

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA LTDA

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

1. CONSIDERACIONES

1.1 Que como parte de su infraestructura tecnológica, el **ICETEX** cuenta con cinco (5) servidores de marca **ORACLE-SUN** Microsystems los cuales suministran a la institución diferentes servicios misionales, y adicionalmente, cuenta con el licenciamiento adecuado del todo el software instalado sobre dichos servidores así como de los sistemas operativos y software de alta disponibilidad para las bases de datos Oracle, por lo que requiere contar con un contrato de soporte técnico y mantenimiento vigente, que le permite al ICETEX mantener el respaldo y la atención por parte del fabricante (Oracle).

1.2 Que existe Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad suscrito por el Director de Tecnología de la entidad, donde establece la necesidad de Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**.

1.3 Que como consta en el Estudio Previo, se recomendó adelantar la gestión del proyecto con **ORACLE COLOMBIA LIMITADA** quien es la única entidad que se encuentra autorizada directa o indirectamente por **ORACLE CORPORATION** (fabricante de los servidores incluidos en el presente proyecto) para ofrecer en Colombia servicios de soporte Oracle sobre hardware de marca Oracle Sun que incluya. quien por tal razón es la única compañía que puede prestar el servicio de soporte al aplicativo

1.4 Que por la cuantía del proceso se adelantó proceso de contratación directa, para el cual se cursó invitación a la firma **ORACLE COLOMBIA LIMITADA**, quien presentó la propuesta de manera oportuna adjuntando los documentos solicitados en la invitación y la constancia de ser distribuidor autorizado de **ORACLE CORPORATION**.

1.5 Que mediante Memorando SGR - 3000 - 211 del 25 de febrero de 2013, la Secretaría General designó al evaluador de la propuesta presentada, quien mediante Memorando VOT - DTE - 5100 - 2591 del 28 de Febrero de 2013, informó que la propuesta cumple con los requerimientos efectuados por la Entidad, siendo viable su contratación; así mismo el Coordinador del Grupo de Contratación verificó que el proponente cumple con los requisitos de orden jurídico establecidos en la solicitud de propuesta.

1.6 Que se deja constancia que se contrata directamente con **ORACLE COLOMBIA LIMITADA**, por cumplir su propuesta con los requisitos de orden jurídico, técnico, económico y financiero establecidos por la Entidad, y ser la única empresa que legalmente puede distribuir y ofrecer el servicio de soporte sobre Hardware de marca **ORACLE SUN** en Colombia.

1.7 Que la presente contratación se realiza conforme a los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal a) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva N° 007 de 2008. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas.

2. CONTRATISTA

ORACLE COLOMBIA LTDA. NIT 800.103.052-8 sociedad comercial representada legalmente por **MARTHA LILIANA HOYOS QUIMBAYO** identificada con cédula de ciudadanía No. 52.008.815 expedida en Bogotá D.C, según consta en el certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá del 14 de Febrero de 2013



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL
**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA**

*Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware
software de marca Oracle-Sun del ICETEX.*

3. OBJETO

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**, de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo Especificaciones Técnicas.

4. PLAZO

El plazo de ejecución de la Orden de Servicios será hasta el 30 de junio de 2013, a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

5. VALOR

El valor de la presente Orden es hasta por la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES CIENTO TREINTA MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS MONEDA CORRIENTE (\$35.130.143,00) incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).**

6. FORMA DE PAGO

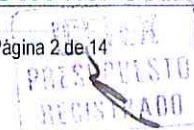
EL ICETEX cancelará el valor de la Orden de Servicios de la siguiente forma: **a.** Un primer pago correspondiente al 50% del valor de los servicios incluido IVA por el servicio de Oracle Premier Support for Systems y el servicio de Software Update License & Support al inicio de la ejecución del contrato. El pago se realizará contra entrega del documento que certifique que se encuentra activo el servicio de Oracle Premier Support for Systems para el Hardware y el servicio de Software Update License & Support para el software relacionado en el presente documento, que para su efecto es el Código CSI de Oracle. **b.** Un segundo pago por el valor restante de los servicios incluido IVA de Oracle Premier Support for Systems y el servicio de Software Update License & Support al finalizar el contrato. El pago se realizará contra entrega del documento que certifique que el servicio de Oracle Premier Support for Systems para el Hardware y el servicio de Software Update License & Support para el software estuvo activo durante el plazo de ejecución de la Orden de Servicios. **c.** Los pagos de los servicios y elementos del Mantenimiento Preventivo e instalación de actualizaciones serán realizados de manera mensual contra entrega del informe de horas ejecutadas y recibidas a satisfacción por el supervisor 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**.

7. SUJECIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES

El valor de la Orden de Servicios se pagará con cargo al Rubro G311002004005005 MANTENIMIENTO EQUIPO DE COMUNICACIÓN, según consta en el Certificado de **Disponibilidad Presupuestal CDP EF - 2013- 115 del 12 de Febrero de 2013**, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX**.

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA se compromete a **1.** Cumplir a cabalidad con el objeto de la presente Orden de Servicios, las Especificaciones Técnicas establecidas en la Carta de Invitación el Anexo de Especificaciones Técnicas de los Servicios solicitados, la propuesta del **CONTRATISTA** No. SUN -



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA LTDA

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

CO1001804 y CO-13207794 – TMSO de Mantenimiento Preventivo, presentada el 25 de febrero de 2013, y las políticas de soporte de ORACLE vigentes al momento de la presentación del servicio. 2. Suministrar el Servicio de "Oracle Premier Support for Systems para el siguiente hardware:

Elemento	Número de Serie	No. CSI	Cantidad
Servidor SFV240	FN50210188	17091526	1
Servidor SF T2000	0548NNN0LE	16939865	1
Servidor SF T2000	0548NNN0PU	16939865	1
Servidor SF V490	0635AM1733	16939865	1
Servidor SF V490	0636AM1752	16939865	1

3. Suministrar el Servicio "Software Update Licence & Support para el siguiente software:

Elemento	Número de Serie	Cantidad	No. CSI
Sun Cluster HA Oracle Agent - Cluster Perpetual	N/A	1	16894858
Sun Cluster for SunFire V480 V490 - Server Perpetual	N/A	2	16894858

4. Prestar el Servicio de mantenimiento preventivos e instalación de actualizaciones de seguridad, para los siguientes elementos de hardware:

Elemento	Número de Serie	No. CSI	Cantidad Horas
Servidor SFV240	FN50210188	17091526	7
Servidor SF T2000	0548NNN0LE	16939865	7
Servidor SF T2000	0548NNN0PU	16939865	7
Servidor SF V490	0635AM1733	16939865	7
Servidor SF V490	0636AM1752	16939865	7
Gerente de proyecto (Project Manager)			4
Total Horas			39

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL
**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
 EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
 LTDA**

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

5. Suministrar durante la vigencia del contrato el servicio de "Oracle Premier Support for Systems", "Software Update License & Support" y "Servicios Mantenimiento Preventivos e Instalación de actualizaciones de acuerdo con el Anexo de "Especificaciones del bien, obra o servicio solicitado" del presente documento. **6.** Habilitar el acceso para la apertura de casos sobre el portal de soporte de Oracle denominado "My Oracle Support" para el ICETEX, sobre dicho servicio se deben poder abrir casos de soporte para el hardware y software relacionado en el presente proyecto. **7.** Ofrecer el respaldo y la atención por parte del fabricante (Oracle) para la disponibilidad de repuestos nuevos, o de calidad equivalentes, resolución de problemas, soporte telefónico y asistencia en sitio 7x24, acceso a las últimas versiones del software licenciado, acceso a las últimas actualizaciones de seguridad, acceso a la base de datos de conocimiento donde se informan sobre las últimas vulnerabilidades o fallas detectadas por el fabricante sobre el hardware y software adquirido y mantener su plataforma de servidores **ORACLE-SUN** actualizada a las últimas versiones de seguridad, garantizando mayor disponibilidad de los sistemas de información. **8.** Suministrar los servicios contratados de acuerdo con lo descrito en el **Anexo de ESPECIFICACIONES DEL BIEN Y/O SERVICIO SOLICITADO**, teniendo en cuenta que cuando se requiera la visita presencial el contratista deberá realizarla en el Data Center Principal del **ICETEX**. **9.** Legalizar la orden oportunamente conforme lo señalado en la misma. **10.** Constituir la Garantía dentro del plazo aquí señalado. **11.** Presentar oportunamente al supervisor de la orden la documentación necesaria para los pagos. **12.** Suscribir oportunamente el acta de liquidación de la orden. **13.** 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.** 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.

9. ENTREGABLES

En la ejecución de la Orden de Servicios el **CONTRATISTA** debe entregar los siguientes productos: **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.** Informes de horas de ejecución de los Servicios de Mantenimientos Preventivos e instalación de actualizaciones.

