

ORACLE CLOUD

Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Oracle

JUNHO DE 2017

VERSÃO 2.3



ORACLE®

Índice

1	Política de Segurança de Cloud da Oracle	1
1.1	Práticas de Segurança de Informações da Oracle - Geral	1
1.2	Criptografia do Usuário para Conexões Externas	2
1.3	Proteções Físicas de Segurança	2
1.4	Garantia de Segurança de Software da Oracle	3
1.5	Obrigações do Cliente Relacionadas à Segurança	3
2	Política de Continuidade do Serviço de Cloud da Oracle	3
2.1	Estratégia de Alta Disponibilidade para Serviços de Cloud da Oracle	3
2.2	Estratégia de Backup para Serviços de Cloud da Oracle	3
3	Política de Objetivo de Nível de Serviço de Cloud da Oracle	4
3.1	Horas de Operação	4
3.2	Disponibilidade do Serviço	4
3.2.1	Medição de Disponibilidade	4
3.2.2	Relatório de Disponibilidade	4
3.3	Definição de Tempo de Inatividade Não Planejado	4
3.4	Monitoramento	5
3.4.1	Componentes Monitorados	5
3.4.2	Ferramentas para Monitoramento e Testes do Cliente	5
4	Política de Gerenciamento de Alterações de Cloud da Oracle	6
4.1	Gerenciamento de Alterações e Manutenção de Cloud da Oracle	6
4.1.1	Manutenção de Emergência	6
4.1.2	Grandes Alterações de Manutenção	7
4.1.3	Migrações de Data Center	7
4.2	Versões de Software	7
4.2.1	Aprimoramentos e Atualizações de Aplicativos	7
4.2.2	Fim da Vida Útil	7

5	Política de Suporte de Cloud da Oracle	7
5.1	Termos de Suporte de Cloud da Oracle	7
5.1.1	Remunerações de suporte	8
5.1.2	Período de suporte	8
5.1.3	Contatos técnicos	8
5.1.4	Suporte de Cloud da Oracle	8
5.2	Sistemas de Suporte de Cloud da Oracle	8
5.2.1	Portal de Suporte de Cloud da Oracle	8
5.2.2	Suporte Telefônico ao Vivo	9
5.3	Definições de Severidade	9
5.4	Alterações ao Nível de Severidade da Solicitação de Serviço	9
5.4.1	Nível de Severidade Inicial	9
5.4.2	Rebaixamento dos Níveis de Solicitação de Serviço	10
5.4.3	Elevação dos Níveis de Solicitação de Serviço	10
5.4.4	Cumprimento das definições de Nível de Severidade	10
5.5	Escalonamento da Solicitação de Serviço	10
6	Política de Suspensão e Rescisão de Cloud da Oracle	10
6.1	Rescisão dos Serviços de Cloud da Oracle	10
6.2	Rescisão dos Ambientes Piloto	11
6.3	Suspensão Devido a Violações	11

Visão Geral

Estas Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Oracle (estas “Políticas de Fornecimento”) descrevem os Serviços de Cloud da Oracle solicitados por Você. Estas Políticas de Fornecimento podem fazer referência a outros documentos de política de Cloud da Oracle. Qualquer referência ao “Cliente” nestas Políticas de Fornecimento ou em outros documentos de políticas deverá ser compreendida como referências a “Você”, conforme a definição no Seu pedido. Termos iniciados em letra maiúscula que não sejam definidos nessas Políticas de Fornecimento terão seu significado determinado no contrato da Oracle, em Seu pedido ou na política, conforme o caso.

Seu pedido ou as Especificações de Serviço da Oracle (tais como a documentação de Pilar de Serviço de Cloud ou Descrições de Serviço) podem incluir detalhes adicionais ou exceções relacionadas a Serviços de Cloud da Oracle específicos. A documentação de Pilar de Serviço de Cloud da Oracle, as Descrições de Serviço e a Documentação do Programa dos Serviços de Cloud da Oracle estão disponíveis em <http://www.oracle.com/contracts>.

Os Serviços de Cloud da Oracle são fornecidos sob os termos do contrato da Oracle, Seu pedido e as Especificações de Serviço aplicáveis a tais serviços. A prestação dos Serviços de Cloud da Oracle pela Oracle está condicionada à Sua conformidade e a dos Seus usuários, com as Suas obrigações e responsabilidades definidas em tais documentos e políticas incorporadas. Estas Políticas de Fornecimento e os documentos aqui referidos estão sujeitos a alterações a critério da Oracle. No entanto, as alterações nas políticas Oracle não resultarão em uma redução substancial no nível de prestação, segurança e disponibilidade dos Serviços de Cloud da Oracle fornecidos durante o Período de Serviços do Seu pedido.

