



08- Oct-19

Señores  
Lotería De Medellin  
Carrera 47 Nro 49 - 12  
MEDELLÍN  
ANTIOQUIA Colombia

Estimado(a) CARLOS ALBERTO CORTÉS LÓPEZ

Los Servicios de Soporte Técnico que se prestan bajo el número de servicio de soporte 13435440 vencerán, o han vencido, el 22-Nov-19. Se adjunta al presente un documento de pedido para la renovación de dichos servicios de soporte técnico. Si corresponde, el documento de pedido adjunto podrá incluir servicios de soporte técnico que usted haya solicitado se ordenen en forma adicional a los servicios de soporte técnico que usted renueva.

Para evitar que se interrumpan y/o se den por terminados los servicios de soporte técnico, complete su pedido de renovación de los servicios de soporte técnico identificados en el documento de pedido mediante la emisión de una forma de pago que Oracle acepte de conformidad con la sección "Detalles de Procesamiento de Pedido" del documento de pedido el 22-Nov-19 o antes de esa fecha.

El Soporte Extendido le permite controlar la estrategia de actualización de su base de datos, middleware y aplicaciones al proporcionar mantenimiento y actualizaciones adicionales para Oracle Database, Oracle Fusion Middleware y Oracle Applications por una tarifa suplementaria. Por favor, visite <https://www.oracle.com/support/lifetime-support/resources.html> o comuníquese con Oracle mediante los datos incluidos a continuación para obtener más información sobre el Soporte Extendido.

Si tiene alguna consulta con respecto a su orden o necesita obtener más información, comuníquese conmigo a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que se indican a continuación.

Atentamente,

Martha Liliana Hoyos Quimbayo  
Servicios de Soporte de Oracle  
E-mail: [ivan.montejo@oracle.com](mailto:ivan.montejo@oracle.com)  
Tel.: 5716118385  
Fax:



## INFORMACIÓN GENERAL

<b>VENCIMIENTO DE LA OFERTA</b>		<b>ORACLE:</b> Oracle Colombia Limitada	
<b>Número de Servicio de Soporte:</b>	13435440	<b>Representante de Ventas de Soporte de Oracle:</b>	Ivan Rodrigo Montejo Marquez
<b>La oferta vence:</b>	22-Nov-19	<b>Teléfono:</b>	5716118385
		<b>Fax:</b>	
		<b>Correo electrónico:</b>	ivan.montejo@oracle.com
<b>CLIENTE:</b> Loteria De Medellin			
<b>INFORMACIÓN PARA EL ENVÍO DE LA COTIZACIÓN AL CLIENTE</b>		<b>INFORMACIÓN PARA LA FACTURACIÓN AL CLIENTE</b>	
<b>Contacto de la Cuenta:</b>	Martha Yepes Ocampo	<b>Contacto de la Cuenta:</b>	Martha Yepes Ocampo
<b>Nombre de la Cuenta:</b>	Loteria De Medellin	<b>Nombre de la Cuenta:</b>	Loteria De Medellin
<b>Dirección:</b>	Carerra 47 Nro 49 - 12 MEDELLÍN ANTIOQUIA Colombia	<b>Dirección:</b>	Carerra 47 Nro 49 - 12 MEDELLÍN ANTIOQUIA Colombia
<b>Teléfono:</b>	4 5115855	<b>Teléfono:</b>	4-5115855
<b>Fax:</b>		<b>Fax:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	JEFE OFICINA TIC <informatica@loteriadem edellin.com.co>	<b>Correo electrónico:</b>	JEFE OFICINA TIC <informatica@loteriademedel lin.com.co>

Los términos "Usted" y "Su" según se mencionan en este documento de pedido se refieren al Cliente identificado en la tabla que antecede.

