



**SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO AL CLIENTE
INSTALACIÓN ESTÁNDAR DE SISTEMAS ORACLE (“OSSİ”) con INSPECCIÓN DEL SITIO
ANEXO DE SERVICIOS**

Este anexo incorpora por referencia los términos de su orden de servicios de Instalación estándar de sistemas Oracle [*Oracle Standard System Installation*] (“OSSİ”) con inspección del sitio.

1. Descripción de los Servicios.

A. Servicios.

Oracle prestará los siguientes servicios de Instalación estándar de sistemas [*Standard System Installation* (OSSİ)] con inspección del sitio (los “servicios”) en su ubicación para instalar y configurar sus sistemas de hardware definidos en su orden (“los sistemas”). Los servicios se prestarán en las seis (6) fases que se describen a continuación:

I. Fase de inspección del sitio

Oracle prestará los siguientes servicios:

1. Realización, con su ayuda, de una inspección del sitio para evaluar las condiciones de instalación de los sistemas, incluida la evaluación de los siguientes aspectos:
 - a. Rutas de acceso adecuadas hacia la ubicación de instalación, tales como puertas, ascensores, resistencias de pisos y rampas;
 - b. Estabilidad del piso en su ubicación de instalación;
 - c. Disponibilidad de energía eléctrica necesaria para ejecutar y mantener los sistemas;
 - d. Condiciones ambientales en su ubicación de instalación, tales como control de temperatura, humedad y limpieza; y
 - e. Cualesquiera otras condiciones relacionadas con la instalación que Oracle considere necesario evaluar.
2. Creación de un informe de inspección del sitio (“Informe de Inspección del Sitio”) que incluirá las recomendaciones y los requisitos relacionados con la instalación de los sistemas.

II. Fase de planificación de la configuración de instalación

Oracle prestará los siguientes servicios:

1. Revisión de sus requisitos técnicos y empresariales propuestos (en conjunto, los “Requisitos”) con usted para la instalación y configuración de los sistemas; y
2. Preparación de un plan de instalación y configuración (“Plan de Instalación y Configuración”) que documentará sus Requisitos finales que se abordarán en la fase de instalación y configuración de los sistemas.

III. Fase de planificación de las tareas de instalación

Oracle elaborará un programa del proyecto (“Programa del Proyecto”) en el que quedarán documentadas las funciones y responsabilidades del proyecto así como un calendario estimado para la instalación y configuración de los sistemas.

IV. Fase de instalación y configuración

Oracle prestará los siguientes servicios de acuerdo con el Programa del Proyecto y el Plan de Instalación y Configuración:

1. Revisión de la lista de empaque y comparación de la misma con los sistemas enumerados en su orden;
2. Desembalaje de los sistemas y recolección del material de embalaje desechado para su eliminación;
3. Revisión física de los sistemas para identificar daños visibles y notificación a usted de tales daños;
4. Instalación de los sistemas, incluidos los componentes internos y externos;
5. Provisión del etiquetado de los cables del sistema;
6. Conexión de las fuentes de alimentación de los conectores eléctricos/tomacorrientes estándar del sector;
7. Oracle puede, a discreción de Oracle, conectar los sistemas a sus servidores, sistemas de almacenamiento y/o conmutadores de red [*switches*], de acuerdo con las siguientes condiciones:
 - a. Usted debe proporcionar todos los cables necesarios aprobados por Oracle antes del momento en que Oracle esté preparada para encender los sistemas instalados;
 - b. Todos los sistemas que requieran conexión por cable deben estar situados a una proximidad razonable, según determine Oracle, de los sistemas que deban conectarse;
 - c. Los cables deben estar instalados donde no existan posibles riesgos para la seguridad;
 - d. Los cables no deben estar instalados a una altura que exceda la parte superior de su bastidor Oracle, a menos que Oracle lo apruebe por escrito; y
 - e. Los cables que discurran bajo el suelo sólo pueden instalarse en lugares con suelo elevado.
8. Encendido de los sistemas;
9. Configuración de los sistemas de acuerdo con el Programa del Proyecto y el Plan de Instalación y Configuración;
10. Oracle puede, a discreción de Oracle, aplicar las actualizaciones de firmware y las actualizaciones de mantenimiento del sistema operativo que correspondan a los sistemas identificados en su orden; y
11. Oracle puede, a su discreción, configurar Oracle Auto Service Request para Sun Systems (“ASR”) en los sistemas.

