

ORDEN DE SERVICIOS N° **2012-0081** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

1. CONSIDERACIONES
<p>1.1 Que existe estudio previo de conveniencia y minuta técnica suscrita por el Director de Tecnología del ICETEX radicado en Secretaría General el 30 de enero de 2012, donde establece la necesidad de contratar los servicios de Soporte Premier para los elementos de Hardware y Software de marca ORACLE-SUN de la entidad.</p> <p>1.2 Que Oracle Colombia Ltda. es una firma subsidiaria indirecta de Oracle Corporation y se encuentra autorizada para distribuir los productos y los servicios de Oracle en el territorio nacional.</p> <p>1.3 Que el ICETEX deja constancia que se contrata directamente con ORACLE COLOMBIA LTDA., por ser la única entidad en Colombia autorizada por Oracle Corporation para contratar los servicios de soporte Oracle sobre hardware de marca Oracle Sun que incluye, entre otros, los siguientes componentes: (i) suministro de parches, fixes o actualizaciones de firmware y sistema operativo que sean propietarios de Oracle, y (ii) suministro de repuestos de fábrica originales y con la última actualización de firmware que correspondiere, según certificación suscrita por el Representante Legal de Oracle Colombia, a quien la entidad le solicitó propuesta, la cual fue presentada el 23 de febrero de 2012.</p> <p>1.4 Que la presente orden de servicios se fundamenta en el artículo 8 de la Ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en los literales a) y b) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva No. 007 del 22 de febrero de 2008.</p>
2. CONTRATISTA
<p>ORACLE COLOMBIA LTDA. NIT 800103052-8 sociedad comercial representada legalmente por ISABEL CRISTINA SALCEDO DE BERNAL identificada con cédula de ciudadanía N° 34.042.106 expedida en Pereira – Risaralda, en su calidad de Primer Suplente del Presidente, según consta en el certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá de fecha 1° de febrero de 2012.</p>
3. OBJETO
<p>Contratar el servicio de soporte premier para los elementos de Hardware y Software de marca ORACLE-SUN de la entidad, de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo Especificaciones Técnicas.</p>
4. ALCANCE
<p>El servicio de soporte Premier se realizará sobre los siguientes elementos de hardware y software marca Oracle – Sun, así: A) Soporte Premier para el Hardware: 1) Dos servidores SUN FV490; 2) Dos Servidores SUN T2000; 3) Un servidor SUN SFV240. B) Soporte Premier para el Software: 1) Una licencia de Sun Cluster HA Oracle Agent - Cluster Perpetual; 2) Dos licencias Sun Cluster for SunFire V480 V490 - Server Perpetual.</p>
5. PLAZO
<p>El plazo será hasta el 30 de junio de 2012, contado a partir del acta de iniciación de la orden de servicios, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la misma.</p>
6. VALOR
<p>El valor total de la orden de servicios es hasta por la suma de DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS (\$19.902.338,00) incluido el impuesto al Valor Agregado (IVA).</p>

FMC
de

2012-0081

ORDEN DE SERVICIOS N°
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

7. FORMA DE PAGO

El ICETEX cancelará al CONTRATISTA el valor del presente servicio, una vez legalizado el contrato y presentada por EL CONTRATISTA la factura o cuenta de cobro correspondiente a los servicios prestados, la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008. El pago al CONTRATISTA de los servicios solicitados se debe realizar de la siguiente forma: **A)** Primer pago del 50% del valor del contrato, al inicio de la ejecución del mismo, contra entrega del documento que certifique que se encuentra activo el servicio de Soporte Premier para el Hardware y Software relacionado en el presente documento, que para su efecto es el Código CSI de Oracle. **B)** Segundo pago por el valor restante de la orden y al finalizar la misma, contra entrega de documento expedido por EL CONTRATISTA que certifique que el servicio se encontraba activo durante la vigencia del contrato. Para cada uno de los pagos, se deberá presentar la factura, la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el Supervisor y/o interventor del contrato, y de la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal del contratista (según sea el caso) en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al ICETEX.

8. SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES

Los recursos para la presente contratación están disponibles en el Rubro 311-002-004-005-003 MANTENIMIENTO SOFTWARE de la actual vigencia fiscal, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF-2012-102 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX el 15 de febrero de 2012.

9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA: **1.** Cumplir a cabalidad con el objeto de la orden, las especificaciones técnicas establecidas en la carta de invitación, el anexo de especificaciones de los servicios solicitados y la propuesta presentada el 23 de febrero de 2012. **2.** Colocar a disposición del ICETEX toda su capacidad, experiencia y conocimientos en el desarrollo del objeto contratado. **3.** Prestar los servicios de Soporte Premier para los elementos de Hardware y Software objeto de la presente orden, durante el plazo establecido en este documento, según los términos de la propuesta, aceptados por el ICETEX. Cuando se requiera la visita presencial, EL CONTRATISTA deberá realizarla en el Data Center principal del ICETEX. **4.** Suministrar el servicio Premier Support de acuerdo con el Anexo –Especificaciones Técnicas del servicio solicitado **5.** Activar en el sistema de "My Oracle Support" (página web para el trámite de los casos de soporte en Oracle) la opción de abrir caso de soporte para el hardware relacionado en el Anexo –Especificaciones Técnicas del servicio solicitado. **6.** Legalizar la orden oportunamente conforme lo señalado en la presente Orden. **7.** Constituir la Garantía dentro del plazo aquí señalado. **8.** Presentar oportunamente al supervisor de la orden la documentación necesaria para los pagos. **9.** Suscribir oportunamente el acta de liquidación de la orden. **10.** Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza de la orden y que garanticen su cabal y oportuna ejecución. **B) DEL ICETEX:** **1.** Suministrar al **CONTRATISTA** la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. **2.**



Handwritten signature



2012-0081

ORDEN DE SERVICIOS N°
 COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
 PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
 COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
 PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

Expedir la certificación de recibo a satisfacción. **3.** Efectuar a través del Supervisor de la orden el seguimiento en su ejecución. **4.** Pagar en la forma y oportunidad pactadas.

10. ENTREGABLES

Durante la vigencia de la orden de servicios, EL CONTRATISTA deberá suministra como evidencia de la ejecución los siguientes entregables: **A)** Documento que conste que se encuentra activo el servicio de Soporte Premier para el Hardware y Software relacionado en el presente documento, que para su efecto es el Código CSI de Oracle. Este documento se debe suministrar al inicio de la ejecución del contrato. **B)** Documento expedido por EL CONTRATISTA que certifique que el servicio se encontraba activo durante la vigencia del contrato. Este documento se debe suministrar a la finalización de la ejecución del contrato.

11. GARANTÍA

El CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en "**FORMATO ENTRE PARTICULARES**" en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7** con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá allegar dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la aceptación de la presente orden de servicios, que ampare los siguientes riesgos: **A. CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general de la Orden por el veinte por ciento (20%) del valor de la misma, con una vigencia igual al plazo de la Orden y cuatro (4) meses más. **B. CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado, por una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor de la Orden, cuya vigencia sea igual al plazo de la misma y cuatro (4) meses más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En el momento de modificación del valor y/o plazo de la orden de servicio, El CONTRATISTA deberá ampliarla o reponer el valor asegurado de la misma. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si el CONTRATISTA no cumpliere con esta obligación en el término señalado para el efecto, el **ICETEX** podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso al CONTRATISTA, de conformidad con lo señalado en el Acuerdo 002 de 2008 Manual de Contratación del ICETEX.

12. MULTAS O PENAL MORATORIA

En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones pactadas por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de estimación anticipada de perjuicios el cero punto cinco (0.5%) por ciento del valor de la presente orden de servicios, por cada día de retraso en el cumplimiento de las obligaciones, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la orden de servicios.

13. PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento definitivo, el Contratista cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor de la orden de servicios.

14. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LA PENAL MORATORIA Y/O PECUNIARIA

El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en ésta orden de servicios se harán efectivas de la siguiente forma: En caso de existir saldos pendientes a favor del contratista, el ICETEX hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción de la orden, el CONTRATISTA autoriza de forma expresa e irrevocable al ICETEX, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del CONTRATISTA, el ICETEX solicitará el pago al CONTRATISTA quien deberá realizar el pago dentro de los quince (15) días




ORDEN DE SERVICIOS N°

2012-0081

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

siguientes al recibo de la comunicación, en caso que el contratista no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos.

15. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993, los artículos 1°, 2° y 90 de la Ley 1474 de 2011 y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la aceptación de la presente orden de servicio.

16. INTERVENTOR Y/O SUPERVISIÓN

La vigilancia y control en la ejecución de la presente orden de servicios estará a cargo del funcionario que para tal efecto designe el ICETEX. Serán funciones del supervisor de la orden de servicios, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008, en la Circular N° 009 del 14 de septiembre de 2011, y las contempladas en la Ley 1474 de 2011.

17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar se acudirá a la jurisdicción competente.

18. LIQUIDACIÓN

La presente orden será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008 y la Resolución 0622 del 29 de julio de 2009. Para tales efectos el interventor de la orden, en coordinación con EL CONTRATISTA, realizará el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. Si EL CONTRATISTA no se presenta a la liquidación de la orden o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, EL ICETEX procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la orden de prestación de servicios, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008

19. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

EL CONTRATISTA se obliga para con el ICETEX a no utilizar el objeto de esta orden de servicios y/o utilizar al ICETEX como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al ICETEX, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto a las obligaciones derivadas de la presente orden de servicios.

20. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LA MARCA ICETEX

EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, se comprometen con el ICETEX a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión de la presente Orden, que sea marcada como confidencial al momento de su revelación, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este

FAU
del



2012-0081

ORDEN DE SERVICIOS N°
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

efecto EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el **ICETEX**. En caso de incumplimiento de esta obligación, EL CONTRATISTA responderá por los eventuales perjuicios directos que se causen al **ICETEX**. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado.

21. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

Esta orden de servicio no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, ni entre el **ICETEX** y los dependientes del **CONTRATISTA**, en consecuencia ni **EL CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al **ICETEX**.

22. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

EL **CONTRATISTA** no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones por cualquier demora en la ejecución del objeto de la presente orden al **ICETEX**, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la definición del artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo primero de la Ley 95 de 1890. EL **CONTRATISTA** se obliga a notificar por escrito a **EL ICETEX**, las circunstancias que constituyen fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a **EL ICETEX**, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo EL **CONTRATISTA**, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, EL **CONTRATISTA** informará por escrito a **EL ICETEX** dicha circunstancia o circunstancias cada quince (15) días calendario, hasta por un término máximo de treinta (30) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación de la orden de común acuerdo entre las partes, para lo cual se levantará el acta respectiva, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, no excedieren de treinta (30) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales

23. CAUSALES DE TERMINACIÓN

Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden de servicio en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**. **c)** Vencimiento del plazo. **d)** Cumplimiento del objeto de la orden de servicios. **e)** Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, y **f)** Cuando el **ICETEX** demuestre fehacientemente por cualquier medio que EL **CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.

24. SUSPENSIÓN

Las partes contratantes podrán suspender la ejecución de la presente orden, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: **1).** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito; **2).** A solicitud debidamente sustentada interpuesta por una de las partes. El término de suspensión no será computable para efecto del plazo de ejecución de la orden de servicios,

Handwritten signature

ORDEN DE SERVICIOS N°

2012-0081

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

ni dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en la misma. En caso de suspensión de la orden, EL CONTRATISTA se compromete a modificar el plazo de los amparos de la garantía señalada en la presente orden, ajustándola al nuevo plazo de la misma.

25. PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN

A partir de la fecha en la cual EL CONTRATISTA acepte por escrito esta orden de servicio se entenderá perfeccionada. Para su ejecución requiere del Registro Presupuestal y la aprobación de la garantía por parte del ICETEX. El ICETEX no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.