10. MULTAS O PENAL MORATORIA

En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones del **CONTRATISTA**, deberá pagar al **ICETEX** a título de multa, el cero punto cinco (0.5%) por ciento del valor de la presente orden de servicios, por cada día de retraso en el cumplimiento del mismo, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la orden de servicios.

11. PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento definitivo de las obligaciones de la orden, **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.

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

El cobro de la penal moratoria y/o la penal pecuniaria acordadas en ésta orden se harán efectivas

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA LTDA

*Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**.*

una vez agotado el procedimiento previsto en el artículo 24 del Acuerdo de Junta Directiva No. 007 de 2008, modificado por el artículo Décimo Primero del Acuerdo Junta Directiva No. 031 de 2012, de la siguiente forma: En caso de existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, **EL ICETEX** hará el descuento que corresponda de dichos saldos, y para el efecto, con la aceptación de la orden, **EL CONTRATISTA** autoriza de forma expresa e irrevocable al **ICETEX**, para efectuar el o los correspondientes descuentos a que haya lugar. En caso de no existir saldos pendientes a favor de **EL CONTRATISTA**, **EL ICETEX** solicitará el pago al **CONTRATISTA** de la obligación quien deberá realizarlo dentro de los quince (15) días 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 alternativa de conflictos.

13.GARANTÍA

Una vez sea suscrito el contrato, el **CONTRATISTA** se obliga a constituir 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 entregarla dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la aceptación del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general de la Orden de Servicios por el diez por ciento (10%) del valor de la misma, cuya vigencia sea desde la fecha de perfeccionamiento de la Orden hasta el vencimiento del plazo de su ejecución y cuatro meses más para la liquidación del mismo. **B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor de la Orden, cuya vigencia sea desde la fecha de su perfeccionamiento hasta el vencimiento del plazo de ejecución, y cuatro meses más para la liquidación del mismo. **PARAGRAFO:** Si el **CONTRATISTA** no cumpliera con esta obligación, en los términos y condiciones señalados, **EL ICETEX** podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total de la orden de servicios, que se impondrá con la garantía del cumplimiento del debido proceso, de conformidad con lo señalado en el manual de contratación del **ICETEX**.

14.CONFIDENCIALIDAD 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 de Servicios, 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 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 que se causen al **ICETEX**. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado

15.SUSPENSIÓN

La ejecución de la Orden de Servicios podrá ser suspendida 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)** Por solicitud debidamente sustentada interpuesta por una de

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL
**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
 EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
 LTDA**

*Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware
 software de marca Oracle-Sun del ICETEX.*

las partes. El término de suspensión no será computable para efecto del plazo de ejecución de la orden de suministro, ni dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en la misma. **PARÁGRAFO PRIMERO:** 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. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para efectos de la Suspensión de esta Orden se deberá tener en cuenta lo señalado en la Resolución No. 0920 del 11 de noviembre de 2009 del **ICETEX**.

16.SUPERVISIÓN

La vigilancia y control de la ejecución de la presente orden de Servicios estará a cargo de un funcionario designado por el **ICETEX**. Serán funciones de la Supervisión de la Orden, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva No.007 del 22 de febrero de 2008 del **ICETEX**, con la modificación introducida mediante Acuerdo No. 031 de 2012, y las demás Funciones y la Responsabilidad señaladas en los Artículo Noveno y Décimo del Acuerdo No. 031 de 2012. **PARÁGRAFO:** Además de las Funciones específicas señaladas en la presente cláusula, el Supervisor tendrá las facultades generales previstas en los artículos 83 y 84 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y deberá seguir lo previsto en la Circular No. 1 del 28 de Agosto de 2009, por medio de la cual "Prevé instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 23 del Manual de Contratación" y la Circular No. 009 del 14 de Septiembre de 2011, "relacionada con la implementación y cumplimiento del Estatuto Anticorrupción ley 1474 de 2011"

17.CAUSALES DE TERMINACIÓN

La Orden de Servicios se dará por terminada 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, antes del vencimiento del plazo de la misma. **e)** Por el acaecimiento de la Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **f)** Cuando **EL ICETEX** establezca 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.

18.OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

EL CONTRATISTA se obliga para con **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta orden, 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 de las obligaciones derivadas de la presente orden de servicios.

19.SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto de la Orden, 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.

