



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

CONVENIO MODIFICATORIO NÚMERO 1 (UNO) AL CONTRATO 9S9165, PARA LA ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PROGRAMAS ORACLE SIEBEL CRM Y ORACLE ETM, DESTINADOS A LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS A DERECHOHABIENTES Y CONTROL DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, COMO PARTE DE LOS PROGRAMAS DE MODERNIZACIÓN DE PROCESOS DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y FISCALIZACIÓN EN LÍNEA MARFIL, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**EL INSTITUTO**", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL **ING. SERGIO DURÁN WONG**, EN SU CARÁCTER DE **REPRESENTANTE LEGAL** Y POR LA OTRA, LA EMPRESA "**ORACLE DE MEXICO**", **S.A. DE C.V.**, EN LO SUBSIGUIENTE "**EL PROVEEDOR**", REPRESENTADA POR EL **C. FRANCISCO JAVIER OROPEZA MORALES**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- I.- Con fecha 31 de marzo de 2009, las partes suscribieron el contrato número 9S9165, para la adquisición del servicio de soporte técnico para los programas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, destinados a la administración y control de las funciones relacionadas con el otorgamiento de servicios a derechohabientes y control de los sujetos obligados, como parte de los Programas de Modernización de Procesos de Afiliación, Recaudación y Fiscalización en línea marfil, por un importe como compromiso de pago por los servicios objeto del citado contrato, por **\$17'150,547.36 (DIECISIETE MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS 36/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad con los precios unitarios que se indican en su **Anexo 3 (tres)**, con los términos y condiciones solicitados por la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
- II.- Mediante oficio número 09 52 76 5400/1941, de fecha 24 de junio de 2009, el Titular de la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, mencionó antecedentes y solicitó al Coordinador Técnico de Bienes y Servicios No Terapéuticos, la elaboración de convenio modificatorio al contrato primigenio número 9S9165, como consecuencia de lo establecido en los términos y condiciones del referido contrato, que considera la continuidad de los servicios de soporte técnico por el periodo de 05 (cinco) años y que las partes acordaron las condiciones para el otorgamiento de los servicios de acuerdo a las políticas de soporte técnico vigentes del proveedor, las cuales prevalecen durante la prestación



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

del servicio por 05 (cinco) años; en el Anexo Técnico numeral 7. **Soporte**, y Anexo de Términos y Condiciones, numeral 9. **Soporte** del contrato primigenio, se integraron condiciones que contradicen las políticas referidas, en virtud de lo cual se solicita la modificación en comento; documento que se adjunta como **Anexo 1 (uno)**.

III.- Mediante oficio número 09-90-01-14A 000-14A 2/000625, de fecha 08 de julio de 2009, la Titular de la División de Contratación de Servicios Generales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos, solicitó a la Titular de la División de Contratos y Apoyo Técnico, a efecto de elaborar el convenio modificatorio al contrato primigenio 9S9165, formalizado por el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa "Oracle de México", S.A. de C.V., con fundamento en el artículo 52 de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; documento que se adjunta como **Anexo 1 (uno)**.

DECLARACIONES

Declaran ambas partes que:

I.- Están de acuerdo en celebrar el presente convenio modificatorio al contrato número 9S9165, con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para llevar a cabo la modificación sustituyendo en su Anexo Técnico en el numeral 7. **Soporte**, hojas de la 13 a la 17 y el Anexo de Términos y Condiciones, numeral 9. **Soporte**, hojas de la 25 a la 27 del aludido contrato primigenio.

II.-Ambas partes reconocen la personalidad que ostentan en el contrato primigenio y manifiestan que sus facultades no les han sido modificadas, canceladas ni revocadas de forma alguna, para los efectos que se deriven del presente Instrumento Legal.

Hechas las declaraciones, las partes convienen en otorgar el presente convenio de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Las partes convienen llevar a cabo la modificación en su Anexo Técnico en el numeral 7. **Soporte**, hojas de la 13 a la 17 y el Anexo Términos y Condiciones, numeral 9. **Soporte** hojas de la 25 a la 27 del contrato primigenio 9S9165, sustituyendo por la documentación indicada y contenida en el **Anexo 1 (uno)**.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SEGUNDA.- Las partes convienen expresamente que salvo lo previsto en el presente convenio, no se modifica, altera o innova en forma alguna el contrato numero 9S9165, celebrado el día 31 de marzo de 2009.

TERCERA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y el cumplimiento de este convenio modificadorio, así como todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal, con renuncia expresa a cualquier fuero por razón de domicilio o vecindad que tengan o llegaren a adquirir en el presente o futuro.

Enteradas las partes del contenido y alcance de todas y cada una de las Cláusulas de este instrumento, lo ratifican y firman en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 22 de julio de 2009, por sextuplicado, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL



ING. SÉRGIO DURÁN WONG
Representante Legal

"EL PROVEEDOR"
ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.



C. FRANCISCO JAVIER OROPEZA MORALES
Representante Legal 

ADMINISTRA ESTE CONVENIO



ING. FERNANDO CANTÚ DÍAZ
Titular de la Coordinación de Tecnología para
la Incorporación y Recaudación
del Seguro Social de la Dirección de
Innovación y Desarrollo Tecnológico



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 1

“REQUERIMIENTOS DEL CONVENIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 27 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

U

Entregar a
Mauricio
Gracias
#

Anular
y comentar
con la suscrita
Gracias
#

Let. GS
atender

13/VII/

MEXI
NISTR
NIDAI
ISICIC
COORDINACION TECNICA E
DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS

IONES
SERVICIOS
JTICOS

"2009, Año de la Reforma Liberal".

México, D. F., a 8 de julio de 2009

Oficio No. 09-90 01-14A000-14A2/ 000625

Lic. Ma. Elena Mondragón Galicia
Titular de la División de Contratos y Apoyo Técnico
P r e s e n t e

Adjunto al presente sírvase encontrar documentación que se relaciona a continuación:

- ✓ Anexo 1, Oficio núm. 09-52-76-5400/1941 de fecha 24 de junio de 2009, que me hizo llegar el Ing. Fernando Cantú Díaz, Titular la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, con el que solicita se realice convenio modificatorio núm. 1 al contrato núm. 9S9165 derivado de la adjudicación directa núm. S-ADD-019-09, como consecuencia de lo establecido en los Términos y Condiciones del Contrato No. 8S8261 que considera la continuidad de los servicios de soporte técnico por el período de cinco años, bajo los mismo términos y condiciones acordados en el instrumento legal indicado, ya que esto no cambia en esencia el contrato actual y permite salvaguardar los intereses del Instituto, y que por sí sólo se explica.
- ✓ Anexo 2, Políticas de Soporte Técnico de la empresa Oracle de México, S.A. de C.V.

Lo anterior, a efecto de que se realice convenio modificatorio en los mismos términos pactados en el Contrato Primigenio núm. 9S9165, formalizado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa Oracle de México, S.A. de C.V., con fundamento en el Art. 52 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Made Lourdes Garfias Cano
Lic. Ma. de Lourdes Garfias Cano
Titular de la División

COORDINACION DE ADQUISICION
DE BIENES Y CONTRATACION
DE SERVICIOS
153
Ma. Elena
07 JUL 2009
10:27
DIVISION DE CONTRATOS

Anexo: Los indicados

Con copia:

Ing. Sergio Durán Wong.-Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos.-Presente.

MLGC*Laos

SOLIC DE CONVENIO MODIF ORACLE MEXICO 2009

#



24 de junio de 2009

Oficio 09-52-76-5400/ 1941

Ing. Sergio Duran Wong
Coordinador de Adquisición de Bienes y
Servicios no Terapéuticos

ANTECEDENTES

1. Con fecha 31 de octubre de 2008, el Instituto y la empresa Oracle de México, S.A. de C.V. celebraron el Contrato No. 8S8261 para la Adquisición de licenciamiento de programas de cómputo de las herramientas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, para el Proyecto MARFIL con dos meses de servicio de soporte técnico.
2. En el **Anexo 2. Términos y Condiciones** del referido instrumento legal, en su numeral **3.2.4 Servicios de Soporte Técnico**, ambas partes acordaron las condiciones para el otorgamiento de los servicios de acuerdo con las Políticas de Soporte Técnico vigentes del proveedor, los cuales prevalecen para la prestación del servicio durante el periodo de cinco años, posteriores a la fecha de la firma del contrato, lo cual se establece en el mismo anexo.
3. Con fecha 31 de marzo de 2009 el Instituto y la empresa Oracle de México, S.A. de C.V., celebraron el Contrato Número 9S9165, por la Adquisición de Servicio de Soporte Técnico para las herramientas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, por el periodo del 31 de marzo al 31 de diciembre de 2009.
4. En el **Anexo Técnico**, numeral **7. Soporte** y en el **Anexo Términos y Condiciones**, numeral **9. Soporte**, del instrumento legal anteriormente referido, se integraron condiciones que contradicen las Políticas de Soporte Técnico acordadas en los Términos y Condiciones del contrato inicial con número 8S8261 del 31 de octubre de 2008.
5. Asimismo, en el numeral **2. Soporte Técnico** de la Propuesta Técnico Económica de Oracle de México, S.A. de C.V., menciona que los servicios objeto del contrato, se proporcionarán de acuerdo con sus Políticas de Soporte Técnico vigentes, según lo publicado en su dirección: <http://www.oracle.com/support>, y menciona que se adjunta la versión vigente, lo cual se omitió.
6. Con fecha 8 de junio de 2009, la empresa Oracle de México, S.A. de C.V., entregó comunicado solicitando se modifiquen los términos y condiciones del contrato número 9S9165 de fecha 31 de marzo de 2009, de acuerdo con los términos y condiciones acordados por ambas partes en el contrato inicial con número 8S8261, para lo cual anexa un ejemplar de sus Políticas de Soporte Técnico vigentes y solicita se consideren como parte integrante del contrato 9S9165.

