



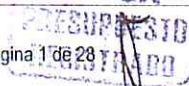
ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

1. CONSIDERACIONES

1.1 Que como parte de su infraestructura tecnológica, el **ICETEX** cuenta **(a)** Con cinco (5) servidores de marca **ORACLE-SUN** Microsystems los cuales suministran a la institución diferentes servicios misionales, junto con el licenciamiento adecuado del todo el software instalado sobre dichos servidores, y 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, que le permite al **ICETEX** mantener el respaldo y la atención por parte del fabricante (Oracle). **(b)** Con el servicio de OSGD (Tarantella), el cual permite que los usuarios accedan a los diferentes aplicativos cliente servidor que operan en el Instituto, tales como el aplicativo APOTEOSYS, de giros ACCES, de fondos y de la ORI, para realizar los procesos misionales de la institución como los de facturación, liquidación y generación de resoluciones de giros, contabilización y gestión del presupuesto, por lo que se requiere la renovación del servicio de soporte denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT de 110 licencias del software "Oracle Secure Global Desktop por Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual" de propiedad **ICETEX**, y para superar las vulnerabilidades que se pudiesen presentar sobre el sistema OSGD en los escaneos periódicos realizados por la Dirección de Tecnología, mantener la vigencia del soporte por parte del fabricante. **(c)** Con el servicio denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT, para las bases de datos Oracle que es el repositorio central donde se almacena la información de los sistemas de información del **ICETEX**, y donde se procesan los datos de los sistemas de información de crédito y cartera, el sistema de información contable, el sistema de gestión documental, el sistema de inventarios, sistemas de información de riesgos, el sistema de lavado de activos, gestión de calidad y nómina, servicio que requiere del soporte y actualización vigentes sobre las licencias de base de datos Oracle que autoriza al **ICETEX** utilizar las actualizaciones liberadas por el fabricante, así como información sobre fallas en la seguridad y actualización de parches críticos sobre el sistema de base de datos; disponer de las principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de la documentación.

1.2 Que existen Estudios Previos de Conveniencia y Oportunidad suscritos por el Director de Tecnología de la entidad, donde establecen la necesidad de Contratar **(a)** el servicio de soporte para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**. **(b)** la Renovación del Servicio de Soporte y Actualización



df



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", y la (c) renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores.

1.3 Que como consta en los Estudios Previos, se recomendó adelantar la gestión de los proyectos 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 los servicios de soporte y actualización de los productos Oracle requeridos por el **ICETEX**, quien por tal razón es la única compañía que puede prestar los servicios de soporte a sus distintos aplicativos.

1.4 Que por la cuantía de los procesos se adelantó proceso de contratación directa, para el cual se cursó invitación a la firma **ORACLE COLOMBIA LIMITADA**, quien presentó las propuestas números SUN CO 1001804 (para los servicios de soporte para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**); la propuesta No. 5617574 (para la Renovación del Servicio de Soporte y Actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo Especificaciones Técnicas) y la propuesta No 2500352 (para contratar la renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores), de manera oportuna, adjuntando los documentos solicitados en las invitaciones y las constancias de ser distribuidor autorizado de **ORACLE CORPORATION**.

1.5 Que mediante Memorandos SGR - 3000 - 211 del 25 de febrero de 2013, SGR - 3000 - 269 del 12 de marzo de 2013 y SGR - 318 del 04 de abril de 2013, la Secretaría General designó al evaluador de las propuestas presentadas, quien mediante Memorandos VOT - DTE - 5100 - 2591 del 28 de Febrero de 2013, 2632 del 21 de marzo de 2013 y 2654 del 12 de abril de 2013, informó que las propuestas cumplen con los requerimientos efectuados por la Entidad, siendo viable su contratación; así mismo el Coordinador del Grupo de Contratación verificó que el



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

proponente cumple con los requisitos de orden jurídico establecidos en la solicitud de propuestas.