20. 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

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL
**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y ORACLE COLOMBIA
LTDA**

*Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware
software de marca Oracle-Sun del ICETEX.*

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 calendarios 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 al **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.

21. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, ni prohibiciones para contratar consagradas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 127 de la Constitución Política de Colombia y en los demás eventos de prohibición previstos en la Ley 610 de 2000, en el Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 de febrero de 2008 y en las demás normas vigentes relacionadas con esta materia, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 90 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas pertinentes, ni encontrarse en conflicto de intereses con el **ICETEX**. El juramento se entiende prestado con la aceptación de la presente orden de servicios.

22. 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 Supervisor 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

23. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

La presente Orden no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA** y su personal; en consecuencia, ni **EL CONTRATISTA** ni el personal que cumplirá la presente Orden, tendrá derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al **ICETEX**, con ocasión de la presente orden.

ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0077** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware
software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**.

24. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN

A partir de la fecha en la cual **EL CONTRATISTA** acepte por escrito esta Orden, se entenderá perfeccionada. Para su ejecución se requiere la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la garantía prevista en la cláusula décima tercera de la presente orden de servicios por parte del **ICETEX**. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos

25. FECHA DE SUSCRIPCIÓN

13 MAR 2013

POR EL CONTRATANTE



MARIA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR
Secretaria General
ICETEX

Proyectó: Juan Guillermo Muriel Tobón/ Abogado Grupo de Contratación
Revisó: Fernando Alberto González Vásquez/ Coordinador Grupo de Contratación - Secretaria General.

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-2013-115 RP 33352-15047
Rubro: MANTENIMIENTO EQUIPO COMUNICACION
Código: 6311002004005005
Fecha: 13-MAR-13 Registrado por 

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y ORACLE COLOMBIA LTDA

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

ANEXO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO SOLICITADO

En desarrollo del objeto del contrato, el contratista deberá suministrar los servicios contratados, de acuerdo con las siguientes especificaciones, así:

a) Servicio de "Oracle Premier Support for Systems"

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 para software de sistema operacional y software integrado (ej. Firmware).
- ✓ Actualizaciones de herramientas
- ✓ Certificaciones con la mayoría de las nuevas versiones/productos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle.
- ✓ 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.
- ✓ Instalación en sitio y actualizaciones de software integrado especificada como instalable por Oracle en el "El Método de Entrega de Productos de Hardware e Instalación."
- ✓ 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
- ✓ Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- ✓ Certificación de Hardware.
- ✓ Servicio al cliente no técnico durante el horario comercial habitual

Reemplazo de Partes de Hardware

Si el contratista determina que el reemplazo de una parte de hardware es necesaria, enviará el reemplazo de la parte a ICETEX. El personal técnico del contratista instalará el reemplazo a no ser que determine que lo puede realizar el ICETEX. El contratista hará esfuerzos comerciales razonables para enviar la parte o partes de reemplazo de

**ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y ORACLE COLOMBIA
LTDA**

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

acuerdo con los Objetivos de Tiempos de Respuesta en sitio para soporte de Hardware. Las partes de remplazo serán nuevas o de calidad equivalente. Dichas partes no tendrán costos para el ICETEX.

b) Servicio de "Software Update License & Support"

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 para software de sistema operacional y software integrado (ej. Firmware).
- ✓ Herramientas de actualización.
- ✓ Certificación con la mayoría de los nuevos productos/servicios de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle.
- ✓ 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.
- ✓ Instalación en sitio y actualizaciones de software integrado especificada como instalable por Oracle en el "El Método de Entrega de Productos de Hardware e Instalación."
- ✓ 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



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y ORACLE COLOMBIA LTDA

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

- ✓ El sistema se cuelga indefinidamente, causando retrasos inaceptables o indefinidos para recursos o respuesta.
- ✓ 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 contratista trabajará 24x7 hasta que el problema esté resuelto o hasta que se realicen avances productivos. ICETEX ofrecerá un contacto por este período 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 generalmente llegará 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, y no se tiene una aceptable solución alternativa, o las mismas se encuentran deterioradas o su funcionalidad está limitada con impacto significativo en las aplicaciones y/o falla 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 generalmente llegará 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.

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 **SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y ORACLE COLOMBIA LTDA**

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

- ✓ Siguiendo 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 generalmente llegará 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.