Os Serviços de Cloud da Oracle são executados em data centers de fornecedores de serviço de infraestrutura terceirizados alocados pela Oracle, com a exceção de Serviços de Cloud Remotos da Oracle. Os Serviços de Cloud Remotos da Oracle são Serviços de Cloud Públicos que são implementados em seu data center ou um data center terceirizado alocado por você. Você poderá adquirir estes serviços de maneira autônoma ou eles podem ser executados como a plataforma subjacente para outros Serviços de Cloud da Oracle. Para Serviços de Cloud Remotos da Oracle, a Oracle fornecerá certos componentes de hardware para Seu data center, incluindo equipamento de gateway, necessário pela Oracle para operar estes serviços. Você é responsável por fornecer espaço, energia e refrigeração adequados para implantar o hardware da Oracle (incluindo o equipamento de gateway) e por garantir conectividade adequada de rede para as Operações de Cloud da Oracle para acessar os serviços. A Oracle é a única responsável pela manutenção dos componentes de hardware da Oracle (incluindo equipamento de gateway).


Essas Políticas de Fornecimento não se aplicam ao Oracle BigMachines Express, Oracle ETAWorkforce ou outras ofertas de Cloud da Oracle, conforme especificado pela Oracle em Seu pedido ou Descrição de Serviço aplicável.

1 Política de Segurança de Cloud da Oracle

1.1 Práticas de Segurança de Informações da Oracle - Geral

A Oracle adotou controles e práticas de segurança para Serviços de Cloud da Oracle que são projetados para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados do cliente que são hospedados pela Oracle nos Serviços de Cloud da Oracle. A Oracle continuará a trabalhar para fortalecer e melhorar esses controles e essas práticas e controles de segurança.

Os Serviços de Cloud da Oracle operam de acordo com práticas alinhadas com o Código de Prática ISO/IEC 27002 para controles de segurança de informações, dos quais um conjunto de controles abrangente é selecionado.



As práticas de segurança de informações de Cloud da Oracle estabelecem e regem áreas de segurança aplicáveis a Serviços de Cloud da Oracle e ao Seu uso de tais Serviços de Cloud da Oracle. O pessoal da Oracle (incluindo funcionários, contratados e funcionários temporários) está sujeito às práticas de segurança de informações da Oracle e todas as políticas adicionais que regem seu emprego, ou os serviços que eles prestam à Oracle.

Em vez de focar em componentes individuais, a Oracle tem uma abordagem holística à segurança das informações, implantando uma estratégia de segurança de defesa em várias camadas, em que as práticas e os procedimentos de segurança de rede, sistema operacional, banco de dados e software se complementam com fortes controles, governança e fiscalização internos.

Para os Serviços de Cloud da Oracle que permitem que Você configure Sua postura de segurança, a Oracle fornecerá medidas razoáveis e apropriadas de segurança, projetadas para proteger os Serviços de Cloud da Oracle. A menos que seja especificado de outro modo, Você é o responsável pela configuração, operação, manutenção e proteção dos sistemas operacionais e outros softwares associados desses Serviços de Cloud da Oracle selecionados (incluindo Seu Conteúdo), cujos sistemas operacionais e softwares associados não são fornecidos pela Oracle. Você é responsável por manter a segurança, a proteção e o backup apropriados do Seu Conteúdo, o que pode incluir o uso de tecnologia de criptografia para proteger Seu Conteúdo contra acesso não autorizado e arquivamento de rotina de Seu Conteúdo.

1.2 Criptografia do Usuário para Conexões Externas

Seu acesso aos Serviços de Cloud da Oracle é feito através de um protocolo de comunicação seguro fornecido pela Oracle. Se o acesso for através de uma conexão permitida por TLS, essa conexão será negociada por uma criptografia de pelo menos 128-bit ou mais forte. A chave privada usada para gerar a chave de criptografia é de, no mínimo, 2.048 bits. TLS pode ser implantado ou configurado para todos os aplicativos certificados para TLS baseados em web implantados na Oracle. Recomenda-se que os navegadores mais recentes disponíveis certificados para programas Oracle, compatíveis com maior força de criptografia e com maior segurança, sejam utilizados para conexão com programas habilitados para a web. A lista de navegadores certificados para cada versão dos Serviços de Cloud da Oracle será disponibilizada através de um portal acessível a Você, ou na Descrição de Serviço correspondente. Em alguns casos, um site de terceiros que Você deseja integrar com o Serviço de Cloud da Oracle pode não aceitar uma conexão criptografada. Para Serviços de Cloud da Oracle em que as conexões HTTP com a página de terceiro sejam permitidas pela Oracle, a Oracle habilitará tais conexões HTTP adicionais à conexão HTTPS.

1.3 Proteções Físicas de Segurança

A Oracle fornece instalações de computação seguras tanto para escritórios quanto infraestrutura de cloud de produção. Controles comuns entre os escritórios e os locais compartilhados/datacenters controlados pela Oracle atualmente incluem, por exemplo:

- » Acesso físico requer autorização e é monitorado.
- » Todos os funcionários e visitantes devem exibir identificações oficiais visíveis no local.
- » Visitantes devem assinar um registro de visitantes e ser acompanhados e/ou observados enquanto estiverem no local.
- » A posse de chaves/cartões de acesso e a capacidade de acessar os locais são monitoradas. Funcionários que estiverem se desligando da Oracle devem devolver chaves/cartões.

