

**CONSULTA PRELIMINAR DEL MERCADO EN
RELACIÓN A LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN BÁSICA Y
VALIDACIÓN, SUMINISTRO DE LICENCIAS Y
ACOMPañAMIENTO PARA EL NUEVO SISTEMA
COMERCIAL DE CANAL DE ISABEL II**

Dirección Recursos
Dirección Comercial
Fecha: 28/06/2018

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ANTECEDENTES	4
3.	OBJETO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO GLOBAL	6
4.	OBJETO DEL CONTRATO 1 Y DESTINATARIOS DE LA CONSULTA	9
5.	CONSULTA	10
ANEXO I.- CONSULTA		12
1.	INFORMACIÓN GENERAL Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	12
2.	DURACIÓN DE LOS TRABAJOS	12
3.	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	13
4.	CRITERIOS DE SELECCIÓN CUALITATIVA TÉCNICA O PROFESIONAL	20
5.	OFERTA TÉCNICA	30
6.	MODELO DE LICENCIAMIENTO Y DE SERVICIOS PROPUESTO	32
7.	MEDIDAS PARA ASEGURAR LA COBERTURA DE LOS REQUISITOS, PROCESOS E INTEGRACIONES OBLIGATORIOS.....	34
8.	CLÁUSULAS DE RESOLUCIÓN Y PENALIZACIONES.....	36
9.	CONSIDERACIONES SOBRE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS.....	36
10.	CONSIDERACIONES SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	37
11.	CONSIDERACIONES PARA FAVORECER LA CONCURRENCIA	38
12.	PROPUESTAS DE MEJORAS A LA FUTURA LICITACIÓN.....	39

1. INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II S.A. (en adelante “Canal de Isabel II”), empresa responsable del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid, está planteándose la renovación de su sistema de gestión comercial. Actualmente, a esta aplicación acceden más de 1.200 usuarios que la utilizan diariamente para gestionar las siguientes magnitudes:

Volumen gestionado	
Población suministrada	6.250.000
Contratos:	1.500.000
- Particulares	1.174.000
- Empresas	200.000
- Comunidades de vecinos	100.000
- Urbanizaciones	1.000
- Entidades públicas	15.000
- Ayuntamientos (182)	10.000
Contadores en finca	1.500.000
Parque de contadores	2.000.000
Facturas/año	10.000.000
Facturas/día	40.000
Facturas electrónicas/mes	200.000
Media de líneas por factura	20
Ciclos de lectura/año	41 ciclos x 6 periodos = 246
Lecturas/año	10.000.000
Batch diario	8 horas
Batch mensual	3 días
Llamadas/año call center	1.500.000
Comunicados/día enviados	100.000
Comunicados recibidos/año	150.000
Órdenes de trabajo en campo/año	200.000
Usuarios Oficina virtual	250.000

Canal de Isabel II desea llevar a cabo el cambio de sistema mediante la implantación de un producto o conjunto de productos de gestión comercial implantado en el mercado que pueda cubrir las necesidades y magnitudes específicas de una empresa como Canal de Isabel II. Esta actuación está incluida en su Plan Estratégico 2018-2030.

La presente consulta se formula con el objeto de recabar información de productos de gestión comercial para empresas de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos), a efectos de preparar la licitación para la adquisición de un producto o conjunto de productos estándar que den solución a nuestras necesidades. Por ello, se quiere llevar a cabo, mediante dos contrataciones diferenciadas, lo siguiente:

I. Licitación Contrato 1 (objeto de la presente consulta):

- 1.- Suscripción de servicios en la nube necesarios para llevar a cabo una implantación básica de la solución que permita su validación.
- 2.- Validación de implantación básica como solución para la gestión de nuestros procesos comerciales.
- 3.- Una vez superada y comprobada su validez para nuestra empresa, se adquirirán los licenciamientos necesarios de los productos que formen parte de la solución, así como los servicios de actualización de licencias y soporte del software de la solución y suscripción de aquellos servicios de fabricante que se soliciten en modo SaaS.
- 4.- También formarán parte de la primera contratación para la que se realiza esta consulta, y una vez validada la implantación básica, los servicios de acompañamiento necesarios por parte del fabricante para el control de calidad y adaptación máxima al estándar de los trabajos que serán realizados por el integrador a través de la segunda contratación. El detalle de los servicios a contratar a través del primer contrato se detalla en el apartado 3 de la presente consulta preliminar.

II. Licitación Contrato 2:

- 5.- A través de una segunda contratación, se realizará la implantación completa, puesta en producción y posterior mantenimiento a través de un partner integrador de los productos adquiridos.

La publicación de este documento se realiza de acuerdo con el Artículo 115 "Consultas preliminares del mercado" de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Sin perjuicio de la utilización del referido mecanismo previsto en la Ley 9/2017, la contratación de los servicios objeto de la presente consulta preliminar se regirá por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, al estar las prestaciones objeto del contrato vinculadas a la actividad del agua de Canal de Isabel II.

Al no solicitarse en la presente consulta información referida a las posibles soluciones o servicios a ofertar por parte de los futuros licitadores, toda la información proporcionada será susceptible de ser publicada.

2. ANTECEDENTES

Canal de Isabel II cuenta en la actualidad con un complejo sistema de gestión comercial, desarrollado a la medida sobre una plataforma tecnológica orientada a un entorno Web (Red INTRANET), basada principalmente en productos de la empresa Software AG: Bolero/Java, Entire X, Natural/Adabas.

La gestión comercial de Canal de Isabel II contempla de forma resumida los procesos de atención al cliente, contratación, inspecciones, ejecución técnica de instalaciones, lectura de contadores, facturación, gestión del cobro, cortes y restablecimientos, así como la gestión de quejas y reclamaciones. Todos estos procesos se realizan en Canal de Isabel II sobre un programa informático completo denominado Sistema Comercial GRECO (en adelante, GRECO).

Canal de Isabel II ha decidido cambiar la plataforma tecnológica que da soporte a sus procesos comerciales pasando a una solución basada en productos estándares de mercado, que contemple todos los requerimientos de negocio necesarios para llevar a cabo su gestión comercial, y donde estén

implantadas las mejores prácticas del mercado. Esta plataforma estará alineada con la transformación digital de la compañía y permitirá acelerar los proyectos de innovación, dando como resultado una mejora en los procesos y relación con los clientes o usuarios a los que da servicio Canal de Isabel II.

La decisión por parte de Canal de Isabel II de basar el nuevo Sistema de Información de Clientes en una plataforma tecnológica de fabricante y no en un desarrollo a medida, ha generado la necesidad de adquirir conocimientos sobre dichas plataformas y los proyectos de implantación asociados a las mismas, ya que el personal técnico de Canal de Isabel II carece de los mismos y resultan necesarios para plantear una licitación con las máximas garantías.

Durante 2017 se ha llevado a cabo un análisis de lo que el mercado ofrece a este respecto, así como se han realizado diferentes visitas a empresas suministradoras de agua que hayan implantado recientemente un sistema similar, con el fin de adquirir conocimiento sobre las plataformas y sus proyectos de implantación asociados.

Los programas que emplean las empresas de servicios (agua, gas, electricidad y análogos) para el desarrollo de su gestión comercial se denominan técnicamente CIS (Customer Information System). En estos programas, con distinto grado de cobertura, se recogen todos los procesos comerciales que se necesitan para la prestación de los servicios a los clientes y el ciclo de facturación y cobro, disponiendo de mayor o menor flexibilidad para adaptarse a los requerimientos de cada país y empresa.

Muchos de estos productos son programas desarrollados para el ciclo básico comercial de empresas pequeñas/medianas de servicios municipales, donde es el propio fabricante del producto quien implanta y mantiene el producto.

Son muy pocos los programas, en español, desarrollados para empresas de servicios de gran tamaño como es el caso de Canal de Isabel II y, menos aún, los programas que cuentan con un programa de certificación de empresas implantadoras, y por lo tanto, que permitan a Canal de Isabel II licitar el proceso de implantación y los posteriores servicios de mantenimiento con concurrencia de empresas capacitadas para ello.

Para analizar el mercado de los fabricantes de programas comerciales CIS se ha partido del estudio de diversos analistas de reconocido prestigio en el mundo informático que analizan a diferentes fabricantes de CIS en base al análisis del software y servicios que ofrecen, de manera que permite identificar aquellos fabricantes con productos de ámbito reducido de aquellos que presentan productos y servicios diferenciadores para empresas de tamaño grande y que los posicionan como referentes. Según estos resultados, los fabricantes SAP y Oracle son referentes en este tipo de soluciones CIS especialmente en las empresas de tamaño similar o superior a Canal de Isabel II.

Debido al desconocimiento de Canal de Isabel II sobre las plataformas comentadas, a lo largo del año 2017 se han llevado a cabo diferentes sesiones de trabajo con los dos fabricantes anteriormente señalados para adquirir conocimientos básicos, tanto a nivel de plataforma tecnológica como a nivel del proyecto de implantación de la plataforma.

Asimismo, se han llevado a cabo visitas y contactado con diferentes empresas del sector del agua clientes de las anteriores plataformas para un mayor conocimiento de sus proyectos de implantación de estas soluciones y sus resultados.

- Soluciones en SAP: Acea, Emaya, Emasa, Thames Water, Farys
- Soluciones en Oracle: Suez, Irish Water, Northumbrian Water

El objetivo final de los trabajos anteriores ha sido poder elaborar un catálogo de requisitos a cumplir lo más objetivo posible, en el que se pueda dar cabida a todos los productos que pueda ofrecer el mercado.

Según los diversos analistas y clientes consultados, se recomienda llevar a cabo este tipo de proyectos de transformación en dos etapas: una primera en la que se elija y valide el producto o conjunto de productos que conformen la implantación básica de acuerdo a las necesidades de negocio requeridas; y una segunda en la que se seleccione el integrador que llevará a cabo la implantación completa de la solución y su posterior mantenimiento.

Canal de Isabel II ha decidido dividir el proyecto en dos etapas: en una primera (contrato 1 y objeto de la presente consulta) se deberá llevar a cabo una implantación básica de la solución para la validación y aceptación de la misma; y una segunda etapa (contrato 2) en la que se deberá implantar y poner en producción la solución definitiva, así como, a continuación, mantenerla y llevar a cabo proyectos de innovación sobre la nueva plataforma. El adjudicatario que resulte de la primera licitación no podrá presentarse al lote de servicios de implantación definitiva de la segunda, ya que parte de los servicios que se solicitarán en la primera consistirán en realizar un control de calidad del integrador y ajuste al estándar sobre solución planteada por el fabricante adjudicatario de la primera licitación.

3. OBJETO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO GLOBAL

Canal de Isabel II, con el objetivo de conseguir las máximas garantías de éxito tanto en la selección del producto o conjunto de productos, como en la implantación y, tras el análisis descrito en el apartado anterior y en el sentido expuesto anteriormente, ha decidido dividir el proyecto global de implantación del nuevo sistema comercial en dos etapas, cada una asociada a un contrato:

- **Etapas 1 (contrato 1):** a este primer contrato se refiere la presente consulta preliminar de mercado. El objetivo de esta etapa es llevar a cabo una implantación básica de la plataforma sobre la que poder comprobar la viabilidad de la misma para soportar los procesos comerciales y, adicionalmente, preparar la plataforma para su implantación completa. En esta etapa se licitarán los siguientes servicios:
 - Suscripción en modo SaaS de los servicios necesarios para llevar a cabo la implantación básica que permita validar la viabilidad y cobertura de la solución.
 - Implantación y parametrización básica de la herramienta.
 - Suministro y mantenimiento de las licencias de uso de la herramienta, que serán adquiridas en el caso de superar la validación de la implantación básica.
 - Elaboración del análisis gap de requerimientos de desarrollos a medida para la solución completa.
 - Elaboración de estrategias y planes de implantación para la solución completa.
 - Control de calidad de la implantación completa y del mantenimiento de la misma. La implantación completa y la puesta en producción final de la solución completa será llevada a

cabo por el integrador que resulte adjudicatario del segundo contrato. A través de este primer contrato se realizará un control al integrador que resulte adjudicatario del segundo contrato.

- Formación en la plataforma
- Definición y colaboración en posibles proyectos de innovación sobre la plataforma, una vez puesta en producción la solución.

- **Etapas 2 (contrato 2):** el objetivo de esta etapa será llevar a cabo la implantación completa de la solución, así como su posterior mantenimiento. La infraestructura final sobre la que se implantará la herramienta podrá ser sobre un modelo on-premise (infraestructura de Canal de Isabel II) o un modelo cloud (infraestructura proporcionada y mantenida por un tercero). En esta fase se licitarán los siguientes servicios que se distribuirán en diferentes lotes a definir en la propia licitación:

- Preparación del proyecto y transición de la solución básica desde el fabricante al integrador
- Aprovisionamiento e implantación de la infraestructura asociada a la solución completa
- Implantación de la solución completa
- Mantenimiento de la solución
- Administración y operación de la solución
- Licencias de uso y suscripciones SaaS de servicios en la nube adicionales detectados durante la Etapa 1
- Migración de los datos del sistema comercial actual

La planificación tentativa para ejecutar las dos etapas (contratos 1 y 2) es la siguiente:

Proyecto global	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4			
Etapas 1 – contrato 1	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
<i>Fase 1: implantación básica</i>																
Definición estrategias, análisis gap																
Formación en producto																
Implantación básica. Validación																
<i>Fase 2: construcción y despliegue</i>																
Transferencia al integrador																
Control calidad en la construcción																
Control de calidad despliegue y puesta en producción																
<i>Fase 3: soporte, AM, innovación</i>																
Control mantenimiento																
Proyectos de co-innovación																
Etapas 2 - contrato 2	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
<i>Fase 2: construcción y despliegue</i>																
Transición																
Construcción																
Despliegue y puesta en producción																
<i>Fase 3: soporte, AM, innovación</i>																
Soporte, mantenimiento, evolutivos																
Proyectos de innovación																

El adjudicatario de la Etapa 1 (contrato 1) no podrá presentarse al lote para los servicios de implantación y mantenimiento de la solución completa del contrato 2, ya que, al ser el fabricante de los productos, no podrá ofertar servicios de mantenimiento y desarrollo de evolutivos y tendrá que ejercer un control calidad sobre el integrador asegurando la mayor adaptación al estándar.

Se han identificado como **factores críticos de éxito** para llevar a cabo los trabajos solicitados para el contrato 1:

- Seleccionar el producto o conjunto de productos estándar del mercado que mejor se adapten a los requerimientos de Canal de Isabel II. Los procesos de dicho producto o conjunto de productos deben utilizar las mejores prácticas para llevar a cabo los servicios comerciales.
- La solución debe ser de un fabricante con capacidad de evolución en el mercado y adaptación a las nuevas normativas que surjan.
- La solución escogida debe tener capacidad de evolución e innovación.
- Adaptado y alineado a la transformación digital.
- Los productos que formen parte de la solución deben estar disponibles en español.
- El fabricante debe disponer de un programa de certificación de integradores y partners vigente que garantice la actualización, es decir que el programa de certificación requiera la revalidación periódica de la certificación para asegurar que los integradores y partners conocen las características últimas de sus productos.
- Disponer de un número suficiente de integradores certificados por el fabricante con gran experiencia en proyectos similares del sector que permitan a Canal de Isabel II no quedar cautivo de un único integrador en futuras licitaciones.
- Alineamiento de los productos estándar a los procesos y requerimientos obligatorios de Canal de Isabel II.
- Herramienta flexible y adaptable a cambios derivados de procesos empresariales o regulatorios.
- Equipo con conocimiento y experiencia en los procesos comerciales una empresa que gestione el ciclo integral del agua.
- Herramienta con capacidad para el control de calidad del desarrollo para asegurar el uso de las mejores prácticas y metodologías y máxima adaptación al estándar.
- Disponer de un preconfigurado para el sector del agua que acelere la implantación y validación del sistema.
- La solución debe poder integrarse con todos los sistemas existentes en Canal de Isabel II (SAP Financiero, GIS, GAYTA, INFOLEX, LIMS, Gestor Documental, ...) y sistemas externos (FACe, SII, Bancos, Correos, ...) con los que se comunica el Sistema Comercial necesarios para dar cobertura a la solución

4. OBJETO DEL CONTRATO 1 Y DESTINATARIOS DE LA CONSULTA

Canal de Isabel II tiene previsto licitar, para la primera etapa del proyecto descrita y que constituye el contrato 1 y el objeto de la presente consulta, los servicios que se relacionan a continuación con el fabricante para llevar a cabo la implantación básica y validación del nuevo sistema comercial basado en un producto o conjunto de productos que den cobertura a los requerimientos y procesos descritos, suministro de licencias y su mantenimiento y servicios de acompañamiento. Los servicios consistirían básicamente en los siguientes paquetes de trabajo:

- PT1.- Proporcionar las suscripciones de servicios en la nube (SaaS) de cada producto que forme parte de la solución básica para poder realizar la validación de la solución verificando que dan cobertura a los procesos, requerimientos e interfaces comerciales obligatorios que gestiona y demanda Canal de Isabel II, y una vez superada esta fase deberán suministrarse las licencias y suscripciones de servicios en la nube solicitados.
- PT2.- Parametrización, configuración y desarrollo de una implantación básica en modelo SaaS de la solución con base en los criterios y requisitos establecidos por Canal de Isabel II que permitirá realizar un análisis GAP y una priorización y valoración de los requisitos a implantar.
- PT3.- Configuración y desarrollos necesarios considerados obligatorios para la implantación final de la solución.
- PT4.- Transformación e incorporación del 10% de la información del sistema comercial actual contemplando todos los tipos de cliente y entidades relacionadas.
- PT5.- Estrategias y planes del proyecto global (incluyendo planes de seguridad), diseño de la solución, solución de migración, integración, así como los planes asociados para la verificación del sistema en cada fase y módulo.
- PT6.- Establecer una solución de reporting, analítica e indicadores.
- PT7.- Diseño de la solución de Integración con los sistemas y productos establecidos por Canal de Isabel II necesarios para dar cobertura a la solución, junto con el desarrollo y verificación de las integraciones consideradas obligatorias.
- PT8.- Especificación de los comunicados requeridos por Canal de Isabel II en los procesos comerciales y establecimiento de su gestión y control de envíos
- PT9.- Servicios de acompañamiento durante todo el proyecto, tanto en la fase de implantación básica como durante la implantación, puesta en producción y proyectos de innovación, para una óptima ejecución de los servicios demandados y apoyo en la planificación, control, definición de estrategias, plan de pruebas, monitoreo, medición de resultados, control de ejecución, gestión del cambio, formación. También deberá realizarse la transferencia de conocimiento al nuevo equipo del integrador que se establezca para la implantación definitiva de la solución.
- PT10.- Servicios on cloud necesarios para la implantación y validación del piloto. También será necesario definir y dimensionar todos los servicios e infraestructura necesarios para la solución en sus diferentes fases: implantación, puesta en producción, innovación, tanto para un escenario final todo on cloud, como para un escenario parcial on premise, en el que Canal de Isabel II alojaría parte del entorno de la solución en sus propias instalaciones
- PT11.- Desarrollos de las adaptaciones necesarias solicitadas por Canal de Isabel II para cubrir los requerimientos marcados como obligatorios a lo largo de la segunda etapa del proyecto.

Esta consulta es abierta y se dirige a aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que pudieran aportar información o conocimiento a Canal de Isabel II sobre la Etapa 1 del proyecto, tales como expertos o autoridades independientes, colegios profesionales o, debido a su pleno conocimiento del mercado, fabricantes o partners integradores.

5. CONSULTA

A efectos de preparar adecuadamente la consulta, se ha confeccionado un cuestionario estructurado en los siguientes apartados:

1. Información general y consentimiento
2. Duración de los trabajos
3. Presupuesto base de licitación
4. Criterios de selección cualitativa técnica o profesional
5. Oferta técnica
6. Modelo de licenciamiento y de servicios propuesto
7. Medidas para asegurar la cobertura de los requisitos, procesos e integraciones obligatorios
8. Cláusulas de resolución y penalizaciones
9. Consideraciones sobre responsabilidad por daños y perjuicios
10. Consideraciones sobre propiedad intelectual
11. Consideraciones para favorecer la concurrencia
12. Propuesta de mejoras a la futura licitación

Cada uno de los apartados recoge los planteamientos de inicio para la futura licitación junto con una serie de cuestiones al respecto, con el siguiente formato:

1.1. Cuestión 1

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

Para cada una de las cuestiones planteadas se deberá responder Sí o No y, adicionalmente, rellenar la columna de comentarios al respecto con la justificación a la respuesta Sí/No y posibles comentarios adicionales que puedan surgir.

6.1 Solicitud y Presentación de los cuestionarios:

Para llevar a cabo la presentación de los cuestionarios cumplimentados por parte de los participantes en la consulta (Entidades consultadas), y facilitar la introducción de la información de una manera homogénea, deberá previamente solicitarse el cuestionario en formato documento Word a través de la dirección consultas_contratacion@canaldeisabelsegunda.es, indicando en el asunto "Solicitud formulario Consulta de Mercado YARA – Entidad consultada" y añadiendo en el cuerpo una dirección de correo electrónico de contacto para posibles comunicaciones al respecto de la consulta.

Podrá presentarse el formulario cumplimentado en formato PDF firmado por el participante en la consulta hasta pasado **1 mes** tras la publicación de la presente consulta en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, a la dirección consultas_contratacion@canaldeisabelsegunda.es indicando en el asunto "Consulta de Mercado YARA cumplimentada – Entidad consultada".

6.2 Solicitud documentación adicional:

Los participantes en la consulta que deseen conocer la información funcional, la cual incluye los requisitos (incluyendo los de seguridad), procesos e integraciones obligatorios a los que debe dar cobertura la solución propuesta, deberán solicitarla a través de la dirección consultas_contratacion@canaldeisabelsegunda.es indicando en el asunto "Solicitud documentación adicional YARA – Entidad consultada".