V. Fase de pruebas de los sistemas

Oracle prestará los siguientes servicios:

1. Creación de un documento de planificación de procedimientos de prueba (“Documento de Planificación de Procedimientos de Prueba”) que identifique las pruebas que se realizarán en los sistemas, describa los procedimientos de prueba correspondientes y los resultados esperados;
2. Realización de las pruebas y registro de los resultados tal como se identifica en el Documento de Planificación de Procedimientos de Prueba; y
3. Oracle puede, a su discreción, ejecutar Oracle Explorer Data Collector en servidores instalados en Solaris para capturar la configuración final de los sistemas y/o la información sobre la implementación de actualizaciones de mantenimiento.

VI. Fase de transferencia operativa

Oracle le proporcionará la siguiente documentación de referencia (“Documentación de Referencia”):

1. Los manuales técnicos del usuario final, que Oracle ponga a disposición, para los sistemas; y
2. Las contraseñas de usuario para los sistemas.

2. Sus Obligaciones y los Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los servicios estipulados en el presente anexo brindar en forma oportuna espacio en sus oficinas, acceso a sus instalaciones, equipamiento, asistencia, cooperación, información y datos completos y precisos aportados por sus funcionarios, representantes y empleados, y productos informáticos adecuadamente configurados (conjuntamente denominados “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los servicios si dicha deficiencia fuera consecuencia de su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los servicios depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

A. Sus Obligaciones

I. Obligaciones Generales

1. Mantener la plataforma de hardware/sistema operativo correctamente configurada para que sea compatible con los servicios.
2. Obtener las licencias en virtud de un contrato por separado para cualquier programa de software y hardware de Oracle que sea necesario antes del inicio de los servicios.
3. Mantener el soporte técnico anual del software y hardware de Oracle en virtud de un contrato por separado durante todo el plazo de vigencia de los servicios.
4. Proporcionar a Oracle pleno acceso a la documentación pertinente y a los recursos funcionales, técnicos y de negocio dotados de las capacidades y los conocimientos adecuados para el correcto desarrollo de los servicios.
5. Proporcionar los avisos y obtener los consentimientos necesarios para que Oracle pueda prestar los servicios.
6. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los servicios.
7. Proporcionar información completa y precisa a Oracle respecto de los sistemas de hardware, incluidos, entre otros, los números de serie de los sistemas de hardware.
8. Llevar a cabo, antes del inicio de los servicios, reproducciones de respaldo o de archivo de todos los datos y el software contenidos en todos los sistemas de hardware y en todos sus sistemas o equipos que puedan verse afectados por los servicios.
9. Antes del inicio de los servicios, informar a Oracle las modificaciones realizadas en el almacenamiento, los servidores, los sistemas, las aplicaciones, los equipos o el entorno que puedan afectar a la prestación de los servicios por parte de Oracle.
10. De conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE.UU. (20 CFR 655.734), si los servicios han de prestarse en los Estados Unidos, usted permitirá que Oracle publique un Aviso respecto de los empleados H1-B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
11. Proporcionar a Oracle los Requisitos propuestos por usted al menos una semana antes del inicio de los servicios.
12. Antes de la fase de instalación y configuración, usted:
 - a. Se asegurará de realizar cualquier actividad requerida en el Informe de Inspección del Sitio;

- b. Se asegurará de que los sistemas estén conectados y cuenten con toma de tierra a la fuente de alimentación, de acuerdo con los estándares de la industria, mediante fuentes de alimentación con conectores eléctricos/tomacorrientes estándar del sector, según lo requerido por Oracle; y
 - c. Proporcionará a Oracle toda la información de configuración necesaria para que Oracle prepare el Plan de Instalación y Configuración. Ello incluye, aunque no en forma exclusiva, información sobre la denominación del sistema, la instalación del sistema operativo, la conectividad y configuración de red, el esquema de discos de arranque y la posible duplicación.
13. Asegurarse de que los entornos físicos en los que deben prestarse los servicios hayan sido modificados de forma adecuada (por ejemplo, desactivará las alarmas contra incendio y suspenderá el uso de los sistemas de agotamiento de oxígeno) durante la vigencia de los servicios para permitir que Oracle preste los servicios de manera segura.
 14. Proporcionar, para todos los recursos de Oracle que presten servicios en su ubicación, un entorno de trabajo seguro y saludable (por ejemplo, un entorno de trabajo que esté libre de riesgos reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un entorno de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de ruido aceptable para los recursos que estén prestando los servicios en el entorno de trabajo y estaciones de trabajo ergonómicamente correctas, etc.).
 15. A solicitud de Oracle, instalar correctamente una instancia operativa de Oracle Auto Service Request for Sun Systems (“ASR”) Manager en los sistemas.
 16. Proporcionar el cableado de interconexión apropiado y aprobado que Oracle necesitará para la prestación de los servicios.
 17. Si Oracle lo solicita, proporcionar a Oracle su guía interna de etiquetado de cables correspondiente a los sistemas.
 18. Antes del inicio de los servicios, proporcionar a Oracle un punto de contacto único que estará disponible para Oracle, durante la vigencia de los servicios, para coordinar los servicios en su ubicación.

