

ORACLE CLOUD

Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services

DOCUMENTAÇÃO DO PILLAR | JULHO DE 2016



ORACLE®

Índice

Escopo	1
Política de Objetivo de Nível de Cloud Service da Oracle: Meta de Tempo de Atividade	1
Política de Segurança de Cloud da Oracle	5
Informações adicionais com relação às práticas de segurança da Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services estão disponíveis mediante solicitação.	5
Política de Gerenciamento de Alterações de Cloud da Oracle	5
Public Cloud Services gerenciados pelo Cliente	6

Escopo

Este documento se aplica aos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services comprados por Você e complementa as *Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Oracle* incorporadas em Seu pedido.

Política de Objetivo de Nível de Cloud Service da Oracle: Meta de Tempo de Atividade

Após o término de cada mês calendário do Período de Serviços sob Seu pedido, a Oracle mede o “Tempo de Atividade do Serviço” (ou “Nível de Disponibilidade do Serviço”) para Oracle Public Cloud Services ao longo do mês imediatamente precedente. A Meta de Tempo de Atividade dos Oracle Public Cloud Services, além do cálculo do Tempo de Atividade do Serviço medido e a definição de Tempo de Inatividade Não Planejada, são estabelecidos e estão sujeitos às Políticas de Objetivo de Nível de Serviço de Cloud Service da Oracle do documento *Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Oracle* e conforme outras definições abaixo para categorias específicas dos Cloud Services da Oracle.

Categoria 1

Compromisso de Serviço

A partir da ativação do serviço pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir o Tempo de Atividade do Serviço de 99,95% para os Cloud Services da Oracle a seguir:

1. Oracle Database Cloud Service
2. Oracle Java Cloud Service
3. Oracle Application Container Cloud Service
4. Oracle SOA Cloud Service
5. Oracle API Manager Cloud Service
6. Oracle Managed File Transfer Cloud Service
7. Oracle Database Exadata Cloud Service
8. Oracle Golden Gate Cloud Service

Definições

As definições a seguir se aplicam para efeitos de cálculo do Tempo de Atividade do Serviço dos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services inclusos nesta Categoria 1:

1. “Tempo de Atividade do Serviço” é medido pela Oracle ao longo do mês imediatamente precedente ao dividir a diferença entre o número total de minutos no período de medição mensal e todo o Tempo de Inatividade Não Planejado (Indisponibilidade) pelo número total de minutos no período da medição e ao multiplicar o resultado por 100 para obter uma porcentagem.
2. “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa:
 - a. Qualquer tempo durante o qual um problema com o Serviço impede conectividade externa a qualquer uma de Suas instâncias

Categoria 2

Compromisso de Serviço

A partir da ativação do serviço pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir o Tempo de Atividade do Serviço de 99,9% para os Cloud Services da Oracle a seguir:

1. Oracle Database Backup Service
2. Oracle Storage Cloud Service

Definições

As definições a seguir se aplicam para efeitos de cálculo do Tempo de Atividade do Serviço dos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services inclusos nesta Categoria 2:

1. “Tempo de Atividade do Serviço” é medido pela Oracle ao longo do mês imediatamente precedente adicionando a Taxa de Erro de cada hora desse mês, dividindo a soma dessas Taxas de Erro pelo total de número de horas nesse mês e multiplicando o resultado por 100 para obter uma porcentagem.
2. “Taxa de Erro” é o número total de Transações de Armazenamento com Falha em um intervalo de uma hora no mês medido do Período de Serviços, dividido pelo número total de Transações de Armazenamento durante esse intervalo de uma hora.
3. Uma “Transação de Armazenamento” é qualquer transação do Tipo de Solicitação estabelecido na tabela abaixo.
4. Uma “Transação de Armazenamento com Falha” é qualquer transação do Tipo de Solicitação estabelecido na tabela abaixo que não cumpre os Critérios de Sucesso quando processada por Seu Usuário.

Nº	Tipo de Solicitação	Critérios de Sucesso
1	Autenticar uma conta conhecida	A solicitação é bem-sucedida e retorna um código de status de http de 200 (ou código de status de http apropriado de serviço) e resultado de conteúdo em menos de 4 segundos.
2	Solicitação HEAD em uma conta conhecida	A solicitação é bem-sucedida e retorna um código de status de http de 200 (ou código de status de http apropriado de serviço) e resultado de conteúdo em menos de 4 segundos.
3	PUT de um novo contêiner	A solicitação é bem-sucedida e retorna um código de status de http de 200 (ou código de status de http apropriado de serviço) e resultado de conteúdo em menos de 4 segundos.
4	PUT de um objeto 1K em um contêiner	A solicitação é bem-sucedida e retorna um código de status de http de 200 (ou código de status de http apropriado de serviço) e resultado de conteúdo em menos de 4 segundos.
5	GET de um objeto 1K em um contêiner	A solicitação é bem-sucedida e retorna um código de status de http de 200 (ou código de status de http apropriado de serviço) e resultado de conteúdo em menos de 4 segundos.
6	DELETE de um objeto 1K em um contêiner	A solicitação é bem-sucedida e retorna um código de status de http de 200 (ou código de status de http apropriado de serviço) e resultado de conteúdo em menos de 4 segundos.
7	DELETE de um contêiner	A solicitação é bem-sucedida e retorna um código de status de http de 200 (ou código de status de http apropriado de serviço) e resultado de conteúdo em menos de 4 segundos.
8	Disponibilidade de conexão baseada na Internet (UP/DOWN)	Conectividade disponível

Categoria 3

Compromisso de Serviço

A partir da ativação do serviço pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir o Tempo de Atividade do Serviço de 99,95% para os Cloud Services da Oracle a seguir:

1. Oracle Messaging Cloud Service
2. Oracle Database Cloud Service – Multitenant Edition
3. Oracle Java Cloud Service – SaaS Extension
4. Oracle Application Builder Cloud Service
5. Oracle Business Intelligence Cloud Service
6. Oracle Data Visualization Cloud Service
7. Oracle Documents Cloud Service
8. Oracle Sites Cloud Service
9. Oracle Integration Cloud Service
10. Oracle Internet of Things Cloud Service
11. Oracle Application Performance Monitoring Cloud Service
12. Oracle IT Analytics Cloud Service
13. Oracle Log Analytics Cloud Service
14. Oracle Mobile Cloud Service
15. Oracle Process Cloud Service
16. Oracle Big Data Preparation Cloud Service
17. Oracle Big Data Discovery Cloud Service

Definições

As definições a seguir se aplicam para efeitos de cálculo do Tempo de Atividade do Serviço dos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services inclusos nesta Categoria 3:

1. “Tempo de Atividade do Serviço” é medido pela Oracle ao longo do mês imediatamente precedente ao dividir a diferença entre o número total de minutos no período de medição mensal e todo o Tempo de Inatividade Não Planejado (Indisponibilidade) pelo número total de minutos no período da medição e ao multiplicar o resultado por 100 para obter uma porcentagem.
2. “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa:
 - a. Qualquer tempo durante o qual um problema com o Serviço impede conectividade externa a todas as Suas instâncias

Categoria 4

Compromisso de Serviço

A partir da ativação do serviço pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir o Tempo de Atividade do Serviço de 99,95% para os Cloud Services da Oracle a seguir:

1. Oracle Big Data Cloud Service – Starter Pack – 3 Nós
2. Oracle Big Data SQL Cloud Service

Definições

As definições a seguir se aplicam para efeitos de cálculo do Tempo de Atividade do Serviço dos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services inclusos nesta Categoria 4:

1. “Tempo de Atividade do Serviço” é medido pela Oracle ao longo do mês imediatamente precedente ao dividir a diferença entre o número total de minutos no período de medição mensal e todo o Tempo de Inatividade Não Planejado (Indisponibilidade) pelo número total de minutos no período da medição e ao multiplicar o resultado por 100 para obter uma porcentagem.
2. “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa:
 - a. Qualquer tempo durante o qual um problema com o Serviço impede conectividade externa a todos os Seus nós

Categoria 5

Compromisso de Serviço

A partir da ativação do serviço pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir o Tempo de Atividade do Serviço de 99,95% para os Cloud Services da Oracle a seguir:

1. Oracle Compute Cloud Service
2. Oracle Public Cloud Machine

Definições

As definições a seguir se aplicam para efeitos de cálculo do Tempo de Atividade do Serviço dos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services inclusos nesta Categoria 5:

1. “Tempo de Atividade do Serviço” é medido pela Oracle ao longo do mês imediatamente precedente ao dividir a diferença entre o número total de minutos no período de medição mensal e todo o Tempo de Inatividade Não Planejado (Indisponibilidade) pelo número total de minutos no período da medição e ao multiplicar o resultado por 100 para obter uma porcentagem.
2. “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa:
 - a. Qualquer tempo durante o qual um problema com o Serviço impede:
 - a. conectividade externa para todas as Suas instâncias e
 - b. acesso aos Seus volumes de armazenamento de bloco anexados

Categoria 6

Compromisso de Serviço

A partir da ativação do serviço pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir o Tempo de Atividade do Serviço de 99,9% para os Cloud Services da Oracle a seguir:

1. Oracle Network Cloud Service

Definições

As definições a seguir se aplicam para efeitos de cálculo do Tempo de Atividade do Serviço dos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services inclusos nesta Categoria 6:

1. “Tempo de Atividade do Serviço” é medido pela Oracle ao longo do mês imediatamente precedente ao dividir a diferença entre o número total de minutos no período de medição mensal e todo o Tempo de Inatividade Não Planejado (Indisponibilidade) pelo número total de minutos no período da medição e ao multiplicar o resultado por 100 para obter uma porcentagem.
2. “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa:
 - a. Qualquer tempo durante o qual um problema com o Serviço impede conectividade de nível IP externo para todos os Serviços que são configurados para acesso através de FastConnect.

“Indisponível” ou “Indisponibilidade” não inclui nenhum tempo durante o qual os Serviços, ou qualquer componente de serviço, estejam indisponíveis e essa indisponibilidade seja causada por Seu Provedor de Serviço de Rede ou Equinix Cloud Exchange, ou seja resultado dos mesmos.

Política de Segurança de Cloud da Oracle

Informações adicionais com relação às práticas de segurança dos Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services estão disponíveis mediante solicitação.

Política de Gerenciamento de Alterações de Cloud da Oracle

Os períodos de manutenção programados para os Oracle Cloud Support são documentados no My Oracle Support no Artigo de Conhecimento 1681146.1: <https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=1681146.1>.



Public Cloud Services gerenciados pelo Cliente

Os itens a seguir são “Public Cloud Services gerenciados pelo Cliente” conforme a descrição nas *Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Oracle*:

Cloud Service
Oracle Compute Cloud Service
Oracle Compute Cloud Service - Computação Dedicada
Oracle Database Cloud Service
Oracle Database Exadata Cloud Service
Oracle Java Cloud Service
Oracle Big Data Cloud Service - Starter Pack - 3 Nós
Oracle Big Data Discovery Cloud Service
Oracle SOA Suite Cloud Service
Oracle API Manager Cloud Service
Oracle Managed File Transfer Cloud Service
Oracle Golden Gate Cloud Service
Oracle Public Cloud Machine







ORACLE®

Oracle Corporation, Sede Mundial
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065, EUA

Dúvidas Internacionais
Telefone: +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

Serviços de Aplicativos e Plataforma de **Cloud Integrados**

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



A Oracle está comprometida em desenvolver práticas e produtos que ajudam a proteger o ambiente