La fecha límite para realizar esta solicitud será de 2 semanas tras la publicación de la consulta.

La siguiente documentación relativa a la presente consulta preliminar reviste carácter confidencial:

- Anexo 3: YARA-C-CPM – Información funcional.pdf

Debido al carácter confidencial de la documentación citada con anterioridad, los interesados deberán solicitar la misma al Área de Aplicaciones Informáticas de Canal de Isabel II, S.A. a través de la dirección de correo electrónico anteriormente indicada. A tal efecto, los interesados deberán cumplimentar, en el momento de la retirada de la citada documentación, el modelo de compromiso de confidencialidad que se recoge como Anexo 2 de la presente consulta y que Canal de Isabel II enviará tan pronto se haya recibido la solicitud de la documentación adicional.

6.3 Dudas y aclaraciones:

Para cualquier duda o aclaración sobre el presente documento, deberán enviar un correo electrónico a consultas_contratacion@canaldeisabelsegunda.es indicando en el asunto "Aclaraciones Consulta de Mercado YARA – Entidad consultada".

La fecha límite para la recepción de dudas y aclaraciones será de 2 semanas tras la publicación de la presente consulta. La contestación a las consultas será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comunicar a todos los participantes en la consulta la contestación a las dudas y aclaraciones formuladas por éstos, deberán haber previamente facilitado su correo electrónico en la solicitud del cuestionario de consulta.

ANEXO I.- CONSULTA

1. INFORMACIÓN GENERAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

Empresa	Oracle Iberica SRL
Cargo	Director de Ventas
Nombre y apellidos	Alejandro Perea Pallarés
Teléfono contacto	600945258
Correo electrónico	alejandro.perea.pallares@oracle.com

Los datos de carácter personal incluidos en el presente documento y los que en su caso nos pudieran facilitar, serán incorporados y tratados en el registro de actividades de contratación de Canal de Isabel II, S.A. al objeto de gestionar la correspondiente “consulta preliminar del mercado”, así como publicar la información que proceda de conformidad con las indicaciones del artículo 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. En este sentido se podrá publicar la información proporcionada, así como las conclusiones que procedan. La base legitimadora para el tratamiento de los datos y/o publicación es la aplicación de medidas precontractuales y cumplimiento legal de acuerdo con el artículo 6.1 b) y c) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD). Pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión así como los demás derechos reconocidos en el RGPD en el domicilio de la empresa con la referencia RGPD/Consulta Preliminar.

2. DURACIÓN DE LOS TRABAJOS

Se han dividido los trabajos a llevar a cabo en las siguientes tres fases, que forman parte del contrato 1:

- **Fase 1** – implantación solución básica durante los primeros 9 meses. Durante este periodo se realizarán servicios de consultoría de definición de estrategias para el proyecto global, análisis gap, planes, suscripción de la solución SaaS del fabricante para la ejecución de la implantación básica con los productos ofertados para su validación. En caso de no superar la validación de la solución, se resolverá el contrato y, por tanto, no se llevarán a cabo el resto de las fases ni se adquirirán el licenciamiento del software ofertado y las suscripciones de servicios en la nueve a través de este contrato 1.
- **Fase 2** - implantación de la solución definitiva hasta su puesta en producción (15 meses). En esta fase se realizarán servicios control al integrador para el aseguramiento de la calidad del proyecto. Sólo se abordará esta fase si se supera la validación de la solución durante la fase 1.
- **Fase 3** - fase de despliegue, puesta en producción y posterior mantenimiento. Una vez en producción la solución global se prestarán servicios de control al integrador durante los siguientes 24 meses. También se realizarán, opcionalmente a criterio de Canal de Isabel II, proyectos de co-innovación con el fabricante adjudicatario de este contrato.

A la finalización de la fase 1 y a lo largo de todo el contrato 1 el fabricante también prestará los servicios de soporte y disponibilidad de nuevas versiones del software suministrado, así como la suscripción de los servicios SaaS de los productos solicitados.

Cuestiones planteadas:

2.1 ¿Considera adecuado un plazo de nueve meses para la Fase 1?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		<p>Creemos que 9 meses es un plazo adecuado para el Piloto que plantea Canal de Isabel II en la Fase 1, sujeto al proceso de análisis que es parte de nuestra metodología. Hemos llevado a cabo proyectos de un alcance similar hasta producción en plazos desde los 6 hasta los 18 meses.</p> <p>Oracle usará dos técnicas para entregar en el marco de tiempo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oracle Customer Cloud Service viene preconfigurado con procesos estándar "out of the box". Esta configuración se mantiene como parte de los servicios principales de Desarrollo de Producto de Oracle Utilities. 2. Oracle también tiene una Metodología "Express" preconfigurada que será utilizada por Oracle Consulting Services, que refuerza la entrega en el plazo deseado

2.2 ¿Considera adecuado un plazo de quince meses para la Fase 2?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		<p>Tal y como indican las instrucciones, Oracle no entregará la Fase 2 del proyecto pero de todas maneras quince meses parece un periodo adecuado. Este deberá ser validado y confirmado por los diferentes Partners Integradores</p>

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Canal de Isabel II ha llevado a cabo una presupuestación, a través de un ejercicio de aproximación mediante el cálculo de los importes máximos, tanto para la parte de licenciamiento como para la parte de servicios profesionales que conformarán la licitación asociada a la Etapa 1.

En dicho cálculo de importes **NO SE HA INCLUIDO EL I.V.A.**

A continuación, se describen en detalle las dos partes:

SUMINISTRO LICENCIAMIENTO:

Para la valoración del suministro de licencias y servicios SaaS en la nube de los productos estándar necesarios para contemplar los requerimientos y procesos comerciales de Canal de Isabel II se ha recurrido a los precios lista de los fabricantes consultados previamente que ofrecen sus productos implantados.

En base a los precios lista, confrontándolos con los costes de los proyectos identificados en las visitas realizadas y teniendo en cuenta los requerimientos y dimensionado para cada fase del proyecto se ha obtenido el siguiente cuadro de precios para cada módulo:

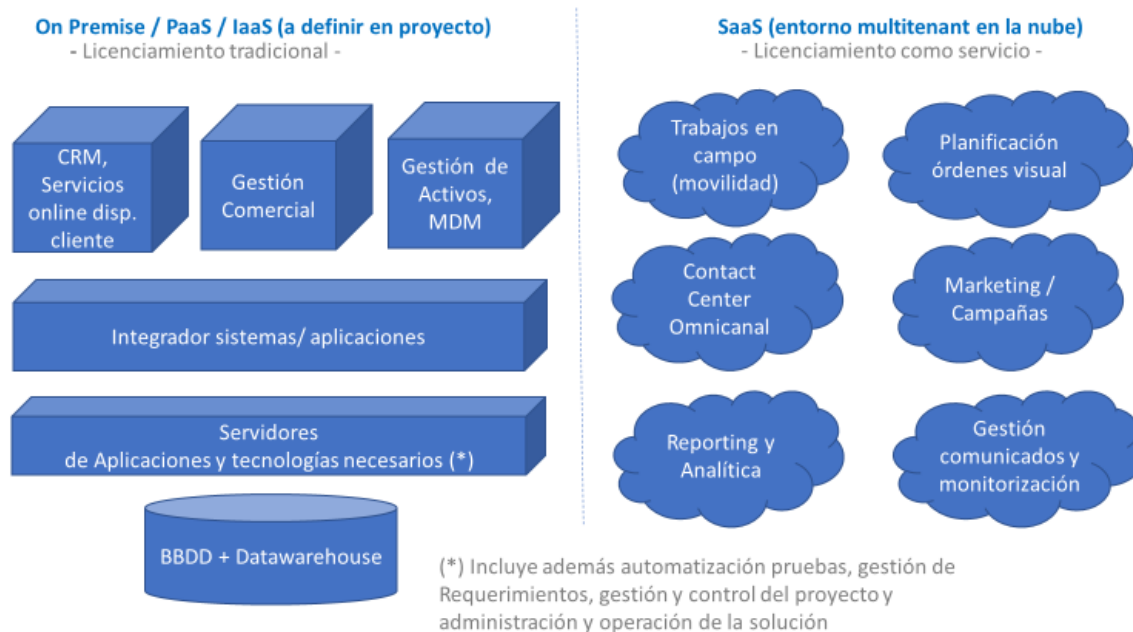
Partida 1: Productos Suscripciones y licenciamiento (PT1.)

Fase 1 – Suscripción SaaS Pilotaje (entornos D y Q)					
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses	Total
Gestión comercial	Contadores	150 m	SaaS	9	300.000
CRM	Usuarios	60	SaaS	9	100.000
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	150 m	SaaS	9	100.000
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-	
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS	9	18.750
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-	
Solución de Analítica y reporting	Concurrentes	7	SaaS	9	18.750
Servicios on line disposición cliente	Contratos	150 m	SaaS	9	20.000
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	SaaS	9	20.000
Automatización pruebas	Usuarios	100	SaaS	9	0
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	SaaS	9	0
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	SaaS	9	0
Fase 2 (1ª parte) - Construcción (entornos D, Q)					
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses	
BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Licencias+mto.	9	855.296
Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Licencias+mto.	9	2.691.150
CRM	Usuarios	600	Licencias+mto.	9	699.000
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Licencias+mto.	9	1.922.250
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-	
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS.	9	37.500
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-	
Solución de Analítica y reporting	Concurrentes	7	SaaS	9	37.500
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	Licencias+mto	9	307.560
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Licencias+mto.	9	82.016
Automatización pruebas	Usuarios	100	Licencias+mto.	9	0
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Licencias+mto.	9	0
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Licencias+mto.	9	0
Fase 2 (2ª parte) y Fase 3 - Despliegue y producción (entornos D, Q y P)					
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses	
BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Mto. Licencias	30	403.788
Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30	1.270.500

CRM	Usuarios	600	Mto. Licencias	30	330.000
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	400	SaaS	30	600.000
Planificación órdenes visual	Usuarios	400	SaaS	30	129.240
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30	907.500
Contact Center omnicanal	Usuarios	200	SaaS	30	75.000
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS	30	956.250
Marketing / Campañas	Clientes	2 M	SaaS	30	487.500
Solución de Analítica y reporting	Concurrentes	7	SaaS	30	125.000
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	SaaS	30	145.200
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Mto. Licencias	30	38.720
Automatización pruebas	Usuarios	100	Mto. Licencias	30	0
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Mto. Licencias	30	0
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Mto. Licencias	30	0

Es importante remarcar los modos de licenciamiento presupuestados, ya que se diferencia entre la adquisición de licencias y su mantenimiento asociado de manera tradicional frente a la adquisición de servicios SaaS en los que el proveedor deberá suministrar el software como un servicio en la nube en el que Canal de Isabel II actuará como mero usuario del mismo sin ningún tipo de interacción con toda la infraestructura que provea el servicio, siendo responsabilidad del fabricante tanto la provisión completa del servicio como el aseguramiento, administración y operación del mismo.

El esquema de licenciamiento propuesto sobre el que funcionaría la solución presupuestada sería el siguiente:



Se ha dimensionado teniendo en cuenta:

Para el escenario actual, la solución deberá dar cobertura a 1.200 usuarios que se desglosan en las siguientes grandes áreas funcionales según volumetría de usuarios:

Usuarios del sistema	
Generales	1.200 (todos)
<i>Específicos (incluidos en los anteriores)</i>	
Call Center / Servicios cliente	400
Movilidad / Gestiones técnicas	400
Lectores	100
Reporting	40

Y deben ser gestionados por los productos los siguientes volúmenes:

Volumen gestionado	
Contratos	1,5 millones
Contadores en finca	1,5 millones
Parque de contadores	2 millones
Facturas/año	9 millones
Facturas/día	40 mil
Facturas electrónicas/mes	200 mil
Media de líneas por factura	20
Ciclos de lectura/año	41 ciclos x 6 periodos = 246
Lecturas/año	10 millones
Batch diario	8 horas
Batch mensual	3 días
Llamadas/año call center	1,5 millones
Comunicados/día enviados	60 mil
Comunicados recibidos/año	150 mil
Órdenes de trabajo en campo/año	200 mil
Usuarios Oficina virtual	250 mil

Estas capacidades serán diferentes en cada fase del proyecto, por lo que se han establecido los precios para cada una de ella teniendo en cuenta que:

Fases del proyecto	
<i>Fase 1: Piloto con prototipado de la solución</i>	9 meses
Usuarios	100
Volumetría información	10% (del cuadro anterior)
Entornos	D y Q
Productos	Validar solución
<i>Fase 2 (1ª parte): Implantación – construcción</i>	9 meses

Usuarios	100
Volumetría información	50% (del cuadro anterior)
Entornos	D y Q
Productos	Configuración solución
<i>Fase 2 (2ª parte): Implantación – despliegue</i>	<i>6 meses</i>
Usuarios	200
Volumetría información	100% (del cuadro anterior)
Entornos	D, Q y P
Productos	Solución en productivo
<i>Producción - Innovación</i>	<i>24 meses</i>
Usuarios	1200
Volumetría información	Todo
Entornos	D, Q y P
Productos	Solución en productivo

SERVICIOS PROFESIONALES:

Para el cálculo de los servicios se han estimado los recursos necesarios para llevar a cabo cada paquete de trabajo requerido en las diferentes fases del proyecto y se han aplicado los siguientes precios de mercado calculados según informes publicados por diferentes analistas reconocidos a nivel mundial especializados por países, sector, servicio y perfiles en los productos requeridos.

Basándose en estos informes se han establecido con carácter preliminar los siguientes precios para los 3 tipos de perfiles que requerimos para llevar a cabo estos servicios:

Recursos por perfil	Precio/Hora
Recurso Top (Rec. T1)	140,00
Recurso Medium (Rec. T2)	105,00
Recurso Bottom (Rec. T3)	70,00

Siendo:

- Rec. T1: perfil de gestor de proyecto o programa, consultor senior especialista
- Rec. T2: perfil de consultor o analista especialista
- Rec. T3: perfil de analista, técnico, programador

El cuadro de precios obtenido para los servicios solicitados es:

Servicios de consultoría e implantación					
<i>Servicios de consultoría e implantación (fase 1)</i>	T1	T2	T3	Meses	Total
Implantación solución básica	5,4	13,8	13,2	9	5.077.800
<i>Recursos gestión comercial (core)</i>	3	6	7	9	2.494.800

Recursos CRM, servicios on line clientes	1	3	3	6	718.200
Gestión técnicas y trabajos en campo (movilidad)		2	2	4	252.000
Gestión comunicados	1	1	2	8	554.400
Migración	1	3	1	8	756.000
Integración		2	1	6	302.400
Gestión y control del proyecto	2	1	0	9	623.700
Program Manager	0,5			9	113.400
Solution Architect	0,5			9	113.400
Project Manager	1			9	226.800
Tech Architect		1		9	170.100
Formación en los productos ofertados y la solución (30 usuarios)				9	300.000
Control del integrador (fase 2 y 3)	Rec. T1	Rec. T2	Rec. T3	Meses	Total
Transferencia al integrador	1	4	0	1	100.800
Project Manager	1			1	25.200
Consultores por área		4		1	75.600
Control y aseguramiento de la calidad de la implantación	0,4	2	4	15	1.020.600
Project Manager	0,2			15	75.600
Solution Architect	0,2			15	75.600
Consultores por área		2		15	567.000
Técnicos solución			4	6	302.400
Control del mantenimiento	0	1	1	24	756.000
Consultores por área		1		24	453.600
Técnicos solución			1	24	302.400
Formación continua en la solución				39	30.000

Adicionalmente, se ha presupuestado una reserva de horas opcionales para las siguientes situaciones:

- Servicios de co-innovación durante 24 meses con el fabricante una vez esté la solución puesta en producción.
- Reserva de horas adicionales para trabajos que pudieran surgir a lo largo de los 48 meses de duración del proyecto que sean necesarios realizar y no entren en ninguna de las partidas anteriores.

Otros servicios					
Servicios innovación (fase 3)	U	Vol.	Precio	Meses	Total
Servicio perfil T1	H	1.000	140	24	140.000

Servicio perfil T2	H	2.000	105	24	210.000
Servicio perfil T3	H	3.000	70	24	210.000
<i>Horas adicionales trabajos extraordinarios</i>	U	Vol.	Precio	Meses	Total
Servicio perfil T1	H	2.000	140	48	280.000
Servicio perfil T2	H	4.000	105	48	420.000
Servicio perfil T3	H	6.000	70	48	420.000

Teniendo en cuenta estos cuadros de precio se ha establecido con carácter preliminar el siguiente presupuesto base de licitación desglosado en las siguientes partidas:

Partida 1: licencias de uso de todos los productos necesarios	12.878.470 €
Partida 2: servicios de consultoría e implantación solución básica	6.001.500 €
Partida 3: control de calidad al integrador y mantenimiento	1.907.400 €
Partida 4: reserva de horas para proyectos de innovación	560.000 €
Partida 5: reserva de horas para trabajos extraordinarios	1.120.000 €

Total sin IVA de las partidas que forman parte del presupuesto máximo: **22.467.370 €**

Cuestiones:

3.1 Consideraciones sobre los presupuestos planteados

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios
<p>Estamos confortables con la tabla que establece los presupuestos tanto para el SaaS como para los costes de licencias y mantenimiento de las mismas. Asimismo nos gustaría hacer las siguientes consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La parte de "Automatización de Pruebas" dentro de ámbito de Testing es una de las áreas críticas dentro de un programa de esta naturaleza y recomendaríamos a Canal de Isabel II que incluyera una partida dentro de cada una de las fases para las herramientas del proveedor de software a este efecto. 2. Como parte de la siguiente fase del proceso sería posible optimizar la solución pasando uno o dos componentes de la solución desde la parte de Cloud Publica a licencias lo que podría ayudar a Canal de Isabel II a optimizar el Coste Total del Proyecto. Durante esta fase también se clarificará la arquitectura seleccionada lo que podría tener un impacto en la tecnología necesaria. <p>Oracle Consulting tiene experiencia en implementar proyectos con soluciones similares dentro de un presupuesto parecido al establecido en la Partida 2.</p> <p>El presupuesto y tiempo asignado en la Partida 3 depende en gran medida del Partner Integrador: el presupuesto asignado sería suficiente si el Integrador elegido tiene la suficiente experiencia.</p> <p>Oracle está en disposición de apoyar a Canal de Isabel II en el área de Innovación y esperamos poder trabajar de manera conjunta en diseñar los proyectos relevantes.</p>

El presupuesto asignado en horas para trabajo extraordinarios está dentro de los estándares de la industria para un proyecto de esta naturaleza.
En cuanto a los precios por hora/perfil establecidos, en este momento son adecuados aunque podríamos tener una estructura diferente de perfiles. Los precios/hora de la actualidad son susceptibles de ser modificados

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN CUALITATIVA TÉCNICA O PROFESIONAL

Con el objetivo de lograr el éxito del proyecto y teniendo en cuenta los factores críticos identificados, así como la necesidad de contar con un ecosistema suficiente de partners integradores con experiencia, consideramos que los licitadores que se presenten a la licitación del contrato 1 deberán cumplir los siguientes criterios de selección cualitativa técnica o profesional:

1. Experiencia en la ejecución de servicios análogos: los fabricantes de la solución deberán haber realizado servicios análogos a los indicados en la presente consulta ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores, con las siguientes unidades mínimas:

- Los fabricantes de la solución deberán contar con tres o más referencias de cliente final (no como empresa subcontratada) de la realización de servicios de consultoría para la implantación de al menos el 80% de la solución indicada en empresas de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) que se encuentren actualmente en producción en la Unión Europea. Además, debe cumplirse que:
 - Al menos una de ellas tenga un millón o más de puntos de suministro
 - Al menos una de ellas sea en el sector del agua
 - Al menos una de ellas sea en el sector eléctrico
 - Al menos una de ellas tenga la solución de CRM indicada en la solución
 - Al menos una de ellas tenga la solución de trabajos en campo indicada en la solución
 - Al menos una de ellas tenga la solución de gestión de comunicados indicada en la solución
 - Al menos una de ellas tenga la solución de Analítica indicada en la solución
 - Al menos una de ellas haya sido implantada en los últimos 2 años

Los fabricantes de la solución deberán haber participado activamente en dichas referencias con, al menos, el jefe de proyecto y, al menos, el 50% de los consultores e ingenieros especialistas que se presentarán como parte del equipo propuesto para la ejecución del contrato que se desea licitar.