B. Supuestos del Proyecto

1. El alcance de los servicios contemplados en el presente anexo y las tarifas por tales servicios corresponden a los servicios prestados en las ubicaciones especificadas en su orden. Las solicitudes de prestación de servicios para ubicaciones adicionales se gestionarán de acuerdo con el proceso de control de cambios de Oracle.
2. Los servicios se programarán para una fecha y un horario convenientes para ambas partes en el lugar donde se prestarán los servicios.
3. Usted reconoce y acepta que la prestación de los servicios depende de que los sistemas no estén dañados e incluyan todos los componentes del sistema que correspondan. En caso de que Oracle no pueda prestar los servicios debido a que los sistemas estén dañados o falten componentes, las partes convendrán de mutuo acuerdo una reprogramación de los servicios.
4. Oracle determinará, a su exclusiva discreción, qué actualizaciones de firmware y/o actualizaciones de mantenimiento del sistema operativo se utilizarán para cumplir con los Requisitos de los sistemas.
5. Durante la instalación de los sistemas pueden emplearse diversos tipos de cables, tales como fibra, serial, SCSI, Ethernet e InfiniBand, a exclusiva discreción de Oracle.
6. Oracle no conectará ninguna fuente de alimentación eléctrica ni realizará ningún otro trabajo eléctrico que, a exclusiva discreción de Oracle, deba ser efectuado por un electricista matriculado;

7. Los siguientes servicios no se incluyen en el alcance de los servicios contemplados en el presente ni en las tarifas asociadas a ellos:
 - a. Planificación in situ;
 - b. Planificación in situ de aspectos ambientales o eléctricos;
 - c. Instalación de cables que deban, a exclusiva discreción de Oracle, pasar a través de cielos rasos o paredes;
 - d. Realización de trabajos de construcción de cualquier tipo;
 - e. Soporte Técnico para los sistemas;
 - f. Actualizaciones o mejoras de los sistemas; y
 - g. Todos los servicios que no se mencionan expresamente en este alcance del servicio.

Usted reconoce que si el costo de la prestación de los servicios por parte de Oracle aumenta debido a su incumplimiento de las obligaciones enumeradas en este anexo, falta de cooperación o cualquier otra circunstancia fuera del control de Oracle, usted acepta pagar a Oracle dichos mayores costos. Tales mayores costos podrán incluir el tiempo durante el cual los recursos de Oracle permanezcan infrautilizados como consecuencia de las demoras.

3. Finalización de los Servicios. Una vez finalizados los servicios, Oracle le enviará una notificación por escrito (p. ej., un certificado de finalización). Si usted no notifica a Oracle por escrito que la Documentación de Referencia no corresponde a la descripción de la documentación de Referencia establecida más arriba, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de la notificación de finalización por escrito enviada por Oracle (el “período de revisión”), los servicios se considerarán finalizados una vez concluido el período de revisión.
4. Tarifas y Gastos. Usted acuerda pagar a Oracle las tarifas por los servicios que se detallan en su orden. Los servicios y los pagos no serán cancelables ni reembolsables. Usted reconoce y acepta que (i) Oracle puede, o no, prestar los servicios identificados en la Sección 1.A como ejecutables “a discreción de Oracle”, y que (ii) su obligación de pagar la Tarifa no está condicionada a la prestación de tales servicios por parte de Oracle.

Los gastos relacionados con la prestación de los servicios son adicionales a las tarifas correspondientes a los servicios de instalación que se detallan en su orden. Dichos gastos se facturarán mensualmente a medida que se incurra en ellos.