26. FECHA DE SUSCRIPCIÓN

15 MAR 2012


MARIA EUGENIA MÉNDEZ MUÑOZ
 del **Secretaria General**
ICETEX

PRAC Revisó Jurídicamente: Ingrid Marcela Garavito Urrea - Coordinadora Grupo de Contratos-Secretaría General
 Elaboró Jurídicamente: Fernando Alberto González Vásquez - Profesional Grupo de Contratos-Secretaría General

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL

CDP EF-2012-102 RP 6293/10969

Rubro: **MANTENIMIENTO SOFTWARE**

Código: **311 002004 005003**

Fecha: **16/03/2012** Registrado por 



2012-0081

ORDEN DE SERVICIOS N°
 COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
 PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
 COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
 PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

A N E X O
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

El objeto del contrato comprende:

Servicio de Soporte Técnico Hardware			
Elemento	Número de Serie	Cantidad	Valor
Servidor SFV240	FN50210188	1	
Servidor SF T2000	0548NNNOLE	1	
Servidor SF T2000	0548NNN0PU	1	
Servidor SF V490	0635AM1733	1	
Servidor SF V490	0636AM1752	1	
Servicio de Soporte Técnico Software			
Elemento	Número de Serie	Cantidad	Valor
Sun Cluster HA Oracle Agent - Cluster Perpetual	N/A	1	
Sun Cluster for SunFire V480 V490 - Server Perpetual	N/A	2	

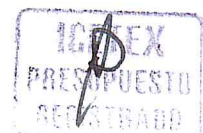
En desarrollo del objeto de la orden de servicios, el contratista deberá suministrar los servicios de Soporte Premier Support, servicios de certificación y reconexión de acuerdo con las siguientes características, así:

a) Soporte Premier (Premier Support) de Oracle para Sistemas

Las siguientes son las características del servicio de soporte en virtud de los cuales se deben prestar los servicios de soporte Premier para Sistemas:

- ✓ Actualizaciones de Programas, parches, reparaciones, parches de seguridad y alertas de seguridad.
- ✓ Actualizaciones de herramientas
- ✓ Certificaciones con la mayoría de las nuevas versiones/productos de terceros.
- ✓ Principales versiones de producto y tecnología para software de sistema operacional y software integrado (ej: firmware); que incluye versiones de mantenimiento general, versiones de funcionalidad específica y actualización de documentación.
- ✓ Soporte de hardware en sitio para servidores, o sistemas de almacenamiento Oracle/Sun
- ✓ Field Change Orders – recomendaciones de modificaciones de los sistemas
- ✓ Asistencia con las solicitudes de servicios las 24 horas los 7 días de la semana
- ✓ Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24 x 7), incluyendo la posibilidad de realizar solicitudes de servicio en línea

Handwritten signature



ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0081 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" - ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

- ✓ Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- ✓ Certificación de Hardware.
- ✓ Servicio al cliente no técnico durante el horario comercial habitual

Remplazo de Partes de Hardware

Si el contratista determina que el remplazo de una parte de hardware es necesaria, enviará el remplazo de la parte a ICETEX. El personal técnico del proveedor instalará el remplazo a no ser que determine que lo puede realizar el ICETEX. Las partes de remplazo serán nuevas o de calidad equivalente. Dichas partes no tendrán costos para el ICETEX.

b) Soporte Premier (Premier Support) Oracle para Sistemas Operativos

Las siguientes son las características del servicio de soporte en virtud de los cuales se deben prestar los servicios de Soporte Premier para Sistemas Operativos:

- ✓ Actualización de programas, parches reparaciones, parches de seguridad y alertas de seguridad
- ✓ Herramientas de actualización
- ✓ Certificación con la mayoría de los nuevos productos/servicios de terceros
- ✓ Principales versiones de producto y tecnología para software de sistema operacional y software integrado (ej: firmware), que incluye versiones de mantenimiento en general, versiones de funcionalidad en general y actualización de documentación.
- ✓ Asistencia con las solicitudes de servicios las 24 horas, los 7 días de la semana
- ✓ Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24 x 7), incluyendo la posibilidad de realizar solicitudes de servicio en línea.
- ✓ Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- ✓ Certificación de Hardware.
- ✓ Servicio al cliente no técnico durante el horario comercial habitual.