1.6 Que presentadas las ofertas, mediante Memorando VOT - DTE - 5100 - 2663 del 16 de abril y VOT - DTE - 5100 - 2677 del 23 de abril de 2013 la Dirección de Tecnología solicitó unificar bajo una misma Orden de Servicios los tres procesos de contratación de los proyectos con la firma ORACLE COLOMBIA LIMITADA, con un plazo unificado de hasta el 31 de diciembre de 2013, hasta por la suma de \$102.293.971,00, para cuyo efecto **ORACLE COLOMBIA LIMITADA** presentó documento de validación de las propuestas allegadas para el proceso de contratación consolidado del 19 de abril de 2013, y radicación número 2013016622 - R DEL 2013/04/30, siempre que se mantuvieran el alcance de cada servicio de acuerdo con las especificaciones y aclaraciones realizadas de cada proceso, de manera independiente, puesto que son servicios que se prestan de manera independiente de acuerdo a un alcance determinado para cada uno.

1.7 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 renovación del servicio de soporte y actualización de los productos marca **ORACLE** en Colombia, objeto de los proyectos a contratar.

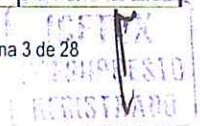
1.8 Que la presente contratación se realiza conforme a los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal a) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva N° 007 de 2008. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se registrará 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 los certificados de Existencia y Representación Legal expedidos por la Cámara de Comercio de Bogotá del 14 de Febrero y 12 de marzo de 2013.

3. OBJETO

Contratar **(a)** los servicios de soporte para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**. **(b)** la Renovación del Servicio de Soporte y Actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo Especificaciones Técnicas, y (c) La renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores.

4. PLAZO

El plazo de ejecución de la Orden de Servicios será hasta el 31 de diciembre 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 **CIENTO DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS SETENTA Y UN PESOS MONEDA CORRIENTE (\$102.293.971,00) incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)**, de conformidad con la Propuesta del **CONTRATISTA** del 30 de Abril de 2013, aceptada por la Dirección de Tecnología mediante Memorandos VOT - DTE - 5100 - 2663 del 16 de abril y VOT - DTE - 5100 - 2677 del 23 de abril de 2013, según Anexo Económico 4 de la presente documento, que hace parte integral de esta Orden de Servicios, valor total que comprende los siguientes valores: (a) **CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS CON CUARENTA Y NUEVE CENTAVOS MONEDA CORRIENTE (\$41.274.554,00) incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)**, de conformidad con la discriminación de precios unitarios para el Servicio de Oracle Premier Support for Systems para el Hardware, los precios unitarios del servicio de Software Update License & Support para el Software de conformidad con la Propuesta del **CONTRATISTA** del 25 de Febrero de 2013, y alcance del 30 de abril de 2013, aceptadas por la Dirección de Tecnología en la Evaluación Técnica y Económica Anexa mediante Memorandos VOT - DTE - 5100 - 2591 del 28 de Febrero de 2013, VOT - DTE - 5100 - 2663 del 16 de abril de 2013 y VOT - DTE - 5100 - 2677 del 23 de abril de 2013, según el Anexo Económico 4 que hace parte integral de esta Orden de Servicios. (b) **VEINTIÚN MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO PESOS (\$21.255.144,00) MONEDA CORRIENTE INCLUIDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.)**, cifra redondeada al peso por encima, de conformidad con los precios unitarios discriminados para cada una de las licencias ofrecidas en la propuesta del **CONTRATISTA** del 12 de Marzo de 2013 y alcance del 30 de abril de

del





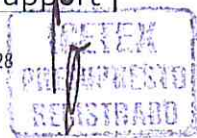
ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

2013, aceptados en la Evaluación Técnica y Económica Anexa al Memorando VOT - DTE - 5100 - 2632 del 21 de marzo de 2013, VOT - DTE - 5100 - 2663 del 16 de abril y VOT - DTE - 5100 - 2677 del 23 de abril suscritos por el Director de Tecnología de la entidad, según el Anexo Económico 2, que hace parte integral de esta Orden de Servicios. **C. TREINTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS DOSCIENTOS SETENTA Y TRES MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$39.764.273, oo), IVA incluido**, cifra redondeada al entero más próximo, de conformidad con los precios unitarios discriminados para cada una de las licencias ofrecidas en la propuesta del **CONTRATISTA** No. 2500352 del 03 de abril de 2013 y alcance del 30 de abril de 2013, aceptados en la Evaluación Técnica y Económica Anexa al Memorando VOT - DTE - 5100 - 2654 del 12 de abril de 2013, VOT - DTE - 5100 - 2663 del 16 de abril y VOT - DTE - 5100 - del 23 de abril suscritos por el Director de Tecnología de la entidad, según el Anexo 4 Anexo Económico, que hace parte integral de esta Orden de Servicios.