JUN 30 10 51 AM '09

Todo



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO
COORDINACION DE TECNOLOGIA PARA LA INCORPORACION Y RECAUDACION DEL SEGURO SOCIAL

"2009, Año de la Reforma Liberal".

24 de junio de 2009

Oficio 09-52-76-5400/ 1941

Por lo anteriormente indicado, solicitamos a usted la elaboración de un convenio modificatorio para que el contrato 9S9165, como consecuencia de los establecido en los Términos y Condiciones del Contrato número 8S8261 que considera la continuidad de los servicios de soporte técnico por el periodo de cinco años, bajo los mismos términos y condiciones acordados en el instrumento legal indicado, ya que esto no cambia en esencia el contrato actual y permite salvaguardar los intereses del Instituto.

Los numerales a considerar en el convenio modificatorio para el contrato 9S9165 son:

Anexo Técnico, numeral 7. Soporte, hojas 13 a 17 y
Anexo Términos y Condiciones, numeral 9. Soporte, hojas 25 a 27

DICEN:

Los tiempos de resolución pueden variar dependiendo de la complejidad del caso, severidad e impacto al sistema productivo, para cada caso se enviará un procedimiento de solución y se esperará la confirmación de recepción y solución por parte del IMSS, en caso de no recibir respuesta en las próximas 24 horas se dará por concluido el caso de soporte.

Los tiempos de respuestas objetivo para cada nuevo caso, se calculan a partir del diagnóstico preliminar del especialista de soporte y se listan a continuación:

Tipo de incidente	Tiempo de respuesta objetivo
Prioridad 1 - Crítico	1 hora
Prioridad 2 - Alta	3 horas en horario de 9 am a 6 pm De Lunes a Viernes
Prioridad 3 - Medium	8 horas en horario de 9 am a 6 pm De Lunes a Viernes
Prioridad 4 - Baja	12 horas en horario de 9 am a 6 pm De Lunes a Viernes



"2009, Año de la Reforma Liberal".

24 de junio de 2009

Oficio 09-52-76-5400/ 1941

Nivel de Severidad	Criticidad
1	<p>Impacto Crítico en el Servicio Problema con impacto crítico en el negocio, de alta severidad que genera completa pérdida del servicio o recurso y el trabajo no puede continuar en forma razonable, ocasionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de la producción y/o servicio con pérdida de dato. - Caída del sistema en producción - Interrupción del servicio a los usuarios finales <p>No hay alternativas inmediatas de solución</p>
2	<p>Impacto Significativo en el Servicio Se puede continuar con la función pero existe pérdida severa en el servicio o recurso sin solución alterna aceptable ocasionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afectación de los procesos de trabajo - No hay disponibilidad de información - Pérdida de datos - Ruptura de los enlaces de transmisión o acceso <p>Permite el servicio restringido al usuario de desarrollo</p>
3	<p>Impacto Moderado en el Servicio Se han detectado problemas que no afectan el desarrollo o la operación, pero existe un impacto en el negocio, que puede causar pérdida menor en el servicio o recursos, como puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alteración de la veracidad o confiabilidad de la información. - Resultados no satisfactorios en cuanto al tiempo de proceso o respuesta esperada
4	<p>Sin Impacto en el Servicio Son advertencias en el proceso que no tienen impacto en la operación del negocio, pero pueden generar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias de mejora - Insatisfacción en la presentación del producto <p>Generación de dudas en el proceso de pruebas</p>



Oficio 09-52-76-5400/ 1941

24 de junio de 2009

Condiciones

Tipo de incidente	Tiempo de respuesta objetivo	Métrica de Deducción	Deducción sobre el valor del Servicio de Soporte Incumplido
Prioridad 1	1 hora	Cada hora por encima del nivel solicitado	0.15%
Prioridad 2	3 horas en horario de 9 am a 6 pm De Lunes a Viernes	Cada 3 horas hábiles encima del nivel solicitado	0.15%
Prioridad 3	8 horas en horario de 9 am a 6 pm De Lunes a Viernes	Cada 8 horas hábiles encima del nivel solicitado	0.15%
Prioridad 4	12 horas en horario de 9 am a 6 pm De Lunes a Viernes	Cada 12 horas hábiles encima del nivel solicitado	0.15%

El tipo de servicio requerido, será clasificado por el Instituto de acuerdo con su criticidad y el factor de incumplimiento que se genera al no lograr respuesta en los plazos establecidos en la tabla anterior.

Se hará efectiva la fianza relativa al cumplimiento del contrato respectivo en forma proporcional al incumplimiento del mismo, en cuanto al monto de los servicios objeto de este proyecto, cuando éstos signifiquen daño grave determinado por el Instituto en función a la actualización de programas o servicios no entregados o no prestados oportunamente (artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

El proveedor quedará obligado ante el Instituto a responder por los defectos o vicios ocultos de los programas actualizados con los cuales prestará el servicio, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiesen incurrido en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.

Las penas convencionales se harán efectivas mediante nota de crédito.

De conformidad con lo establecido en el artículo 54 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se establece que el límite máximo de incumplimiento por aplicación de deducciones será el 10% del monto máximo del contrato, a partir del cual el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión.

De conformidad con el inciso 53 PBL del IMSS, el proveedor quedará obligado ante el Instituto a responder de los defectos y vicios ocultos de los programas actualizados y de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiesen incurrido, en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.

Las deducciones se harán efectivas mediante nota de crédito a favor del Instituto."



"2009, Año de la Reforma Liberal".

24 de junio de 2009

Oficio 09-52-76-5400/ 1941

DEBEN DECIR:

"El Soporte Técnico consiste en servicios de soporte técnico para los programas adquiridos mediante el Contrato No. 8S8261, en el cual se establecen Términos y Condiciones para la continuidad de los servicios durante los cinco años posteriores a la adquisición del licenciamiento Oracle, es decir, durante 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

La empresa Oracle proporcionará el servicio conforme a las políticas de Soporte Técnico vigentes al momento en que se prestan los mismos, las cuales corren agregadas al presente instrumento legal.

Las políticas de soporte técnico de Oracle se encuentran sujetas a cambios a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá el nivel de los servicios prestados para los programas soportados durante el período acordado con el Instituto Mexicano del Seguro Social, pero será necesario realizar el acceso y obtención de las últimas versiones de las políticas, a través de la liga: <http://oracle.com/contracts>.

En caso de que una política esté en contra de los intereses del Instituto o en su caso, de la normatividad aplicable, deberá ser acordado por ambas partes la aplicación o no de la misma.

El tipo de servicio requerido, será clasificado por el Instituto en coordinación con el proveedor, de acuerdo con su criticidad y el factor de incumplimiento que se genera, de acuerdo con los plazos establecidos en el Capítulo de Niveles de Servicios de Soporte Técnico Oracle descritos en el documento de "Políticas de Soporte Técnico del Proveedor, hojas 9 a 16.

Se hará efectiva la fianza relativa al cumplimiento del contrato respectivo en forma proporcional al incumplimiento del mismo, en cuanto al monto de los servicios objeto de este contrato, cuando éstos signifiquen daño grave determinado por el Instituto en función a la actualización de programas o servicios no entregados o no prestados oportunamente (artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

El proveedor quedará obligado ante el Instituto a responder por los defectos o vicios ocultos de los programas actualizados con los cuales prestará el servicio, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiesen incurrido en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.

Las penas convencionales se harán efectivas mediante nota de crédito.

De conformidad con lo establecido en el artículo 54 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se establece que el límite máximo de incumplimiento por aplicación de deducciones será el 10% del monto máximo del contrato, a partir del cual el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión.

De conformidad con el inciso 53 PBL del IMSS, el proveedor quedará obligado ante el Instituto a responder de los defectos y vicios ocultos de los programas actualizados y de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable. ...