En todo caso los servicios de Soporte Premier se prestarán de acuerdo con las Políticas de Soporte Oracle vigentes al momento de la prestación del servicio.

d) Servicios Mantenimiento Preventivos e Instalación de actualizaciones

Se requieren de un (1) servicio de mantenimiento preventivo para cada elemento hardware y la instalación de las actualizaciones de seguridad al software incluido en el presente proyecto.

El servicio debe suministrarse en el sitio donde se encuentran ubicados los servidores del ICETEX que para este caso será el Data Center principal (Carrera 11C No. 116-65). En caso de que sea posible realizar remotamente algunas de las actividades del mantenimiento, ICETEX suministrará al contratista conexión desde la sede principal hacia los servidores.

Estas actividades deberán realizarse en fines de semana de tal forma que se minimice el impacto en los usuarios de los sistemas de información.

Finalmente, el contratista e ICETEX deberán garantizar la ejecución de las siguientes actividades previo, durante y después del mantenimiento preventivo, así:

• Previo al Mantenimiento Preventivo:

Sec.	Actividad	Responsable
1	Ejecutar en cada servidor la última versión liberada del "explorer" para recolectar la información necesaria para el análisis (aplica para plataformas críticas)	ICETEX

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA LTDA

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware software de marca Oracle-Sun del ICETEX.

Sec.	Actividad	Responsable
2	Analizar la información recolectada y generar un Plan de Trabajo detallado para la realización del Servicio de Revisión Preventiva de la Plataforma Sun Microsystems	CONTRATISTA
3	Revisar y afinar en una reunión, el plan de trabajo para la realización del Servicio de Revisión preventiva	ICETEX - CONTRATISTA
4	Realizar y verificar los backups en frío del Sistema Operacional (formato ufsdump)	ICETEX
5	Realizar y verificar los backups en frío de las aplicaciones o bases de datos	ICETEX
6	Envío del informe sobre acciones a ejecutar	CONTRATISTA
7	Estudio de compatibilidad de patches con aplicaciones ajenas a Sun Microsystems	ICETEX
8	Notificación de la actividad (bajada de servidores) al centro de control de ASR para los clientes que aplique	CONTRATISTA

Los servicios preventivos se realizarán de acuerdo con la propuesta CO - 13207794 - TMSO de Preventivos, que hace parte integral de la orden de servicios

• **Durante el Mantenimiento preventivo:**

Sec.	Actividad	Responsable
1	Verificar los logs del sistema	CONTRATISTA
2	Verificar el buen funcionamiento de la Plataforma: Apagado y encendido de hardware, bajada y subida de sistema operativo, bajada y subida de aplicaciones y servicios	ICETEX - CONTRATISTA
3	Desatachar los volúmenes (mirror) de los FS del Sistema Operativo (si aplica)	CONTRATISTA
4	Verificar el status de temperatura, humedad flujo de aire	CONTRATISTA
5	Verificar visualmente el estado de los LED'S	CONTRATISTA
6	Verificar el estado de cableado de los servidores y su marcación	CONTRATISTA
7	Verificar los logs generados por el Servidor	CONTRATISTA
8	Realizar diagnósticos desde el "prompt de ok"	CONTRATISTA
9	Cambio de filtros (si aplica)	CONTRATISTA
10	Cambio de partes (si aplica)	CONTRATISTA

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0077 SUSCRITA ENTRE EL
**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
 EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
 LTDA**

*Contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo para los elementos de hardware
 software de marca Oracle-Sun del ICETEX.*

Sec.	Actividad	Responsable
11	Instalación de patches previa aprobación del cliente	CONTRATISTA

Los servicios preventivos se realizarán de acuerdo con la propuesta CO - 13207794 - TMSO de Preventivos, que hace parte integral de la orden de servicios

• **Posterior al Mantenimiento Preventivo:**

Sec.	Actividad	Responsable
1	Subir el sistema y validar el funcionamiento de la plataforma	CONTRATISTA
2	Validar el correcto funcionamiento en el apagado y encendido de hardware, bajada y subida de sistema operativo, bajada y subida de aplicaciones y servicios	ICETEX - CONTRATISTA
3	Verificar visualmente el estado de los LED'S	CONTRATISTA
4	Atachar los volúmenes (mirror) de los FS del Sistema Operativo (si aplica)	CONTRATISTA
5	Firma de soportes de mantenimiento	ICETEX - CONTRATISTA

Los servicios preventivos se realizarán de acuerdo con la propuesta CO - 13207794 - TMSO de Preventivos, que hace parte integral de la orden de servicios