2. Los fabricantes de la solución deben contar con partners integradores certificados:
 - En calidad de fabricantes, deberán contar con al menos 3 partners implantadores certificados de la Unión Europea en al menos el 80% de los productos indicados para dar cobertura a la solución y que, cada uno de ellos, haya implantado la solución en una empresa de suministro de agua con más de un millón de suministros que se encuentre actualmente en producción.
3. Los fabricantes de la solución deberán contar con las siguientes certificaciones para el suministro de las suscripciones de servicios solicitados en modo SaaS:

- o Certificación ISO-27000 Seguridad de la Información o equivalente.
 - o Los fabricantes deberán tener certificados los servicios cloud que preste y que son objeto de la futura contratación al menos en la norma norma ISO/IEC 27001 o equivalente.
 - o Los fabricantes deberán estar certificado en BS 25999, ISO 22301:2012 o equivalente para la continuidad de negocio, al menos, en los servicios cloud que son objeto de contratación.
4. Los fabricantes de la solución deben contar con un proceso de certificación de implantadores activo en la actualidad y operativo en los últimos 5 años.
5. Para la prestación de los servicios requeridos, se requieren perfiles diferentes para cada fase, siendo éstas:
- o Fase 1 – implantación solución básica durante los primeros 9 meses. Durante este periodo se realizarán servicios de consultoría de definición de estrategias para el proyecto global, análisis gap, planes y ejecución de la implantación de la solución básica con los productos ofertados para su validación.
 - o Fase 2 - implantación de la solución definitiva hasta su puesta en producción (15 meses). En esta fase se realizarán servicios control al integrador para el aseguramiento de la calidad del proyecto.
 - o Fase 3 – fase de despliegue, puesta en producción y posterior mantenimiento. Una vez en producción la solución global se prestarán servicios de control al integrador durante los siguientes 24 meses. También se realizarán proyectos de co-innovación con el fabricante.
- a) El equipo deberá contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación a los servicios objeto del contrato 1 durante la fase 1 (implantación solución básica):

Director de proyecto: Se encargará de la gestión y coordinación entre los diferentes equipos necesarios para cada área de productos requerida en este pliego. El director del proyecto propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Director de proyecto
Formación específica	Gestión de proyectos
Certificaciones	PMP del PMI (Project Management Institute) o PRINCE2 Practitioner
Cualificación	Experiencia en la planificación y gestión de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Deberá acreditar experiencia de al menos cinco (5) años en la Gestión de Proyectos. • Deberá haber dirigido al menos un proyecto de implantación de al menos el 80% de la solución ofertada en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Jefe de Proyecto: Se encargará de las labores de coordinación y gestión del contrato,

entendidas éstas como todas las labores de gestión relacionadas con la prestación de todos los servicios objeto de este contrato. El jefe de proyecto propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Jefe de Proyecto
Formación específica	Gestión de proyectos
Certificaciones	PMP del PMI (Project Management Institute) o PRINCE2 Practitioner
Cualificación	Experiencia en la planificación y gestión de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> Deberá acreditar experiencia de al menos cinco (5) años en la Gestión de Proyectos. Deberá haber dirigido al menos un proyecto de implantación de los productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Arquitecto en la solución: perfil encargado del diseño de la solución global e integración con resto de sistemas. El arquitecto en la solución propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Diseño de soluciones basadas en los productos ofertados en este pliego
Certificaciones	En los productos ofertados
Cualificación	Experiencia en arquitectura de soluciones: <ul style="list-style-type: none"> Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como arquitecto en soluciones basadas en al menos el 80% de las soluciones ofertadas. Deberá haber participado como arquitecto en una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años Experiencia en infraestructuras oncloud

Arquitecto técnico: perfil encargado del diseño de la infraestructura y servicios necesarios para solución global e integración con resto de sistemas. El arquitecto tecnológico propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Diseño de soluciones basadas en los productos ofertados en este pliego

Certificaciones	En los productos ofertados
Cualificación	<p>Experiencia en diseño tecnológico de arquitectura de soluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como arquitecto en soluciones basadas en al menos el 80% de las soluciones ofertadas. • Deberá haber participado como arquitecto en una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años • Experiencia en infraestructuras oncloud

Consultores e Ingenieros especialistas: Se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de constituir los diferentes equipos de trabajo relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Los consultores e ingenieros especialistas (arquitectos e ingenieros de sistemas) propuestos por el licitador para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Consultores e Ingenieros especialistas (17 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como especialistas
Cualificación	<p>Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 6 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 3 recursos con experiencia en implantación de un CRM para una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de trabajos en campo con movilidad en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 1 recurso con experiencia en implantación de gestión comunicados para una empresa de suministro

	<p>de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos 3 recursos con experiencia en migración de datos de un sistema anterior comercial a uno nuevo basado en la solución ofertada para una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Al menos 2 recursos con experiencia en integración de la solución ofertada en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro con otros sistemas de la empresa.
--	---

Técnicos o programadores: Se encargarán de configurar, desarrollar, parametrizar o ejecutar aquellas tareas planificadas por los consultores especialistas en cada área para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Técnicos o programadores (16 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como técnicos o programadores.
Cualificación	<p>Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos 7 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. Al menos 3 recursos con experiencia en implantación de un CRM para una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de trabajos en campo con movilidad en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de gestión comunicados para una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. Al menos 1 recursos con experiencia en integración de la solución ofertada en una empresa de suministro de

	servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro con otros sistemas de la empresa.
--	--

Adicionalmente en esta fase se contará con los recursos necesarios para impartir la formación requerida en la solución.

- b) Los futuros licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación a los servicios objeto del contrato 1 durante la fase 2 (control al integrador):

Jefe de Proyecto: Se encargará de las labores de coordinación y gestión del Contrato para la prestación de los servicios de control de calidad del integrador éstas como todas las labores de gestión relacionadas con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. El jefe de proyecto propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Jefe de Proyecto
Formación específica	Mínimo de treinta (30) horas en materias relacionadas con la Continuidad de Negocio: ISO 22301 (BS 25999) ISO 27001
Certificaciones	PMP del PMI (Project Management Institute) o PRINCE2 Practitioner
Cualificación	Experiencia en la planificación y gestión de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> Deberá acreditar experiencia de al menos cinco (5) años en la Gestión de Proyectos. Deberá haber dirigido al menos un proyecto de implantación de los productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Gestor Aseguramiento Calidad: perfil responsable de controlar el aseguramiento de la calidad en la implantación definitiva de la solución con el uso de las mejores prácticas y ajuste al estándar de los productos. El gestor de aseguramiento de la calidad en la solución propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Metodologías para aseguramiento de la calidad software y mejora de procesos
Certificaciones	En los productos ofertados Acreditaciones en metodologías de aseguramiento de calidad software y en mejora de procesos

Cualificación	<p>Experiencia con gestor de aseguramiento de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como gestor de aseguramiento de calidad en proyectos de implantación en los productos ofertados. • Deberá haber participado como gestor de aseguramiento de calidad en al menos una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años
---------------	--

Arquitecto en la solución: perfil encargado del diseño de la solución global. El arquitecto en la solución propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Diseño de soluciones basadas en los productos ofertados en este pliego
Certificaciones	En los productos ofertados
Cualificación	<p>Experiencia en arquitectura de soluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como arquitecto en soluciones basadas en al menos el 80% de las soluciones ofertadas. • Deberá haber participado como arquitecto en una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Consultores e Ingenieros especialistas: Se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de constituir los diferentes equipos de trabajo relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Los consultores e ingenieros especialistas (arquitectos e ingenieros de sistemas) propuestos por el licitador para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Consultores e Ingenieros especialistas (2 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como especialistas
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

	<ul style="list-style-type: none"> Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.
--	--

Técnicos o programadores: Se encargarán de configurar, desarrollar, parametrizar o ejecutar aquellas tareas planificadas por los consultores especialistas en cada área para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Técnicos o programadores (4 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como técnicos o programadores.
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego: <ul style="list-style-type: none"> Al menos 4 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

Adicionalmente en esta fase se contará con la disponibilidad de los recursos indicados en la oferta referentes a la partida 5.

Adicionalmente en esta fase se contará con los recursos necesarios para impartir la formación requerida en la solución.

- c) Los futuros licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación a los servicios objeto del contrato 1 durante la fase 3 (control durante el mantenimiento e innovación):

Consultores e Ingenieros especialistas: Se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de constituir los diferentes equipos de trabajo relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Los consultores e ingenieros especialistas (arquitectos e ingenieros de sistemas) propuestos por el licitador para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Consultores e Ingenieros especialistas (2 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
--------	--

Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como especialistas
Cualificación	<p>Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos 2 recursos con experiencia en mantenimiento o implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

Técnicos o programadores: Se encargarán de configurar, desarrollar, parametrizar o ejecutar aquellas tareas planificadas por los consultores especialistas en cada área para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Técnicos o programadores (2 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como técnicos o programadores.
Cualificación	<p>Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos 2 recursos con experiencia en mantenimiento o implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

Adicionalmente en esta fase se contará con la disponibilidad de los recursos indicados en la oferta referentes a la partida 4

- d) Adicionalmente durante todo el contrato se contará con los recursos indicados en la oferta referentes a la partida 6

IMPORTANTE: durante todas las fases del proyecto los siguientes perfiles deberán utilizar el idioma castellano a nivel bilingüe para la comunicación con Canal de Isabel II:

- Jefe de proyecto
- Consultores e ingenieros especialistas
- Gestor aseguramiento de la calidad
- Arquitecto de la solución

Cuestiones planteadas:

4.1 Consideraciones sobre los criterios de selección anteriormente planteados.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios

Oracle tiene amplia experiencia dentro de la Unión europea y cumple los criterios dentro de la sección 4.1. Adicionalmente, Oracle tiene más de 3 partners que cumplen con el criterio de la sección 4.2.

Oracle, como proveedor global de SaaS dispone de la certificación ISO27001:2013 (última versión). El alcance de la certificación ISO/IEC 27001:2013 está limitado al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (el "SGSI") para las operaciones y soporte al Cloud Publico Oracle ("CPO"). El CPO soporta todas las ofertas actuales de servicios Oracle para Software as a Service ("SaaS"), Platform as a Service ("PaaS") y Oracle Cloud Infrastructure - Classic ("OCI Classic"). El SGSI está certificado con arreglo a la declaración de Aplicabilidad ("Statement of Applicability" o "SOA") de fecha Abril de 2018, incorporando el conjunto de controles en ISO/IEC 27017:2015 y el ISO/IEC 27018:2014.

En lo referente a la solución de la Unidad de Negocio de Utilities (C2M – Customer to Meter), la versión SaaS está alineada con el framework de ISO (International Organization for Standardization) y IEC (International Electrotechnical Commission), específicamente con los standards ISO/IEC 27002:2005, Code of Practice for Information Security Management y ISO/IEC 27001:2005.

El marco de seguridad ISO incluye un conjunto completo de controles de seguridad que se utilizan como referencia para los controles operacionales y de seguridad utilizados para administrar y proteger el Oracle Cloud Service.

En cuanto a la sección 4.4 referente a los partners, Oracle tiene un programa de certificación de partners robusto. Detalles de este programa pueden ser encontrados en el siguiente link de acceso público.

<http://www.oracle.com/partners/index.html>

Nuestro equipo de consultoría cuenta con un número significativo de consultores que tienen experiencia en la entrega de soluciones similares a la propuesta para Canal de Isabel. Esta experiencia abarca las industrias de Agua, Electricidad y Gas, para empresas de diferentes tamaños desde Tier 3 hasta Tier 1. Todos nuestros consultores (especialistas de productos, gerentes de proyectos, etc.) tienen la suficiente experiencia y cualificación para trabajar en este tipo de proyectos.

Canal de Isabel II trabaja sobre la hipótesis correcta de que las diferentes fases del proyecto requieren diferentes perfiles de recursos. Oracle sigue el mismo principio en nuestras implementaciones. Nuestros consultores (y los de nuestros partners) tienen una amplia gama de habilidades, certificaciones de productos y perfil profesional que tenemos en cuenta al seleccionar el equipo para una implementación en particular. Oracle tiene una rotación muy baja, lo que nos da la ventaja de contar con consultores con más de 10 años de experiencia en la industria y nuestros productos.

Mismo enfoque para el lenguaje: nos estamos asegurando de que los recursos clave para el proyecto hablen el idioma del cliente, en este caso, el idioma español.

Además, las diferentes fases del proyecto requieren diferentes tipos de participación: tanto presencial como en remoto; esto se basa en nuestra metodología de implementación para trabajar de la forma más eficiente y efectiva de entregar la implementación.

También aprovecharemos nuestros socios en toda la región: Oracle trabaja con numerosos partners y aprovecha su conocimiento y experiencia

5. OFERTA TÉCNICA

Arquitectura, infraestructura, operación

Para llevar a cabo este proyecto de transformación se quiere realizar, una vez formalizado el contrato asociado a la Etapa 1, una prueba de validación de la solución en una primera fase en la que se adquirirán todos los productos en modo SaaS, por lo que, para todos los productos, se deben poder ofrecer, además del software necesario, los servicios necesarios de infraestructura, administración, operación y explotación on cloud.

Una vez superada la fase de validación de la solución se adquirirán las licencias de todos los productos (a excepción de los que sólo estén disponibles como SaaS) e instalarlos en on premise, el cloud del propio fabricante o el cloud de un tercero. Los servicios necesarios de infraestructura, administración, operación y explotación deben poderse llevar a cabo por el propio fabricante o por partners o integradores certificados en la solución.

Por tanto, para cada fase del proyecto se solicitan diferentes modos de licenciamiento para producto y un dimensionado diferente (ver tablas del apartado 3 de este anexo 1 referente a los productos solicitados para cada fase y modo de licenciamiento)

Cuestiones planteadas:

5.1 ¿Considera adecuado este modo de licenciamiento para cada fase de la Etapa 1 (contrato 1)?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		El modelo contractual descrito por Canal de Isabel II en esta Consulta Preliminar es innovador. El hecho de disponer de 5 partidas presupuestarias, una por actividad, es un gran enfoque. Por ejemplo, disponer de un presupuesto para Innovación permitirá a ambas organizaciones en centrarse en la co-innovación más allá de las actividades del día a día.

5.2 Para los productos SaaS que forman parte de la solución planteada, ¿puede garantizarse una disponibilidad superior al 99,95%?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
	X	Oracle trabaja en línea de "Target Service Availability" de un 99.5% en todas las aplicaciones SaaS. Para más información en cuanto a las Políticas de "Hosting" y "Delivery" por favor visitar el link de acceso público indicado a continuación. http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/ocloud-hosting-delivery-policies-3089853.pdf

5.3 ¿Para los productos SaaS puede garantizarse que el 98% de las transacciones se ejecutan en menos de 1 segundo?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
----	----	---------------------------------------

	X	Oracle no está en posición de garantizar que un 98% de las transacciones se ejecutarán en menos de 1 segundo ya que esto es algo que está impactado por factores externos como por ejemplo la red de Canal de Isabel II, las líneas de comunicación, etc.
--	---	---

5.4 ¿Puede permitirse que Canal de Isabel II instalara software de medición de rendimiento en el cloud del fabricante para los servicios SaaS?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
	X	Oracle tiene herramientas de monitorización para las soluciones SaaS que permitirán a Canal de Isabel II medir el rendimiento de las diferentes soluciones.

5.5 ¿Pueden los fabricantes de los servicios SaaS disponer de Data Centers ubicados en la Unión Europea para proporcionar los servicios de alojamiento, administración y operación de la solución?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		Todas las soluciones identificadas para cumplir con los requerimientos de Canal de Isabel II están instaladas en Data Centers ubicados en la Unión Europea. Incluye todos los entornos (Disaster Recovery también). Debe sin embargo tenerse en cuenta que en la administración y operación de la solución puede participar también personal ubicado fuera de la Unión Europea, por lo que podría existir en tales casos una "transferencia internacional de datos", si bien Oracle propone para estos casos la formalización de la cláusulas contractuales tipo de la Unión Europea a fin de asegurar la plena licitud y corrección del procesamiento de dato y de la transferencia internacional subsiguiente

5.6 La conexión en el cloud del fabricante de la solución propuesta y Canal de Isabel II, ¿puede realizarse mediante líneas privadas?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		Oracle provee de líneas privadas dentro de nuestros Data Centers. Es responsabilidad de Canal de Isabel II el contratar la línea entre el Data Centre de Canal II y el de Oracle. Proveedores como Telefónica o British Telecom proveen este servicio

5.7 ¿Pueden suministrarse los servicios SaaS cumpliendo las indicaciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		Oracle opera y cumple con las Regulaciones de Protección de Datos. Para más información, por favor visitar los siguientes links de acceso público http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/cloud-dpa-soc-4261012.pdf http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/data-processing-agreement-011218-4261005.pdf

6. MODELO DE LICENCIAMIENTO Y DE SERVICIOS PROPUESTO

Debido a la variedad y complejidad de los posibles productos, licenciamientos asociados, servicios SaaS y servicios de acompañamientos que ofrecen los fabricantes en relación con el objeto del contrato 1, Canal de Isabel II precisa validar técnicamente por parte del mercado el siguiente modelo de licenciamiento y servicios sobre el que se basará la futura licitación del contrato 1, a los efectos de preparar el modelo de proposición económica de los pliegos de la licitación:

Partida 1: Productos y licenciamiento (PT1.)				
Fase 1 – Suscripción SaaS Pilotaje (entornos D y Q)				
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses
Gestión comercial	Contadores	150 m	SaaS	9
CRM	Usuarios	60	SaaS	9
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	150 m	SaaS	9
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS	9
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-
Reporting y Analítica	Concurrentes	7	SaaS	9
Servicios on line disposición cliente	Contratos	150 m	SaaS	9
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	SaaS	9
Automatización pruebas	Usuarios	100	SaaS	9
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	SaaS	9
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	SaaS	9
Fase 2 (1ª parte) - Construcción (entornos D, Q)				
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses
BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Licencias+mtto.	9
Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Licencias+mtto.	9
CRM	Usuarios	600	Licencias+mtto.	9
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Licencias+mtto.	9
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	Licencias+mtto.	9
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-
Reporting y Analítica	Concurrentes	7	SaaS	9
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	SaaS	-

Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Licencias+mto.	-
Automatización pruebas	Usuarios	100	Licencias+mto.	9
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Licencias+mto.	9
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Licencias+mto.	9
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses
BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Mto. Licencias	30
Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30
CRM	Usuarios	600	Mto. Licencias	30
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	400	SaaS	30
Planificación órdenes visual	Usuarios	400	SaaS	30
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30
Contact Center omnicanal	Usuarios	200	SaaS	30
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	Mto. Licencias	30
Marketing / Campañas	Clientes	2 M	SaaS	30
Reporting y Analítica	Concurrentes	7	SaaS	30
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	SaaS	30
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Mto. Licencias	30
Automatización pruebas	Usuarios	100	Mto. Licencias	30
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Mto. Licencias	30
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Mto. Licencias	30

Partida 2: servicios de consultoría e implantación solución básica

Fase 1

Servicios

Implantación solución básica. Paquetes de trabajo: PT2, PT3, PT4, PT5, PT6, PT7, PT8

Gestión y control del proyecto (PT9: S1,S2,S4,S5,S6,S7,S8)

Formación y certificación en los productos ofertados y la solución (PT9.S9)

Partida 3: control de calidad al integrador durante la implantación y mantenimiento

Fases: 2 y 3

Control del integrador (fase 2 y 3)

Transición al integrador para fase 2 (PT9.S3)

Control y aseguramiento de la calidad de la implantación (PT9: S1, S4,S5,S6,S7,S8)

Control del mantenimiento (PT9.S11)

Formación continua en la solución (PT9.S10)

Partida 4: reserva de horas para proyectos de innovación

Fase 3

Servicios innovación (fase 3)

Unidad

Cantidad

Servicio perfil T1	Horas	1.000
Servicio perfil T2	Horas	2.000
Servicio perfil T3	Horas	3.000

Partida 5: reserva de horas para trabajos extraordinarios

Fases: 1, 2 y 3

Horas adicionales trabajos extraordinarios	Unidad	Cantidad
Servicio perfil T1	Horas	2.000
Servicio perfil T2	Horas	4.000
Servicio perfil T3	Horas	6.000

Cuestiones planteadas:

6.1 Consideraciones sobre el modelo de licenciamiento y de servicios propuesto.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios
En términos generales Oracle está de acuerdo con los modelos de licenciamiento y servicios planteados en la Sección 6. En el caso de que Oracle resultara ganador del proceso de contratación nos gustaría poder discutir modelos alternativos de contratación disponibles para programas de esta naturaleza.

7. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA COBERTURA DE LOS REQUISITOS, PROCESOS E INTEGRACIONES OBLIGATORIOS

Debido a la importancia y criticidad del nuevo sistema, así como a los riesgos implícitos que conlleva un proyecto de este calibre, Canal de Isabel II debe necesariamente garantizar que la solución propuesta por el adjudicatario cumpla en el plazo máximo de 14 meses a partir del inicio del contrato, con un núcleo de funcionalidades que cubran todos los requisitos, procesos e integraciones que se han especificado como "obligatorios", ya que su incumplimiento podría provocar graves daños en su negocio. En el caso de que dichos requisitos, procesos e integraciones no queden cubiertos, Canal de Isabel II resolvería el contrato.

Ante el desconocimiento en detalle, por parte de Canal de Isabel II, de las coberturas referidas anteriormente por parte de los productos existentes en el mercado, se ha establecido en el sentido señalado anteriormente un procedimiento que permita la subsanación de todos los requisitos, procesos e integraciones obligatorios no cubiertos en la implantación básica. Dicho procedimiento se basa en la siguiente tabla:

	Impl. básica	Val. 1	Subsan. 1	Val. 2	Subsan. 2	Val. 3	Subsan. 3	Val. 4	Subsan. 4	Val. 5
Duración	6 mss	1 mss	3 mss	2 sem	1,5 mss	1 sem	3 sem	3 días	3 sem	3 días
Cobertura mín. requerida			50%		75%		95%		100%	
Penalización		Penal. 1		Penal. 2		Penal. 3		Penal. 4		Penal. 5
Resolución				Cobertura		Cobertura		Opcional		Cobertura

Donde:

Impl. básica = Periodo de implantación de la solución básica.

Val. i = Periodo de validación por parte de Canal de Isabel II de los requisitos presentados por el adjudicatario.

Subsan. i = Periodo de subsanación de requisitos obligatorios no cubiertos para el adjudicatario.

Duración = Duración de un periodo determinado en meses (mss), semanas (sem) o días.

Cobertura Mínima Requerida = Porcentaje de cobertura de los requisitos obligatorios no cumplidos por el contratista durante el periodo de implantación básica, que debe necesariamente alcanzar el contratista mediante la subsanación correspondiente durante los periodos fijados al efecto en la tabla anterior para no incurrir en causa de resolución del contrato.