"2009, Año de la Reforma Liberal"

24 de junio de 2009

Oficio 09-52-76-5400/ 1941

Las deducciones se harán efectivas mediante nota de crédito a favor del Instituto.

Para efectos del contrato 9S9165 y los contratos subsecuentes que se suscriban por el periodo de cinco años de servicio de soporte técnico para las herramientas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, el proveedor indica que el término: 'esfuerzo razonable' o 'esfuerzo comercialmente razonable', se entenderá como: aquel realizado de buena fe y que no excederá en ningún momento el monto las tarifas pagadas por el servicio.

En cuanto a la recepción de servicio de soporte técnico y acorde con los términos y condiciones del contrato 8S8261 y a las Políticas de Soporte Técnico vigentes de Oracle de México, S.A. de C.V., se ratifica lo siguiente:

El proveedor prestará los servicios de Soporte Técnico que se adquieren asociados a cada licencia, así como la actualización del licenciamiento correspondiente, de acuerdo con sus Políticas de Soporte Técnico vigentes y conforme a los términos de su Propuesta Técnico Económica y estará vigente, para efectos del contrato 9S9165 por un periodo de 9 meses del 31 de marzo al 31 de diciembre de 2009.

Este servicio se realizará en forma telefónica y/o a través del portal del proveedor, siete días a la semana por 24 horas, de acuerdo con lo siguiente:

a) Teléfono

Acceso directo: 01-800-672-1052

Acceso directo: 001-877-767-2253

Vía AT&T Direct: 01-800-288-2872 conectar a 877-767-2253

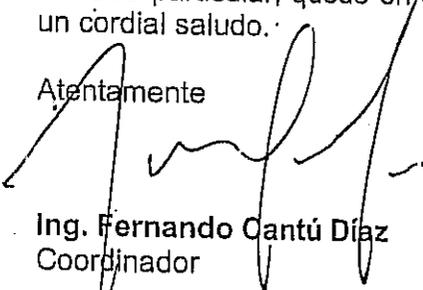
b) Internet

<https://metalink3.oracle.com/od/faces/index.jspx>

De igual forma se publicará por parte del proveedor en el mismo sitio, la actualización del licenciamiento de las herramientas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM y el Instituto podrá ejercer su derecho a las mismas a través de una solicitud de requerimiento y las obtendrá desde el portal de Internet del proveedor".

Sin otro particular, quedo en espera de sus comentarios y aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente


Ing. Fernando Cantú Díaz
Coordinador

ANEXO: El que se indica.

Con copia:

Lic. María de Lourdes Garfías Cano, Titular de la División de Contratación de Servicios Generales.

Lic. María Elena Mondragón Galicia, Titular de la División de Contratos y Apoyo Técnico

Ing. Jaime Lima Romero, Jefe de la División de Mejores Prácticas en TI

Anexo 2

Políticas de Soporte Técnico

Fecha de Vigencia: 24 de abril de 2009

GENERALIDADES

A menos que se indique lo contrario, estas Políticas de Soporte Técnico se aplican al soporte técnico para todas las líneas de productos Oracle.

Estas Políticas de Soporte Técnico pudieron haber recibido el nombre de "Términos y Condiciones de Servicios de Soporte de Software" en contratos anteriores de PeopleSoft, el de "Política de Servicios de Mantenimiento" en contratos anteriores de Siebel, el de "Programa de Mantenimiento Estándar" en contratos anteriores de Hyperion, el de "política de soporte a productos" en contratos anteriores de Agile, el de políticas de "Servicios de Soporte" en contratos anteriores de BEA, el de "Contrato de Mantenimiento de Soporte" en contratos anteriores de Haley y el de "Contrato de Soporte Técnico y Mantenimiento" en contratos anteriores de mValent.

"Usted" y "su" se refieren al individuo o entidad que ha pedido los servicios de soporte técnico de parte de Oracle o de un distribuidor autorizado.

Para recibir Servicios de Soporte Técnico Oracle (Oracle Support Services - OSS) conforme se describe a continuación en la sección sobre Niveles de Soporte Técnico de Oracle, todos los programas deben estar debidamente licenciados.

El Soporte Técnico se suministra para problemas (incluyendo problemas creados por usted) que se hayan presentado y sean demostrables en la(s) versión(es) actual(es) soportada(s) de un programa Oracle licenciado, que esté corriendo sin alteración en una configuración apropiada de hardware, base de datos y sistema operativo, según está especificado en su orden o en la documentación del programa.

La información sobre la versión del producto y las plataformas soportadas para todos los programas Oracle, a excepción de los programas Global Knowledge Software, Haley y mValent estará disponible mediante los sistemas Oracle de soporte al cliente a través de Internet, según se describe en la sección más abajo sobre Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet.

La información sobre la versión del producto y las plataformas soportadas para los siguientes programas se le entregará a usted por escrito.

- Global Knowledge Software
- Haley
- mValent

Oracle proveerá el soporte técnico de acuerdo con las políticas de privacidad de Oracle disponibles en <http://www.oracle.com/html/privacy.html>.

Estas Políticas de Soporte Técnico están sujetas a cambios, a discreción de Oracle. Sin embargo, el nivel de los servicios prestados no se reducirá materialmente durante el período de soporte contratado (según se define más adelante).

Para ver los cambios que se han realizado, por favor consulte el adjunto Statement of Changes (PDF).

TERMINOS DE SOPORTE

Tarifas de Soporte Técnico

Las tarifas de soporte técnico serán devengadas y pagaderas anualmente por adelantado al Período de Soporte, a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido o en un contrato de pago o financiamiento firmado con Oracle o alguna de sus afiliadas. Se requiere su compromiso de pago para procesar su orden de soporte técnico con Oracle (por ejemplo: orden de compra, pago, u otro método aceptado de pago). Se emitirá una factura únicamente una vez obtenido el recibo de su compromiso de pago, y se la enviará a un único domicilio de facturación indicado por usted. La falta de pago resultará en la finalización del soporte.

Período de Soporte

El servicio de soporte técnico entrará en vigencia en la fecha de entrada en vigencia del documento de pedido correspondiente, salvo que el documento de pedido indique otra fecha. Si su pedido fue presentado a través de un Oracle Store, la fecha de entrada en vigencia es la fecha en que su pedido fue aceptado por Oracle. El período del servicio de soporte técnico, incluyendo el precio, es de doce (12) meses (el "período de soporte"), a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido respectivo. Todos los servicios de soporte ordenados por un período determinado, y sus tarifas asociadas, se consideran no cancelables y no reembolsables. Oracle no está obligado a proporcionar servicios de soporte técnico después de finalizado el período de soporte a menos que su contrato de soporte técnico sea renovado en o antes de la fecha de expiración del servicio.

Grupo de Licencias

Un grupo de licencias está compuesto por (i) todas sus licencias de un programa, incluidas las opciones (por ejemplo, Database Enterprise Edition y Enterprise Edition Options; Purchasing y Purchasing Options), Enterprise Manager (por ejemplo, Database Enterprise Edition y diagnostics Pack), o módulo de autoserivicio (self-service)* (por ejemplo, Human Resources y Self-Service Human Resources) con licencia para dichos programas, o (ii) todas sus licencias de un programa que compartan el mismo código fuente**. Las licencias de desarrollo y demostración disponibles a través de Oracle Partner Network o de Oracle Technology Network no están incluidas en la definición de un grupo de licencias. Para los programas Crystal Ball, se define un grupo de licencias como las mismas licencias de un programa contenidas en una única orden.

*Según se especifica en la lista de precios de Oracle.

**Los programas que comparten el mismo código fuente son:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One y Personal Edition.
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Standard Edition One e Internet Application Server Java Edition.
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, y WebLogic Application Grid.

Igualdad en Los Niveles de Servicio

Al adquirir Soporte Técnico Oracle, todos los programas en un grupo de licencias deberán estar soportados bajo el mismo nivel de soporte técnico (por ejemplo: Licencia y Soporte de Actualización de Programas –Software Update License & Support–, o sin soporte). Si usted agrega Soporte Extendido, usted aún deberá conservar la Licencia y Soporte de Actualización de Software para todo el paquete de licencias; sujeto a disponibilidad, usted debe adquirir el Soporte Extendido para todas las licencias de una versión particular de un programa si adquiere Soporte Extendido para cualquier licencia de dicha versión de software. Usted no podrá brindar soporte a un subgrupo de licencias dentro de un grupo de licencias; el grupo de licencias deberá ser reducido dando por terminadas las licencias sin soporte. Usted tendrá que documentar la terminación de licencias por medio de una carta de terminación de licencias.

Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle

En caso de que el soporte técnico venga o no se adquirió originalmente, se establecerá una tarifa de reinstalación al comenzar la prestación de dicho soporte técnico. La tarifa de reinstalación es el 150% de la última tarifa pagada por soporte, o si el soporte no se adquirió originalmente para los programas correspondientes, el 150% del precio de la última lista de precios publicada para soporte técnico para el programa licenciado menos el descuento estándar aplicable, según la publicación en el Oracle Store ("standard discount"), vigente al momento de la reinstalación, prorrateado desde la fecha en que expiró el soporte técnico (o la fecha de solicitud de licencia si nunca se adquirió el soporte técnico) hasta la fecha en que se ordena la reinstalación del soporte técnico. Los ajustes por renovación correspondientes son aplicables. Una vez determinada la tarifa de reinstalación, el soporte técnico para el año siguiente al período de reinstalación puede adquirirse por una tarifa de soporte técnico adicional calculada sobre la base del plazo en el que el programa licenciado permaneció sin soporte ("tarifa progresiva de soporte"). Si el período de soporte caducado es menor a 6 meses, la tarifa progresiva de soporte se calcula sobre la base de la última lista de precios publicada para soporte técnico menos el descuento estándar aplicable vigente al momento de la reinstalación. Si el período caducado es de 6 meses o más, la tarifa progresiva de soporte se calcula sobre la base de la última tarifa de soporte efectivamente pagada. Si el servicio de soporte no se reinstala para todo el grupo de licencias, o si el servicio de soporte para un sub-grupo de licencias de un documento de pedido es reinstalado, se aplicarán las políticas de "Grupo de Licencias", "Igualdad en los Niveles de Servicio" y "Tarifas en Caso de Reducción del Número de Licencias o del Nivel de Soporte". Los ajustes por renovación correspondientes son aplicables a la tarifa de reinstalación y a la tarifa progresiva de soporte.

Tarifas en Caso de Reducción del Número de Licencias o del Nivel de Soporte Técnico

Las tarifas de soporte se basan en el nivel de soporte y en el volumen de licencias para las cuales el soporte es solicitado. En caso de que se cancele un subgrupo de licencias en un único de pedido o si se reduce el nivel de soporte, el precio del soporte para las licencias restantes en ese documento de pedido de licencias se determinará según la lista de precios de Oracle para soporte, vigente en la fecha de la cancelación o reducción menos el descuento estándar aplicable. Dicho precio de soporte no será mayor a las tarifas de soporte anteriores que se hayan pagado por las licencias restantes y las licencias canceladas o sin soporte, y tampoco podrá reducirse a un monto menor a las tarifas de soporte anteriores que se hayan pagado por las licencias cuyo soporte continúa brindándose. Si el documento de pedido de licencias en el cual se cancelan las licencias establece un "price hold" para licencias adicionales, el valor del soporte para todas las licencias que fueren solicitadas conforme a dicho "price hold" será recalculado conforme a la lista de precios de Oracle para soporte, vigente en la fecha de la reducción menos el descuento estándar correspondiente.

Bundles de Aplicaciones Predefinidos

El soporte técnico no puede ser discontinuado para un módulo de programa individual dentro de un bundle de aplicaciones predefinido.

Programas sin Soporte Técnico

Los clientes sin soporte técnico para sus programas no podrán recibir actualizaciones de programas, versiones de mantenimiento, parches ("patches"), asistencia técnica telefónica, o cualquier otro servicio de Soporte Técnico Oracle para los programas sin soporte. Los CD packs o programas adquiridos o descargados para fines de prueba, utilizados junto con programas con soporte, o adquiridos o descargados como medio de reemplazo, no podrán ser usados para actualizar cualquier programa sin soporte.

 Contactos Técnicos



ORACLE™

Sus contactos técnicos constituyen el único vínculo entre Usted y OSS respecto del soporte técnico para sus programas. La norma recomendada estipula que sus contactos técnicos sean representantes capacitados de su empresa. Dicha capacitación deberá incluir formación básica inicial sobre el producto y, según sea necesario, formación complementaria adecuada para un rol específico o una fase de implementación, uso especializado del producto, y/o migración. Sus contactos técnicos deberán poseer los suficientes conocimientos acerca de los programas Oracle y acerca de su entorno Oracle, a fin de ayudarlo a solucionar sus problemas de sistemas y para asistir a Oracle en el análisis y resolución de los requerimientos de servicio técnico. Al presentar una solicitud de servicios, su contacto técnico debería tener un conocimiento básico del problema con el cual usted se está enfrentando y la habilidad para reproducir dicho problema a fin de asistir a Oracle en el diagnóstico y tratamiento del problema. Para evitar interrupciones en los servicios de soporte, deberá notificar a OSS cuando usted cambie al responsable del contacto técnico.

Con la orden de Licencia de Actualización de Programas y Soporte (Software Update License & Support), el Cliente podrá designar un (1) individuo principal y cuatro (4) substitutos ("contactos técnicos") por grupo de licencias, que actuarán como enlaces con OSS. Por cada US\$ 250.000,00 dólares en tarifas netas de soporte por grupo de licencias, usted tiene la opción de designar otros dos (2) contactos técnicos principales y cuatro (4) contactos técnicos substitutos. Su contacto técnico principal será responsable de (i) supervisar su actividad de solicitud de servicios, y (ii) desarrollar e impulsar procesos para la solución de problemas dentro de su organización. Los contactos técnicos asistentes serán responsables de resolver otros asuntos. Se le podrá cobrar una tarifa extra por la designación de contactos técnicos adicionales.

Oracle puede revisar las solicitudes de servicio anotadas por sus contactos técnicos, y puede recomendar una capacitación específica para ayudar a evitar solicitudes de servicio que podrían prevenirse por medio de dicha capacitación.

Actualización de Programas

Actualización ("update") significa la versión siguiente del Programa, la cual Oracle usualmente pone a la disposición, sin costo adicional, a los clientes con soporte, salvo los costos relacionados con el envío del producto, y siempre que el cliente haya contratado el servicio de soporte técnico que incluya actualización de programas para dichas licencias por un período determinado. La actualización no incluirá versiones, opciones o programas futuros que Oracle licencie separadamente. Las actualizaciones se proveen cuando estén disponibles (la disponibilidad será determinada por Oracle) y las actualizaciones pueden no incluir todas las versiones disponibles previamente para un programa adquirido por Oracle. Oracle no tiene ninguna obligación de desarrollar programas o funcionalidades en el futuro.

Le serán enviadas a usted todas actualizaciones disponibles, o la pondremos a su disposición para que usted pueda descargarla. Si es enviada, usted recibirá una copia de la actualización para cada sistema operativo en donde el Cliente haya ordenado una licencia de programa. Usted será responsable de copiar, bajar e instalar las actualizaciones.

Oracle Configuration Manager

Oracle provee Oracle Configuration Manager (OCM) con algunos de sus programas. La OCM es una herramienta para asistirlo en la recolección de datos de su configuración y en su transmisión a Oracle, permitiéndole a Oracle responder en forma más eficiente a sus solicitudes de servicio. La herramienta OCM se conectará con Oracle vía Internet. Usted no recibirá una notificación individual una vez conectado. Usted podrá apagar la herramienta OCM; sin embargo, le recomendamos no hacerlo ya que esto impedirá que Oracle le brinde a usted los servicios adecuadamente. Para obtener más información sobre esta herramienta, visite: <http://www.oracle.com/technology/documentation/ocm.html>. Al usar esta herramienta, usted está de acuerdo con la transmisión de sus datos de configuración a Oracle.

OCM no tendrá acceso, ni reunirá ni almacenará ninguna información personalmente identificable (a excepción de los datos de contacto de su soporte técnico local) o archivos de datos de negocio que residan en su entorno de software. Los datos de configuración provistos a Oracle mediante las herramientas de software se almacenarán en espacios especiales protegidos con contraseña. Se usarán para asistirlo a usted en la resolución de solicitudes de servicio técnico y para brindarle recomendaciones con relación a la configuración de su entorno y a la implementación de sus programas. Además, como la información de configuración será actualizada, también podrá ser usada por Oracle para brindarle asistencia a usted en la administración de su portfolio de productos Oracle, para el cumplimiento de la licencia y los servicios, y para permitirle a Oracle mejorar sus ofertas de nuevos productos y servicios.

Plan de Pagos, Financiamiento y Contratos de Leasing

Las tarifas de soporte técnico adeudadas bajo un plan de pago, acuerdo de financiamiento o arrendamiento financiero entre usted y Oracle o una afiliada de Oracle ("plan de pago") serán adeudadas y pagaderas de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en dicho plan de pagos, pero el soporte técnico deberá ser solicitado según los términos del documento del pedido correspondiente.

Soporte de Por Vida (Lifetime Support)

Soporte de Por Vida (Lifetime Support) incluye los siguientes niveles de servicio:

- Soporte Premier (*Premier Support*) (también denominado como, y así será documentado en su documento de pedido, Licencia y Soporte de Actualización de Programas (*Software Update License & Support*)).
- Soporte Extendido (*Extended Support*), en caso de ser ofrecido.
- Soporte Sostenido (*Sustaining Support*).