c) Prioridad de tiempo de respuesta:

El contratista deberá prestar los siguientes niveles de severidad y tiempos para atender los "Requerimientos de Servicio (SR)" por parte de ICETEX, así:

- ✓ Severidad 1. El uso en producción del sistema de hardware bajo cobertura se detiene o está tan severamente impactado que no se puede continuar trabajando razonablemente. Se enfrenta una completa pérdida de servicio. La operación es misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio de Severidad 1 tiene las siguientes características:
 - ✓ Datos dañados.
 - ✓ No está disponible una función documentada crítica
 - ✓ El sistema se cuelga indefinidamente, causando retrasos inaceptables o indefinidos para recursos o respuesta.

Facu
CP

ORDEN DE SERVICIOS N°

2012-0081

COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y ORACLE COLOMBIA LTDA.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO

"SOPORTE PREMIER PARA LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE MARCA ORACLE SUN"

- ✓ El sistema falla y falla repetidas veces luego de intentos de re-inicialización.
- ✓ El error de funcionalidad del sistema causa la pérdida de datos u ofrece un sistema inestable.
- ✓ El mal funcionamiento del Sistema provoca que una aplicación de misión crítica se reinicie, cuelgue o suspenda.

El contratista realizará esfuerzos razonables para responder a solicitudes de servicios de Severidad 1 dentro de (1) hora.

Compromiso de 24 horas para requerimientos de servicio Severidad 1: el proveedor trabajará 24x7 hasta que el problema esté resuelto o hasta que se realicen avances productivos. ICETEX ofrecerá un contacto por este periodo de 24x7, ya sea en el lugar o por localizador, para asistir con la recolección de datos, pruebas y aplicación de reparaciones.

Si el contratista determina, a su total discreción, que el soporte en sitio es justificado, un ingeniero será enviado al ICETEX dentro del marco de tiempo que se especifica a continuación:

- ✓ Dentro de 2 horas: Si el sistema está dentro de los 40 kilómetros de un centro de servicio designado.
 - ✓ Dentro de 4 horas: Si el sistema está dentro de los 41 a 79 kilómetros de un centro de servicio designado.
 - ✓ Día siguiente: Si el sistema está a más de 80 kilómetros de un centro de servicio designado.
- ✓ Severidad 2. Se experimenta una grave pérdida de servicio. Importantes funcionales no están disponibles, se tiene solución temporal aceptable, se encuentran deterioradas o su funcionalidad está limitada con impacto significativo en las aplicaciones y/o falla de frecuente de una aplicación pero sin pérdida de datos, sin embargo las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Si el contratista determina, a su total discreción, que el soporte en sitio es justificado, un ingeniero será enviado al ICETEX dentro del marco de tiempo que se especifica a continuación:

- ✓ Dentro de 4 horas: Si el sistema está dentro de los 40 kilómetros de un centro de servicio designado.
 - ✓ Dentro del mismo día hábil: Si el sistema está dentro de los 41 a 79 kilómetros de un centro de servicio designado.
 - ✓ Siguiente día hábil: Si el sistema está a más de 80 kilómetros de un centro de servicio designado.
- ✓ Severidad 3. Se experimenta una pérdida menor del servicio. El impacto es un inconveniente, que podrá requerir de una solución temporal para restaurar la funcionalidad. Si el contratista determina, a su total discreción, que el soporte en sitio es apropiado, un ingeniero será enviado al ICETEX al siguiente día hábil de acuerdo con el horario hábil local o en un tiempo más tarde acordado mutuamente.
- ✓ Severidad 4. Se solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación con respecto al software pero no afecta a la operación del software. No se experimenta pérdida del servicio. El resultado no impide la operación del sistema.



FAB
dep