6. FORMA DE PAGO

EL ICETEX cancelará el valor de la Orden de Servicios de la siguiente forma: **A.** El servicio de soporte para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**, así: **i)** 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. **ii)** 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. **B)** La Renovación del Servicio de Soporte y Actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo Especificaciones Técnicas, lo **ICETEX** lo cancelará en dos (2) pagos de la siguiente manera: **i)** Un primer pago del 50% del valor del contrato al inicio de la ejecución del mismo, previa entrega de la factura y del número CSI (Customer Support





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

Identifier) que habilita al ICETEX el acceso al servicio SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT, y del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la Orden. **ii)** El segundo pago por el valor restante, al finalizar la ejecución de la Orden. A la factura de cada uno de los pagos, se debe acompañar la certificación de recibo a satisfacción del Código CSI (Customer Support Identifier) expedida por el supervisor de la Orden, quien realizará las verificaciones a lugar. **(C)** Para Contratar la renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores, el pago se realizará en tres (3) pagos de la siguiente manera: **i)** Primer pago del 50% del valor del contrato al inicio de la ejecución del mismo, previa entrega de la factura y del número CSI (Customer Support Identifier) que habilita al ICETEX el acceso al servicio SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT. **ii)** Segundo pago del 25% del valor del contrato a la mitad del tiempo de ejecución del contrato contra entrega de la certificación de Oracle donde conste que el servicio de SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para las licencias adquiridas, se encuentra activo para la vigencia del contrato. **iii)** Tercer pago del 25% del valor del contrato al finalizar la ejecución del contrato, contra presentación del acta de finalización del mismo. **PARAGRAFO PRIMERO:** 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. **PARAGRAFO SEGUNDO:** El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al **ICETEX.**

7. SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES

El valor de la Orden de Servicios se pagará con cargo al Rubro G311002004005003 MANTENIMIENTO SOFTWARE, según consta en el Certificado de **Disponibilidad Presupuestal CDP EF - 2013- 168 del 23 de Abril de 2013**, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX.**

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA: (a) Para prestar el soporte para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del ICETEX se compromete a 1.





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
 EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
 LTDA**

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
 de marca Oracle del ICETEX"**

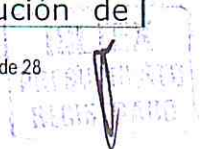
Cumplir a cabalidad con el objeto de la presente Orden de Servicios, las Especificaciones Técnicas establecidas en la Carta de Invitación, el Anexo 1 de Especificaciones Técnicas de los Servicios solicitados, la propuesta del **CONTRATISTA** No. SUN - CO1001804 presentada el 25 de febrero de 2013, y 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

5. Suministrar durante la vigencia del contrato el servicio de "Oracle Premier Support for Systems", "Software Update License & Support" 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





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

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 1** 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) Para la Renovación del Servicio de Soporte y Actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo 2 Especificaciones Técnicas se compromete a:** **1.** Cumplir a cabalidad con el objeto de la presente Orden de Servicios, las Especificaciones Técnicas establecidas en la Solicitud de Propuesta No. 2013017371-E, el **Anexo 2** de Especificaciones Técnicas adjunto a la presente Orden, la Propuesta del **CONTRATISTA** No. 5617574, presentada el 12 de marzo de 2013, y las políticas de soporte de **ORACLE** vigentes al momento de la prestación de los servicios. **2.** Brindar las actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos. **3.** Brindar las actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios. **4.** Brindar el Scripts de actualización (Upgrade scripts) **5.** Brindar la Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros. **6.** Brindar las Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación. **7.** Brindar la asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana. **8.** Garantizar el Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente 24x7 a través de internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet (antes llamado Metalink). **8.** Brindar el Servicio no - Técnico al cliente durante horas normales de oficina. **9.** Legalizar la orden oportunamente