Penalización = Penalización a aplicar al contratista tras la validación por parte de Canal de Isabel II

Penal. 1 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio

Penal. 2 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 1,5

Penal. 3 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 1,75

Penal. 4 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 2

Penal. 5 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 2,25

Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio = Presupuesto Partida 1: licencias de uso de todos los productos necesarios / número requisitos, procesos e integraciones obligatorios totales

Resolución = Canal de Isabel II podrá resolver el contrato en los casos "Cobertura", por no cumplir con la Cobertura Mínima Requerida para cada subsanación en el periodo establecido al efecto. En el caso "Opcional", Canal de Isabel II podrá resolver el contrato aunque se haya subsanado en plazo el 95% del requisito incumplido, si de conformidad con los parámetros que se definirán en los pliegos, resultase que el licitador no puede cumplir el 5% restante del requisito (hasta el 100%) en el plazo restante de 3 semanas.

Sin perjuicio de la posible resolución del contrato en los casos establecidos en la tabla anterior ("Cobertura" y "Opcional"), Canal de Isabel II aplicará la penalización recogida en la tabla en las columnas de Validación que corresponda al periodo de subsanación en el que se ha producido la referida resolución. En el caso de que se produzca dicha resolución, el adjudicatario perderá la garantía aportada (5% del importe de adjudicación del contrato).

En el caso de que el adjudicatario detecte durante los tres primeros meses de la implantación básica la imposibilidad por su parte para poder cubrir la totalidad de los requisitos, procesos e integraciones obligatorios con éxito en los plazos marcados, podrá desistir unilateralmente del contrato con pérdida de la mitad de la garantía aportada (2,5% del importe de adjudicación del contrato).

7.1 ¿Considera adecuado el procedimiento planteado para garantizar las coberturas obligatorias?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
----	----	---------------------------------------

		<p>En principio, Oracle considera que la aplicación de penalidades no es un procedimiento adecuado para garantizar las coberturas obligatorias, pues en ultimo término, si estas forman parte del contenido del contrato a ejecutar por Oracle, su no consecución resultará siempre en un incumplimiento de contrato, lo que facultará a Canal de Isabel II para resolver el mismo y reclamar los daños y perjuicios, lo que constituye un incentivo más que suficiente para el contratista para cumplir con este requisito (pues en tal caso el tiempo y gastos incurridos se convierten en una pérdida, al tener que devolver la parte de precio recibido sin derecho alguno a percibir el resto pendiente de cobro, sufrir la aplicación de la garantía y verse obligada además a indemnizar daños y perjuicios); también puede actuarse sobre este punto condicionando el cobro de una parte del precio al cumplimiento de este requerimiento configurándolo como un hito de facturación (la aceptación de los entregables de que se concreta la cobertura obligatoria). La imposición de penalidades, en función de las características de estas, claridad de las mismas y de las circunstancias establecidas de su aplicación, no solo no constituye ningún incentivo adicional para cumplir, sino que pueden llegar a impedir la presentación de la oferta por muy diversos motivos, a menos que estos aspectos sean negociables. Oracle entiende el interés de Canal de Isabel II en asegurar la cobertura obligatoria, si bien considera poco claro el procedimiento de penalizaciones planteado para ello (que genera diversas dudas) por lo que considera que de introducirse finalmente un procedimiento similar, el mismo debería de ser susceptible de negociación o discusión previa.</p>
--	--	--

8. CLÁUSULAS DE RESOLUCIÓN Y PENALIZACIONES

Adicionalmente al procedimiento descrito en el apartado anterior, Canal de Isabel II incorporará en su futura licitación sus cláusulas habituales referidas a incumplimientos de plazos o acuerdos de niveles de servicio.

9. CONSIDERACIONES SOBRE LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

Consideraciones que deban tenerse en cuenta sobre la responsabilidad del adjudicatario por daños y perjuicios en un proyecto de este calibre.

Cuestiones planteadas:

9.1 Consideraciones sobre responsabilidad por daños y perjuicios.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios
<p>De acuerdo con el Oracle Master Agreement, el standard de Limitación de Responsabilidad para los servicios de consultoría es el siguiente:</p> <p>Términos Generales</p> <p>Ninguna de las partes será responsable por cualquier daño indirecto, incidental, especial, punitivo o consecuencial, o por cualquier pérdida de beneficios, ingresos, datos o uso de datos. La máxima responsabilidad de Oracle por cualquier daño derivado de, o de cualquier otra forma relacionado con el Acuerdo Marco o su Pedido, tanto contractual como extracontractual o de otra naturaleza, quedará limitada al importe de las tarifas que Vd. haya satisfecho a Oracle en virtud del Anexo que de origen a la responsabilidad, y si dichos daños resultaren de su utilización de los Productos o Servicios Ofertados, dicha responsabilidad quedará limitada a las</p>

tarifas que Vd. haya satisfecho a Oracle por los Productos o Servicios Ofertados deficientes que den lugar a la exigencia de responsabilidad.

En cuanto al acuerdo de servicios en el Cloud, el acuerdo dispone que:

Ninguna de las partes ni sus entidades afiliadas serán responsables en ningún caso por cualquier daño indirecto, consecuencial, incidental, especial, punitivo o ejemplarizante, o por cualquier pérdida de ingresos, beneficios (excluidas las tarifas en virtud del Acuerdo Marco), ventas, datos, uso de datos, fondo de comercio o reputación.

La responsabilidad total de Oracle y nuestras afiliadas por cualquier daño que surja de, o de alguna forma esté relacionado con, el Acuerdo Marco o su Pedido, ya sea contractual, extracontractual o de cualquier otra naturaleza, no superará en ningún caso los importes totales que se hayan satisfecho realmente en virtud de su Pedido por los Servicios que hayan dado lugar a la responsabilidad durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al hecho que haya dado lugar a la responsabilidad.

Lo expuesto con anterioridad constituye el planteamiento estándar de Oracle en lo relativo a responsabilidad por daños y perjuicios, sin perjuicio de que en el proceso de conclusión del contrato puedan considerarse otras opciones a la vista de las condiciones finales del mismo.

10. CONSIDERACIONES SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL

Consideraciones que deban tenerse en cuenta sobre la propiedad intelectual en un proyecto de este calibre.

Cuestiones planteadas:

10.1 Consideraciones sobre propiedad intelectual.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios

Los Términos Generales de Oracle tratan este aspecto de la manera siguiente:

Oracle o sus licenciantes retendrán toda propiedad, así como los derechos de propiedad intelectual, sobre los Programas, el Sistema Operativo, el Software Integrado y sobre cualesquiera desarrollos realizados por Oracle o entregados a Vd. en virtud del Acuerdo Marco.

En cuanto al acuerdo de servicios en el Cloud, el acuerdo dispone que:

Vd. o sus licenciantes conservan la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto de Su Contenido (tal y como se define este término más adelante). Oracle y los licenciantes de Oracle conservan la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto de los Servicios, los trabajos derivados de ellos y todo aquello que desarrollemos o entreguemos, o que sea desarrollado o entregado en nuestro nombre, en virtud de este Acuerdo.

A través del uso de los Servicios, es posible que Vd. pueda acceder a Contenido de Terceros. A no ser que se establezca otra cosa en su Pedido, la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto del Contenido de Terceros, así como el uso de este, se rigen por las Condiciones Independientes que Vd. y esos terceros suscriban.

Vd. nos concede el derecho de alojar (hosting), utilizar, procesar, tratar, mostrar y transmitir Su Contenido con el fin de prestar los Servicios de conformidad con este Acuerdo y con su Pedido. Vd. asume toda la responsabilidad en relación con la precisión, la exactitud, la calidad, la integridad, la legalidad, la fiabilidad y la idoneidad de Su Contenido y en relación con la obtención de cualesquiera derechos respecto a Su Contenido que Oracle necesite para prestar los Servicios.

Vd. no podrá llevar a cabo, causar, ni permitir las siguientes acciones: (a) modificar, realizar trabajos derivados de, desensamblar, descompilar, aplicar técnicas de ingeniería inversa, reproducir, reeditar, descargar o copiar cualquier parte de los Servicios (incluidas las estructuras de datos o materiales similares producidos por Programas); (b) acceder a los Servicios o utilizarlos con la finalidad de crear o soportar, de manera directa o indirecta, productos o servicios que compitan con Oracle; o (c) licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, externalizar, permitir su uso en régimen de tiempo compartido o como agencia/oficina de servicios, explotar comercialmente o poner a disposición de cualquier tercero los Servicios, salvo de conformidad con lo permitido expresamente en este Acuerdo o en su Pedido.

10.2 ¿Puede Canal de Isabel II obtener los derechos de explotación sobre el software derivado desarrollado ad hoc para la organización sobre la base de nuestro know-how?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		<p>Como parte de la Fase 1 Oracle no tiene intención de realizar ningún desarrollo; pero si ello fuera necesario, y coherentemente con lo expuesto en el apartado 1 anterior Oracle retendrá sus derechos de propiedad intelectual sobre los mismos concediendo a Canal de Isabel II una licencia para su uso con la amplitud de esta que se considere conveniente.</p> <p>En cuanto a la Fase 2, Canal de Isabel II deberá abordar este asunto con los partners integradores.</p>

11. CONSIDERACIONES PARA FAVORECER LA CONCURRENCIA

Consideraciones que deban tenerse en cuenta a efectos de promover lo máximo posible la concurrencia en la futura licitación asociada a la Etapa 1 del proyecto (objeto de la presente consulta).

Cuestiones planteadas:

11.1 Consideraciones para favorecer la concurrencia en la futura licitación.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios
Canal de Isabel II podría considerar habilitar que partners integradores participaran en la Fase 1 del proyecto.

12. PROPUESTAS DE MEJORAS A LA FUTURA LICITACIÓN

Aprovechando la presente consulta, Canal de Isabel II está interesado en conocer si, en base al conocimiento de mercado de los consultados, podrían presentarse mejoras a la futura licitación asociada a la Etapa 1 del proyecto (objeto de la presente consulta), sin alterar la esencia del objeto del contrato de dicha Etapa 1.

Cuestiones planteadas:

12.1 ¿Estaría dispuesto a plantear posibles mejoras a la licitación?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios
X		<p>Con el fin de mejorar y facilitar el proceso de contratación, Oracle proporciona a continuación los términos y condiciones que sería necesario tomar en consideración como parte del procedimiento negociado para poder prestar adecuadamente los servicios Cloud SaaS a ofertar:</p> <p>A) Acuerdo de Servicios de Cloud: Pueden revisar los términos de este acuerdo en la siguiente dirección:</p> <p>B) Acuerdo de Procesamiento de Datos para Servicios Cloud: Se acompaña más abajo copia de dicho acuerdo.</p> <p>C) Cláusulas contractuales tipo para Servicios Cloud: Adjunto se acompaña más abajo dichas cláusulas contractuales tipo.</p>

En caso afirmativo a la respuesta anterior rellene el siguiente apartado:

Propuestas de mejoras a la futura licitación, justificación a las mismas y comentarios
<p>A) ACUERDO DE SERVICIOS CLOUD ORACLE</p> <div style="background-color: red; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>ORACLE®</p> <p>ACUERDO DE SERVICIOS CLOUD ORACLE</p> <p>El presente Acuerdo de Servicios Cloud Oracle (en adelante, el "Acuerdo") se formaliza entre Oracle Ibérica, S.R.L. (en adelante, "Oracle", "nosotros", "nos" o "nuestro") y la entidad que formaliza este Acuerdo, identificada más abajo, en el apartado de firmas (en adelante, "Vd."). Este Acuerdo establece los términos y condiciones por los que se regirán los Pedidos formalizados bajo el presente Acuerdo.</p> <p>1. USO DE LOS SERVICIOS</p> <p>1.1 Oracle pondrá los Servicios Oracle que figuran en su Pedido (en adelante, los "Servicios") a disposición de Vd. de conformidad con este Acuerdo y con su Pedido. Excepto cuando se establezca otra cosa en este Acuerdo o en su Pedido, Vd. tiene el derecho no exclusivo, de alcance mundial y limitado para hacer uso de los Servicios durante el periodo definido en su Pedido, a no ser que se resuelva antes de conformidad con este Acuerdo o con su Pedido (en adelante, el "Periodo de Prestación de los Servicios"), exclusivamente para sus operaciones internas de negocio. Vd. puede permitir a sus Usuarios (según se define este término más</p>

adelante) que hagan uso de los Servicios con este propósito, en cuyo caso Vd. será responsable del cumplimiento de este Acuerdo y de su Pedido por parte de dichos Usuarios.

1.2 Las Especificaciones del Servicio describen y rigen los Servicios. Durante el Periodo de Prestación de los Servicios, Oracle podrá actualizar los Servicios y las Especificaciones del Servicio (con la excepción del Acuerdo de Procesamiento de Datos descrito más adelante) para reflejar cambios en la legislación, la normativa, la regulación, la tecnología, las prácticas del sector, los patrones de uso de los Sistemas y la disponibilidad del Contenido de Terceros (según se define este término más adelante), entre otros aspectos. Las actualizaciones de Oracle de los Servicios o las Especificaciones del Servicio no reducirán de forma sustancial el nivel de rendimiento, funcionalidad, seguridad o disponibilidad de los Servicios durante el Periodo de Prestación de los Servicios de su Pedido.

1.3 Vd. no podrá llevar a cabo, causar ni permitir las siguientes acciones: (a) utilizar los Servicios para acosar a alguien; provocar daños o lesiones a cualquier Persona o propiedad; publicar cualquier material falso, difamatorio, constitutivo de acoso u obsceno; infringir los derechos a la privacidad; promover el fanatismo, el racismo, el odio o la voluntad de causar lesiones; enviar correo masivo, correo basura, spam o cadenas de mensajes no solicitados; vulnerar los derechos de propiedad; o infringir las leyes, decretos o reglamentaciones aplicables de cualquier otro modo; (b) realizar o revelar cualquier tipo de análisis competitivo (tests benchmark) o pruebas de disponibilidad de los Servicios; (c) realizar o revelar cualquier tipo de pruebas de rendimiento o vulnerabilidad de los Servicios sin la aprobación previa por escrito de Oracle, o realizar o revelar cualquier tipo de pruebas de detección de redes, identificación de puertos y Servicios, análisis de vulnerabilidad, decodificación de contraseñas o pruebas de acceso remoto de los Servicios; o (d) usar los Servicios con el fin de realizar labores de minería de cibermonedas o criptomonedas o “cyber currency or crypto currency mining” (en adelante, los elementos descritos del (a) al (d) denominados colectivamente la “Política de Uso Aceptable”). Además de otros derechos que nos asisten en virtud de este Acuerdo y de su Pedido, tenemos el derecho a adoptar medidas correctivas en caso de que se infrinja la Política de Uso Aceptable. Dichas acciones correctivas pueden incluir la retirada o desactivación del acceso a los materiales que infrinjan la citada Política de Uso Aceptable.

2. TARIFAS Y PAGO

2.1 Todas las tarifas debidas son exigibles dentro de un plazo de treinta (30) días desde la fecha de factura. Una vez formalizado, su Pedido será no cancelable y las sumas satisfechas no reembolsables, a no ser que se especifique otra cosa en este Acuerdo o en su Pedido. Vd. acepta satisfacer todos los impuestos sobre ventas, valor añadido u otros impuestos similares exigidos por la ley vigente que nosotros debamos satisfacer por los Servicios solicitados por Vd., excepto los impuestos basados en los ingresos de Oracle. Las tarifas por los Servicios especificadas en un Pedido no incluyen impuestos ni gastos.

2.2 Si Vd. supera la cantidad de Servicios solicitados deberá adquirir de inmediato la cantidad en exceso y satisfacer las tarifas correspondientes.

2.3 Vd. acepta que Vd. podrá recibir múltiples facturas por los Servicios solicitados. Las facturas le serán remitidas a Vd. de conformidad con la Política de Estándares de Facturación Oracle, disponible en <http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/invoicing-standards-policy-1863799.pdf>.

3. DERECHOS DE PROPIEDAD Y RESTRICCIONES

3.1 Vd. o sus licenciantes conservan la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto de Su Contenido (tal y como se define este término más adelante). Oracle y los licenciantes de Oracle conservan la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto de los Servicios, los trabajos derivados de ellos y todo aquello que desarrollemos o entreguemos, o que sea desarrollado o entregado en nuestro nombre, en virtud de este Acuerdo.

3.2 A través del uso de los Servicios, es posible que Vd. pueda acceder a Contenido de Terceros. A no ser que se establezca otra cosa en su Pedido, la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto del Contenido de Terceros, así como el uso de este, se rigen por las Condiciones Independientes que Vd. y esos terceros suscriban.

3.3 Vd. nos concede el derecho de alojar (hosting), utilizar, procesar, tratar, mostrar y transmitir Su Contenido con el fin de prestar los Servicios de conformidad con este Acuerdo y con su Pedido. Vd. asume toda la responsabilidad en relación con la precisión, la exactitud, la calidad, la integridad, la legalidad, la

fiabilidad y la idoneidad de Su Contenido y en relación con la obtención de cualesquiera derechos respecto a Su Contenido que Oracle necesite para prestar los Servicios.

3.4 Vd. no podrá llevar a cabo, causar, ni permitir las siguientes acciones: (a) modificar, realizar trabajos derivados de, desensamblar, descompilar, aplicar técnicas de ingeniería inversa, reproducir, reeditar, descargar o copiar cualquier parte de los Servicios (incluidas las estructuras de datos o materiales similares producidos por Programas); (b) acceder a los Servicios o utilizarlos con la finalidad de crear o soportar, de manera directa o indirecta, productos o servicios que compitan con Oracle; o (c) licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, externalizar, permitir su uso en régimen de tiempo compartido o como agencia/oficina de servicios, explotar comercialmente o poner a disposición de cualquier tercero los Servicios, salvo de conformidad con lo permitido expresamente en este Acuerdo o en su Pedido.

4. NO REVELACIÓN

4.1 En virtud del presente Acuerdo, las partes podrían revelar a la otra parte información de carácter confidencial (en adelante, la "Información Confidencial"). La Información Confidencial quedará limitada a las condiciones y las tarifas bajo el presente Acuerdo y su Pedido, a Su Contenido alojado en los Servicios y a toda la información claramente identificada como confidencial en el momento de ser revelada.

4.2 La Información Confidencial de cualquiera de las partes no incluirá ninguna información que: (a) sea o pase a ser del dominio público por causa distinta de un acto 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) sea legítimamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricciones respecto a dicha revelación; o (d) la otra parte desarrolle de forma independiente.

4.3 Cada parte se compromete a no revelar la Información Confidencial de la otra parte a ningún tercero, salvo de la forma establecida en la siguiente frase, durante un plazo de cinco (5) años desde la fecha de revelación de la Información Confidencial de la parte reveladora a la parte receptora; no obstante, protegeremos la confidencialidad de Su Contenido alojado en los Servicios durante el tiempo que dicha información resida en los Servicios. Cada parte puede revelar la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados, agentes o subcontratistas que necesiten acceder a ella para protegerla contra revelaciones no autorizadas en un régimen que no será menos restrictivo que el establecido en el presente Acuerdo y cada parte podrá revelar la Información Confidencial de la otra parte en procedimientos judiciales o a entidades gubernamentales, cuando así lo exija la ley. Oracle protegerá la confidencialidad de Su Contenido alojado en los Servicios de conformidad con las Políticas de Seguridad Oracle definidas como parte de las Especificaciones del Servicio aplicables a su Pedido.

5. PROTECCIÓN DE SU CONTENIDO

5.1 Con el objeto de proteger Su Contenido que Vd. ha proporcionado a Oracle como parte de la prestación de los Servicios, Oracle cumplirá con lo siguiente:

- a. las políticas correspondientes en materia de privacidad de Oracle aplicables a los Servicios solicitados, disponibles en <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/overview/index.html>; y
- b. las garantías administrativas, físicas, técnicas y de otra índole, así como otros aspectos relevantes de la gestión de sistemas y contenido, disponibles en <http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/cloud-services/index.html>.

5.2 En la medida en la que Su Contenido contenga Datos de Carácter Personal (tal y como este término se define en el Acuerdo de Procesamiento de Datos (tal y como este otro término se define más adelante)), Oracle cumplirá, además, con la versión aplicable del Acuerdo de Procesamiento de Datos de Oracle para Servicios Cloud Oracle (en lo sucesivo, el "Acuerdo de Procesamiento de Datos"), a no ser que se establezca otra cosa en su Pedido. La versión del Acuerdo de Procesamiento de Datos aplicable a su Pedido (a) está disponible en <http://www.oracle.com/dataprocessingagreement> y se incluye en el presente por referencia y (b) continuará en vigor durante el Periodo de Prestación de los Servicios de su Pedido. En el caso de cualquier contradicción entre las condiciones del Acuerdo de Procesamiento de Datos y las

condiciones de las Especificaciones del Servicio (incluyendo cualesquiera políticas de Oracle aplicables en materia de privacidad), las condiciones del Acuerdo de Procesamiento de Datos prevalecerán.

5.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en las Secciones 5.1 y 5.2 anteriores, Vd. es el responsable de (a) cualesquiera notificaciones, consentimientos y/o autorizaciones relacionadas con el suministro a Oracle por su parte, y con el procesamiento por nuestra parte, de Su Contenido (incluyendo cualesquiera Datos de Carácter Personal) como parte de los Servicios; (b) cualesquiera vulnerabilidades de seguridad, y las consecuencias de dichas vulnerabilidades, que surjan de Su Contenido, incluidos virus, Troyanos, gusanos o rutinas de programación perjudiciales de otra índole que se encuentren en Su Contenido; y (c) cualquier uso que Vd. o sus Usuarios hagan de los Servicios que no sea conforme a las condiciones del presente Acuerdo. En la medida en la que Vd. revele o transmita Su Contenido a terceros, no nos haremos responsables de la seguridad, integridad o confidencialidad de dicho contenido fuera del control de Oracle.