Proteções físicas de segurança adicionais estão implantadas em todos os datacenters de Cloud controlados pela Oracle, incluindo proteções como:

- » Instalações monitoradas por circuito interno de TV.
- » Entradas protegidas com barreiras físicas projetadas para evitar a entrada não autorizada de veículos.
- » Entradas guardadas 24 horas por dia, 365 dias por ano, por agentes de segurança que realizam reconhecimento de identidade visual e gerenciamento de acompanhamento de visitantes.

Esta seção não se aplica a Serviços de Cloud Remotos da Oracle. Você deve fornecer instalações de computação protegidas para a hospedagem e operação do hardware relacionado ao Serviço (incluindo o equipamento de gateway) exigido pela Oracle para acessar os Serviços de Cloud Remotos da Oracle.

1.4 Garantia de Segurança de Software da Oracle

A Garantia de Segurança de Software da Oracle (“Oracle Software Security Assurance”, “OSSA”) é a metodologia da Oracle para incorporar segurança no design, compilação, testes e manutenção de seus produtos e serviços, incluindo Serviços de Cloud da Oracle. O programa da OSSA é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/assurance/overview/index.html>.

1.5 Obrigações do Cliente Relacionadas à Segurança

Você é responsável por:

- » Implantar Seu próprio sistema abrangente de políticas, padrões e procedimentos de segurança e operações, de acordo com Suas avaliações baseadas em risco e exigências comerciais.
- » Garantir que os dispositivos dos usuários finais atendam aos requisitos do navegador web e às exigências mínimas de largura de banda de rede para acessar os Serviços de Cloud da Oracle.
- » Gerenciar controles de segurança do dispositivo cliente, para que essas verificações de antivírus e malware sejam executadas em dados ou arquivos antes da importação ou upload de dados nos Serviços de Cloud da Oracle.
- » Manter as contas gerenciadas pelo Cliente de acordo com Suas políticas e práticas recomendadas de segurança.
- » Adicionalmente, para Serviços de Cloud Remotos da Oracle, Você é responsável por fornecer segurança de rede adequada (p.ex., sistemas de detecção de intrusos, controles de acesso e firewalls), para prevenir acesso não autorizado ao Seu Serviço de Cloud da Oracle a partir das Suas redes.


2 Política de Continuidade do Serviço de Cloud da Oracle

2.1 Estratégia de Alta Disponibilidade para Serviços de Cloud da Oracle

A Oracle executa os Serviços de Cloud da Oracle em infraestrutura de computação resiliente, desenvolvida para manter a disponibilidade e a continuidade dos serviços na eventualidade de um incidente que afete os serviços. Data centers alocados pela Oracle para hospedar Serviços de Cloud da Oracle têm redundância de componentes e energia com geradores reservas implantados e a Oracle pode incorporar redundância em uma ou mais camadas, incluindo infraestrutura de rede, servidores de programas, servidores de banco de dados e/ou armazenamento.

2.2 Estratégia de Backup para Serviços de Cloud da Oracle

A Oracle faz backups periódicos de Seus dados de produção nos Serviços de Cloud da Oracle para uso exclusivo da Oracle para minimizar perda de dados em caso de incidente. Os backups são armazenados no local principal utilizado para fornecer os Serviços de Cloud da Oracle e podem também ser armazenados em um local alternativo, para fins de retenção. Um backup é normalmente mantido online ou offline por um período de, no mínimo, 60 dias após a data de realização do backup. A Oracle geralmente não atualiza, insere, exclui ou restaura Seus dados em Seu nome. No entanto, em caráter de exceção e sujeito à aprovação por escrito e remunerações adicionais, a Oracle poderá auxiliar Você a restaurar dados que Você possa ter perdido como resultado das Suas próprias ações.



Para Serviços de Cloud da Oracle que permitem que Você configure backups de acordo com Suas próprias políticas, Você é responsável por executar os backups e restaurar Seus dados, softwares que não são da Oracle e qualquer software da Oracle que não seja fornecido pela Oracle como parte desses serviços. Além disso, Você é incentivado a desenvolver um plano de continuidade comercial para garantir a continuidade de Suas próprias operações em caso de desastre.

3 Política de Objetivo de Nível de Serviço de Cloud da Oracle

3.1 Horas de Operação

Os Serviços de Cloud da Oracle são projetados para estar disponíveis durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, exceto durante períodos de manutenção, atualização tecnológica e conforme estabelecido no contrato da Oracle, Seu pedido e nesta *Política de Objetivo de Nível de Serviço de Cloud da Oracle*.

3.2 Disponibilidade do Serviço

A partir da ativação de Seu Serviço de Cloud da Oracle de produção pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir a Meta do Nível de Disponibilidade do Serviço ou Meta do Tempo de Atividade do Serviço, de 99,5% de acordo com os termos estabelecidos na documentação do Pilar do Serviço de Cloud da Oracle aplicável (ou tal outra Meta do Nível de Disponibilidade do Serviço, ou Meta do Tempo de Atividade do Serviço, especificada pela Oracle para o Serviço de Cloud da Oracle aplicável em tal documentação).