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

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. **(c) Para la renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores el 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 3** de Especificaciones Técnicas de los Servicios solicitados, la propuesta del **CONTRATISTA** No. 2500352 presentada el 03 de Abril de 2013, y las políticas de soporte de ORACLE vigentes al momento de la presentación del servicio. **2.** Entregar al ICETEX el número CSI (Customer Support Identifier). **3.** Suministrar actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos, actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios, scripts de actualización (Upgrade scripts), certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros, principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación. **4.** Prestar asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana. **5.** Permitir acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet (antes llamado Metalink). **6.** Dar Servicio no-técnico al cliente durante horas normales de oficina. **7.** Brindar los servicios de soporte en forma remota desde los Centros de Servicio Globales, para ello dispondrá el acceso a través de la página web y vía telefónica por medio de la línea gratuita 018000 dispuesta por ORACLE. **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.** Para prestar el soporte para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del **ICETEX**, documento que conste que se encuentra





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

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.** Para la Renovación del Servicio de Soporte y Actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo 2 de Especificaciones Técnicas **EL CONTRATISTA** debe entregar a la Dirección de Tecnología del **ICETEX** como evidencia de la ejecución de la Orden de Servicios el número CSI (Customer Support Identifier) que habilita al **ICETEX** el acceso al servicio SOFTWARE UPDATE LICENSE AND & SUPPORT (Certificación de Activación de los CSI para las licencias cuyo soporte se renueva); y **(c)** Para la renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores el **CONTRATISTA** deberá suministrar a la Dirección de Tecnología del ICETEX como evidencia de la ejecución del contrato el número CSI (Customer Support Identifier) que habilita al ICETEX el acceso al servicio SOFTWARE UPDATE LICENSE AND & SUPPORT.

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 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



CSF



ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

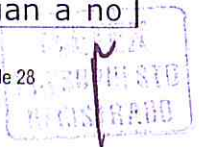
descuento que corresponda de dichos saldos, y para el efecto, con la aceptación de la orden, **EL CONTRATISTA** autoriza de forma expresa e irrevocable al **ICETEX**, para efectuar el o los correspondientes descuentos a que haya lugar. En caso de no existir saldos pendientes a favor de **EL CONTRATISTA**, **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





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

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 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 N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

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 previo al procedimiento administrativo establecido para el efecto en el Manual de Control y Lavado de Activos, EL ICETEX establezca que EL CONTRATISTA se encuentra incluido en listas públicas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas mediante Acuerdo No. 016 de 2008 por la Junta Directiva del ICETEX, respetando en todo caso los principios de legalidad, debido proceso y presunción de inocencia. No obstante dicha terminación, EL ICETEX deberá pagar a EL CONTRATISTA la totalidad de los productos y/o servicios recibidos hasta la fecha de terminación.

**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 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



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

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





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

que cumplirá la presente Orden, tendrá derecho laboral alguno ni podrán reclamar
prestación social alguna al **ICETEX**, con ocasión de la presente orden.

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

14 MAY 2013

POR EL CONTRATANTE


MARIA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR
Secretaria General

ICETEX ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL

CDP CF-2013-168 **RP** 42822-5638

Rubro: MANTENIMIENTO SOFTWARE

Código: 6311002004005003

Fecha: 14-MAY-13 Registrado por 

Revisión Técnica y Vo. Bo.


FRANCISCO JAVIER PULIDO
Director de Tecnología del Icetex

Proyectó: Juan Guillermo Muriel Tobón/ Abogado Grupo de Contratación

Revisó: Ingrid Marcela Garavito Urrea/ Coordinadora Grupo de Contratación - Secretaria General.



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO SOLICITADO

AL OBJETO:

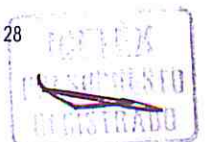
Contratación de los servicios de soporte para los elementos de hardware y software de marca Oracle-Sun del ICETEX

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





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

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 acuerdo con los Objetivos de Tiempos de Respuesta en sitio para soporte de Hardware. Las partes de reemplazo 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.





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

- ✓ 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
 - ✓ 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 reinicialización.
 - ✓ 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.





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

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.