5.4 A menos que se especifique otra cosa en su Pedido (incluidas las Especificaciones del Servicio), Su Contenido no podrá incluir datos sensibles o especiales que impongan sobre Oracle obligaciones específicas en materia de seguridad o protección de datos, adicionales o distintas de las estipuladas en las Especificaciones del Servicio. Si estuviera disponible para los Servicios, Vd. podrá adquirir Servicios adicionales de Oracle (como, por ejemplo, Oracle Payment Card Industry Compliance Services) diseñados para cumplir con requerimientos específicos en materia de seguridad o protección de datos aplicables a dichos datos sensibles o especiales que Vd. desee incluir en Su Contenido.

6. GARANTÍAS, EXENCIONES Y RECURSOS EXCLUSIVOS

6.1 Cada parte manifiesta que formaliza válidamente este Acuerdo y que cuenta con la facultad y autoridad para hacerlo. Oracle garantiza que, durante el Periodo de Prestación de los Servicios, prestará los Servicios con un grado de cuidado y capacidad comercialmente razonable en todos los aspectos sustanciales que se describen en las Especificaciones del Servicio. En caso de que los Servicios no le fueran prestados a Vd. conforme se garantiza, Vd. deberá remitirnos con la mayor brevedad notificación por escrito en la que se describa la deficiencia en los Servicios (lo que incluye, si es aplicable, el número del Service Request [Petición de Servicio] en el que se nos haya notificado dicha deficiencia).

6.2 No garantizamos que los Servicios se presten libres de errores o de forma ininterrumpida, que vayamos a corregir todos los errores de los Servicios, ni que estos vayan a satisfacer los requisitos o expectativas de Vd. No somos responsables de ningún problema relacionado con el rendimiento, el funcionamiento o la seguridad de los Servicios que surja de Su Contenido o del Contenido de Terceros, o de los Servicios prestados por terceros.

6.3 En caso de cualquier incumplimiento de la garantía de los Servicios, el recurso exclusivo para Vd. y la totalidad de nuestra responsabilidad se limitarán a la corrección de los Servicios deficientes que hayan provocado el incumplimiento de la garantía o, en caso de que no podamos corregir sustancialmente la deficiencia de forma comercialmente razonable, Vd. podrá poner fin a los Servicios deficientes y nosotros le reembolsaremos las tarifas por los Servicios resueltos por el periodo siguiente a la Fecha de Efectividad de la resolución que Vd. hubiera satisfecho a Oracle de forma anticipada.

6.4 En la medida en que no lo prohíba la ley, estas garantías son exclusivas y no se admite ninguna otra garantía o condición, expresa o implícita, lo que incluye garantías o condiciones de comerciabilidad, calidad satisfactoria y adecuación a un fin determinado, así como garantías relativas al software, el Hardware, los Sistemas, las redes o los entornos.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1 Ninguna de las partes ni sus afiliadas serán responsables en ningún caso por cualquier daño indirecto, consecuencial, incidental, especial, punitivo o ejemplarizante, o por cualquier pérdida de ingresos, beneficios (excluidas las tarifas en virtud de este Acuerdo), ventas, datos, uso de datos, fondo de comercio o reputación.

7.2 La responsabilidad total de Oracle y de nuestras afiliadas que surja del presente Acuerdo o de su Pedido, o en relación con ellos, ya sea contractual, extracontractual o de cualquier otra naturaleza, no superará en ningún caso los importes totales que se hayan satisfecho realmente en virtud de su Pedido por los Servicios que hayan dado lugar a la responsabilidad durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al hecho que haya dado lugar a la responsabilidad.

8. INDEMNIZACIÓN

8.1 En caso de que un tercero plantee una reclamación contra Vd. u Oracle (en adelante, el "Receptor", término que puede referirse a Vd. o a Oracle según quien sea el receptor del Material) en la que se indique que alguna información, diseño, especificación, instrucción, software, servicio, dato, hardware o material (en adelante, colectivamente, el "Material") proporcionado por Vd. o por Oracle (en adelante, el "Proveedor", término que puede referirse a Vd. o a Oracle según quien sea el suministrador del Material) y utilizado por el Receptor, infringe los derechos de propiedad intelectual de ese tercero, el Proveedor, exclusivamente a su cuenta y riesgo, defenderá al Receptor frente a dicha reclamación e indemnizará al Receptor por los daños, responsabilidades, costes y gastos que un tribunal reconozca al tercero que reclame la infracción, o que sean resultado del acuerdo transaccional alcanzado por el Proveedor, siempre que el Receptor:

- a. lo notifique por escrito al Proveedor con la mayor brevedad, no más tarde de treinta (30) días a contar desde la recepción por el Receptor de la notificación de la reclamación (o en un plazo inferior, si así lo exige la ley aplicable);
- b. otorgue al Proveedor el control exclusivo de la defensa, así como de las negociaciones para un acuerdo transaccional; y
- c. facilite al Proveedor la información, autoridad y asistencia que el Proveedor necesite para llevar adelante la defensa o para transar la disputa.

8.2 En caso de que el Proveedor considere o se determine que cualquier elemento del Material puede haber infringido los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor podrá optar, bien por modificar el Material de manera que deje de infringir tales derechos (preservando sustancialmente al mismo tiempo su utilidad o funcionalidad) u obtener una licencia que permita su uso continuado, o, cuando estas alternativas no sean comercialmente razonables, el Proveedor podrá resolver la licencia del Material en cuestión y exigir su devolución, reembolsando cualesquiera tarifas satisfechas por adelantado y no disfrutadas que el Receptor hubiera podido satisfacer a la otra parte por dicho Material. Si tal devolución afecta de forma sustancial a nuestra capacidad para cumplir con nuestras obligaciones bajo el Pedido pertinente, entonces podremos, previa notificación por escrito con treinta (30) días de antelación, resolver dicho Pedido. Si el mencionado Material fuera Tecnología de Terceros y las condiciones de licenciamiento del tercero no nos permitiesen resolver la licencia, entonces podremos, previa notificación por escrito con treinta (30) días de antelación, finalizar los Servicios asociados a dicho Material y reembolsar cualesquiera tarifas satisfechas por adelantado a Oracle por dichos Servicios no disfrutados.

8.3 El Proveedor no indemnizará al Receptor si este (a) modifica el Material o lo utiliza más allá del alcance de uso establecido por el Proveedor en la documentación de Usuario, en la Documentación de Programa o en las Especificaciones del Servicio, o (b) utiliza una versión del Material que haya quedado obsoleta y la reclamación por infracción pudiera haberse evitado utilizando una versión actualizada y no alterada del Material que se puso a disposición del Receptor. El Proveedor no indemnizará al Receptor en la medida en que una reclamación por infracción se base en cualquier Material no proporcionado por el Proveedor. Oracle no le indemnizará a Vd. frente a cualquier reclamación por infracción en la medida en que dicha reclamación esté basada en Contenido de Terceros o en cualquier Material proveniente de un portal de terceros u otro origen externo que sea accesible o esté disponible para Vd. en virtud de, o a través de los Servicios (por ejemplo, una publicación en un blog o un foro de un tercero, una página web de un tercero a la que haya accedido vía un enlace, datos de marketing de proveedores de datos terceros, etc.).

8.4 Esta Sección 8 establece el recurso exclusivo de los que gozarán las partes en caso de cualquier reclamación por infracción o daños.

9. PLAZO DE VIGENCIA Y RESOLUCIÓN

9.1 A menos que se resuelva este Acuerdo anticipadamente, Vd. podrá formalizar Pedidos regulados por el presente Acuerdo durante un periodo de cinco (5) años a partir de la fecha en que Vd. acepte este Acuerdo. El presente Acuerdo seguirá resultando de aplicación a cualquier Pedido durante el Periodo de Prestación de los Servicios establecido en dicho Pedido.

9.2 Los Servicios se prestarán durante el Periodo de Prestación de los Servicios definido en su Pedido. Cuando así conste en las Especificaciones del Servicio, el Periodo de Prestación de los Servicios de algunos Servicios se ampliará automáticamente por un Periodo de Prestación de los Servicios adicional de igual duración, a menos que (i) Vd. comunique a Oracle mediante notificación por escrito al menos treinta (30) días antes del vencimiento del Periodo de Prestación de los Servicios aplicable su intención de no renovar dichos Servicios, o que (ii) Oracle le comunique a Vd. por escrito al menos noventa (90) días antes del vencimiento del Periodo de Prestación de los Servicios aplicable su intención de no renovar dichos Servicios.

9.3 Oracle podrá suspender el acceso de Vd. o de sus Usuarios a los Servicios o su uso de estos en caso de que consideremos que (a) existe una amenaza significativa para la funcionalidad, seguridad, integridad o disponibilidad de los Servicios o de cualquier contenido, datos o aplicaciones de los Servicios; (b) Vd. o sus Usuarios están accediendo o utilizando los Servicios para cometer un acto ilegal; o que (c) existe alguna infracción de la Política de Uso Aceptable. Cuando sea razonablemente viable y la ley lo permita, le proporcionaremos a Vd. notificación previa de dicha suspensión. Oracle realizará esfuerzos razonables para restablecer los Servicios lo antes posible una vez que hayamos determinado que el problema causante de la suspensión se ha resuelto. Durante cualquier periodo de suspensión, Oracle pondrá Su Contenido (tal y como se encuentre a la fecha de suspensión) a disposición de Vd. Ninguna suspensión en virtud de esta Sección le eximirá a Vd. de su obligación de satisfacer los pagos en virtud de este Acuerdo.

9.4 Si cualquiera de las partes incumpliera una condición sustancial del presente Acuerdo o de cualquier Pedido y no subsanara dicho incumplimiento en un plazo de treinta (30) días desde la notificación por escrito del mencionado incumplimiento, la parte incumplidora se considerará en situación de incumplimiento y la parte no incumplidora podrá resolver, (a) en caso de incumplimiento de cualquier Pedido, el Pedido objeto de incumplimiento; o (b) en caso de incumplimiento del Acuerdo, tanto este último como cualesquiera Pedidos formalizados bajo él. Si resolvemos cualquier Pedido en la forma establecida en la frase precedente, Vd. deberá satisfacer en el plazo de treinta (30) días todas las tarifas que se hubieran devengado con anterioridad a dicha resolución, así como todas las sumas pendientes de pago por los Servicios en virtud de tal(es) pedido(s), más los gastos e impuestos relacionados. Salvo para el caso de impago de tarifas, la parte no incumplidora, a su exclusivo criterio, podrá acordar extender el mencionado plazo de treinta (30) días, en la medida en que la parte incumplidora realice de forma continuada esfuerzos razonables para subsanar el incumplimiento. Vd. acepta que, en caso de encontrarse Vd. en situación de incumplimiento del presente Acuerdo, no podrá hacer uso de los Servicios solicitados.

9.5 Al término del Periodo de Prestación de los Servicios, pondremos Su Contenido (tal y como este se encuentre al finalizar el Periodo de Prestación de los Servicios) a disposición de Vd. para que lo recupere durante un periodo de recuperación establecido en las Especificaciones del Servicio. Una vez transcurrido el mencionado periodo de recuperación, y a menos que la legislación aplicable exija otra cosa, eliminaremos o inhabilitaremos de cualquier otra forma la recuperación de Su Contenido que permanezca en los Servicios. Nuestras políticas de eliminación de datos se describen con más detalle en las Especificaciones del Servicio.

9.6 Las cláusulas que conservarán su vigencia más allá de la resolución o terminación del presente Acuerdo serán aquellas relacionadas con la limitación de responsabilidad, la indemnización, los pagos y otras que por su naturaleza deban conservar su vigencia.

10. CONTENIDO, SERVICIOS Y PÁGINAS WEB DE TERCEROS

10.1 Los Servicios le pueden permitir a Vd. enlazar o conectarse a, transferir Su Contenido o Contenido de Terceros a, o de cualquier otro modo acceder a: páginas web, plataformas, contenidos, productos, servicios e información de terceros (en adelante, referidos como "Servicios de Terceros"). Oracle no controla ni se es responsable de los Servicios de Terceros. Vd. será el único responsable de cumplir con los términos y condiciones de acceso y uso de Servicios de Terceros y, si Oracle accede o usa cualquier Servicio de Terceros en nombre de Vd. para facilitar la prestación de los Servicios, Vd. será el único responsable de asegurar que este acceso y uso, incluidos los que requieran contraseñas, credenciales o *tokens* expedidos o puestos a su disposición de algún otro modo, están autorizados de acuerdo con los términos y condiciones

de acceso y uso de estos Servicios. Si Vd. transfiere o de algún otro modo causa la transferencia de Su Contenido o Contenido de Terceros de los Servicios a un Servicio de Terceros u otra ubicación, esta transferencia constituye una distribución realizada por Vd. y no por parte de Oracle.

10.2 Cualquier Contenido de Terceros al que pudiéramos permitirle acceder se proporciona “como está” y “según disponibilidad”, sin garantía de ningún tipo. Vd. confirma y acepta que no somos responsables del Contenido de Terceros ni estamos obligados en modo alguno a controlarlo, monitorizarlo ni corregirlo. Oracle rechaza todas las responsabilidades que surjan del Contenido de Terceros o estén relacionadas con él.

10.3 Vd. reconoce que: (i) la naturaleza, el tipo, la calidad y la disponibilidad del Contenido de Terceros puede variar en cualquier momento durante el Periodo de Prestación de los Servicios, y (ii) las características de los Servicios que interaccionan con Servicios de Terceros, tales como Facebook™, YouTube™ y Twitter™, etc., dependen de la disponibilidad continuada de las interfaces de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) respectivas de cada tercero. Puede que Oracle tenga que actualizar, cambiar o modificar los Servicios regulados por este Acuerdo como consecuencia de un cambio en el Contenido de Terceros, en los Servicios de Terceros o en las API, o en caso de que estos no estén disponibles. Si cualquier tercero deja de hacer disponible el Contenido de Terceros o las API para los Servicios en condiciones razonables, conforme determine Oracle según su exclusivo criterio, Oracle podrá dejar de proporcionar acceso al Contenido de Terceros o a los Servicios de Terceros afectados sin incurrir en responsabilidad alguna frente a Vd. Ningún cambio del Contenido de Terceros, los Servicios de Terceros o las API, incluido el hecho de que no estén disponibles, durante el Periodo de Prestación de los Servicios afectará a las obligaciones de Vd. en virtud de este Acuerdo o del Pedido aplicable y Vd. no tendrá derecho a ningún reembolso, crédito o compensación de ninguna otra índole a causa de tales cambios.

11. MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, ANÁLISIS Y SOFTWARE DE ORACLE

11.1 Oracle monitoriza los Servicios de forma continuada para facilitar el funcionamiento de ellos; para ayudar a resolver los Service Requests de Vd.; para detectar y gestionar las amenazas a la funcionalidad, seguridad, integridad y disponibilidad de los Servicios, así como del contenido, los datos o las aplicaciones de los Servicios; y para detectar y abordar actividades ilegales o infracciones de la Política de Uso Aceptable. Las herramientas de monitorización de Oracle no recopilan ni almacenan nada de Su Contenido alojado en los Servicios, excepto en la medida en que sea necesario para tales fines. Oracle no monitoriza ningún software que no sea de Oracle proporcionado por Vd. o por cualquiera de sus Usuarios que se almacene o ejecute en los Servicios o a través de ellos, ni gestiona ningún problema que dicho software pueda presentar. La información recogida por las herramientas de monitorización de Oracle (excluido Su Contenido) puede utilizarse también para ayudarnos a gestionar el catálogo de Productos y Servicios Oracle, gestionar las deficiencias en los Productos y Servicios ofertados por Oracle y con fines de gestión de licencias.

11.2 Oracle podrá (i) compilar información estadística y de otra índole relacionada con el rendimiento, el funcionamiento y la utilización de los Servicios, y (ii) utilizar los datos de los Servicios de forma agregada a efectos de gestión de las operaciones y la seguridad, para crear análisis estadísticos y con fines de investigación y desarrollo (en adelante, se hará referencia colectivamente a las cláusulas [i] y [ii] con el término “Análisis de los Servicios”). Oracle podrá hacer públicos los Análisis de los Servicios; no obstante, los Análisis

de los Servicios no incluirán Su Contenido, Datos de Carácter Personal, ni Información Confidencial de ningún tipo que pueda servir para identificarle a Vd. o a cualquier individuo. Oracle se reserva todos los derechos de propiedad intelectual sobre los Análisis de los Servicios.

11.3 Oracle puede proporcionarle a Vd. la posibilidad de obtener cierto Software Oracle (según se define este término más adelante) para su uso junto con los Servicios. Si le proporcionamos el Software Oracle a Vd. y no especificamos Condiciones Independientes para el mismo, entonces el Software Oracle se le proporcionará como parte de los Servicios y Vd. tendrá el derecho no exclusivo, limitado y de ámbito mundial para usar el Software Oracle de conformidad con las condiciones de este Acuerdo y del Pedido (a excepción de elementos licenciados de forma separada del Software Oracle, que se regirán por las Condiciones Independientes que resulten de aplicación) con la única finalidad de facilitar el uso por parte de Vd. de los Servicios. Vd. puede permitir que sus Usuarios utilicen el Software Oracle para este fin, en cuyo caso Vd. será responsable de que cumplan las condiciones de licenciamiento. Su derecho a usar cualquier Software Oracle terminará, o bien en el momento en que le notifiquemos que debe terminar (mediante una publicación en la Web o de cualquier otro modo), o bien en el momento en que finalicen los Servicios asociados al Software Oracle, lo que suceda primero. Independientemente de lo anterior, en caso de que el Software Oracle le sea licenciado a Vd. sobre la base de Condiciones Independientes, el uso de este por Vd. se regirá por tales Condiciones Independientes. El derecho de Vd. a usar cualquier parte del Software Oracle licenciado bajo Condiciones Independientes no es objeto de restricción alguna por el presente Acuerdo.

12. EXPORTACIÓN

12.1 Las leyes y normativas de exportación de los Estados Unidos, así como otras leyes y normativas locales en materia exportación, son aplicables a los Servicios. Tales leyes en materia de exportación son aplicables al uso de los Servicios (incluidos los datos técnicos) y a cualquier entregable resultante de los Servicios prestados bajo el presente Acuerdo. Tanto Vd. como nosotros nos comprometemos a cumplir las citadas leyes y normativas de exportación (incluidas las normativas sobre “deemed export” y “deemed re-export”). Vd. acepta que ningún dato, información, programa de software y/o materiales resultantes de los Servicios (o cualquier producto directo de ellos) se exportará, directa o indirectamente, de cualquier modo que infrinja estas leyes, ni tampoco se utilizará para cualquier propósito prohibido por estas leyes, lo que incluye, sin que sirva de limitación, la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, o el desarrollo de tecnología de misiles.

12.2 Vd. reconoce que los Servicios se han diseñado con prestaciones que le permiten a Vd. y a sus Usuarios acceder a los Servicios independientemente de su ubicación geográfica y transferir o mover de cualquier otro modo Su Contenido entre los Servicios y otras ubicaciones, como las Estaciones de Trabajo de los Usuarios. Vd. será el único responsable de la autorización y gestión de las cuentas de Usuario en todas las ubicaciones geográficas, así como de los controles a la exportación y la transferencia geográfica de Su Contenido.

13. FUERZA MAYOR

Ni Vd. ni Oracle serán responsables por interrupciones o retrasos en el rendimiento en caso de que estos fueran causados por alguno de los siguientes factores: actos de guerra, hostilidad o sabotaje; casos fortuitos; pandemias; cortes del suministro eléctrico, del servicio de Internet o de las telecomunicaciones que no hayan sido causados por la parte que invoca fuerza mayor; restricciones gubernamentales (incluidas la denegación o cancelación de cualquier licencia de exportación, importación o de otro tipo); o cualquier otro suceso fuera del control razonable de la parte sobre la que recae la obligación. Tanto Vd. como Oracle harán esfuerzos razonables para mitigar los efectos de cualquier caso de fuerza mayor. Si la situación de fuerza mayor se prolongara durante más de treinta (30) días, Vd. u Oracle podrán cancelar los Servicios no prestados y los Pedidos afectados previa notificación por escrito. Esta Sección no dispensa a ninguna de las partes de su obligación de adoptar las medidas razonables para activar sus procedimientos habituales de recuperación ante desastres ni a Vd. de su obligación de satisfacer los Servicios.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente Acuerdo se regirá por las leyes de España y ambas partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Madrid en relación con cualquier disputa que surja del presente Acuerdo o esté relacionada con él.

15. NOTIFICACIÓN

15.1 Cualquier notificación requerida en virtud del presente Acuerdo se remitirá a la otra parte por escrito. Si Vd. tuviera cualquier reclamación contra nosotros o si deseara remitir notificación conforme a lo establecido en la Sección "Indemnización" de este Acuerdo, o en caso de que incurriera en suspensión de pagos u otros procedimientos concursales similares, Vd. se compromete a enviar con prontitud notificación por escrito a: Oracle Ibérica, S.R.L., C/ José Echegaray, 6, Edificio B, Parque Empresarial Las Rozas, 28232, Las Rozas de Madrid, a la atención de "Asesoría Jurídica".

15.2 Oracle podrá remitir notificaciones aplicables a nuestros Clientes de los Servicios a través de una notificación general publicada en el portal de Oracle para los Servicios, así como mediante notificaciones específicas para Vd. que le serán remitidas por correo electrónico a la dirección que tengamos registrada en la información de su cuenta o mediante notificación por escrito enviada por correo certificado o con portes pagados a su dirección que tengamos registrada en la información de su cuenta.

16. CESIÓN

Vd. no podrá ceder el presente Acuerdo ni dar o transferir los Servicios o cualquier interés sobre ellos a cualquier otro individuo o entidad.

17. OTROS

17.1 Oracle es un contratista independiente y las partes reconocen que no existe entre ellas relación de agencia, "joint venture" o asociación alguna.