A frase anterior depende do Seu cumprimento das exigências de configuração técnica mínima recomendada pela Oracle para acesso e utilização dos Serviços de Cloud da Oracle de Sua infraestrutura de rede e Suas estações de trabalho de usuário, conforme o estabelecido na Documentação de Programa dos Serviços de Cloud da Oracle.

3.2.1 Medição de Disponibilidade

Após o final de cada mês calendário do Período de Serviços aplicável, a medição do Nível de Disponibilidade do Serviço pela Oracle ou Tempo de Atividade do Serviço referente ao mês anterior é realizada ao dividir a diferença entre o número total de minutos no período de medição mensal e todo o Tempo de Inatividade Não Planejado (conforme a definição abaixo) pelo número total de minutos no período da medição, e ao multiplicar o resultado por 100 para alcançar uma medida de porcentagem.

3.2.2 Relatório de Disponibilidade

A Oracle fornecerá a Você acesso a um portal de notificações do Cliente. Este portal fornecerá métricas para o Nível de Disponibilidade do Serviço para os Serviços de Cloud da Oracle que Você adquiriu sob Seu. Para os Serviços de Cloud da Oracle em que tais métricas não estejam disponíveis através do portal de notificações do Cliente, a Oracle fornecerá métricas de Nível de Disponibilidade do Serviço após o recebimento de uma Solicitação de Serviço enviada por Você para a Oracle solicitando a métrica.

3.3 Definição de Tempo de Inatividade Não Planejado

“Tempo de Inatividade Não Planejado” significa qualquer tempo durante o qual os Serviços de Cloud da Oracle não estejam Disponíveis, mas não inclui o tempo durante o qual os Serviços de Cloud da Oracle ou qualquer componente dos Serviços de Cloud da Oracle, não estejam Disponíveis devido a:

- » Uma falha ou degradação na prestação ou defeito que resulte de scripts, dados, aplicativos, equipamentos, infraestrutura, software, testes de desempenho ou agentes de monitoramento dirigidos, fornecidos ou realizados por Você;
- » Interrupções causadas por manutenção programada e anunciada, ou interrupções iniciadas pela Oracle a Seu pedido ou direção, ou iniciadas por Você para manutenção, ativação de configurações, backups ou demais propósitos que exijam que o Serviço de Cloud da Oracle fique temporariamente offline;

- » Indisponibilidade de serviços de gerenciamento, auxílio ou administração, incluindo ferramentas administrativas, serviços de relatório, utilitários, componentes de software de terceiro, ou outros serviços que apoiem o processamento de transação principal, não sob o controle exclusivo da Oracle;
- » Interrupções resultantes do Seu equipamento, equipamento de terceiro ou componentes de software que não sejam de controle único da Oracle;
- » Para Serviços de Cloud Remotos da Oracle, tempo de inatividade ou outra indisponibilidade, incluindo devido à manutenção, de Seu data center;
- » Para Serviços de Cloud Remotos da Oracle, tempo de inatividade ou outra indisponibilidade que ocorram fora do horário no local definido em Seu pedido por funcionários de Operações de Cloud da Oracle em Seu data center;
- » Eventos que resultam de uma interrupção ou desligamento dos Serviços de Cloud da Oracle devido a circunstâncias razoavelmente consideradas pela Oracle como uma ameaça significativa à operação normal dos Serviços de Cloud da Oracle, à infraestrutura de operação, às instalações nas quais os Serviços de Cloud da Oracle são fornecidos, acesso ou integridade dos dados do Seu Conteúdo (p.ex., um ataque de hacker ou vírus);
- » Interrupções devido à administração do sistema, comandos ou transferências de arquivos realizados por Seus usuários ou representantes;
- » Interrupções decorrentes de ataques de negação de serviço, desastres naturais, alterações resultantes de ações regulatórias ou decisões judiciais governamentais, políticas ou de outra natureza, greves ou disputas trabalhistas, atos de desobediência civil, atos de guerra, atos contra as partes (incluindo provedores e outros fornecedores da Oracle) ou outros eventos de força maior, ou circunstâncias fora do controle da Oracle;
- » Incapacidade de acessar os Serviços de Cloud da Oracle ou interrupções causadas por Sua conduta, incluindo Sua negligência, ou violação de Suas obrigações contratuais;
- » Sua falta de disponibilidade ou atraso não razoável na resposta a incidentes que exijam Sua participação para identificação da causa e/ou resolução, incluindo o cumprimento de Suas responsabilidades para qualquer Serviço;
- » Interrupções causadas por falhas ou instabilidade em equipamentos ou linhas elétricas, de conectividade, rede ou telecomunicações devido as Suas condutas ou circunstâncias fora do controle da Oracle.

Os Serviços de Cloud da Oracle “não estão disponíveis” a qualquer momento durante o qual um problema com o serviço impede Sua conectividade ao serviço, como aplicável na documentação do Pilar de Serviço de Cloud correspondente.