Se incluye una descripción de los servicios disponibles bajo el Soporte Premier, Soporte Extendido y Soporte Sostenido en la sección de Niveles de Soporte Técnico de Oracle que se encuentra a continuación.

Cuando sea ofrecido, el Soporte Premier estará disponible por un plazo de cinco años desde la fecha en la que el programa Oracle este generalmente disponible, salvo por lo señalado a continuación.

En función de la disponibilidad, el soporte puede extenderse por un período adicional de tres años con Soporte Extendido para versiones específicas.

En forma alternativa, la asistencia técnica puede extenderse mediante Soporte Sostenido, el cual estará disponible siempre que usted mantenga el soporte técnico para sus licencias Oracle.

Para programas específicos de tecnología de servidores que estén cubiertos, actualmente o en el futuro, por la política de Soporte de Por Vida, refiérase al documento adjunto titulado: Lifetime Support Policy: Coverage for Server Technologies (PDF)

Para programas específicos de aplicaciones que estén cubiertos, actualmente o en el futuro, por la política de Soporte de Por Vida, refiérase al documento adjunto titulado: Lifetime Support Policy: Coverage for Applications (PDF)

Para programas específicos de Retail que estén cubiertos, actualmente o en el futuro, por la política de Soporte de Por Vida, refiérase al documento adjunto titulado: Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications (PDF).

Notas:

ORACLE

1. *Active Reasoning, ContextMedia, Naliva, Sigma Dynamics y Haley*, así como otros programas y versiones que ya tienen fechas de discontinuación de soporte disponibles en *OracleMetaLink*, quedan excluidos de la política de Soporte de Por Vida.
2. Para programas *PeopleSoft Enterprise* que han sido retirados en virtud de la anterior política de soporte de 4 años, el Soporte Sostenido estará disponible mientras usted mantenga el soporte técnico para dichos programas.
3. Las actualizaciones fiscales y los cambios reglamentarios* estarán disponibles por hasta seis (6) años a partir de la fecha de la versión del programa licenciado para los programas *PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne* y *JD Edwards World*. Los *scripts* de actualización, los nuevos parches de programación, y los "fixes" para la versión más reciente estarán disponibles por cinco (5) años a partir de la fecha de la versión de los programas licenciados para *PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne* y *JD Edwards World*.

*Las actualizaciones fiscales y los cambios reglamentarios se refieren a aquellas actualizaciones que atienden cambios impositivos y/o legales que generalmente estuvieron disponibles para licenciarios del programa *PeopleSoft* que se encontraban en situaciones similares, sólo si se encuentran disponibles.

4. Se brindará soporte a los programas *PeopleTools* de Oracle, adquiridos conjuntamente con una versión de programa de aplicaciones, mientras también se brinde soporte a esa versión de programa. Los "fixes" para *PeopleTools* serán entregados en versiones menores y parches; los parches son provistos en la versión menor actualmente disponible solamente. Los parches y certificaciones de plataforma para las versiones menores de *PeopleTools* son creados cuando esa versión esté generalmente disponible y se les brindará soporte durante doce (12) meses a partir de que la próxima versión menor se encuentre generalmente disponible.

Para recibir soporte técnico, se puede requerir que usted aplique una actualización de versión menor de *PeopleTools* para estar al día con las versiones de tecnologías y productos de terceras partes soportadas por el proveedor de dicho producto.

5. El Soporte Premier limitado estará disponible para ciertas versiones de programa de la aplicación *Oracle Retail** previas a la versión 11, únicamente por un plazo de siete años desde que dicha versión se encuentre generalmente disponible. En el caso de aplicaciones de *Oracle Retail* para las cuales el Soporte Premier no esté disponible, el Soporte Sostenido estará disponible mientras usted mantenga soporte técnico para dichos programas.

*anteriormente *Retek, ProfitLogic* y *360 Commerce*.

6. Respecto de clientes con soporte cuyos programas de aplicación Oracle solamente estén certificados en el *Oracle9i Database Versión 9.2* y respecto de la versión para dichos programas de aplicación solamente tiene Soporte Premier o Soporte Extendido, los clientes quedan eximidos de la tarifa de Soporte Extendido para *Oracle9i Database Versión 9.2* por el período entre el 1° de agosto de 2008 hasta el 31 de julio de 2010. Durante este período, usted recibirá acceso a los fixes y actualizaciones de parches críticos (CPUs) que generalmente se encuentran disponibles para los programas de aplicación con soporte que corran sobre *Oracle9i Database Versión 9.2*, sin costo adicional más que sus tarifas por Licencia y Soporte de Actualización de Programas. En la página <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-certified-applications.pdf> se encuentra disponible una lista de todas las aplicaciones que certifiquen *Oracle9i Database Versión 9.2*.

7. Para el primer año de Soporte Sostenido (*Sustaining Support*), para Oracle E-Business Suite Versión 11i9, Oracle proveerá fixes para *bugs* de producción de Severidad 1. No se proporcionarán actualizaciones legislativas, a excepción de las actualizaciones del Formulario Impositivo 1099 de Estados Unidos para el año fiscal 2008. El período para el primer año de Soporte Sostenido para Oracle E-Business Suite Versión 11i9 es del 1 de julio de 2008 al 30 de junio de 2009.
8. Se ofrecerá Soporte Extendido para los programas Hyperion Pre-System 9 para el período que va desde el 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2009. La tarifa por Soporte Extendido para este período ha sido excluida para aquellas licencias de programas para las cuales los clientes hayan abonado la Tarifa de Habilitación de System 9 (*Enablement*) y para las cuales se mantiene en forma continua el soporte técnico.
9. El Soporte Extendido para PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 ha sido ampliado por un año, desde diciembre de 2010 a diciembre de 2011.

Derecho a Interrumpir el Soporte

Podría resultar necesario como parte del ciclo de vida de los productos Oracle descontinuar las versiones de ciertos programas, de modo que Oracle se reserva el derecho a descontinuar el soporte para las versiones de ciertos programas. Se excluyen las versiones de los programas designados como objeto del Soporte Premier bajo la política de Soporte de por Vida de Oracle. Si se descontinúa el soporte a los programas Global Knowledge Software Haley o mValent, OSS se lo notificará directamente a usted. Para todos los demás programas de Oracle, la información sobre discontinuación del soporte, incluidas las fechas de discontinuación, la información sobre disponibilidad de Soporte Extendido y Soporte Sostenido, e información sobre caminos ("paths") de migración para ciertas características estará publicada en OracleMetaLink y el Portal de Soporte POINT. La información sobre interrupción del soporte está sujeta a cambio. Para los programas Global Knowledge Software, Haley y mValent, usted recibirá por escrito la información sobre discontinuación del soporte. Para todos los demás programas de Oracle, Oracle brindará información actualizada sobre discontinuación del soporte en OracleMetaLink y el Portal de Soporte POINT, según resulte necesario.

Soporte de Primera y Segunda Línea

La norma recomendada estipula que usted establezca y mantenga la organización y los procesos para proveer "First Line Support" (Soporte de Primera Línea) para los programas con soporte directamente a sus usuarios. El Soporte de Primera Línea deberá incluir, pero no se limitará a, (i) una respuesta directa a sus usuarios con respecto a consultas relacionadas con el rendimiento, funcionalidad u operación de los programas con soporte, (ii) una respuesta directa a los usuarios respecto de los problemas o asuntos con los programas con soporte, (iii) un diagnóstico del los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, y (iv) una solución de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte.

Si luego de haberse realizado los esfuerzos comerciales razonables, usted no es capaz de diagnosticar o solucionar los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, podrá ponerse en contacto con Oracle para obtener "Soporte de Segunda Línea". Usted deberá emplear los esfuerzos comercialmente razonables para proveerle a Oracle el acceso necesario (por ejemplo, acceso a los archivos de almacenamiento, archivos de registro -log files-, o extractos de la base de datos) requeridos para proporcionar Soporte de Segunda Línea. Oracle no garantiza el desempeño de su soporte técnico descrito en el presente si no se facilita dicho acceso cuando Oracle lo solicite.

El Soporte de Segunda Línea deberá incluir, pero no se limitará a, (i) un diagnóstico de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte y (ii) los esfuerzos comerciales

razonables para solucionar los errores reportados y verificables en los programas con soporte, de manera tal que dichos programas con soporte cumplan en todos los aspectos materiales las funciones descritas en la documentación asociada.

Oracle puede revisar las solicitudes de servicio anotadas por sus contactos técnicos, y puede recomendar cambios específicos en la organización o en los procesos para asistirlo a usted con las prácticas estándar recomendadas anteriormente.