17.2 Nuestros socios comerciales (o partners) y otros terceros, incluidos los terceros cuyas integraciones se encuentren incorporadas a los Servicios o a quienes Vd. haya contratado para la prestación de servicios de consultoría, servicios de implementación o aplicaciones que interaccionen con los Servicios, son independientes de Oracle y no son agentes de Oracle. Oracle no será responsable ni tendrá obligación alguna respecto de cualquier problema relativo a los Servicios o a Su Contenido que surja de cualesquiera actos de dichos socios comerciales (o partners) o terceros, a menos que estos presten los Servicios en calidad de subcontratistas de Oracle con arreglo a compromisos adquiridos en virtud del presente Acuerdo y, de ser así, solo en la misma extensión en que en Oracle sería responsable en caso de utilizar sus propios recursos en virtud del presente Acuerdo.

17.3 En el supuesto de que cualquier condición del presente Acuerdo se considerara inválida o inaplicable, las restantes disposiciones seguirán gozando de plena validez y dicha condición será reemplazada por otra que sea coherente con el propósito y la finalidad del presente Acuerdo.

17.4 Excepto en relación con acciones por impago o incumplimiento de los derechos de propiedad de Oracle, ninguna acción, con independencia de su forma, que surja de este Acuerdo o tenga relación con el mismo

podrá ser interpuesta por cualquiera de las partes transcurridos más de dos (2) años a partir de la fecha en que la causa de accionar tuvo lugar.

17.5 Antes de formalizar un Pedido al amparo de este Acuerdo, Vd. será el único responsable de determinar si los Servicios satisfacen los requisitos técnicos, empresariales o normativos de Vd. Oracle colaborará con Vd. para determinar si la utilización de los Servicios estándares se ajusta a dichos requisitos. Es posible que sean de aplicación tarifas adicionales a cualesquiera trabajos adicionales que Oracle lleve a cabo o a los cambios introducidos en los Servicios. Vd. será el único responsable del cumplimiento de la normativa que le resulte aplicable relacionada con la utilización de los Servicios por parte de Vd.

17.6 Previa notificación por escrito con cuarenta y cinco (45) días de antelación y, como máximo, una vez cada doce (12) meses, Oracle podrá auditar el cumplimiento por parte de Vd. de las condiciones de este Acuerdo y de su Pedido. Vd. se compromete a cooperar con la auditoría de Oracle y a facilitar una asistencia razonable, así como acceso a la información. Ninguna auditoría interferirá de manera injustificada con el normal funcionamiento de sus operaciones de negocio.

18. TOTALIDAD DEL ACUERDO

18.1 Vd. acepta que este Acuerdo, así como la información que se incorpora al mismo por referencia (incluidas las referencias a información contenida en una dirección URL o en una política referenciada), junto con el Pedido aplicable, constituyen la totalidad del Acuerdo respecto a los Servicios solicitados por Vd. y que prevalecerá sobre cualquier acuerdo o manifestación previa o contemporánea, escrita u oral, relativa a dichos Servicios.

18.2 Se acuerda expresamente que las condiciones de este Acuerdo y cualquier Pedido Oracle prevalecerán sobre las condiciones de cualesquiera órdenes de compra, portal de adquisiciones electrónico u otros documentos similares no procedentes de Oracle y que no será de aplicación a los Servicios solicitados ninguna condición contenida en tales órdenes de compra, portal de adquisiciones electrónico u otros documentos similares no procedentes de Oracle. En el caso de que se observen incoherencias entre las condiciones de un Pedido y del Acuerdo, prevalecerá lo dispuesto en el Pedido; no obstante, a menos que se establezca expresamente otra cosa en un Pedido, las condiciones del Acuerdo de Procesamiento de Datos prevalecerán sobre cualesquiera condiciones contradictorias de un Pedido. Ni el presente Acuerdo ni ningún Pedido formalizado en virtud de este se podrán modificar, ni los derechos y restricciones se podrán alterar ni ser objeto de renuncia, excepto que la modificación, alteración o renuncia se haga constar por escrito y esté firmada o se acepte online por representantes autorizados de Vd. y de Oracle; sin embargo, Oracle podrá actualizar las Especificaciones del Servicio, lo que incluye mediante la publicación de documentos actualizados en las páginas web de Oracle. El presente Acuerdo no crea ninguna relación de beneficiarios externos.

19. DEFINICIONES DEL ACUERDO

19.1 El término **"Software Oracle"** se refiere a cualquier herramienta, aplicación o agente de software que Oracle ponga a disposición de Vd. para su descarga a los efectos de facilitarle el acceso los Servicios, permitir el funcionamiento de estos y/o utilizarse en combinación con ellos.

19.2 El término **"Documentación de Programa"** se refiere a los manuales de Usuario, ventanas de ayuda y archivos "léame" (o "readme") de los Servicios y del Software de Oracle. Vd. puede acceder a la documentación online a través de <http://oracle.com/contracts> o de otras direcciones especificadas por Oracle.

19.3 El término **"Especificaciones del Servicio"** se refiere a los documentos siguientes, según sean de aplicación a los Servicios en virtud de su Pedido: (a) las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle, la Documentación de Programa, las descripciones de los Servicios Oracle y el Acuerdo de Procesamiento de Datos cuya descripción se incluye en el presente Acuerdo; (b) las Políticas de Privacidad de Oracle; y (c) cualesquiera otros documentos de Oracle que se referencien o incorporen a su Pedido. Los documentos siguientes no son de aplicación a ningún Servicio Ofertado que no sea un Servicio Cloud Oracle que Vd. adquiera en virtud de su Pedido, como los Servicios Profesionales: las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle, la Documentación de Programa y el Acuerdo de Procesamiento de Datos. Los documentos siguientes no son de aplicación a ningún Software Oracle: las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle, las descripciones de los Servicios Oracle y el Acuerdo de Procesamiento de Datos.

19.4 El término “**Contenido de Terceros**” se refiere a todo el software, datos, texto, imágenes, audio, vídeo, fotografías y otro contenido y materiales, en cualquier formato, obtenido o derivado de fuentes externas ajenas a Oracle y a los que Vd. tenga acceso a través del uso de los Servicios, como parte de tales Servicios o en combinación con ellos. Ejemplos de Contenido de Terceros son las fuentes de datos de servicios de redes sociales, las fuentes rss de publicaciones de blogs, los mercados de datos y bibliotecas de Oracle, los diccionarios o los datos de marketing. El Contenido de Terceros incluye materiales suministrados por terceros cuyo acceso u obtención se derive del uso que Vd. haga de los Servicios o de cualesquiera herramientas que Oracle suministre.

19.5 El término “**Usuarios**” se refiere, con relación a los Servicios, a aquellos empleados, contratistas y Usuarios Finales, conforme sea aplicable, autorizados por Vd. o en su nombre a utilizar los Servicios de conformidad con este Acuerdo y su Pedido. Respecto de aquellos Servicios específicamente diseñados para permitir que sus clientes, agentes y proveedores u otros terceros accedan a los Servicios para interactuar con Vd., tales terceros se considerarán “Usuarios” con arreglo a las condiciones de este Acuerdo y de su Pedido.

19.6 El término “**Su Contenido**” se refiere a todo el software, datos (incluidos los Datos de Carácter Personal), texto, imágenes, audio, vídeo, fotografías, aplicaciones de terceros o que no sean de Oracle y cualquier otro contenido y material, en cualquier formato, que Vd. o cualquiera de sus Usuarios proporcionen y que se almacene o ejecute en los Servicios o a través de ellos. Los Servicios prestados en virtud de este Acuerdo, el Software Oracle, otros Productos y Servicios Oracle y la propiedad intelectual de Oracle, así como todos los trabajos derivados de estos, no se consideran incluidos en el término “Su Contenido”. Su Contenido incluye cualquier Contenido de Terceros que Vd. incorpore a los Servicios como consecuencia del uso que Vd. haga de dichos Servicios o de cualesquiera herramientas que Oracle suministre.

20. FECHA DE EFECTIVIDAD DEL ACUERDO DE SERVICIOS CLOUD

La Fecha de Efectividad de este Acuerdo de Servicios Cloud es la siguiente: _____.
(A COMPLETAR POR ORACLE)

EL RESTO DE ESTA PÁGINA SE HA DEJADO INTENCIONADAMENTE EN BLANCO. EL BLOQUE DE FIRMA DE ESTE ACUERDO SE ENCUENTRA EN LA PÁGINA SIGUIENTE.

Nombre de la Empresa: _____ **Oracle Ibérica, S.R.L.**

Firma Autorizada: _____ Firma Autorizada:

Nombre: _____ Nombre:

Cargo: _____ Cargo:

Fecha de la Firma: _____ Fecha de Firma:

N.º de Acuerdo: _____ [A completar por Oracle]

B)ACUERDO DE PROCESAMIENTO DE DATOS PARA SERVICIOS CLOUD ORACLE

Versión 12 de enero de 2018

1. Ámbito, Orden de Prelación y Plazo

- 1.1 El presente acuerdo (en adelante, el “*Acuerdo de Procesamiento de Datos*”) resulta de aplicación al Procesamiento de Datos Personales como parte de la prestación de Servicios Cloud Oracle (“*Servicios Cloud*”). Los Servicios Cloud se describen en (i) el Pedido aplicable de Servicios Cloud, (ii) el Acuerdo Oracle o cualquier otro acuerdo marco que resulte de aplicación formalizado entre el Vd. y Oracle en el que se referencie el presente Acuerdo de Procesamiento de Datos, y (iii) las Especificaciones del Servicio (en adelante, los apartados (i), (ii) y (ii), se entenderán conjuntamente como el “*Acuerdo de Servicios Cloud*”).
- 1.2 A menos que otra cosa se indique expresamente en el Pedido, la presente versión del Acuerdo de Procesamiento de Datos queda incorporada y sujeta a las condiciones del Acuerdo de Servicios Cloud y resultará de aplicación y surtirá efectos durante el Plazo de Prestación de Servicios Cloud.
- 1.3 Excepto que otra cosa se indique expresamente en el presente Acuerdo de Procesamiento de Datos o en el Pedido, en caso de conflicto entre las condiciones del Acuerdo de Servicios Cloud, incluyendo cualesquiera políticas o anexos referenciados en el mismo, y las condiciones del Acuerdo de Procesamiento de Datos, las condiciones aplicables de este Acuerdo de Procesamiento de Datos prevalecerán.

2. Definiciones

- 2.1 “*Normativa de Protección de Datos Aplicable*” hará referencia a (i) Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y sus modificaciones (la “*Directiva*”), hasta que esta sea reemplazada por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en fecha 25 de mayo de 2018; y (ii) cualquier otra normativa o ley de privacidad o protección de datos que resulte de aplicación al tratamiento de Datos Personales bajo el presente Acuerdo de Procesamiento de Datos.
- 2.2 Por “*Vd.*” se entenderá el Cliente que ha formalizado el Pedido.

- 2.3 “Interesado”, “Evaluación de impacto relativa a la protección de datos”, “Delegado de Protección de Datos”, “Tratar/Tratamiento”, “Autoridad de Control”, “Responsable del Tratamiento”, “Encargado del Tratamiento” y “Normas Corporativas Vinculantes” (o cualesquiera otros términos equivalentes) tendrán el significado establecido en la Normativa de Protección de Datos Aplicable.
- 2.4 “Cláusulas Contractuales Tipo de la Unión Europea” hace referencia a las cláusulas contractuales tipo incorporadas a la Decisión de la Comisión Europea 2010/87/EU, de 5 de febrero de 2010, de Transferencia de Datos Personales a Encargados del Tratamiento Ubicados en Terceros Países según la Directiva 95/46/CE, o cualesquiera cláusulas contractuales tipo que puedan ser adoptadas de conformidad con la Decisión de la Comisión Europea.
- 2.5 “Cláusulas Tipo de Argentina” hace referencia al Contrato modelo de transferencia internacional de datos personales con motivo de la cesión de datos personales aprobado por la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales en fecha 2 de noviembre de 2016.
- 2.6 “Oracle” significa la Filial Oracle que ha formalizado el Pedido.
- 2.7 “Filial/es Oracle” significa cualquier filial (o filiales) de Oracle Corporation que pueda colaborar en la prestación de los Servicios Cloud conforme se establece en la Sección 3.3.
- 2.8 “Datos Personales” significa cualquier información relativa a un Interesado que Oracle pueda Tratar en nombre de Vd. como parte de los Servicios Cloud.
- 2.9 “Sub-Encargado del Tratamiento” significa una tercera parte subcontratista, diferente a una Filial Oracle, contratada por Oracle y que pueda Tratar Datos Personales conforme se establece en la Sección 3.3.

Otros términos en mayúscula tendrán el mismo significado que se les haya otorgado en el Acuerdo de Servicios Cloud o conforme se indique más abajo.

3. Responsable y Encargado del Tratamiento de Datos Personales y Fines del Tratamiento

- 3.1 Vd. es y continuará siendo en todo momento el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales Tratados por Oracle bajo el Acuerdo de Servicios Cloud. Vd. es responsable de cumplir con sus obligaciones como Responsable del Tratamiento de conformidad con la Normativa de Protección de Datos Aplicable, en particular a efectos de justificar cualquier transferencia de Datos Personales a Oracle (incluyendo proporcionar cualesquiera notificaciones necesarias y obtener cualesquiera consentimientos y/o autorizaciones requeridas, o bien asegurar la existencia de base jurídica adecuada de

conformidad con la Normativa de Protección de Datos Aplicable), así como respecto de sus decisiones y acciones relacionadas con el Tratamiento de dichos Datos Personales.

- 3.2 Oracle es y continuará siendo en todo momento el Encargado del Tratamiento de los Datos Personales proporcionados por Vd. a Oracle bajo el Acuerdo de Servicios Cloud. Oracle es responsable de cumplir con sus obligaciones bajo el presente Acuerdo de Procesamiento de Datos, así como de cumplir con sus obligaciones como Encargado del Tratamiento bajo la Normativa de Protección de Datos Aplicable.
- 3.3 Oracle, y cualquier persona que actúe bajo la autoridad de Oracle, incluyendo cualquier Filial de Oracle y Sub-Encargado del Tratamiento conforme se indica en la Sección 8, Tratarán los Datos Personales exclusivamente a los efectos de (i) prestar los Servicios Cloud de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Servicios Cloud y en este Acuerdo de Procesamiento de Datos, (ii) cumplir con las instrucciones proporcionadas por Vd. y documentadas por escrito de conformidad con lo establecido en la Sección 5, o (iii) cumplir con las obligaciones normativas aplicables a Oracle de conformidad con lo establecido en la Sección 13.

4. Categorías de Datos Personales y de Interesados

- 4.1 Para la prestación de los Servicios Cloud, y en función de los Servicios Cloud que Vd. haya solicitado, Oracle puede Tratar alguna o todas las siguientes categorías de Datos Personales: información personal de contacto como el nombre, domicilio personal, número de teléfono fijo o móvil personal, número de fax, dirección de correo electrónico y contraseñas; información relacionada con la familia, estilo de vida y circunstancias sociales, incluyendo edad, fecha de cumpleaños, estado civil, número de hijos, así como el nombre del cónyuge o persona con análoga relación de afectividad y/o hijos; datos laborales incluyendo la razón social del empleador, cargo y funciones laborales, historial laboral, salario y otros beneficios, el desempeño laboral, así como otras habilidades, formación, cualificación, números identificativos, datos de seguridad social y contactos profesionales; datos financieros; datos sobre bienes y servicios proporcionados; IDs únicos recopilados de dispositivos móviles, operadores de redes o proveedores de datos, direcciones IP, comportamiento en línea y datos de interés.
- 4.2 Las categorías de Interesados cuyos Datos Personales pueden ser Tratados para prestar los Servicios Cloud pueden incluir, entre otros, a los representantes y clientes finales de Vd., así como a sus empleados, demandantes de empleo, contratistas, colaboradores, socios comerciales, proveedores, usuarios y clientes.
- 4.3 El Acuerdo de Servicios Cloud puede describir categorías adicionales de Datos Personales y/o Interesados. A menos que se especifique otra cosa en su Pedido (incluyendo las Especificaciones del Servicio), Su Contenido no puede incluir ningún Dato Personal sensible o especial que imponga obligaciones de seguridad o protección

de datos específicas para Oracle adicionales o diferentes de las indicadas en las Especificaciones del Servicio.

5. Instrucciones del Cliente

- 5.1 Oracle Tratará los Datos Personales conforme a sus instrucciones por escrito tal y como se especifica en el Acuerdo de Servicios Cloud y en el presente Acuerdo de Procesamiento de Datos, incluyendo instrucciones relativas a la transferencia de Datos conforme se indica en la Sección 7.
- 5.2 Vd. puede proporcionar instrucciones adicionales por escrito a Oracle respecto del Tratamiento de Datos Personales de conformidad con la Normativa de Protección de Datos Aplicable. Oracle cumplirá con dichas instrucciones en la medida necesaria para que Oracle (i) cumpla con sus obligaciones como Encargado del Tratamiento bajo la Normativa de Protección de Datos Aplicable, o (ii) le asista para que Vd. cumpla con sus obligaciones como Responsable del Tratamiento bajo la Normativa de Protección de Datos Aplicable relacionada con su uso de los Servicios Cloud, incluyendo asistencia en la notificación de violaciones de la seguridad de los Datos Personales conforme se establece en la Sección 11, solicitudes de Interesados conforme se indica en la Sección 6 y evaluaciones de impacto relativas a la protección de Datos (“DPIAs”, por sus siglas en inglés).
- 5.3 En la medida requerida por la Normativa de Protección de Datos Aplicable, Oracle le informará a Vd. inmediatamente si, en su opinión, sus instrucciones infringen la Normativa de Protección de Datos Aplicable. Vd. reconoce y acepta que Oracle no es responsable de proporcionarle a Vd. asesoría jurídica y/o análisis legal.
- 5.4 Sin perjuicio de las obligaciones de Oracle bajo la presente Sección 5, las partes negociarán de buena fe respecto de cualesquiera cargos o tarifas en las que Oracle pueda incurrir para cumplir con las instrucciones relativas al Tratamiento de Datos Personales que requieran el uso de recursos diferentes o adicionales a aquellos empleados para la prestación de los Servicios Cloud.

6. Derechos de los Interesados

- 6.1 Oracle le proporcionará a Vd. acceso electrónico al entorno de Servicios Cloud de Vd. que contenga Datos Personales para permitirle a Vd. responder a las solicitudes de los Interesados que pretendan ejercitar sus derechos bajo la Normativa de Protección de Datos Aplicable, incluyendo solicitudes de acceso, supresión o borrado, restricción, rectificación, recepción y transmisión, limitación de acceso u oposición al Tratamiento de Datos Personales específicos o conjuntos de Datos Personales.
- 6.2 En la medida en que el mencionado acceso electrónico no esté disponible para Vd., Vd. podrá abrir una “solicitud de servicio” vía My Oracle Support, u otra herramienta

principal de soporte puesta a su disposición para los Servicios, y proporcionar instrucciones detalladas por escrito a Oracle (incluyendo los Datos Personales necesarios para identificar al Interesado) sobre cómo asistir en relación con dichas solicitudes de los Interesados respecto de los Datos Personales que se contengan en su entorno de Servicios Cloud. Oracle cumplirá dichas instrucciones sin dilación indebida. En los casos en que resulte aplicable, las partes negociarán de buena fe respecto de cualesquiera cargos o tarifas en las que Oracle pueda incurrir para cumplir con estas instrucciones que requieran el uso de recursos diferentes o adicionales a aquellos empleados para la prestación de los Servicios Cloud.

- 6.3 En caso de que Oracle reciba cualquier solicitud directamente de un Interesado en relación con Datos Personales, le remitirá a Vd. sin dilación indebida dicha solicitud sin responder al Interesado en caso de que el Interesado le identifique a Vd. como Responsable del Tratamiento. Si el Interesado no le identificara a Vd., Oracle procederá a informar al Interesado de que contacte con la entidad responsable de la recogida de sus Datos Personales.

7. Transferencias de Datos Personales

- 7.1 Los Datos Personales contenidos en su entorno de Servicios Cloud serán alojados en la región del centro de datos especificada en el Acuerdo de Servicios Cloud o de otra forma seleccionada por Vd. Oracle no migrará su entorno de Servicios Cloud a una región de centro de datos diferente sin su autorización previa por escrito.
- 7.2 Sin perjuicio de lo establecido en la Sección 7.1 más arriba, Oracle podrá acceder y Tratar Datos Personales de forma globalizada (desde cualquier ubicación geográfica) conforme sea necesario para la prestación de los Servicios Cloud, incluyendo por motivos de seguridad, mantenimiento y rendimiento de los Servicios Cloud e infraestructura relacionada, soporte técnico y gestión de cambios de los Servicios Cloud.
- 7.3 En la medida en que dicho acceso globalizado implique una transferencia de Datos Personales con origen en el Espacio Económico Europeo (“EEA”) o Suiza a Filiales Oracle o Sub-Encargados del Tratamiento situados en países fuera del EEA o Suiza que no hayan recibido una decisión de adecuación vinculante por la Comisión Europea o por una autoridad de protección de datos nacional de la EEA competente, dichas transferencias están sujetas a (i) las condiciones de las Cláusulas Contractuales Tipo de la Unión Europea incorporadas a este Acuerdo de Procesamiento de Datos por referencia; o (ii) otros mecanismos de transferencia apropiados y vinculantes que proporcionen un adecuado nivel de protección en cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos Aplicable, tal y como las Normas Corporativas Vinculantes para Encargados del Tratamiento aprobadas. A los efectos de las Cláusulas Contractuales Tipo de la Unión Europea, Vd. y Oracle acuerdan que (i) Vd. actuará como exportador de datos en su propio nombre y en el de cualquiera de sus entidades, (ii) Oracle actuará en su propio nombre y/o en nombre de las Filiales Oracle aplicables como importadora de datos, (iii)

cualquier Sub-Encargado del Tratamiento actuará como “subcontratista” de conformidad con la Cláusula 11 de las Cláusulas Contractuales Tipo de la Unión Europea.