3.4 Monitoramento

A Oracle usa uma variedade de ferramentas de software para monitorar a disponibilidade e o desempenho dos Serviços de Cloud da Oracle, conforme o caso, além da operação de componentes de infraestrutura e de rede. A Oracle não monitora, ou trata de desvios experimentados por qualquer componente gerenciado não Oracle usado por Você nos Serviços de Cloud da Oracle, como aplicativos não Oracle.

3.4.1 Componentes Monitorados

A Oracle monitora o hardware que dá apoio aos Serviços de Cloud da Oracle e gera atualmente alertas para componentes de rede monitorados, como CPU, memória, armazenamento, banco de dados e outros componentes. A equipe de Operações da Oracle monitora alertas associados a desvios dos limites definidos pela Oracle e segue procedimentos padrões de investigação e resolução de questões subjacentes.

3.4.2 Ferramentas para Monitoramento e Testes do Cliente

Para Serviços de Cloud da Oracle que fornecem acesso ssh ao Seu serviço, Você pode (a) usar Suas próprias ferramentas de testes ou executar verificações de rede ou vulnerabilidades, ou testes de invasão para procurar direta ou indiretamente medir a segurança, ou (b) usar Suas próprias ferramentas de monitoramento para procurar medir direta ou indiretamente a disponibilidade ou desempenho, com base nas diretrizes no portal de notificações do Cliente.

Para Serviços de Cloud da Oracle que não fornecem acesso ssh, devido ao impacto potencialmente adverso no desempenho do serviço, segurança e disponibilidade, o uso de tais ferramentas não é permitido.

Você poderá usar ou autorizar o uso de ferramentas de “data scraping” ou tecnologias para coletar dados disponíveis através de qualquer interface de usuário da Oracle ou através de chamadas de serviços web com a permissão expressa e por escrito da Oracle. A Oracle reserva o direito de exigir que as ferramentas de “data scraping” propostas por Você sejam validadas e testadas pela Oracle antes do uso em produção e subsequentemente validadas e testadas anualmente. A Oracle poderá exigir que uma declaração de trabalho (“SOW”) por escrito seja elaborada para realizar tais trabalhos de teste e validação sujeitos a remunerações adicionais.

Você não poderá realizar alterações de carga de trabalho além da quantidade permitida sob os direitos definidos no Seu pedido.

A Oracle reserva o direito de remover ou desativar o acesso a quaisquer ferramentas ou tecnologias que violem as diretrizes nesta seção, sem nenhuma responsabilidade perante Você.

4 Política de Gerenciamento de Alterações de Cloud da Oracle

4.1 Gerenciamento de Alterações e Manutenção de Cloud da Oracle

As Operações de Cloud da Oracle executam alterações na infraestrutura de hardware de cloud, software operacional, software de produto e software de suporte de aplicativos que é fornecido pela Oracle, como parte dos Serviços de Cloud da Oracle, para manter a estabilidade, a disponibilidade operacional, a segurança, o desempenho e a atualidade dos Serviços de Cloud da Oracle. A Oracle segue procedimentos formais de gerenciamento de alterações para fornecer a revisão, testes e aprovação de alterações antes da aplicação no serviço de produção.

As alterações realizadas através de procedimentos de gerenciamento de alterações incluem atividades de manutenção de sistema e de serviço, aprimoramentos ou atualizações e alterações específicas do cliente. Os procedimentos de gerenciamento de alterações dos Serviços de Cloud da Oracle são projetados para minimizar a interrupção do serviço durante a execução de alterações.

A Oracle reserva períodos específicos de manutenção para alterações que possam exigir a indisponibilidade dos Serviços de Cloud da Oracle durante o período de manutenção. A Oracle trabalha para garantir que os procedimentos de gerenciamento de alterações sejam conduzidos durante janelas de manutenção programadas, sempre levando em consideração períodos com baixo tráfego e requisitos geográficos.

A Oracle fornecerá notificação antes do período padrão de manutenção agendada. Para alterações e atualizações específicas do Cliente, sempre que factível, a Oracle coordenará os períodos de manutenção com Você.

Para alterações em que interrupções de serviço possam ser esperadas, a duração dos períodos de manutenção para manutenção planejada não é incluída no cálculo de minutos do Tempo de Inatividade Não Planejado no período de medição mensal para Nível de Disponibilidade do Serviço (consulte a *Política de Objetivo de Nível de Serviço de Cloud da Oracle* acima). A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para minimizar o uso destes períodos reservados de manutenção e para minimizar a duração dos eventos de manutenção que causem interrupções de serviço.

Para Serviços de Cloud da Oracle que permitem que Você execute atividades de manutenção, Você é responsável por configurar e manter os sistemas operacionais e outros softwares associados.

4.1.1 Manutenção de Emergência

A Oracle pode ser obrigada a executar manutenção emergencial para proteger a segurança, desempenho ou estabilidade dos Serviços de Cloud da Oracle. A manutenção emergencial pode incluir correções de programas e/ou manutenção no núcleo do sistema, conforme necessário. A Oracle trabalha para minimizar a utilização da manutenção emergencial e, no limite razoável sob as circunstâncias conforme determinado pela Oracle,

trabalhará para fornecer notificação com 24 horas de antecedência de qualquer manutenção emergencial que acarrete em interrupção do serviço.