Terceros Proveedores - Condiciones de Soporte Específico

Usted deberá permanecer en un entorno con soporte –incluyendo aplicaciones y plataformas– para recibir soporte técnico. Si un proveedor retira el soporte para su producto, se le podrá requerir que actualice a una configuración actual y certificada de la aplicación, la plataforma de hardware, el marco de trabajo, la base de datos y/o el sistema operativo para continuar recibiendo servicios de soporte técnico de Oracle.

Información de Versiones PeopleSoft y JD Edwards

La información de versiones para los programas PeopleSoft Enterprise y JD Edwards EnterpriseOne está disponible en el documento adjunto titulado: Release Types for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications" (PDF).

Condiciones de Soporte específicas a Hyperion y a Agile

Para las órdenes emitidas según un acuerdo maestro Hyperion o un acuerdo maestro Agile, se aplicarán los siguientes términos respecto de los servicios de soporte técnico que usted haya ordenado.

Garantías, Limitaciones de Responsabilidad y Recursos Exclusivos

Oracle garantiza que los servicios de soporte técnico serán provistos de forma profesional consistente con los estándares de la industria. Usted debe notificar a Oracle sobre cualquier deficiencia en la garantía de los servicios de soporte técnico dentro de 90 días de la ejecución de los servicios deficientes de soporte técnico.

ANTE CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LA ANTERIOR GARANTÍA, SU RECURSO EXCLUSIVO, Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE, SERÁ LA EJECUCIÓN NUEVAMENTE DE LOS SERVICIOS DEFICIENTES DE SOPORTE TÉCNICO, O SI ORACLE NO PUEDE CORREGIR SUBSTANCIALMENTE EL INCUMPLIMIENTO DE UNA MANERA COMERCIALMENTE RAZONABLE, USTED PODRÁ TERMINAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO RESPECTIVOS Y OBTENER EL REEMBOLSO DE LAS TARIFAS PAGADAS A ORACLE POR LOS SERVICIOS DEFICIENTES DE SOPORTE TÉCNICO.

HASTA DONDE LA LEY LO PERMITA, ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIABILIDAD Y/O ADECUACIÓN A UN FIN PARTICULAR.

Limitación de Responsabilidad

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO O CONSECUENTE, ASÍ COMO TAMPOCO POR NINGÚN LUCRO CESANTE O PÉRDIDA DE INGRESOS, DATOS O USO DE DATOS. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE ORACLE POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO CONFORME A LO RELACIONADO CON SU ORDEN, YA SEA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, U OTRA, ESTARÁ LIMITADA AL MONTO DE LAS TARIFAS QUE USTED LE HAYA PAGADO A ORACLE BAJO SU ORDEN. EN CASO DE QUE DICHOS DAÑOS PROVENGAN DEL USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, DICHA RESPONSABILIDAD SE LIMITARÁ A LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A

ORACLE POR LOS SERVICIOS TÉCNICOS DEFICIENTES QUE DIERON LUGAR A LA RESPONSABILIDAD.

Para las órdenes emitidas según un acuerdo maestro Hyperion, se aplicarán también los siguientes términos respecto de los servicios de soporte técnico que usted haya ordenado.

Información Confidencial

En virtud de la orden presentada por usted, las partes podrán tener acceso a la información confidencial proporcionada entre sí ("información confidencial"). Cada una de las partes se compromete a divulgar solamente la información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones emergentes de su orden. Esta información confidencial se limitará a los términos y precios previstos en la orden y a toda la información que se identifique claramente como confidencial al momento de su divulgación.

La información confidencial de las partes no comprenderá información que: (a) sea o llegue a ser parte del dominio público, siempre que la otra parte, por acción u omisión, no haya provocado dicha circunstancia; (b) la otra parte la haya adquirido por medios lícitos antes de su divulgación y no haya sido obtenida, directa o indirectamente, a través de la parte que la revela; (c) sea revelada legalmente a la otra parte por un tercero que no esté sujeto a restricciones de divulgación; o (d) haya sido desarrollada independientemente por la otra parte.

Las partes se comprometen a mantener en secreto la información confidencial de la otra durante un período de tres años a partir de la fecha de divulgación. Además, las partes se obligan a divulgar la información confidencial solamente a aquellos empleados o agentes quienes estén obligados a protegerla contra la divulgación no autorizada. Sin embargo, nada impedirá a las partes divulgar los términos y precios previstos en el contrato en procesos legales vinculados con el contrato o ante una entidad gubernamental federal o estadual, si así lo requiere la legislación vigente.

Soporte Técnico para Licencias de Desarrollo, Demostración y Usuario Final

El soporte técnico para licencias de Desarrollo y/o Demostración se provee a través de su membresía en el Oracle PartnerNetwork. Antes de que usted pueda proveerle a su usuario final soporte técnico para un programa cuya licencia ha adquirido usted debe, además del soporte técnico que pueda recibir para las licencias de Desarrollo y/o Demostración, adquirir el soporte técnico para dichos programas de parte de Oracle y mantenerlo en forma continua durante todo el período en el cual usted le brinde soporte a su usuario final.

NIVELES DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO ORACLE

Licencia y Soporte de Actualización de Programas (Software Update License & Support)

Las versiones de programa en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida del soporte a productos de Oracle recibirán la Licencia y Soporte de Actualización de Programas. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas 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 servicio 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a OracleMetaLink, al Portal de Soporte POINT, a Global Support System o al Portal de Soporte TOPdesk (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet, salvo que se estipule lo contrario.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.
- Para los programas Primavera, el soporte a través de Internet se proveerá a través del Portal de Soporte POINT. Para los programas Haley, el soporte a través de Internet se proveerá a través de Global Support System. Para los programas mValent, el soporte a través de Internet se proveerá a través del Portal de Soporte TOPdesk. Para todos los demás programas, salvo que se estipule lo contrario, el soporte a través de Internet se provee a través de OracleMetaLink.

Debido a limitaciones y restricciones propias de ciertas versiones anteriores de las aplicaciones minoristas de Retek, ProfitLogic y 360 Commerce, únicamente una Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada estará disponible para ciertas versiones anteriores a la versión 11. Esta Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá de:

- Actualización de programas y "fixes"
- Principales versiones de productos y tecnología
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

Por favor revise la tabla de Oracle Retail incluida en el documento titulado "Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications" (PDF) para obtener información de su versión específica.

La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada estará disponible para los siguientes programas Moniforce: webSensor Enterprise y webProbe. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia en los requerimientos de servicio de lunes a viernes, durante horario local de oficina, sin contar feriados. Se considerará horario de oficina de 8 am a 6 pm, hora de Europa Central
- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante horario normal de oficina

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas Global Knowledge Software. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

ORACLE™

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios de lunes a viernes durante las el horario normal de oficina, excluyendo los feriados; las el horario normal de oficina a nivel local son de 8:30 A.M. a 8:30 P.M. (hora del Este de Pacífico en la región de América del Norte) y 8:30 A.M. a 5:30 P.M. GMT.
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/gks/support.html>
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina a nivel local.

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas Primavera, salvo para aquellos programas detallados en la sección que sigue. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

- Actualización de programas y "fixes", en caso de estar disponibles
- Scripts de actualización
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios durante el horario normal de oficina.
- Acceso a POINT Support Portal (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/primavera/support.html>
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los siguientes programas Primavera: Primavera Earned Value Management (antes conocido como Primavera Contract Manager), Primavera Evolve, Primavera SureTrak, Primavera Contractor (antes conocido como Primavera Contractor Deluxe) y Primavera P3 Project Planner . La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios durante el horario normal de oficina.
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/primavera/support.html>
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas Haley. La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada consistirá en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualización de parches críticos
- Scripts de actualización
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia con los requerimientos de servicio técnico durante el horario normal de oficial
- Acceso a Global Support System (sistema de soporte al cliente 24 x 7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet, salvo que se estipule lo contrario

- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/haley/support.html>
- Servicio no técnico al cliente durante el horario normal de oficina

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas mValent. La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada consistirá en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualización de parches críticos
- Scripts de actualización
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia con los requerimientos de servicio técnico durante el horario normal de oficina
- Acceso a TOPdesk Support Portal (sistema de soporte al cliente 24 x 7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet, salvo que se estipule lo contrario
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/mvalent/support.html> ...
- Servicio no técnico al cliente durante el horario normal de oficina

Servicios de Soporte Linux para Empresas (Enterprise Linux Support Services)

A partir del 25 de octubre de 2006, Oracle ofrecerá a los clientes el Servicio de Soporte Linux para Empresas, independientemente de que sean o no usuarios de los programas Oracle. Para obtener información acerca de la disponibilidad de los servicios, consulte las políticas del servicio de Soporte Linux para Empresas y Oracle VM disponibles en: <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>.