- 7.4 En la medida en que el mencionado acceso globalizado implique una transferencia de Datos Personales con origen en Argentina a Filiales Oracle o Sub-Encargados del Tratamiento situados en países fuera de Argentina que no hayan recibido una decisión de adecuación vinculante por la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, dichas transferencias están sujetas a (i) las condiciones de las Cláusulas Tipo de Argentina incorporadas a este Acuerdo de Procesamiento de Datos por referencia; o (ii) otros mecanismos de transferencia apropiados y vinculantes que proporcionen un adecuado nivel de protección en cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos Aplicable.
- 7.5 Las Transferencias de Datos Personales con origen en otros lugares a Filiales Oracle o a Sub-Encargados del Tratamiento están sujetas a (i) para las Filiales Oracle, a las condiciones del Acuerdo de Procesamiento y Transferencia de Datos Intra-Company Oracle formalizado entre Oracle Corporation y las Filiales Oracle, que requiere que todas las transferencias de Datos Personales sean realizadas en cumplimiento de todas las políticas y estándares de seguridad y privacidad de datos de Oracle; y (ii) para los Sub-Encargados del Tratamiento, a las condiciones del acuerdo de Sub-Encargado del Tratamiento Oracle aplicable que incorpora requisitos de seguridad y privacidad de datos consistentes con los requerimientos aplicables del presente Acuerdo de Procesamiento de Datos.
- 7.6 Las condiciones de este Acuerdo de Procesamiento de Datos deben tomarse en consideración conjuntamente con las Cláusulas Contractuales Tipo de la Unión Europea, las Cláusulas Tipo de Argentina y otros mecanismos de transferencia aplicables conforme a esta Sección 7.

8. Filiales Oracle y Sub-Encargados del Tratamiento

- 8.1 Con sujeción a las condiciones y restricciones especificadas en las Secciones 3.3, 7 y 8, Vd. acuerda que Oracle puede involucrar a Filiales Oracle y Sub-Encargados del Tratamiento para colaborar en la prestación de los Servicios Cloud.
- 8.2 Oracle mantiene listados de Filiales Oracle y Sub-Encargados del Tratamiento que pueden Tratar Datos Personales. Estos listados están disponibles para Vd. vía My Oracle Support, documento con ID 2121811.1 (u otra herramienta principal de soporte puesta a su disposición para los Servicios). En caso de que Vd. desee recibir notificación de cualquier cambio previsto en estos listados, puede solicitarlo siguiendo las instrucciones disponibles en el documento con ID 2288528.1.
- 8.3 Dentro de un plazo de catorce (14) días naturales desde que Oracle le proporcione a Vd. la notificación indicada, Vd. podrá objetar la involucración prevista de un Sub-

Encargado del Tratamiento o de una Filial Oracle en la prestación de los Servicios Cloud, proporcionando en dicho caso por escrito argumentos justificativos objetivos relacionados con la capacidad de dicho Sub-Encargado del Tratamiento o Filial Oracle para proteger adecuadamente Datos Personales de conformidad con este Acuerdo de Procesamiento de Datos o la Normativa de Protección de Datos Aplicable, remitiendo una “*solicitud de servicio*” vía My Oracle Support u otra herramienta principal de soporte puesta a su disposición para los Servicios. En caso de que su objeción sea justificada, Vd. y Oracle trabajarán conjuntamente de buena fe para encontrar una solución mutuamente aceptable que resuelva dicha objeción, incluyendo sin limitación la revisión de documentación adicional que acredite el cumplimiento de los Sub-Encargados de Tratamiento o de las Filiales Oracle de este Acuerdo de Procesamiento de Datos o la Normativa de Protección de Datos Aplicable, o la prestación de los Servicios Cloud sin la involucración de dicho Sub-Encargado del Tratamiento. En caso de que Vd. y Oracle no alcancen una solución mutuamente aceptable en un plazo razonable, Vd. tendrá derecho a resolver los Servicios Cloud aplicables (i) una vez proporcionada notificación previa, de conformidad con las condiciones del Acuerdo de Servicios Cloud; (ii) no asumiendo responsabilidad alguna ni Vd. ni Oracle, y (iii) sin eximirse en dicho caso Vd. de sus obligaciones de pago conforme al Acuerdo de Servicios Cloud hasta la fecha de dicha resolución. Si la resolución de conformidad con esta Sección 8.3 solo afecta a una porción de los Servicios Cloud contenidos en un Pedido, Vd. formalizará un anexo de modificación o Pedido sustitutivo para reflejar dicha resolución parcial.

- 8.4 Las Filiales Oracle y los Sub-Encargados del Tratamiento son requeridos a cumplir con los mismos niveles de seguridad y protección de datos que Oracle bajo el presente Acuerdo de Procesamiento de Datos que resulten aplicables a su Tratamiento de Datos Personales. Vd. podrá solicitar que Oracle lleve a cabo auditorías a los Sub-Encargados del Tratamiento o que confirme que dichas auditorías han tenido lugar (o, cuando resulte aplicable obtener, o ayudarle a Vd. a obtener, un informe de auditoría realizado por un tercero independiente sobre las operaciones del Sub-Encargado del Tratamiento) para verificar el cumplimiento de tales requerimientos. Vd. también podrá, previa solicitud por escrito, recibir copia de las condiciones de seguridad y privacidad de los acuerdos de Oracle con los Sub-Encargados del Tratamiento y Filiales Oracle que puedan Tratar Datos Personales.
- 8.5 Oracle continuará siendo responsable, en todo momento, del cumplimiento de las obligaciones de las Filiales Oracle y de los Sub-Encargados del Tratamiento de conformidad con las condiciones del presente Acuerdo de Procesamiento de Datos y de la Normativa de Protección de Datos Aplicable.

9. Medidas Técnicas y Organizativas y Confidencialidad del Tratamiento

- 9.1 Oracle ha implantado y se compromete a mantener medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas para el Tratamiento de Datos Personales. Estas medidas tienen en cuenta la naturaleza, alcance y propósito del Tratamiento conforme se indica en este

Acuerdo de Procesamiento de Datos, y pretenden proteger los Datos Personales frente a los riesgos inherentes al Tratamiento de Datos Personales en la prestación de Servicios Cloud y, en particular, frente a riesgos como la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de Datos Personales transmitidos, conservados o Tratados de otra forma o la comunicación o acceso no autorizados a dichos Datos.

9.2 En particular, Oracle ha implantado medidas de control de acceso físico, acceso a los sistemas, acceso a los Datos, transmisión y encriptación, introducción, copia de seguridad de Datos, segregación de Datos y supervisión de seguridad, cumplimiento y otros controles y medidas de seguridad detallados en las Especificaciones del Servicio. Se le recomienda revisar detenidamente las Especificaciones del Servicio aplicables para entender qué prácticas y medidas de seguridad específicas resultan de aplicación a los Servicios Cloud en particular solicitados por Vd., y asegurarse de que esas prácticas y medidas son apropiadas para el Tratamiento de Datos Personales en base al presente Acuerdo de Procesamiento de Datos.

9.3 Todo el personal de Oracle y de las Filiales Oracle, así como los Sub-Encargados del Tratamiento que puedan tener acceso a Datos Personales, están sujetos a acuerdos de confidencialidad apropiados.

10. Derechos de auditoría y cooperación con Vd. y con las Autoridades de Control

10.1 Vd. podrá auditar el cumplimiento por parte de Oracle de sus obligaciones bajo el presente Acuerdo de Procesamiento de Datos un máximo de una (1) vez al año. Adicionalmente, en la medida requerida por la Normativa de Protección de Datos Aplicable, incluyendo cuando sea requerido por una Autoridad de Control, Vd. o su Autoridad de Control podrá realizar auditorías más frecuentes, incluyendo inspecciones de las instalaciones del centro de proceso de datos de los Servicios Cloud desde el que se Tratan Datos Personales. Oracle colaborará con dichas auditorías proporcionándole a Vd. o a su Autoridad de Control la información y asistencia razonablemente necesaria para llevar a cabo la auditoría, incluyendo cualesquiera registros relevantes sobre actividades de Tratamiento aplicables a los Servicios Cloud solicitados por Vd.

10.2 Si la auditoría va a ser realizada por un tercero, dicho tercero deberá ser determinado de común acuerdo entre Vd. y Oracle (excepto en caso de que dicho tercero sea una Autoridad de Control competente). Oracle no denegará de forma irrazonable su consentimiento a un tercero auditor solicitado por Vd. Dicho tercero deberá formalizar por escrito un acuerdo de confidencialidad aceptable para Oracle o, alternativamente, encontrarse sometido a una obligación legal de confidencialidad antes de llevar a cabo la auditoría.

10.3 Para solicitar una auditoría, Vd. deberá entregar a Oracle un plan detallado de auditoría con una antelación mínima de dos (2) semanas respecto a la fecha propuesta para iniciar la auditoría. Dicho plan debe describir el alcance propuesto, la duración y la fecha de

inicio de la auditoría. Oracle revisará el citado plan de auditoría y le remitirá a Vd. cualquier comentario o pregunta (por ejemplo, cualquier solicitud de información que pueda comprometer las políticas de seguridad, privacidad, empleo u otras políticas relevantes de Oracle). Oracle colaborará con Vd. para acordar un plan de auditoría definitivo.

10.4 Si el ámbito solicitado para la auditoría se encuadra en los estándares SSAE 16/ISAE 3402 Type 2, ISO, NIST, PCI DSS, HIPAA o similares informes de auditoría desarrollados por un auditor independiente cualificado dentro de los doce (12) meses anteriores y Oracle confirmara que no hay cambios materiales conocidos en los controles que han sido auditados, Vd. consiente en admitir esos resultados en lugar de solicitar otra auditoría de los controles ya cubierta por dicho informe.

10.5 La auditoría deberá llevarse a cabo durante el horario habitual de trabajo en las instalaciones afectadas, de conformidad con el plan de auditoría definitivo acordado y según las políticas de seguridad y salud y otras políticas relevantes de Oracle, y no interferirá de manera no razonable en las actividades de negocio de Oracle.

10.6 Vd. facilitará a Oracle cualquier informe de auditoría generado en relación con cualquier auditoría realizada al amparo de esta Sección 10, a menos que esté prohibido por la Normativa de Protección de Datos Aplicable u otra cosa le sea indicada por una Autoridad de Control. Vd. podrá utilizar los informes de auditoría sólo a efectos de cumplir sus requerimientos regulatorios de auditoría y/o confirmar el cumplimiento de los requerimientos contenidos en este Acuerdo de Procesamiento de Datos. Los informes de auditoría son Información Confidencial de las partes bajo los términos del Acuerdo de Servicios Cloud.

10.7 Las auditorías se realizarán con cargo a Vd. Las partes negociarán de buena fe respecto de cualesquiera cargos o tarifas en las que Oracle pueda incurrir para proporcionar asistencia en una auditoría que requiera el uso de recursos diferentes o adicionales a aquellos empleados para la prestación de los Servicios Cloud.

11. Gestión de Incidentes y notificación de violaciones de la seguridad de los Datos Personales

11.1 Oracle evalúa y responde sin dilación indebida a los incidentes que puedan crear una sospecha o indiquen un acceso o Tratamiento no autorizado de Datos Personales (“Incidentes”). Todo el personal de Oracle y de las Filiales Oracle que tienen acceso o Tratan Datos Personales han sido formados en la respuesta ante Incidentes, incluyendo prácticas sobre reporte interno sin dilación indebida, procedimientos de escalado y cadena de custodia para asegurar las pruebas relevantes. Los acuerdos de Oracle con Sub-Encargados del Tratamiento contienen similares obligaciones de reporte de Incidentes.

- 11.2 A los efectos de gestionar un Incidente, Oracle establece procesos de escalado y equipos de respuesta que afectan a funciones internas como Seguridad de la Información y Legal. El objetivo de la respuesta ante Incidentes de Oracle será restablecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad del entorno de los Servicios Cloud y de los Datos Personales que puedan contenerse en el mismo, así como establecer el origen y las medidas correctivas. Dependiendo de la naturaleza y alcance del Incidente, Oracle puede también involucrarle y trabajar con Vd. y las autoridades correspondientes para responder al Incidente.
- 11.3 En la medida en que Oracle tenga conocimiento y determine que un Incidente cualifica como una violación de seguridad que haya generado una apropiación indebida, destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, o la comunicación o acceso no autorizado a Datos Personales transmitidos, conservados o Tratados de otra forma en sistemas Oracle o en el entorno de los Servicios Cloud que comprometa la seguridad, confidencialidad o integridad de dichos Datos Personales (*"Violación de la Seguridad"*), Oracle le informará a Vd. de dicha Violación de la Seguridad sin dilación indebida y en cualquier caso en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
- 11.4 Oracle adoptará medidas razonables diseñadas para identificar el origen de la Violación de la Seguridad, mitigar los posibles efectos negativos y prevenir que vuelva a producirse. Conforme la información relativa a la Violación de la Seguridad sea recopilada o esté razonablemente disponible para Oracle y en la medida permitida por la legislación, Oracle le proporcionará a Vd. (i) una descripción de la naturaleza y posibles consecuencias razonables de la Violación de la Seguridad; (ii) medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos y prevenir que vuelva a producirse; (iii) cuando sea posible, las categorías de Datos Personales e Interesados, incluyendo el número aproximado de registros de Datos Personales e Interesados afectados por la Violación de la Seguridad; y (iv) otra información relativa a la Violación de la Seguridad razonablemente conocida o disponible para Oracle que Vd. pueda necesitar revelar a una Autoridad de Control o a los Interesados afectados.
- 11.5 A menos que otra cosa indique la Normativa de Protección de Datos Aplicable, las partes acuerdan coordinarse de buena fe para redactar el contenido de cualquier declaración pública relacionada o respecto de cualquier notificación a los Interesados afectados y/o en las notificaciones a las Autoridades de Control aplicables.
- 12. Devolución y supresión de los Datos Personales a la Terminación de los Servicios Cloud**
- 12.1 Tras la terminación de los Servicios Cloud, Oracle devolverá o pondrá a disposición de Vd. para su recuperación los Datos Personales de Vd. disponibles en ese momento en el entorno de sus Servicios Cloud, a menos que otra cosa se indique expresamente en las Especificaciones del Servicio. Para aquellos Servicios Cloud para los que Oracle no proporcione la funcionalidad de recuperación de Datos como parte de los Servicios

Cloud, se le recomienda adoptar medidas apropiadas de copia de seguridad o almacenaje separado de cualquier Dato Personal mientras que el entorno de producción de los Servicios Cloud esté todavía activo antes de su terminación.

- 12.2 A la terminación de los Servicios Cloud o a la expiración del plazo de recuperación posterior a la terminación de los Servicios Cloud (en los casos en que aplique), Oracle suprimirá sin dilación indebida todas las copias de Datos Personales del entorno de los Servicios Cloud haciendo dichos Datos Personales irrecuperables, excepto que otra cosa establezca la legislación aplicable. Las prácticas de Oracle relativas a la supresión de Datos se describen con más detalle en las Especificaciones del Servicio.

13. Requerimientos de comunicación legalmente solicitados

- 13.1 En caso de que Oracle reciba una citación, orden judicial, administrativa o arbitral de una agencia administrativa, regulatoria u otra autoridad gubernamental que esté relacionada con el Tratamiento de Datos Personales (“*Requerimientos*”), Oracle le remitirá a Vd. sin dilación indebida dicho Requerimiento sin responder al mismo, excepto que otra cosa establezca la legislación aplicable (incluyendo proporcionar acuse de recibo a la autoridad que realizó el Requerimiento).
- 13.2 A solicitud de Vd., Oracle le proporcionará a Vd. información razonable que esté en su posesión y que pueda responder al Requerimiento, así como cualquier ayuda razonable solicitada por Vd. para responder al Requerimiento en el plazo requerido.

14. Delegado de Protección de Datos

- 14.1 Oracle ha nombrado un Delegado de Protección de Datos Global. Puede acceder a más detalles sobre cómo contactar con el Delegado de Protección de Datos Global de Oracle desde este [enlace](#).
- 14.2 En caso de que Vd. haya nombrado un Delegado de Protección de Datos, Vd. puede solicitar a Oracle incluir los detalles de contacto de su Delegado de Protección de Datos en el Pedido o puede posteriormente comunicar los datos de contacto relevantes a Oracle remitiendo una “*solicitud de servicio*” a través de My Oracle Support.

C) CLAUSULAS CONTRACTUALES TIPO PARA SERVICIOS CLOUD

SERVICIOS CLOUD ORACLE

Términos comerciales y de negocio adicionales acordados conforme a lo dispuesto en la Cláusula 10 de las Cláusulas Contractuales Tipo para Encargados del Tratamiento de la Unión Europea (en adelante, las “Cláusulas”)

1. A los efectos de las Cláusulas, los siguientes términos tendrán el significado otorgado en la presente Sección:

- (a) “*Normativa de Protección de Datos Aplicable*” hará referencia a (i) Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y sus modificaciones (la “Directiva”), hasta que esta sea reemplazada por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en fecha 25 de mayo de 2018; y (ii) cualquier otra normativa o ley de privacidad o protección de datos que resulte de aplicación al tratamiento de Datos Personales bajo el Acuerdo de Procesamiento de Datos, incluyendo cuando sea aplicable la Ley Federal Suiza de 19 de junio de 1992 sobre Protección de Datos, y modificaciones, incluyendo el Reglamento a la FADP.
- (b) “*Área de Protección Equivalente al de la EU*” hará referencia al área que comprende:
 - (i) Los países incluidos en el Área Económica Europea junto con Suiza; y
 - (ii) Otros países que la Comisión Europea o la autoridad Federal de Protección de Datos Suiza pueda oficialmente reconocer, en cada caso, que proporcionan un nivel de protección adecuado conforme a lo establecido en la Normativa de Protección de Datos Aplicable;
- (c) “*Filiales Oracle*” hará referencia a las Filiales Oracle radicadas fuera del Área de Protección Equivalente al de la EU que aparecen listadas en el apéndice 1 a las Cláusulas.
- (d) Cualesquiera otros términos tendrán el significado establecido en la Cláusula 1 (Definiciones) de las Cláusulas.

2. Oracle Ibérica, S.R.L. (“**Oracle**”) y **INSERT FULL NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER (“INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER”)**, con domicilio social en **INSERT REGISTERED ADDRESS OF CUSTOMER SIGNING ENTITY**, han formalizado un Pedido con número de referencia **INSERT REFERENCE NUMBER OF ORDERING DOCUMENT** en fecha **INSERT SIGNATURE DATE OF ORDERING DOCUMENT** (en adelante, el “**Acuerdo**”).
3. La prestación de los servicios objeto del Acuerdo puede implicar la transferencia de Datos Personales de **INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER** a las Filiales Oracle. A los efectos de dichas transferencias conforme al Acuerdo y las presentes Cláusulas:
 - (a) **INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER** formaliza las presentes Cláusulas como exportador de datos y, según corresponda de conformidad con lo establecido en el Acuerdo, en nombre de sus filiales en sus funciones como exportadoras de datos; y

- (b) Oracle formaliza las presentes Cláusulas en nombre de las Filiales Oracle en sus funciones como importadoras de datos.
4. De conformidad con lo establecido en la Cláusula 11, párrafo primero de las Cláusulas, el exportador de datos presta su consentimiento previo y por escrito a Oracle y a las Filiales Oracle para subcontratar a empresas que se encuentren fuera del Área de Protección Equivalente al de la EU que procesen Datos Personales ("Sub-Encargados"), siempre y cuando:
- (a) Oracle (o una de las Filiales Oracle) Oracle mantenga un listado de Sub-Encargados y haga este listado disponible para INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER vía My Oracle Support (Documento con ID 2121811.1) y facilite a INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER notificación de cualquier cambio previsto en este listado previa suscripción conforme a las instrucciones del documento con ID 2121811.1. En caso de que INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER no tenga acceso a My Oracle Support, o si el listado no está disponible de otra forma en la website de Oracle, Oracle proporcionará a INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER notificación sobre la identidad del Sub-Encargado a su solicitud;
- (b) Dentro de un plazo de catorce (14) días naturales desde que Oracle le proporcione a INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER la notificación indicada, INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER podrá objetar la involucración prevista de un Sub-Encargado o de una Filial Oracle, proporcionando en dicho caso por escrito argumentos justificativos objetivos relacionados con la capacidad de dicho Sub-Encargado o Filial Oracle para cumplir con los estándares de seguridad o protección de datos que son impuestos al importador de datos por las Cláusulas, remitiendo una "solicitud de servicio" vía My Oracle Support (o remitiendo notificación por escrito a Oracle conforme a las condiciones del Acuerdo, en caso de que INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER no tenga acceso a My Oracle Support). En caso de que la objeción de INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER sea justificada, INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER y Oracle trabajarán conjuntamente de buena fe para encontrar una solución mutuamente aceptable que resuelva dicha objeción, incluyendo sin limitación la revisión de documentación adicional que acredite el cumplimiento de los Sub-Encargados o de las Filiales Oracle de las Cláusulas o la Normativa de Protección de Datos Aplicable, o la prestación de los servicios sin la involucración de dicho Sub-Encargado. En caso de que INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER y Oracle no alcancen una solución mutuamente aceptable en un plazo razonable, INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER

ENTITY SIGNING THE ORDER tendrá derecho a resolver los servicios aplicables (i) una vez proporcionada notificación previa, de conformidad con las condiciones del Acuerdo; (ii) no asumiendo responsabilidad alguna ni INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER ni Oracle, y (iii) sin eximirse en dicho caso INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER de sus obligaciones de pago conforme al Acuerdo hasta la fecha de dicha resolución. Si la resolución de conformidad con esta Sección 4.b solo afecta a una porción de los servicios, INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER formalizará un anexo de modificación o pedido sustitutivo para reflejar dicha resolución parcial;

- (c) El Sub-Encargado ha formalizado un acuerdo por escrito con Oracle o con una Filial Oracle que impone las mismas obligaciones a dicho Sub-Encargado que las que son impuestas al importador de datos bajo las Cláusulas;
 - (d) Previa solicitud, Oracle proporcionará sin dilación indebida a INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER copia de las condiciones relevantes del acuerdo indicado en el apartado (c) más arriba, a menos que dicho acuerdo contenga información confidencial, en cuyo caso Oracle podrá proporcionar una versión censurada del acuerdo; y
 - (e) Oracle continuará siendo responsable, en todo momento, del cumplimiento de las obligaciones de los Sub-Encargados de conformidad con las condiciones de las Cláusulas y de la Normativa de Protección de Datos Aplicable.
5. Para el caso de transferencias con arreglo a la Normativa de Protección de Datos Aplicable, las Cláusulas prevalecerán en caso de conflicto frente a cualesquiera condiciones del Acuerdo. Sin embargo, sin perjuicio de lo indicado, las partes que formalizan las Cláusulas acuerdan que:
- (a) Las Cláusulas deberán ser tomadas en consideración conjuntamente con el Acuerdo;
 - (b) Los derechos de auditoría recogidos en las Cláusulas 5(f) y 12(2) de las Cláusulas se detallan en las disposiciones sobre auditorías especificadas en el Acuerdo; y
 - (c) Cualesquiera otras condiciones no reguladas por las Cláusulas serán aplicables conforme a lo establecido en el Acuerdo (incluyendo condiciones relativas a limitación de responsabilidad entre las partes y medidas de seguridad), en la medida en que las mismas no entren en contradicción o varíen el contenido de las Cláusulas.