4.1.2 Grandes Alterações de Manutenção

Para ajudar a garantir estabilidade, disponibilidade, segurança e desempenho contínuos dos Serviços de Cloud da Oracle, a Oracle reserva o direito de executar grandes alterações em sua infraestrutura de hardware, software operacional, software de aplicativos e software de suporte de aplicativos sob seu controle, normalmente, não mais do que duas vezes por ano. Desta forma, cada grande evento de alteração será considerado como manutenção programada e poderá causar indisponibilidade nos Serviços de Cloud da Oracle. Cada um desses eventos deverá ocorrer no mesmo período da manutenção programada. A Oracle trabalhará para fornecer uma notificação prévia de até 60 dias antes de um grande evento de alteração.

4.1.3 Migrações de Data Center

A Oracle poderá migrar Seus Serviços de Cloud da Oracle executados em data center alocados pela Oracle entre data centers de produção na mesma região do data center, conforme o considerado necessário pela Oracle, ou em caso de recuperação de desastres. Para migrações de data center para fins diferentes da recuperação de desastres, a Oracle fornecerá uma notificação mínima de 30 dias a Você.

4.2 Versões de Software

4.2.1 Aprimoramentos e Atualizações de Aplicativos

A Oracle exige que todos os clientes dos Serviços de Cloud da Oracle mantenham as versões de software de seus Serviços de Cloud da Oracle atualizados com as versões de software que a Oracle determina como globalmente disponíveis ("GA") para tais Serviços de Cloud da Oracle. As atualizações ou upgrades seguirão o lançamento de cada versão GA e são obrigatórias para os Serviços de Cloud da Oracle para manter a versão atualizada. As obrigações da Oracle sob estas Políticas de Fornecimento (incluindo a *Política de Continuidade de Serviço de Cloud*, *Política de Objetivos de Nível do Serviço de Cloud da Oracle* e a *Política de Suporte de Cloud da Oracle*), dependem de Você manter a versão atual de GA. A Oracle não se responsabiliza por problemas de desempenho, funcionalidade, disponibilidade ou segurança enfrentados com os Serviços de Cloud da Oracle que possam ser resultado da execução de versões antigas.

4.2.2 Fim da Vida Útil

A Oracle não oferecerá suporte a versões mais antigas além da Política de Fim da Vida Útil descrita a seguir. A Oracle hospedará e suportará apenas a versão designada de GA de um Serviço. Todas as outras versões do serviço são consideradas como "fim da vida útil" ("end of life", "EOL"). A Oracle não fornece Serviços para versões EOL. Você deverá completar a atualização dos Serviços para a versão mais recente antes do EOL de uma determinada versão. Você reconhece que, ao não completar a atualização antes do EOL da versão de um Serviço, o resultado pode ser uma atualização automática realizada pela Oracle ou a suspensão dos Serviços. Em certas circunstâncias em que uma versão de Serviço alcança o EOL e a Oracle não disponibilizar uma versão atualizada, a Oracle poderá designar e exigir que Você realize uma transição para um serviço de cloud sucessor.

5 Política de Suporte de Cloud da Oracle

O suporte descrito nesta *Política de Suporte de Cloud da Oracle* se aplica apenas aos Serviços de Cloud da Oracle e será fornecido pela Oracle como parte de tais Serviços de Cloud da Oracle sob o Seu pedido. A Oracle poderá disponibilizar e Você poderá solicitar, por remunerações adicionais, ofertas de serviço de suporte adicionais disponibilizadas pela Oracle para os Serviços de Cloud da Oracle.

5.1 Termos de Suporte de Cloud da Oracle

5.1.1 Remunerações de suporte

As remunerações pagas por Você pela oferta de Serviços de Cloud da Oracle sob o Seu pedido incluem o suporte descrito nesta Política de Suporte de Cloud da Oracle. Remunerações adicionais são aplicadas a ofertas de serviços de suporte Oracle adicionais adquiridas por Você.

5.1.2 Período de suporte

O suporte da Oracle para os Serviços de Cloud da Oracle entra em vigor na data efetiva do seu pedido e reflete o um período de suporte de 12 meses (o “período de suporte”), a menos que seja declarado em contrário em Seu pedido. A Oracle não será obrigada a fornecer o suporte descrito nesta *Política de Suporte de Cloud da Oracle* após o término do período de suporte ou após o encerramento desses serviços.

5.1.3 Contatos técnicos

Seus contatos técnicos são os únicos pontos de contato entre Você e a Oracle para o suporte de Cloud da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle. Esses contatos técnicos devem ter recebido, no mínimo, o treinamento básico inicial e, se necessário, o treinamento complementar adequado para o papel específico ou fase de implantação, uso específico do produto/serviço e migração. Seus contatos técnicos devem ter conhecimento dos Serviços de Cloud da Oracle a fim de ajudar a resolver problemas do sistema e ajudar a Oracle na análise e resolução de solicitações de serviço. Ao apresentar uma solicitação de serviço, Seu contato técnico deverá ter um entendimento básico do problema encontrado e ser capaz de reproduzir o problema, a fim de auxiliar a Oracle no diagnóstico e triagem do problema. Para evitar interrupções no serviço da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle, Você deverá notificar a Oracle sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas a outra pessoa.