Se le requiere que haga uso de esta clasificación de severidad con gran cuidado, así el **CONTRATISTA** podrá brindar los recursos necesarios para situaciones de Severidad 1 válidas.

- ✓ **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:





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

- ✓ 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.
- ✓ 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.

- ✓ **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.





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

*"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"*

ANEXO 2

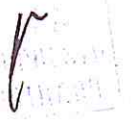
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO SOLICITADO

AL OBJETO:

Contratar la Renovación del Servicio de Soporte y Actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo Especificaciones Técnicas

El Servicio de soporte técnico denominado Licencia de Actualización de Programas y Soporte (Software Update License & Support) es el nivel estándar para todos los servicios de soporte de Oracle y consiste en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos.
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios.
- Scripts de actualización (Upgrade scripts).
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros.
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana.





ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet (antes llamado Metalink).
- Servicio no-técnico al cliente durante horas normales de oficina.

Los servicios de soporte se prestarán en forma remota desde los Centros de Soporte Globales, a los cuales se podrá tener acceso en primer lugar a través de la página Web <http://support.oracle.com> y también de la línea telefónica gratuita 01800 dispuesta por Oracle para ello, utilizando el (los) número(s) de Customer Support Identifier (CSI) asignados que identifica al ICETEX, información de licencias, y nivel de Soporte Técnico.

La prestación de los servicios contratados por parte del **CONTRATISTA**, debe realizarse según lo estipulado en las "Especificaciones del bien, obra o servicio solicitado" establecidas en el presente documento, y debe ser suministrado únicamente al **ICETEX** en cabeza del personal designado por la Dirección de Tecnología de la entidad.





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

ANEXO 3

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO SOLICITADO

AL OBJETO:

**La renovación del servicio de soporte y actualización denominado
SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes
programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de
Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una
licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2)
procesadores**

1. ESPECIFICACIONES DEL BIEN, OBRA O SERVICIO SOLICITADO

El Servicio de soporte técnico denominado Licencia de Actualización de Programas y Soporte (Software Update License & Support) es el nivel estándar para todos los servicios de soporte de Oracle y consiste en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos.
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios.
- Scripts de actualización (Upgrade scripts).
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros.
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0127 SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet (antes llamado Metalink).
- Servicio no-técnico al cliente durante horas normales de oficina.

Los servicios de soporte se prestarán en forma remota desde los Centros de Soporte Globales, a los cuales se podrá tener acceso en primer lugar a través de la página Web <http://support.oracle.com> y también de la línea telefónica gratuita 01800 dispuesta por Oracle para ello, utilizando el (los) número(s) de Customer Support Identifier (CSI) asignados que identifica al ICETEX, información de licencias, y nivel de Soporte Técnico.





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

ANEXO 4

CUADRO ECONÓMICO

VALOR TOTAL DE LA ORDEN DE SERVICIOS DESAGREGADOS SEGÚN EL OBJETO CONTRACTUAL

OBJETO DEL CONTRATO	PLAZO DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO INCLUIDO IVA
Contratar la renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: Una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores.	31/12/2013	\$ 39.764.273,00
Contratar la renovación del servicio de soporte y actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 licencias del software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual".	31/12/2013	\$ 21.255.144,00
Contratar el servicio de soporte para los elementos de Hardware y Software de marca ORACLE-SUN de la entidad de acuerdo con las condiciones señaladas en presente documento.	31/12/2013	\$ 41.274.554,00
VALOR TOTAL INCLUIDO IVA 16% (Redondeado al entero más próximo)		\$ 102.293.971,00

Para Licenc

Para Licenc

Hardware





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
 INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
 EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
 LTDA

*"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
 de marca Oracle del ICETEX"*

**VALOR PARCIAL DESAGREGADO POR ITEMS O VALORES
 UNITARIOS**

**Contratación de los servicios de soporte para los elementos de
 hardware y software de marca Oracle-Sun del ICETEX
 DESAGREGADA POR VALORES UNITARIOS**