Servicios de Soporte de Oracle VM

A partir del Noviembre 14, 2007, Oracle ofrecerá a los clientes el Servicio de Soporte Oracle VM, independientemente de que sean o no usuarios de los programas Oracle. Para obtener información acerca de la disponibilidad de los servicios, consulte las políticas del servicio de Soporte Linux para Empresas y Oracle VM disponibles en: <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>.

Servicios Prioritarios (Priority Services)

Los Servicios Prioritarios (*Priority Services*) están disponibles para las versiones de programas que reciben Soporte Premier, Extendido o Sostenido. Los Servicios Prioritarios consisten en:

- **Requerimientos Prioritarios de Servicio:** Los requerimientos de servicio van a recibir prioridad sobre otros requerimientos del mismo nivel de severidad realizadas por clientes con Servicio de Soporte Premier.
- **Guías de Respuesta a Requerimientos de Servicio:** Se realizarán los esfuerzos razonables para responder a las requerimientos de servicio bajo los siguientes lineamientos:
 - 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 1 serán respondidos dentro de 1 hora (disponible 24x7)
 - 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 2 serán respondidos dentro de las 2 1/2 horas laborables locales siguientes

- o 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 3 serán respondidos dentro del siguiente día laboral local
- o 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 4 serán respondidos dentro del siguiente día laboral local
- Escalamientos internos basados en tiempo para requerimientos de servicio de Severidad 1 y Severidad 2
- Un Gerente de Prestación de Servicios Oracle ("SDM"), quien será el punto de contacto designado para solicitudes de servicio de Severidad 1, y acordado mutuamente ante la ocurrencia de solicitudes de servicio Severidad 2 (colectivamente denominadas "solicitudes de servicio críticas"). El rol del SDM es apoyarlo en el manejo de solicitudes de servicio críticas según se detalla a continuación:
 - o Definir sus prioridades con las solicitudes de servicio,
 - o Coordinar un equipo virtual de colaboradores de prestación de Oracle Premier Support, incluyendo al/los contacto/s de su cliente, para asistirlo en la resolución de solicitudes de servicio críticas,
 - o Definir responsabilidades, las acciones más destacadas y un plan de acción asociado para la resolución de solicitudes de servicio críticas,
 - o A solicitud suya, ayudarlo a ejecutar las tareas específicas de una solicitud de servicio crítica gestionada por Oracle Premier Support,
 - o Monitorear las actividades del equipo virtual y escalar las solicitudes de servicio críticas dentro de Oracle Support y/o a su gerencia, según sea necesario,
 - o Organizar las comunicaciones entre los miembros del equipo según sea necesario, y
 - o Comunicar el estado de su solicitud de servicio crítica al/los contacto/s de su cliente y alta gerencia.
- Priorización de defectos al equipo de Desarrollo de Productos de Oracle para "bugs" originados por la solución de requerimientos del servicio
- Revisiones mensuales de solicitudes de servicio
- Guía conjunta de contactos y escalamiento
- Acceso 24x7 al portal Web para clientes específicos.
- Revisiones trimestrales de servicio
- Sesiones de orientación pre-grabadas
- Acceso prioritario a eventos patrocinados por Oracle, según éstos estén disponibles para los clientes de Servicios Prioritarios
- Acceso a conferencias mensuales vía Web en las que participaran expertos en tecnología de productos Oracle

Oracle podrá asignarle en forma temporal a un SDM diferente cuando se necesiten conocimientos técnicos particulares para la resolución de ciertas solicitudes de servicio críticas, o cuando su SDM no esté disponible. Oracle no designará a un SDM temporario que no hable su idioma local sin su consentimiento previo.

Para poder adquirir los Servicios Prioritarios para un grupo de licencias, usted debe adquirir la Licencia de Actualización de Programas y Soporte para ese grupo de licencias. Si usted ha mantenido una Licencia y Soporte de Actualización de Programas y quiere adquirir los Servicios Prioritarios para un grupo de licencias, usted no necesita migrar sus licencias a una métrica vigente de licencias para hacerlo.

Los Servicios Prioritarios no están sujetos a las políticas de Reinstalación señaladas anteriormente. Los Servicios Prioritarios no están disponibles para todos los programas. Sírvase contactar a su Representante de Servicios de Soporte para conocer la disponibilidad.

Incident Server Support Package

Incident Server Support provee soporte técnico vía Internet en paquetes de 10 requerimientos de servicio, mientras el Soporte Premier esté disponible para sus licencias Oracle. *Incident Server*

ORACLE

Support para un programa solo podrá ser adquirido con la compra de la licencia inicial de dicho programa y, si se lo adquiere, podrá ser renovado por períodos sucesivos de soporte. El *Incident Server Support Package* no incluye actualizaciones y no podrá ser utilizado, adquirido o vendido junto con cualquier otra oferta de soporte. Si usted desea obtener la Licencia y Soporte de Actualización de Programas, estará sujeto a las políticas de reinstalación de Oracle en vigor al momento de la reinstalación. *Incident Server Support Package* está disponible solamente para los siguientes productos a través de todas las plataformas:

- Oracle Database Server Support Package: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters, Advance Compression
- Oracle Application Server Support Package: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition.

Los *Incident Server Support Packages* son válidos por un año a partir de la fecha de compra. Cualquier requerimiento de servicio no usado vencerá al final de dicho término. El acceso a OracleMetaLink vence al mismo tiempo en que se resuelve el último requerimiento de servicio. El total de sus requerimientos de servicio no será disminuido por número de requerimientos de servicio solicitados para la resolución de un "bug" de producto. *Incident Server Support* incluye:

- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte técnico 24x7 en Internet), incluyendo la posibilidad de registrar requerimientos de servicio en Internet.
- Acceso a descargas de parches y conjuntos de parches (patchsets).

Soporte JDeveloper

El Soporte JDeveloper está disponible para Oracle JDeveloper, que ha sido descargado de la red Oracle Technology Network después del 28 de junio de 2005. El Soporte JDeveloper consiste en:

- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte técnico 24x7 en Internet) incluyendo la habilidad para registrar requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina (por ejemplo, asistencia con números de identificación de soporte, asistencia para acceder a OracleMetaLink)

Paquetes de Requerimientos de Servicio

Los Paquetes de Requerimiento de Servicio están disponibles para los miembros de la red Oracle Partner Network. Los Paquetes de Requerimiento de Servicio proveen servicio técnico mediante Internet en paquetes de 10 o 24 requerimientos de servicios, no incluyen actualizaciones y no están disponibles para todos los programas. Sírvase contactar su Centro de Interacción OPN (<http://partner.oracle.com/>) para consultar la disponibilidad del programa.

Los Paquetes de Requerimientos de Servicios son válidos por un año a partir de la fecha de compra. Cualquier requerimiento de servicio no usado vencerá en cualquiera de las siguientes circunstancias que suceda primero: (i) la finalización de dicho año, o (ii) la extensión de su membresía a OPN en caso de que dicha membresía no se renueve. El acceso a los requerimientos del servicio de registro estará restringido al mismo tiempo en que el requerimiento de servicio final se resuelva.

Soporte Extendido

El Soporte Extendido puede estar disponible para ciertas versiones de programas Oracle después del vencimiento del Soporte Premier. Cuando se ofrece Soporte Extendido, éste

generalmente está disponible por tres años después del vencimiento de Soporte Premier y solamente para las versiones terminales de los conjuntos de parches ("patchset") de un programa.

Las versiones de programas que reúnen los requisitos para recibir Soporte Extendido recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, limitándose a lo siguiente:

- 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*)
- 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.
- Acceso a OracleMetaLink, al Portal de Soporte POINT o al Portal de Soporte TOPdesk (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

El Soporte Extendido no incluye:

- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros.

Soporte Sostenido (Sustaining Support)

El Soporte Sostenido estará disponible luego del vencimiento de Soporte Premier. Las versiones de programas que reúnen los requisitos para recibir Soporte Sostenido recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, limitándose a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualización de parches ("patches") críticos, creados durante el período de Soporte Premier y creados durante el período de Soporte Extendido para el caso de clientes que hayan adquirido el Soporte Extendido.
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios generadas durante el período de Soporte Premier
- Scripts de actualización (*Upgrade scripts*) generados durante el período de Soporte Premier
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia con requerimientos de servicio comercialmente razonables, 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a OracleMetaLink, o al Portal de Soporte POINT o al Portal de Soporte TOPdesk (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

El Soporte Sostenido no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos
- Nuevas actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios
- Nuevos Scripts de actualización (*Upgrade scripts*)
- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros.

- Compromiso de 24 horas y tiempos de respuesta para requerimientos de servicio de Severidad 1 como se define mas abajo en la sección de Niveles de Severidad
- "Fixes" y actualizaciones lanzadas previamente para las que Oracle ya no provee soporte

Debido a que las versiones de programas con Sustaining Support (Soporte Sostenido) ya no reciben dicho soporte en forma completa, la información y capacidades relacionadas con dichas versiones pueden verse limitadas. La disponibilidad de sistemas de hardware donde puedan ejecutarse las versiones de dichos programas también puede verse limitada.

Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte

La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte (*North American Payroll Tax Updates*) está disponible para los programas que reúnen los requisitos para recibir Soporte Sostenido. Los clientes que adquieran la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte recibirán un año fiscal de actualización de impuestos para la nómina de aplicaciones Oracle.

A fin de adquirir la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte, sus programas licenciados deben estar actualmente soportados con la Licencia de Actualización de Programas y Soporte. Si usted ha mantenido la Licencia de Actualización de Programas y Soporte y desea adquirir la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte, las licencias no necesitan ser migradas a las actuales métricas de licencia.

La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte se ofrecerá a través de *OracleMetaLink*.

Cuando es ofrecida, la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte puede adquirirse por un período de hasta dos (2) años desde que se encuentre disponible el Soporte Sostenido para la versión del programa Oracle que corresponda. La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte no está sujeta a las políticas de Reinstalación señaladas anteriormente. La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte no está disponible en todos los países y para todos los programas. Sírvase contactar a su Representante de Servicios de Soporte para conocer la disponibilidad.

OFERTAS ANTERIORES DE SOPORTE TÉCNICO

En <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-previous-offerings.pdf> se encuentra disponible una lista de las ofertas de servicio técnico que Oracle, o una empresa adquirida por Oracle, brindaba anteriormente. La información contenida en esta lista incluye una descripción de la oferta de servicio, la fecha en que se eliminaron las nuevas ventas del servicio y las opciones de renovación.

SISTEMAS DE SOPORTE AL CLIENTE EN INTERNET

La siguiente política para los Sistemas de Soporte a Cliente en Internet se aplica a todas las líneas de productos de Oracle, excepto por los programas Global Knowledge Software, Primavera Haley y mValent:

OracleMetaLink es uno de los cuatro sitios en Internet de Oracle para soporte a cliente. El acceso a *OracleMetaLink* se rige por los Términos de Uso que se encuentran en el sitio web de *OracleMetaLink*, los cuales se encuentran sujetos a cambio. Una copia de estas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso a *OracleMetaLink* está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso a *OracleMetaLink* está incluido con la Licencia y Soporte de Actualización de Programa, Servicio Prioritario, Incident Server Support, JDeveloper Support, Soporte Extendido y Soporte Sostenido. Para clientes con contratos actuales de Servicio de

Actualización de Programas, el acceso limitado a OracleMetaLink está incluido para parches e información de reparación de "bugs".

La siguiente política para el Portal de Soporte POINT se aplica únicamente a los programas Primavera:

El Portal de Soporte POINT es el segundo sitio web de soporte al cliente de Oracle. El acceso al Portal de Soporte POINT está reglamentado por los Términos de Uso publicados en el Portal de Soporte POINT en: http://customerportal.primavera.com/ocp/default.asp?main=Point_login.asp, y están sujetos a cambio. Una copia de estas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso al Portal de Soporte POINT está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso al Portal de Soporte POINT se incluye con la Licencia y Soporte de Actualización de Programas, Soporte Extendido y Soporte Sostenido.

La siguiente política para Global Support System se aplica únicamente a los programas Haley:

Global Support Portal es el tercer sitio web de soporte al cliente de Oracle. El acceso a Global Support System está reglamentado por los Términos de Uso publicados en el sitio web de Global Support System en <http://support.haley.com/>, y están sujetos a cambio. Una copia de estas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso a Global Support System está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso a Global Support System se incluye con la Licencia y Soporte de Actualización de Software.

La siguiente política para el Portal de Soporte TOPdesk se aplicará solamente a los programas mValent:

El Portal de Soporte TOPdesk es el cuarto sitio web de soporte al cliente Oracle. El acceso al Portal de Soporte TOPdesk se rige por los Términos de Uso publicados en el sitio web del Portal de Soporte TOPdesk en <https://support.mvalent.com/tas/public/index.jsp>, y están sujetos a cambio. Una copia de dichas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso al Portal de Soporte TOPdesk está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso al Portal de Soporte TOPdesk se incluye con la Licencia y Soporte de Actualización de Software, Soporte Extendido y Soporte Sostenido.

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD DEL SOPORTE MUNDIAL AL CLIENTE

Oracle está profundamente comprometido con la seguridad de sus servicios de soporte técnico. Al brindar servicios de soporte técnico estándares, Oracle adoptará las Prácticas de Seguridad del Soporte Mundial al Cliente (*Global Customer Support Security Practices*), las cuales se encuentran disponibles [aquí](#). Las Prácticas de Seguridad del Soporte Mundial al Cliente (*Global Customer Support Security Practices*), están sujetas a cambio, a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá materialmente el nivel de seguridad especificado en las Prácticas de Seguridad durante el período para los cuales se han abonado las tarifas por soporte técnico. Para visualizar los cambios que se han realizado, por favor consulte el documento adjunto: *Statement of Changes* (PDF).

HERRAMIENTAS ADICIONALES

Oracle puede poner a disposición herramientas de software (tales como herramientas para asistir en la recolección y transmisión de datos de configuración) y herramientas de base web (tales como herramientas que le permiten a Oracle, con su consentimiento, acceder a su sistema informático) para asistir en la resolución de solicitudes de servicio. Dichas herramientas podrán utilizarse solamente con relación a licencias de programas con soporte, y el uso de las

herramientas estará sujeto a cualquier licencia adicional y otros términos provistos con las herramientas.

DEFINICIONES DE SEVERIDAD

Los requerimientos de servicios para todos los otros programas Oracle con soporte podrán enviarse de manera *on-line* a través de los sistemas de soporte a clientes en Internet o mediante teléfono. El nivel de severidad de la solicitud de servicio es seleccionado por usted y por Oracle, y debería basarse en las siguientes definiciones de severidad:

Severidad 1

Su uso en producción de los programas con soporte se detuvo o ha sufrido un impacto grave, de manera tal que usted no puede continuar con el trabajo en forma razonable. Usted experimenta una completa pérdida del servicio. La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio Severidad 1 tiene una o más de las siguientes características:

- Datos corrompidos
- Una función documentada crítica no está disponible
- El sistema se cuelga indefinidamente, causando demoras inaceptables o indefinidas de recursos o respuesta
- El sistema colapsa, y esta situación se sucede repetidamente luego de cada intento de reinicio

Para todos los programas Oracle con soporte, a excepción de los programas Moniforce, webSensor Enterprise y webProbe, Global Knowledge Software, Primavera y Haley, se harán esfuerzos comercialmente razonables para responder a un requerimiento de servicio de Severidad 1 dentro de una (1) hora.

Para los programas Moniforce, webSensor Enterprise y webProbe, se harán esfuerzos razonables para responder a requerimientos de servicio con Severidad 1 dentro de un (1) día hábil, en el horario local de oficina, sin incluir los feriados. Se considerará horario de oficina de lunes a viernes, de 8 am a 6 pm, horario de Europa Central.

Para los programas Global Knowledge Software, se harán los esfuerzos comercialmente razonables para responder a solicitudes de servicio Severidad 1 dentro de las cuatro (4) horas, excluyendo los feriados.

Para los programas Primavera, se harán los esfuerzos comercialmente razonables para responder a solicitudes de servicio Severidad 1 dentro de un (1) día hábil durante el horario normal de oficina, excluyendo los feriados.

Para los programas Haley, se harán los esfuerzos razonables para responder a solicitudes de servicio de Severidad 1 dentro de las dos (2) horas, excluyendo los feriados.

24 horas de Compromiso para los Requerimientos de Servicio de Severidad 1 para todos los programas Oracle con soporte, a excepción de los programas Moniforce, webSensor Enterprise y webProbe, Global Knowledge Software, Primavera, Haley y mValent. OSS trabajará 24x7 hasta que se resuelva el asunto o hasta tanto se consiga un progreso útil. Usted debe proveerle a OSS un contacto durante este período 24x7, bien en las oficinas o mediante pager, para asistirlos en la recolección de datos, testeo y aplicación de depuración de fallas. Se requiere que usted proponga la clasificación de la severidad con el mayor cuidado, de manera tal que las situaciones válidas calificadas como Severidad 1 obtengan la necesaria asignación de recursos de parte de Oracle.

Severidad 2

Usted experimenta una grave pérdida del servicio. Características importantes no están disponibles sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Severidad 3

Usted experimenta una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente, el cual puede requerir una solución alternativa para recuperar la funcionalidad.

Severidad 4

Usted solicita información, una mejora, o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero no existe un impacto sobre el funcionamiento del software. Usted no experimenta una pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento del sistema.

INFORMACION DE CONTACTO

Los números de teléfono y la información de contacto pueden hallarse en la página web de soporte de Oracle: <http://www.oracle.com/support/contact.html>