5.1.4 Suporte de Cloud da Oracle


O suporte da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle consiste em:

- » Diagnóstico de problemas ou questões com os Serviços de Cloud da Oracle.
- » Esforços comerciais razoáveis para resolução de erros relatados e verificáveis nos Serviços de Cloud da Oracle, para esses Serviços de Cloud da Oracle possam ser executados em todos os aspectos materiais, conforme descritos na Documentação do Programa associado.
- » Suporte durante atividades de Gerenciamento de Alterações descritas na *Política de Gerenciamento de Alterações de Cloud da Oracle*.
- » Assistência com solicitações de serviço técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- » Acesso 24x7 a um Portal de Suporte ao Cliente de Cloud designado pela Oracle (p. ex., My Oracle Support) e Atendimento Telefônico de Suporte a registros de solicitações de serviço.
- » Acesso a fóruns da comunidade.
- » Assistência a serviços não técnicos ao Cliente durante o horário comercial regular da Oracle (das 8h00 às 17h00) no horário local.

5.2 Sistemas de Suporte de Cloud da Oracle

5.2.1 Portal de Suporte de Cloud da Oracle

A Oracle fornece suporte pelo Serviço de Cloud da Oracle adquirido por Você através do Portal de Suporte ao Cliente de Cloud designado para esse Serviço de Cloud da Oracle. O acesso ao Portal de Suporte ao Cliente de Cloud é regido pelos Termos de Uso publicados na página da web de suporte designada, e sujeitos a alterações. Uma cópia destes termos está disponível mediante solicitação. O acesso ao Portal de Suporte ao Cliente de Cloud é limitado aos Seus contatos técnicos designados e outros usuários autorizados dos Serviços de Cloud da Oracle. Quando aplicável, o Portal de Suporte ao Cliente de Cloud fornecerá detalhes de suporte aos contatos



técnicos designados por Você para possibilitar o uso do suporte da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle. Todas as notificações e os alertas de serviço pertinentes ao Seu Serviço de Cloud da Oracle são publicados nesse portal.

5.2.2 Suporte Telefônico ao Vivo

Seus contatos técnicos do Cliente poderão acessar o atendimento telefônico de suporte através dos números de telefone e da informação de contato encontrada na página web de suporte da Oracle em <http://www.oracle.com/support/contact.html>.

5.3 Definições de Severidade

As solicitações de Serviço para Serviços de Cloud da Oracle podem ser enviadas por Seus contatos técnicos designados através do Portal de Suporte ao Cliente do Cloud observado acima. O nível de severidade de uma solicitação de serviço enviada por Você será selecionado tanto por Você quanto pela Oracle, e deve se basear nas seguintes definições de severidade:

Severidade 1

Seu uso de produção dos Serviços de Cloud da Oracle é interrompido ou tão severamente impactado que Você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação impactada é essencial para os negócios e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- » Dados corrompidos
- » Uma função crítica documentada não está disponível
- » O serviço tem paradas indefinidas, causando atrasos inadmissíveis ou intermináveis para recursos ou respostas
- » O serviço trava e falha repetidas vezes após tentativas de reinicialização

A Oracle envidará esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de 15 (quinze) minutos. A Oracle trabalhará 24x7 até a solicitação de serviço de Severidade 1 ser resolvida, uma alternativa ser estabelecida, ou enquanto progressos úteis possam ser realizados. Você deve fornecer à Oracle um contato técnico durante este período de 24x7 para auxiliar com a coleta de dados, testes e aplicação de reparos. Você é solicitado a propor essa classificação de severidade com muita atenção, para que as situações de Severidade 1 válidas possam receber a atenção necessária por parte da Oracle.

Severidade 2

A perda do serviço é significativa. Recursos importantes do programa de Serviços de Cloud da Oracle não estão disponíveis, sem nenhuma solução alternativa admissível; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

Severidade 3


A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4

Você solicita informações, melhorias, ou explicações sobre documentações relacionadas ao Serviço de Cloud da Oracle, mas não há impacto na operação de tal serviço. Não há perda de serviço.

5.4 Alterações ao Nível de Severidade da Solicitação de Serviço

5.4.1 Nível de Severidade Inicial



No momento em que a Oracle aceita uma solicitação de serviço, a Oracle registrará um nível de severidade inicial da solicitação de serviço, baseado nas definições de severidade definidas acima. O foco inicial da Oracle, na aceitação de uma solicitação de serviço, será resolver os problemas subjacentes à solicitação de serviço. O nível de severidade de uma solicitação de serviço poderá ser ajustado da maneira descrita abaixo.

5.4.2 Rebaixamento dos Níveis de Solicitação de Serviço

Se, durante o processo de solicitação de serviço, o problema não garantir mais o nível de severidade atribuído no momento, baseando-se em seu impacto atual na operação de produção do Serviço de Cloud da Oracle, então o nível de severidade será rebaixado ao nível de severidade que reflete mais corretamente seu impacto no momento.