1. Oracle Premier Support for Systems HARDWARE

Elemento	Número de Serie	No. CSI	Cantidad	Valor
Servidor SFV240	FN50210188	17091526	1	5.604.942,88
Servidor SF T2000	0548NNNOLE	16939865	1	3.140.488,72
Servidor SF T2000	0548NNNOPU	16939865	1	3.140.488,72
Servidor SF V490	0635AM1733	16939865	1	8.823.728,44
Servidor SF V490	0636AM1752	16939865	1	8.823.728,44
Sub Total				29.533.377,20

**2. Software Update License &
 Support SOFTWARE**

Servicio de Soporte Técnico Software				
Elemento	Número de Serie	Cantidad	No. CSI	Valor
Sun Cluster HA Oracle Agent - Cluster Perpetual	N/A	1	16894858	4.432.227,17
Sun Cluster for SunFire V480 V490 - Server Perpetual	N/A	2	16894858	1.615.907,70
Sub Total				6.048.134,87

SUBTOTAL SERVICIOS	35.581.512,07
Iva 16 %	5.693.041,93
TOTAL + IVA	41.274.554,00





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA LTDA

"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos de marca Oracle del ICETEX"

VALOR PARCIAL DESAGREGADO POR ITEMS O VALORES UNITARIOS

OBJETO:

Para Contratar la Renovación del Servicio de Soporte y Actualización denominado SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT para 110 Licencias del Software "Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual", de acuerdo con las condiciones señaladas en este documento y el Anexo Especificaciones Técnicas DESAGREGADA POR ITEMS O VALORES UNITARIOS

LICENCIA	CANTIDAD LICENCIAS	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows - Named User Plus Perpetual	110	\$ 166.576,36	\$ 18.323.399,45
IVA (16%)			2.931.743,9
Valor Total incluido IVA			\$ 21.255.143,36
VALOR TOTAL DE LA ORDEN DE SERVICIOS REDONDEADO AL PESO POR ENCIMA ES POR LA SUMA DE \$ 21.255.144,00			

NOTA: DE CONFORMIDAD CON EL ANEXO "EVALUACIÓN ANEXO DE ESPCIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO SOLICITADO" DEL INFORME DE EVALUACIÓN PRESENTADO MEDIANTE MEMORANDO VOT - DTE - 5100 - 2632 SUSCRITO POR EL DIRECTOR DE TECNOLOGÍA, **EL VALOR TOTAL DE LA ORDEN DE SERVICIOS REDONDEADO AL PESO POR ENCIMA ES POR LA SUMA DE \$ 21.255.144,00.**





ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0127** SUSCRITA ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN
EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y ORACLE COLOMBIA
LTDA

**"Servicio de soporte y renovación del licenciamiento para los elementos
de marca Oracle del ICETEX"**

VALOR PARCIAL DESAGREGADO POR ITEMS O VALORES UNITARIOS

OBJETO

Valor parcial para contratar la renovación del servicio de soporte y actualización denominado **SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT** para los siguientes programas adquiridos por el ICETEX: una licencia a perpetuidad de Oracle Database Standard Edition para cuatro (4) procesadores y una licencia a perpetuidad de Oracle Standard Edition One para dos (2) procesadores desagregada por ítems o valores unitarios

EL VALOR DE \$39.764.273,00 SE DISTRIBUYE DE LA SIGUIENTE FORMA:

Licencia	Cantidad de procesadores	Precio Unitario	Precio Total
Oracle Database Standard Edition	4	\$ 7.346.666,53	\$ 29.386.666,12
Oracle Database Standard Edition One	2	\$ 2.446.439,80	\$ 4.892.879,60
Subtotal			\$ 34.279.545,72
Valor IVA (16%)			\$ 5.484.727,32
Total (Redondeado al entero más próximo)			\$ 39.764.273,00

Este valor se ajusta al presupuesto de la entidad destinado para dicho proyecto, se ajusta al plan de contratación de la Dirección de Tecnología para el año 2013 y se ajusta al sondeo de mercado realizado.

Nota: El cuadro anterior muestra los cálculos realizados por la Dirección de Tecnología entre las cantidades y precios unitarios dados por el proveedor, por lo que la columna "Precio Total" difiere en 0,2 y 0,1 con los valores presentados en la propuesta; sin embargo, el valor total ajustado al entero más próximo es coincidente tanto en los cálculos realizados como en la propuesta de Oracle.