Oracle puede enviar ciertas notificaciones acerca de los servicios de soporte técnico por correo electrónico. Por tal motivo, verifique y actualice la Información para el Envío de la Cotización al Cliente y la Información para la Facturación al Cliente en la tabla que antecede para garantizar la recepción de dichas comunicaciones de Oracle. Si es necesario modificar la Información para el Envío de la Cotización al Cliente y la Información para la Facturación al Cliente, envíe la información actualizada por correo electrónico o fax, con Su número de servicio de soporte 13435440, a su Representante de Ventas de Soporte de Oracle identificado en la tabla precedente.

## DETALLES DEL SERVICIO

<b>Services de Soporte Técnico del Programa</b>	
<b>Nivel de Servicio:</b>	<b>Software Update License &amp; Support</b>

Descripción del Producto	CSI #	Cant.	Metrica de Licencia	Nivel/Tipo de Licencia	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Precio
Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	20976318	3		FULL USE	23-Nov-19	22-Nov-20	27.984.839,50

**Tarifas del Soporte Técnico del Programa: COP 27.984.839,50**

**\*Precio Total: COP 33.301.959,00**

\* incluyendo los impuestos correspondientes

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Si tiene alguna consulta con respecto a la sección "Detalles del Servicio" de este documento de pedido o considera que se requiere alguna corrección, comuníquese con su Representante de Ventas de Soporte de Oracle identificado en la primera página de este documento de pedido.
- Antes de firmar este documento de pedido, lea las Políticas de Soporte Técnico de Oracle, incluida la Política de Soporte De Por Vida [*Lifetime Support Policy*]. Si sus programas y/o su hardware se mencionan en la Política de Soporte De Por Vida de Oracle, estos pueden pasar a un nivel de servicios diferente durante la vigencia de los servicios adquiridos en virtud de este documento de pedido. Si se ofrece Soporte Extendido, se cobrará una tarifa adicional por dicho soporte en caso de ordenarse. Si Usted desea adquirir Soporte Extendido, comuníquese con su Representante de Ventas de Soporte de Oracle identificado en la primera página de este documento de pedido.
- En caso de que Oracle acepte su pedido, la fecha de inicio establecida en la tabla "Detalles del Servicio" precedente se tomará como la fecha de inicio de los Servicios de Soporte Técnico y dichos Servicios de Soporte Técnico solicitados mediante este documento de pedido serán prestados hasta la fecha de finalización especificada en la tabla para los programas y/o hardware aplicables ("Período de Soporte").
- Si alguno de los campos de la tabla "Detalles del Servicio" que antecede está en blanco, significa que no se aplica a los programas y/o al hardware correspondientes para los que Usted adquiere los servicios de soporte técnico.
- Oferta Valida únicamente si se realiza la migración de la licencia Oracle Database Standard Edition 2 - Named User Plus Perpetual CSI 20976318 (30 - NUP), antes de la expiración 22 de Noviembre de 2019.

## **TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO**

Si el Cliente y el nombre indicado en la Información para el Envío de la Cotización al Cliente que figuran en la tabla "Información General" precedente no coinciden, Lotería De Medellín declara que el Cliente ha autorizado a Lotería De Medellín a firmar este documento de pedido en representación del Cliente y a obligar al Cliente conforme a los términos establecidos en el presente. Lotería De Medellín acuerda que los servicios ordenados son para el beneficio exclusivo del Cliente y sólo serán utilizados por éste. Lotería De Medellín se compromete a informar al Cliente los términos del presente documento de pedido así como las comunicaciones recibidas de Oracle en relación con los servicios.

Si el Cliente y el nombre indicado en la Información para la Facturación al Cliente que figuran en la tabla "Información General" precedente no coinciden, el Cliente acuerda que: a) el Cliente es el responsable final de los pagos que deban realizarse en virtud de este documento de pedido; y b) en caso de que Lotería De Medellín no realizara el pago en forma oportuna de acuerdo con los términos de este documento de pedido, se considerará que el Cliente ha incurrido en incumplimiento y, además de cualquier otro recurso de que disponga Oracle, Oracle podrá dar por terminados los servicios de soporte técnico prestados al Cliente en virtud de este documento de pedido.

El soporte técnico se proporciona conforme a las Políticas de Soporte Técnico de Oracle vigentes en el momento en que se prestan los servicios. Las Políticas de Soporte Técnico están sujetas a modificaciones a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá de forma significativa el nivel de los servicios proporcionados para los programas y/o el hardware que reciben soporte durante el período por el cual se han pagado tarifas de soporte técnico. Usted debe leer las Políticas de Soporte Técnico antes de suscribir este documento de pedido. La versión vigente de las Políticas de Soporte Técnico puede consultarse en <http://www.oracle.com/lad/corporate/policy/index.html>.

Los servicios de soporte técnico adquiridos en virtud del presente documento de pedido se rigen por los términos y las condiciones del contrato aplicable que se identifica a continuación (el "contrato"):

- El contrato que Usted ha firmado con Oracle o un proveedor adquirido por Oracle por servicios de soporte técnico para los programas y/o el hardware enumerados en la sección "Detalles del Servicio" que antecede. Todo uso de los programas y/o el hardware, que incluye por definición las actualizaciones y otros materiales que Oracle provea o ponga a disposición como parte de los servicios de soporte técnico, se encuentra sujeto a los derechos otorgados respecto de los programas y/o el hardware según se detallan en la orden conforme a la cual se han adquirido los programas y/o el hardware; o bien
- Si Usted no posee actualmente un contrato de servicios de soporte técnico con Oracle, Usted acepta que los términos del Contrato Marco Transaccional En Línea de Oracle localizado en <https://www.oracle.com/corporate/contracts/contract-documents/master-agreement.html>, que está vigente en el momento en que Usted acepta Su orden de renovación, rigen la prestación de los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de esta orden de renovación, así como Sus derechos de utilizar actualizaciones y otros materiales que Oracle provea o ponga a disposición en virtud de los servicios de soporte técnico. Si fuera aplicable, Usted debe leer el Contrato Marco Transaccional En Línea de Oracle antes de suscribir esta orden de renovación.

Este documento de pedido incorpora el contrato por referencia. En caso de inconsistencias entre los términos contenidos en este documento de pedido y el contrato, prevalecerá este documento de pedido.

### *Indemnización*

Si un tercero reclama ya sea en contra de usted o de Oracle ("Receptor", término que puede referirse a usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que recibe el Material) que cualquier información, diseño, instrucción, especificación, software, dato o material (conjuntamente el "Material") proporcionado

ya sea por usted u Oracle ("Proveedor", término que puede referirse a usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que proporciona el Material) y usada por el Receptor infringe sus derechos de propiedad intelectual, el Proveedor bajo su propio costo defenderá al Receptor de cualquier reclamación e indemnizará a este último por los daños, responsabilidad, costos y gastos determinados por autoridad judicial correspondiente como resultado de la reclamación de un tercero o del convenio conciliatorio acordado por el Proveedor, siempre y cuando el Receptor: Notifique al Proveedor inmediatamente y por escrito de la reclamación, en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de que el Receptor reciba la notificación de la reclamación, (o antes si así lo requiere la ley aplicable); Otorgue al Proveedor el control absoluto de la defensa y de cualquier transacción o negociación conciliatoria; y, Otorgue al Proveedor la información, autoridad, facultades y asistencia necesaria para defender o conciliar la reclamación.

Si el Proveedor considera o se determina que cualquier Material pudo haber violado los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor tendrá la opción de modificar el Material para que cese la infracción (en tanto preserve substancialmente su utilidad o funcionalidad), u obtener una licencia para permitir la continuación del uso del Material. Si estas alternativas no son comercialmente razonables, el Proveedor podrá terminar la licencia y requerir la devolución del Material respectivo y rembolsar cualquier pago que el Receptor haya efectuado a la otra parte por dicho Material así como cualesquiera tarifas pagadas de Soporte Técnico a Oracle que no haya sido utilizado para las licencias. Si usted es el Proveedor y la devolución del Material afecta substancialmente la facultad de Oracle para cumplir con sus obligaciones conforme a la orden respectiva, entonces Oracle podrá, a su discreción, dar por terminada la orden previa notificación por escrito con treinta (30) días naturales de anticipación al Cliente. El Proveedor no indemnizará al Receptor, si éste altera el Material o lo usa fuera del alcance de uso previsto en la documentación de uso del Proveedor, o si el Receptor utiliza una versión obsoleta del Material, si la reclamación por infracción pudo haberse evitado utilizando una versión no alterada o actualizada del Material que haya sido proveída al Receptor. El Proveedor no indemnizará al Receptor si la reclamación se basa en cualquier información, diseño, especificación, instrucción, software, datos o material no suministrado por el Proveedor. Oracle no indemnizará a usted si el reclamo se basa en la combinación de cualquier Material con productos o servicios no proporcionados por Oracle. Oracle no le indemnizará por la violación causada por sus propias acciones contra cualquier tercero si los programas Oracle, como fueron entregados a usted y usados de acuerdo con los términos de este contrato no violarían derechos de propiedad intelectual de terceros. Oracle no indemnizará a Usted por cualquier reclamación de incumplimiento que se base en: (1) una patente donde usted fue notificado antes de la fecha de entrada en vigencia de este contrato (en virtud de una demanda, reclamación o notificación); o (2) sus acciones previas a la fecha de entrada en vigencia del presente contrato. Esta sección establece los derechos, acciones y recursos exclusivos de las partes respecto de cualquier reclamación por violación de derechos o daños.

### **Limitación de Responsabilidad**

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO O CONSECUENTE O POR LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, INFORMACIÓN O USO DE INFORMACIÓN. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE ORACLE POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO CONFORME A O RELACIONADO CON EL PRESENTE CONTRATO O SU DOCUMENTO DE PEDIDO, YA SEA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, U OTRA, ESTARÁ LIMITADA AL MONTO DE LAS TARIFAS QUE USTED LE HAYA PAGADO A ORACLE BAJO ESTE CONTRATO, Y SI DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS RESULTAN DE SU USO DE LOS PROGRAMAS O SERVICIOS, DICHA RESPONSABILIDAD ESTARÁ LIMITADA A LAS TARIFAS QUE USTED LE HAYA PAGADO A ORACLE POR EL PROGRAMA O

SERVICIO DEFICIENTE QUE DA ORIGEN A LA RESPONSABILIDAD.

### **Información Confidencial**

En virtud del presente contrato las partes pueden tener acceso a información confidencial de las mismas ("Información Confidencial"). Las partes convienen revelar sólo información que sea requerida para el cumplimiento de las obligaciones conforme a este contrato. Dicha Información Confidencial quedará limitada a los términos y precios del presente contrato, así como a toda aquella información que se identifique claramente como confidencial al momento de su revelación.

La Información Confidencial de una de las partes no incluirá información que: (a) es o llegue a ser parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte, (b) estuviera en posesión legítima de la otra parte antes de su revelación, y no hubiera sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora, (c) es legítimamente revelada a la otra parte por una tercera persona sin restricciones de revelación, o (d) es independientemente desarrollada por la otra parte.

Cada una de las partes acuerdan mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de la otra parte durante un período de tres años contados a partir de la fecha de revelación. De igual forma, cada una de las partes acuerdan, revelar la Información Confidencial solamente a aquellos empleados o agentes quienes estén obligados a protegerla contra su revelación no autorizada. No obstante lo anterior, las partes podrán revelar los precios y términos del contrato o de los documentos de pedido que hagan referencia a este contrato, en cualquier procedimiento legal relacionado con el presente contrato o podrán revelar la información confidencial a cualquier entidad gubernamental cuando se requiera por ley.

## DETALLES DE PROCESAMIENTO DE PEDIDO

Su orden queda sujeta a la aprobación de Oracle. Su orden se considera presentada cuando Usted proporcione a Oracle la información relacionada con el pago (por ejemplo, su orden de compra según se detalla a continuación) o cuando existe un contrato formalizado con Oracle Financing. Una vez presentada, su orden no podrá ser cancelada y las sumas pagadas no serán reembolsables, a excepción de lo dispuesto en el contrato.

Las tarifas de Soporte Técnico se facturan en su total por adelantado. Todas las tarifas se deben pagar a Oracle en un período de CO\_30 NET a partir de la fecha de facturación.

Oracle le emitirá una factura una vez que reciba una orden de compra o una forma de pago que considere aceptable. Usted acuerda pagar cualquier impuesto sobre las ventas, sobre el valor agregado o cualquier otro impuesto similar exigido por la ley aplicable, excepto los impuestos sobre la renta de Oracle.

### **Orden de Compra**

En el caso de que los servicios de soporte técnico que se mencionan en este documento de pedido se ordenen y paguen conforme a una orden de compra, dicha orden de compra debe ser en un formato no editable (por ejemplo, PDF) y deberá incluir la siguiente información:

- Número de Servicio de Soporte: 13435440
- Precio Total: COP 33.301.959,00 (incluyendo el impuesto aplicable)
- Impuesto local, si corresponde

Al emitir una orden de compra, Lotería De Medellín acuerda que los términos de este documento de pedido y el contrato reemplazan los términos de la orden de compra o de cualquier otro documento que no pertenezca a Oracle, y ninguno de los términos incluidos en dicha orden de compra u otro documento que no pertenezca a Oracle se aplicará a los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de este documento de pedido.

La orden de compra deberá enviarse a Oracle por correo electrónico o fax conforme a la sección "Información sobre envíos" que se proporciona a continuación.

La firma al pie ratifica el compromiso de Lotería De Medellín de pagar los servicios ordenados de conformidad con los términos de este documento de pedido.

Lotería De Medellín

Firma Autorizada

*Gildardo Pérez López*

Nombre

*Gerente*

Cargo

*13 de noviembre de 2019*

Fecha de Firma

*Revisó: Viviana Páez / Prof. Universitaria Viviana Páez*  
*Aprobó: Carlos Cortés / Jefe Oficina TIC's*  
*Aprobó: Juan E. Arboleda / Secretario General*

Página 7 de 8

Número de Servicio de Soporte: 13435440

**Información sobre Envíos**

Las órdenes de compra correspondientes a los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de este documento de pedido deben enviarse a:

Attn: Ivan Rodrigo Montejo Marquez  
Servicios de Soporte Oracle

Fax:  
Correo Electrónico ivan.montejo@oracle.com





## ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Las versiones de programa en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida del soporte a productos de Oracle recibirán Software Update License & Support. La 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, reparaciones (fixes), alertas de seguridad y actualización 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
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al Cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar requerimientos de servicio en línea, .
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

Los servicios de soporte se prestarán en forma remota desde nuestros Centros de Soporte Globales, a los cuales 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 a su organización, información de licencias, y nivel de Soporte Técnico.

Los servicios de asistencia técnica y despacho de los medios magnéticos con las principales versiones se realizan únicamente previa solicitud explícita por parte del cliente a través de requerimientos de servicios (Service Request), funcionalidad disponible en My Oracle Support.

Si se ordena, el Soporte Técnico anual (incluyendo el primer año y todos los años subsecuentes) se prestará conforme a las políticas de Soporte Técnico de Oracle vigentes al momento en que se prestan los servicios. Las políticas de soporte técnico de Oracle, incorporadas en esta propuesta, se encuentran sujetas a cambios a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá substancialmente el nivel de los servicios prestados para los programas soportados durante el período por el que las tarifas de Soporte Técnico hayan sido pagadas. Usted deberá revisar dichas políticas antes de contratar los servicios de Soporte Técnico. Usted puede obtener acceso a la última versión de estas políticas en: <http://www.oracle.com/support/policies.html>