5.4.3 Elevação dos Níveis de Solicitação de Serviço

Se, durante o processo de solicitação de serviço, o problema justificar a atribuição de um nível de severidade mais elevado do que o atribuído no momento, baseando-se em seu impacto atual na operação de produção do Serviço de Cloud da Oracle, então o nível de severidade será elevado ao nível de severidade que reflete mais corretamente seu impacto no momento.

5.4.4 Cumprimento das definições de Nível de Severidade

Você deverá confirmar que a atribuição e ajuste de toda designação de nível de severidade é precisa com base no impacto atual na operação de produção do Serviço de Cloud da Oracle aplicável. Você reconhece que a Oracle não é responsável por nenhuma falha em cumprir padrões de desempenho causada por Seu uso indevido ou erro na designação do nível de severidade.

5.5 Escalonamento da Solicitação de Serviço


Para solicitações de serviço que são escalonadas, o analista de suporte da Oracle envolverá o gerente de escalonamento de solicitações de serviço da Oracle, que será responsável por gerenciar o escalonamento. O gerente de escalonamento de solicitações de serviço da Oracle trabalhará com Você para desenvolver um plano de ação e alocar os recursos apropriados da Oracle. Se o problema subjacente à solicitação de serviço permanecer sem solução, Você poderá entrar em contato com o gerente de Escalonamento de solicitações de serviço da Oracle para revisar a solicitação de serviço e solicitar que ela seja escalonada ao próximo nível dentro da Oracle, conforme o solicitado. Para facilitar a resolução de uma solicitação de serviço escalada, Você é solicitado a fornecer contatos em Sua organização que tenham o mesmo nível dos da Oracle para os quais a solicitação de serviço foi escalada.

6 Política de Suspensão e Rescisão de Cloud da Oracle

6.1 Rescisão dos Serviços de Cloud da Oracle

Após a rescisão ou expiração dos Serviços de Cloud da Oracle sob Seu pedido, ou sob Sua solicitação, a Oracle excluirá ou tornará de outra maneira inacessíveis os Serviços de Cloud da Oracle de produção, incluindo Seu Conteúdo que neles residem, de uma maneira projetada para garantir que eles não possam ser acessados ou lidos razoavelmente, a menos que haja uma obrigação legal imposta sobre a Oracle que impede a exclusão do ambiente de serviço no todo ou em parte.

Por um período de não menos que 60 dias após a rescisão ou expiração dos Serviços de Cloud da Oracle, a Oracle disponibilizará Seus dados de produção através de protocolos protegidos, ou manterá o sistema de serviço disponível, para efeitos de recuperação de dados por Você. Durante esse período, o sistema de serviço não



deve ser usado para atividades de produção. A Oracle não tem nenhuma obrigação de manter Seu Conteúdo após esse período de 60 dias.

Se Você precisar de assistência da Oracle para obter acesso ao Seu Conteúdo, ou cópias do mesmo, Você deverá criar uma solicitação de serviço no Portal de Suporte do Cliente de Cloud aplicável ao serviço (p.ex., My Oracle Support).

A recuperação de dados e qualquer assistência relacionada por parte da Oracle não se aplicam aos Serviços de Cloud da Oracle que não armazenam Seu Conteúdo. Você é responsável por garantir que, se esses Serviços de Cloud da Oracle dependerem de Serviços de Cloud da Oracle separados (como Storage Serviço de Cloud ou Database Serviços de Cloud), para o armazenamento de dados, esses Serviços de Cloud da Oracle separados devem ter uma duração válida até o término do Serviço de Cloud da Oracle em rescisão para permitir recuperação de dados.

Para Serviços de Cloud Remotos da Oracle, Você deve disponibilizar para recuperação pela Oracle qualquer componente de hardware relacionado ao Serviço, incluindo o gateway, fornecido pela Oracle em bom estado de funcionamento e a mesma condição do início dos Serviços, sujeito a desgaste razoável por uso apropriado.

6.2 Rescisão dos Ambientes Piloto

A *Política de Suspensão e Rescisão de Cloud da Oracle* é aplicada aos pilotos de produção dos Serviços de Cloud da Oracle. Os pilotos de produção não estão disponíveis a todos os Serviços de Cloud da Oracle.

6.3 Suspensão Devido a Violações





Se a Oracle detectar uma violação ou for contatada sobre uma violação dos termos e condições relacionados aos Serviços de Cloud da Oracle, ou à política de uso aceitável, a Oracle atribuirá um agente investigador. O agente investigador poderá realizar ações, incluindo, entre outras, a suspensão das contas de usuário, suspensão de contas de administrador, ou suspensão do acesso aos Serviços de Cloud da Oracle, até que as questões sejam resolvidas.



Oracle Corporation, World Headquarters
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065, USA


Worldwide Inquiries
Phone: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

ENTRE EM CONTATO
CONOSCO

-  blogs.oracle.com/oracle
-  facebook.com/oracle
-  twitter.com/oracle
-  oracle.com

Integrated Cloud Applications & Platform Services

Copyright © 2016, Oracle e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

 | Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment.