en cómo utilizar Certificar.

### **Disponibilidad de producto**

Para visualizar los productos y la información de contenido de los paquetes de CD diríjase a <http://edelivery.oracle.com/>

Los paquetes de CD pueden ser descargados desde la locación indicada. Al acceder el software en el sitio web [edelivery.oracle.com](http://edelivery.oracle.com) indica estar de acuerdo con:

Ya ha obtenido una licencia por Oracle, o un partner Oracle, para uso del software, y que su Licencia de Oracle y acuerdo de servicios o licencia de software y acuerdo de servicios, acuerdo de partner network de Oracle, Acuerdo de distribución de Oracle, o cualquier acuerdo de licencia con Oracle o partner de Oracle, gobierna su uso del software, o si no ha obtenido una licencia por parte de Oracle o Partner de Oracle para el uso de su software, el acuerdo de licencia electrónica de entrega de prueba de Oracle en este sitio web gobierna su uso del software por el tiempo específico en tal acuerdo.

Nota: Programas descargados para uso de pruebas o descargados como medios de reemplazo no podrán ser usados para actualizar ningún programa sin soporte. Para pedir CD's diríjase a [www.oracle.com](http://www.oracle.com) y hacer clic en el botón de compra. La disponibilidad de producto refleja los paquetes de CD's para productos. Si un producto no está en la lista, ni es parte de un paquete de CD, no está disponible.

### **Notificación De-soporte**

Visualice los avisos y notificaciones de terminación de soporte utilizando los siguientes pasos.

- Ingresar en My Oracle Support
- Seleccione el tabulador de 'Certify'
- Seleccione el sub-tabulador de 'Desupport Notices'
- Seleccione un producto (ejemplo: Database Desupport Notices) para obtener una lista de productos que ya no tienen soporte.
- Ver la notificación actual al seleccionar el vínculo localizado al lado de la versión del producto.

## Recordatorios Importantes

- Para iniciar a usar el soporte de Oracle Linux o Oracle VM, cada usuario debe tener una cuenta de: <https://support.oracle.com/>, normalmente la cuenta es la misma que queda en el contrato, en el caso que sea requerido crear una cuenta se deberá usar el enlace [New user? Register here](#), una vez creadas la cuentas el administrador actual de CSI de Oracle Linux/Oracle VM podrá adicionar las nuevas cuentas creadas al CSI
- Para registrar los servidores a ULN (<https://linux.oracle.com>) será necesario tener el CSI y la cuenta registrada en linux.oracle.com: [http://docs.oracle.com/cd/E52668\\_01/E39381/html/oln\\_regu\\_uln.html](http://docs.oracle.com/cd/E52668_01/E39381/html/oln_regu_uln.html)
- Registrando Oracle Linux a ULN:  
[https://youtu.be/CMZgO\\_q-t5c](https://youtu.be/CMZgO_q-t5c)  
[http://docs.oracle.com/cd/E52668\\_01/E39381/html/ol\\_register\\_ol6\\_system\\_uln.html](http://docs.oracle.com/cd/E52668_01/E39381/html/ol_register_ol6_system_uln.html)
- Para recibir la lista de actualizaciones y parches disponibles para Oracle Linux y/o Oracle VM se sugiere suscribirse a la lista de erratas
- Se sugiere usar el Oracle Enterprise Manager para realizar el parchado de los servidores Linux al cual se tiene acceso y derecho por el contrato de soporte de Oracle Linux o Oracle VM, así se optimizará el ancho de banda y se cumplirá con los requerimientos de seguridad, cada sysadmin de Linux podrá tener un usuario del Oracle Enterprise Manager para realizar esta actividad y otras,  
  
<https://youtu.be/3blmC6xJoWM>  
<http://www.oracle.com/us/technologies/linux/linux-with-enterprise-manager-1959006.pdf>
- De manera adicional, es importante tener claro el alcance de las políticas de soporte: <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-support-policies-069172.pdf>
- Introducción al uso del soporte y best practices:  
[https://support.oracle.com/epmos/main/downloadattachmentprocessor?attachid=1540333.1%3AES\\_QRG&action=inline](https://support.oracle.com/epmos/main/downloadattachmentprocessor?attachid=1540333.1%3AES_QRG&action=inline)
- Usando el soporte:  
[https://support.oracle.com/epmos/main/downloadattachmentprocessor?attachid=1540333.1%3AES\\_MOSE&action=inline](https://support.oracle.com/epmos/main/downloadattachmentprocessor?attachid=1540333.1%3AES_MOSE&action=inline)