6. Sin perjuicio del derecho a compensación de los Interesados indicado en las Cláusulas, las partes acuerdan que las pérdidas o daños de las filiales afectadas se considerará que son pérdidas o daños de Oracle o de INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER, independientemente de que Oracle o INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER hayan o no sufrido por sí mismas las pérdidas o daños en cuestión (y no se considerarán indirectos o consecuenciales por el mero hecho de que las pérdidas o daños hayan sido sufridos por una filial en vez de por Oracle o INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER). Adicionalmente, en la medida permitida por la ley aplicable y sin perjuicio del contenido de las Cláusulas, Oracle y INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER acuerdan que las garantías establecidas en la Cláusula 5 de las Cláusulas son exclusivas y que no hay otras garantías o condiciones, expresas o implícitas, en relación con el objeto de las mismas.
7. Las Cláusulas serán efectivas a partir de su Fecha de Efectividad y no tendrán efectos retroactivos. Las Cláusulas terminarán automáticamente (i) a la finalización del Plazo de Prestación de los servicios (conforme se define en el Acuerdo) del Pedido con número de referencia INSERT REFERENCE NUMBER OF ORDERING DOCUMENT, o (ii) al momento de implantación por parte de Oracle de adecuadas medidas de salvaguarda alternativas de conformidad con la Normativa de Protección de Datos Aplicable (por ejemplo, Normas Corporativas Vinculantes para Encargados del Tratamiento).

CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO (“ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO”)

Basadas en la Decisión de la Comisión Europea 2010/87/EU

A efectos del artículo 26, apartado 2, de la Directiva 95/46/CE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países que no garanticen una adecuada protección de los datos.

Nombre de la entidad exportadora de los datos: **INSERT FULL NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER (“INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER”)**, con

NIF número: **INSERT CUSTOMER NIF**, y

Dirección: **INSERT REGISTERED ADDRESS OF CUSTOMER SIGNING ENTITY**.

(en lo sucesivo, el **exportador de datos**)

y

Nombre de la entidad importadora de los datos: **INSERT FULL NAME OF ORACLE ENTITY SIGNING THE ORDER (“Oracle”)** en nombre de las entidades

indicadas en el apéndice 1 (**"Filiales Oracle"**), con
NIF número: B-78361482, y
Dirección: **C/ José Echegaray, 6, Edificio B, 28232, Las Rozas de Madrid.**

(en lo sucesivo, el **importador de datos**)

cada una de ellas «la parte»; conjuntamente «las partes»

ACUERDAN las siguientes cláusulas contractuales (en lo sucesivo, las «cláusulas») con objeto de ofrecer garantías suficientes respecto de la protección de la vida privada y los derechos y libertades fundamentales de las personas para la transferencia por el exportador de datos al importador de datos de los datos personales especificados en el apéndice 1.

Cláusula 1

Definiciones

A los efectos de las presentes cláusulas:

- a) «datos personales», «categorías especiales de datos», «tratamiento», «responsable del tratamiento», «encargado del tratamiento», «interesado» y «autoridad de control» tendrán el mismo significado que en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ⁽¹⁾;
- b) por «exportador de datos» se entenderá el responsable del tratamiento que transfiera los datos personales;
- c) por «importador de datos» se entenderá el encargado del tratamiento que convenga en recibir del exportador datos personales para su posterior tratamiento en nombre de este, de conformidad con sus instrucciones y de los términos de las cláusulas, y que no esté sujeto al sistema de un tercer país por el que se garantice la protección adecuada en el sentido del artículo 25, apartado 1, de la Directiva 95/46/CE;
- d) por «subencargado del tratamiento» se entenderá cualquier encargado del tratamiento contratado por el importador de datos o por cualquier otro subencargado de este que convenga en recibir del importador de datos, o de

¹ Las partes podrán reproducir en esta cláusula las definiciones y significados de la Directiva 95/46/CE si consideran que ello beneficia a la autonomía del contrato.

cualquier otro subencargado de este, datos personales exclusivamente para las posteriores actividades de tratamiento que se hayan de llevar a cabo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones, los términos de las cláusulas y los términos del contrato que se haya concluido por escrito;

- e) por «legislación de protección de datos aplicable» se entenderá la legislación que protege los derechos y libertades fundamentales de las personas y, en particular, su derecho a la vida privada respecto del tratamiento de los datos personales, aplicable al responsable del tratamiento en el Estado miembro en que está establecido el exportador de datos;
- f) por «medidas de seguridad técnicas y organizativas» se entenderán las destinadas a proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o cualquier otra forma ilícita de tratamiento.

Cláusula 2

Detalles de la transferencia

Los detalles de la transferencia, en particular, las categorías especiales de los datos personales, quedan especificados si procede en el apéndice 1, que forma parte integrante de las presentes cláusulas.

Cláusula 3

Cláusula de tercero beneficiario

1. Los interesados podrán exigir al exportador de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras b) a i) de la cláusula 4, las letras a) a e) y g) a j) de la cláusula 5, los apartados 1 y 2 de la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, como terceros beneficiarios.
2. Los interesados podrán exigir al importador de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, cuando el exportador de datos haya desaparecido de facto o haya cesado de existir jurídicamente, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley y a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad.
3. Los interesados podrán exigir al subencargado del tratamiento de datos el

cumplimiento de la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, en aquellos casos en que ambos, el exportador de datos y el importador de datos, hayan desaparecido de facto o hayan cesado de existir jurídicamente o sean insolventes, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad. Dicha responsabilidad civil del subencargado del tratamiento de datos se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las cláusulas.

4. Las partes no se oponen a que los interesados estén representados por una asociación u otras entidades, si así lo desean expresamente y lo permite el Derecho nacional.

Cláusula 4

Obligaciones del exportador de datos

El exportador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- a) el tratamiento de los datos personales, incluida la propia transferencia, ha sido efectuado y seguirá efectuándose de conformidad con las normas pertinentes de la legislación de protección de datos aplicable (y, si procede, se ha notificado a las autoridades correspondientes del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos) y no infringe las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en dicho Estado miembro;
- b) ha dado al importador de datos, y dará durante la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, instrucciones para que el tratamiento de los datos personales transferidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre del exportador de datos y de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable y con las cláusulas;
- c) el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el apéndice 2 del presente contrato;
- d) ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de

- protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del coste de su aplicación;
- e) asegurará que dichas medidas se lleven a la práctica;
 - f) si la transferencia incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados, o serán informados antes de que se efectúe aquella, o en cuanto sea posible, de que sus datos podrían ser transferidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada en el sentido de la Directiva 95/46/CE;
 - g) enviará la notificación recibida del importador de datos o de cualquier subencargado del tratamiento de datos a la autoridad de control de la protección de datos, de conformidad con la letra b) de la cláusula 5 y el apartado 3 de la cláusula 8, en caso de que decida proseguir la transferencia o levantar la suspensión;
 - h) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, a excepción del apéndice 2, y una descripción sumaria de las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato para los servicios de subtratamiento de los datos que debe efectuarse de conformidad con las cláusulas, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial;
 - i) que, en caso de subtratamiento, la actividad de tratamiento se llevará a cabo de conformidad con la cláusula 11 por un subencargado del tratamiento que proporcionará por lo menos el mismo nivel de protección de los datos personales y los derechos de los interesados que el importador de datos en virtud de las presentes cláusulas; y
 - j) que asegurará que las letras a) a i) de la cláusula 4 se lleven a la práctica.

Cláusula 5

Obligaciones del importador de datos ⁽²⁾

El importador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- a) tratará los datos personales transferidos solo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones y las cláusulas. En caso de que no pueda

² Las obligaciones impuestas por la legislación nacional aplicable al importador de datos que no vayan más allá de las restricciones necesarias en una sociedad democrática con arreglo a los intereses recogidos en el artículo 13, apartado 1, de la Directiva 95/46/CE, es decir, si dichas obligaciones constituyen una medida necesaria para la salvaguardia de la seguridad del Estado; la defensa; la seguridad pública; la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos o infracciones de la deontología en las profesiones reguladas; un interés económico o financiero importante del Estado o la protección del interesado o de los derechos y libertades de otras personas, no están en contradicción con las cláusulas contractuales tipo. Algunos ejemplos de obligaciones que no van más allá de las restricciones necesarias en una sociedad democrática son, entre otras, las sanciones reconocidas en el ámbito internacional, las obligaciones de notificación en materia fiscal o las impuestas por la lucha contra el blanqueo de dinero.

cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora al exportador de datos, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;

- b) no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impida cumplir las instrucciones del exportador de datos y sus obligaciones a tenor del contrato y que, en caso de modificación de la legislación que pueda tener un impotente efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las cláusulas, notificará al exportador de datos dicho cambio en cuanto tenga conocimiento de él, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- c) ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el apéndice 2 antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos;
- d) notificará sin demora al exportador de datos sobre:
 - i) toda solicitud jurídicamente vinculante de divulgar los datos personales presentada por una autoridad encargada de la aplicación de ley a menos que esté prohibido, por ejemplo, por el Derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación llevada a cabo por una de dichas autoridades,
 - ii) todo acceso accidental o no autorizado,
 - iii) toda solicitud sin respuesta recibida directamente de los interesados, a menos que se le autorice;
- e) tratará adecuadamente en los períodos de tiempo prescritos todas las consultas del exportador de datos relacionadas con el tratamiento que este realice de los datos personales sujetos a transferencia y se atenderá a la opinión de la autoridad de control en lo que respecta al tratamiento de los datos transferidos;
- f) ofrecerá a petición del exportador de datos sus instalaciones de tratamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las actividades de tratamiento cubiertas por las cláusulas. Esta será realizada por el exportador de datos o por un organismo de inspección, compuesto por miembros independientes con las cualificaciones profesionales necesarias y sujetos a la confidencialidad, seleccionado por el exportador de datos y, cuando corresponda, de conformidad con la autoridad de control;
- g) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subtratamiento de los datos, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial, a excepción del apéndice 2 que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad, en

aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente del exportador de datos;

- h) que, en caso de subtratamiento de los datos, habrá informado previamente al exportador de datos y obtenido previamente su consentimiento por escrito;
- i) que los servicios de tratamiento por el subencargado del tratamiento se llevarán a cabo de conformidad con la cláusula 11;
- j) enviará sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el subencargado del tratamiento que concluya con arreglo a las cláusulas.

Cláusula 6

Responsabilidad

1. Las partes acuerdan que los interesados que hayan sufrido daños como resultado del incumplimiento de las obligaciones mencionadas en la cláusula 3 o en la cláusula 11 por cualquier parte o subencargado del tratamiento tendrán derecho a percibir una indemnización del exportador de datos para el daño sufrido.
2. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 por incumplimiento por parte del importador de datos o su subencargado de sus obligaciones impuestas en la cláusulas 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolvente, el importador de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en el lugar del exportador de datos, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad.

El importador de datos no podrá basarse en un incumplimiento de un subencargado del tratamiento de sus obligaciones para eludir sus propias responsabilidades.

3. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos o el importador de datos la demanda a que se refieren los apartados 1 y 2, por incumplimiento por parte del subencargado del tratamiento de datos de sus obligaciones impuestas en la cláusula 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes ambos, tanto el exportador de datos como el importador de datos, el subencargado del tratamiento de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en cuanto a sus propias operaciones de tratamiento de datos en virtud de las cláusulas en el lugar del exportador de datos o del importador de datos, a menos que

cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las presentes cláusulas.

Cláusula 7

Mediación y jurisdicción

1. El importador de datos acuerda que, si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario o reclama una indemnización por daños y perjuicios con arreglo a las cláusulas, aceptará la decisión del interesado de:
 - a) someter el conflicto a mediación por parte de una persona independiente o, si procede, por parte de la autoridad de control;
 - b) someter el conflicto a los tribunales del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.
2. Las partes acuerdan que las opciones del interesado no obstaculizarán sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener reparación de conformidad con otras disposiciones de Derecho nacional o internacional.

Cláusula 8

Cooperación con las autoridades de control

1. El exportador de datos acuerda depositar una copia del presente contrato ante la autoridad de control si así lo requiere o si el depósito es exigido por la legislación de protección de datos aplicable.
2. Las partes acuerdan que la autoridad de control está facultada para auditar al importador, o a cualquier subencargado, en la misma medida y condiciones en que lo haría respecto del exportador de datos conforme a la legislación de protección de datos aplicable.
3. El importador de datos informará sin demora al exportador de datos en el caso de que la legislación existente aplicable a él o a cualquier subencargado no permita auditar al importador ni a los subencargados, con arreglo al apartado
2. En tal caso, el importador de datos estará autorizado a adoptar las medidas previstas en la letra b) de la cláusula 5.

Cláusula 9

Legislación aplicable

Las cláusulas se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos, a saber, **España**.

Cláusula 10

Variación del contrato

Las partes se comprometen a no variar o modificar las presentes cláusulas. Esto no excluye que las partes añadan cláusulas relacionadas con sus negocios en caso necesario siempre que no contradigan las cláusulas.

Cláusula 11

Subtratamiento de datos

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de procesamiento llevadas a cabo en nombre del exportador de datos con arreglo a las cláusulas sin previo consentimiento por escrito del exportador de datos. Si el importador de datos subcontrata sus obligaciones con arreglo a las cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará exclusivamente mediante un acuerdo escrito con el subencargado del tratamiento de datos, en el que se le impongan a este las mismas obligaciones impuestas al importador de datos con arreglo a las cláusulas ⁽³⁾. En los casos en que el subencargado del tratamiento de datos no pueda cumplir sus obligaciones de protección de los datos con arreglo a dicho acuerdo escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable frente al exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones del subencargado del tratamiento de datos con arreglo a dicho acuerdo.
2. El contrato escrito previo entre el importador de datos y el subencargado del tratamiento contendrá asimismo una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda interponer la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 de la cláusula 6 contra el exportador de datos o el importador de datos por haber estos desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes, y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos en virtud de contrato o por

³ Este requisito puede verse satisfecho si el subencargado es cosignatario del contrato acordado entre el exportador de datos y el importador de datos con arreglo a la presente Decisión.

ministerio de la ley. Dicha responsabilidad civil del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las cláusulas

3. Las disposiciones sobre aspectos de la protección de los datos en caso de subcontratación de operaciones de procesamiento a que se refiere el apartado 1 se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos, a saber, **España**.
4. El exportador de datos conservará la lista de los acuerdos de subtratamiento celebrados con arreglo a las cláusulas y notificados por el importador de datos de conformidad con la letra j) de la cláusula 5, lista que se actualizará al menos una vez al año. La lista estará a disposición de la autoridad de control de protección de datos del exportador de datos.

Cláusula 12

Obligaciones una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales

1. Las partes acuerdan que, una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, el importador y el subencargado deberán, a discreción del exportador, o bien devolver todos los datos personales transferidos y sus copias, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia al exportador, a menos que la legislación aplicable al importador le impida devolver o destruir total o parcialmente los datos personales transferidos. En tal caso, el importador de datos garantiza que guardará el secreto de los datos personales transferidos y que no volverá a someterlos a tratamiento.
2. El importador de datos y el subencargado garantizan que, a petición del exportador o de la autoridad de control, pondrá a disposición sus instalaciones de tratamiento de los datos para que se lleve a cabo la auditoría de las medidas mencionadas en el apartado 1.

En nombre del exportador de datos:

Nombre (completo):

Cargo:

Dirección:

Otros datos necesarios con vistas a la obligatoriedad del contrato (en caso de existir):

(sello de la entidad)

Firma.....

En nombre del importador de datos:

Nombre (completo):

Cargo:

Dirección:

Otros datos necesarios con vistas a la obligatoriedad del contrato (en caso de existir):

(sello de la entidad)

Firma.....

APÉNDICE 1
A LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO

El presente apéndice forma parte integrante de las cláusulas y deberá ser cumplimentado y suscrito por las partes.

Exportador de datos

El exportador de datos es INSERT FULL NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER ("INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER") con domicilio social en INSERT REGISTERED ADDRESS OF CUSTOMER SIGNING ENTITY, y/o sus filiales. El exportador de datos proporcionará acceso a datos personales al importador de datos bajo las condiciones del Pedido con número de referencia INSERT REFERENCE NUMBER OF ORDERING DOCUMENT formalizado entre INSERT ABBREVIATED NAME OF CUSTOMER ENTITY SIGNING THE ORDER y INSERT FULL NAME OF ORACLE ENTITY SIGNING THE ORDER en fecha INSERT SIGNATURE DATE OF ORDERING DOCUMENT (en adelante, el "Acuerdo").

Importador de datos

Los importadores de datos son las Filiales Oracle indicadas más abajo. Los importadores de datos proporcionarán Servicios Cloud al exportador de datos conforme se indica en el Acuerdo.

Filiales Oracle

La lista de Filiales Oracle aplicable para los servicios ofertados conforme se definen en el Acuerdo está disponible a través de la URL www.oracle.com/corporate/oracle-affiliates.html

Interesados

Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de interesados:

Las categorías de interesados, conforme determine el exportador de datos, pueden incluir a representantes del cliente y usuarios finales, tales como empleados, solicitantes de trabajo, contratistas, colaboradores, socios comerciales, proveedores y clientes del Cliente. Los interesados pueden incluir también a clientes e individuos que intenten comunicarse o transferir datos personales a usuarios de los servicios a ser prestados bajo el Acuerdo.

Categorías de datos

Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de datos:

Las categorías de datos, conforme determine el exportador de datos, pueden incluir, entre otra información, información personal de contacto como el nombre, domicilio, teléfono fijo o móvil, número de fax, dirección de correo electrónico y claves de acceso; información relativa a la familia, estilo de vida y circunstancias sociales incluyendo la edad, año de nacimiento, estado civil, número de hijos y nombre de la pareja y/o hijos; detalles relativos al trabajo incluyendo el nombre de la entidad contratista, cargo y función, carrera profesional, salario y otros beneficios sociales, desempeño en el trabajo y otras capacidades, formación/calificaciones, número de DNI y/o de la Seguridad Social y detalles para contacto comercial; datos financieros y bienes y servicios proporcionados.

Categorías especiales de datos (si es pertinente)

Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías especiales de datos:

No aplicable.

Operaciones de tratamiento

Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento siguientes:

El importador de datos procesará los datos personales solo para la prestación de los servicios determinados en el Acuerdo, no procesando o utilizando dichos datos personales para cualquier otro propósito no regulado por el Acuerdo, conforme a lo determinado por el exportador de datos o conforme exija la ley aplicable.

EXPORTADOR DE DATOS

Nombre:.....

Firma autorizada:

IMPORTADOR DE DATOS

Nombre:.....

Firma autorizada:

APÉNDICE 2 **A LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO**

El presente apéndice forma parte integrante de las cláusulas y deberá ser cumplimentado y suscrito por las partes.

Los importadores de datos han puesto en práctica medidas de seguridad técnicas y organizativas con la intención de proteger los datos personales frente al acceso, revelación, modificación, destrucción o pérdida accidental o no autorizada, así como frente a cualquier otra forma de procesamiento ilícito.

En las prácticas y políticas de seguridad Cloud Oracle disponibles a través de la URL <http://www.oracle.com/contracts> > **Oracle Cloud Services** > **Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies** está disponible información adicional

sobre dichas medidas, incluyendo las medidas de seguridad específicas aplicables a los servicios adquiridos bajo el Acuerdo. Para los Oracle Cloud Managed Services, las medidas de seguridad aparecen identificadas en el Pedido.

Las prácticas y políticas de seguridad Oracle, así como otros documentos referenciados en éstas, están sujetos a cambio. Sin embargo, los cambios en dichas políticas no resultarán en una reducción material del nivel de protección de los datos personales que se proporciona durante el Plazo de Prestación de los Servicios del Acuerdo al que estas Cláusulas hacen referencia.

EXPORTADOR DE DATOS

Nombre:.....

Firma autorizada:

IMPORTADOR DE DATOS

Nombre:.....

Firma autorizada: