

ANEXO DE PRIORITY SUPPORT DA ORACLE SUPORTE AVANÇADO AO CLIENTE

Este anexo incorpora por referência os termos do seu pedido por Priority Support da Oracle por programas de software recebendo Premier, Extended or Sustaining Support, sistemas de hardware ou programas com suporte recebendo Oracle Linux Premier Support, Oracle Linux Basic Support ou Oracle VM Premier Support.

1. Descrição dos Serviços. A Oracle prestará os seguintes serviços:

A. Gerenciamento de Fornecimento de Suporte. Um Gerente Técnico de Contas (Technical Account Manager, "TAM") da Oracle será designado para você pela duração da vigência. O TAM servirá como seu contato principal para a administração dos serviços e se comunicará com você no idioma local (exceto como observado abaixo).

1. Seu TAM fornecerá os seguintes serviços de suporte:

- a. Preparação e manutenção de relatórios trimestrais de andamento de fornecimento de serviços;
- b. Documentar os detalhes de contatos dos principais contatos da Oracle, seus contatos técnicos para o Oracle Premier Support, Oracle Linux Premier Support, Oracle Linux Basic Support e Oracle VM Premier Support (conforme aplicável), a equipe de escalonamento para o gerenciamento ("Contatos de Clientes") e os procedimentos de escalonamento da Oracle ("Guia de Contatos e Escalonamento Conjuntos"); e
- c. Fornecimento de acesso a um portal da web específico para clientes.

2. Seu TAM também ajudará com os seguintes itens:

- a. Fornecimento de uma orientação para seus Contatos de Clientes;
- b. Condução de revisões trimestrais dos serviços
- c. Manutenção do Guia de Contatos e Escalonamento Conjuntos;
- d. Revisão de todas as atividades da Oracle Support Services, incluindo as atividades de solicitação de serviços ("SR") referentes às SRs individuais registradas por você ou pelos seus Contatos de Clientes. A revisão pode consistir em relatórios de status, próximos passos, se houver, e na revisão das prioridades de sua SR;
- e. Servir como seu ponto designado de contato para SR de Severidade 1 e Severidade 2, acordados mutuamente (coletivamente, "SRs Críticas"). O TAM fornecerá assistência no gerenciamento de SRs críticas da seguinte maneira:
 - i. Gerenciamento, priorização e escalonamento da SR;
 - ii. Comunicação do status de suas SRs aos seus Contatos de Clientes, conforme solicitado; e
 - iii. Facilitação da comunicação entre a Oracle e seus Contatos de Clientes.
- f. Facilitação do seu acesso a eventos patrocinados pela Oracle, conforme disponibilizados aos clientes do Priority Support; e
- g. Facilitação do seu acesso a sessões de conferência web mensais em inglês, apresentando os produtos da Oracle.

B. Priorização de SR.

1. A Oracle priorizará suas SRs acima de SRs do mesmo nível de severidade enviadas por outros clientes do Premier Support. Serão realizados esforços concretos na resposta a suas SRs de acordo com as seguintes diretrizes ("Diretrizes de Resposta da Solicitação de Serviço"):

- a. 90% das SRs de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora (disponível 24x7);
 - b. 90% das SRs de Severidade 2 no prazo de duas horas comerciais e meia (2,5) locais;
 - c. 90% das SRs de Severidade 3 no prazo do próximo dia útil local; e
 - d. 90% das SRs de Severidade 4 no prazo do próximo dia útil local;
 2. A Oracle iniciará escalonamentos internos para SRs de Severidade 1 e Severidade 2 de acordo com as Diretrizes de Resposta da Solicitação de Serviço; e
 3. A Oracle priorizará o reparo de defeitos de produtos encontrados durante a resolução das solicitações de serviço.
- C. Recursos Complementares. Se o seu pedido contém Recursos Complementares, a Oracle fornecerá recursos adicionais, no local ou remotamente, para auxiliar na promoção do Oracle Priority Support como definido neste documento, até o número máximo de dias por função do recurso como estabelecido em seu pedido.
2. Suas Obrigações. Você reconhece que o fornecimento no prazo adequado de acomodações, instalações, equipamentos do escritório, e acesso a eles, assistência, cooperação, informações e dados completos e precisos dos seus executivos, agentes e funcionários, além de produtos de informática configurados corretamente (coletivamente, "cooperação") são essenciais à execução de todos os serviços, conforme definido sob este anexo. A Oracle não será responsável por quaisquer deficiências na prestação de serviços, se tais deficiências forem resultado de falhas suas em oferecer uma cooperação integral.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os serviços depende do cumprimento das seguintes obrigações:

- a. Manter adequadamente configurados o software e hardware/sistema operacional da plataforma para suportar os serviços.
- b. Obter licenças sob um contrato em separado para quaisquer programas de software e hardware da Oracle necessários antes do início dos serviços.
- c. Manter suporte técnico anual para o software e hardware da Oracle sob um contrato em separado durante a vigência dos serviços.
- d. Proporcionar à Oracle pleno acesso à documentação relevante e aos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento adequados para suportar a prestação dos serviços.
- e. Identificar à Oracle um contato designado, com o nível de poderes apropriado, para estabelecer prioridades, coordenar atividades e resolver conflitos entre as suas equipes em relação aos serviços sob este documento.
- f. Fornecer, para todos os recursos da Oracle que prestarem serviços em seu local, uma área de trabalho segura e saudável (p.ex.: uma área de trabalho livre de perigos reconhecidos que causem, ou possam causar, morte ou lesões corporais graves, uma área de trabalho com ventilação adequada, níveis de ruído aceitáveis para os recursos que prestarem serviços na área de trabalho e estações de trabalho ergonomicamente corretas, etc.).
- g. Fornecer quaisquer notificações e obter quaisquer autorizações necessárias para que a Oracle preste os serviços.
- h. Limitar o acesso da Oracle aos ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados a apenas o que for necessário para que a Oracle preste os serviços.
- i. Devolver todos os itens de propriedade da Oracle (p.ex., Gateway de Suporte Avançado da Oracle, hardware, VPNs, etc.) usados para a prestação dos serviços mediante solicitação da Oracle no máximo em quatorze (14) dias após o encerramento dos serviços.
- j. Fornecer e/ou suportar todo software de terceiros em conexão com os serviços definidos neste anexo.

- k. Fornecer informações completas e precisas à Oracle relativas aos sistemas de hardware para ou sobre quais serviços serão realizados, incluindo, sem se limitar a, o número de série do sistema de hardware.
- l. Efetuar reproduções de arquivo ou backup de todo o software e dados incluídos em todos os sistemas de hardware e no âmbito de qualquer dos sistemas ou equipamentos que possam ser afetados pelos serviços, antes do começo dos serviços.
- m. Antes dos serviços começarem, informar à Oracle sobre qualquer modificação no armazenamento, servidor, sistema, aplicação, equipamento ou ambiente que possa afetar a prestação dos serviços por parte da Oracle.
- n. Trabalhará com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos serviços.
- o. Conforme as exigências das regulamentações do U.S. Department of Labor (20 CFR 655.734), se os serviços forem realizados nos EUA, permitir que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos funcionários no local.
- p. Acesso à Rede Se seu pedido contém serviços que são executados de maneira remota, as seguintes obrigações de Acesso à Rede se aplicam:
 - 1. Para serviços utilizados com uso de um gateway:
 - i. Instalar o Gateway do Software de Suporte Avançado da Oracle e fornecer um servidor que cumpra as exigências mínimas da Oracle para a instalação do software do gateway. Os requisitos mínimos de gateway da Oracle estão disponíveis no site <http://www.oracle.com/us/support/library/advanced-support-gateway-host-reqs-1896462.pdf>;
 - ii. Fornecer a infraestrutura para permitir o acesso de rede necessário para a execução dos serviços pela Oracle. A infraestrutura necessária inclui, entre outros, endereços de IP privados e públicos necessários, configurações de firewall adequadas, portas predefinidas necessárias e conexão de entrada e saída. Quaisquer atrasos em fornecer a infraestrutura para instalar o gateway atrasará o início dos serviços; e
 - iii. Fornecer um servidor, se necessário, que cumpra com os requisitos mínimos da Oracle e instalar o aplicativo de software do gateway. Os requisitos mínimos de gateway da Oracle estão disponíveis no site <http://www.oracle.com/us/support/library/advanced-support-gateway-host-reqs-1896462.pdf>.
 - 2. Para serviços prestados usando OCCN, você implementará a OCCN de acordo com as especificações fornecidas pela Oracle.
 - 3. Para serviços prestados usando OCCN ou OWC, você concorda que a Oracle poderá acessar seus sistemas durante a prestação dos serviços usando um virtual private network (VPN) padrão definida pela Oracle. Caso seja necessário para a prestação dos serviços neste documento, a Oracle fornecerá a você um único dispositivo VPN pré-configurado. Você é responsável pela instalação do dispositivo VPN em sua rede de Internet, de acordo com as especificações da Oracle, para criar uma conexão de rede entre a Oracle e você.
 - 4. Garantir que a sua rede e sistemas estejam de acordo com as especificações que a Oracle forneça e que todos os componentes do seu ambiente de software Oracle estejam acessíveis por meio de gateway, VPN, ou OWC. A Oracle não é responsável por conexões de rede ou por questões ou problemas decorrentes ou relacionados a conexões de rede, tais como problemas de banda larga, latência excessiva, interrupção de rede, e/ou quaisquer outras condições que sejam causadas por um provedor de serviços de Internet, ou a conexão de rede.
- q. Designar Contatos de Clientes e identificar pelo nome, número de telefone, endereço de e-mail e outros métodos de contato adequados, para cada um de seus Contatos de Clientes. Somente os Contatos do Cliente poderão se comunicar com a Oracle quanto ao fornecimento de Oracle Priority Support.

- r. Aplicar correções de bugs, correções críticas e recomendações de configuração fornecidas por meio do Oracle Support Services em um período de tempo comercialmente aceitável.
- s. Auxiliar a Oracle a manter o Guia de Contatos e Escalonamento Conjuntos.
- t. Se você comprar o Priority Support da Oracle para lançamentos de programas de software, você deverá manter um contrato de Suporte e Licença de Atualização de Software para todas as licenças em um conjunto de licenças para o qual o Oracle Priority Support for adquirido. Se você mantém o Suporte e Licença de Atualização de Software e quer adquirir o Oracle Priority Support , para um conjunto de licenças, não haverá necessidade de migrar as licenças para as métricas existentes nesse momento.
- u. Se você adquirir o Oracle Priority Support para sistemas de hardware, deverá manter um contrato vigente de Oracle Premier Support for Systems e/ou Oracle Premier Support for Operating Systems para todos os seus sistemas de hardware.
- v. Se você adquirir o Oracle Priority Support for Oracle Linux or Oracle VM, você deve manter o Oracle Linux Premier Support e/ou Oracle Linux Basic Support ou Oracle VM Premier Support para todos os sistemas suportados pela Oracle.

3. Renovação do Oracle Priority Support.

- 1. Se você renovar o Oracle Priority Support, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço do Oracle Priority Support em vigor na data de renovação.
- 2. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.
- 3. O Oracle Priority Support não está sujeito às políticas de Reintegração determinadas nas Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle.

4. Remunerações e Despesas. Você concorda em pagar à Oracle as remunerações pelos serviços, conforme identificado em seu pedido. Nenhum serviço e pagamento pode ser cancelado e reembolsado.

As despesas relacionadas à prestação dos serviços serão cobradas à parte das remunerações dos serviços identificados no pedido. Tais despesas serão faturadas mensalmente à medida que ocorrerem e vencem dentro de 30 dias a partir da data da fatura.

5. Privacidade de Dados. Na prestação dos serviços, a Oracle tratará os dados hospedados nos sistemas da Oracle, seus ou de terceiros aos quais é fornecido acesso à Oracle para a prestação dos serviços, de acordo com a Política de Privacidade do Serviço da Oracle, que está disponível em <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html> A Política de Privacidade do Serviço da Oracle está sujeita a alterações a critério da Oracle; no entanto, a Oracle não reduzirá materialmente o nível de proteção especificado na Política de Privacidade do Serviço da Oracle, durante o período pelo qual as remunerações de serviços foram pagas.

6. Outros.

- 1. O Oracle Priority Support não está disponível com o Oracle Linux Network Support.
- 2. O Oracle Priority Support não está disponível para todos os programas de software. Entre em contato com o seu representante de vendas de suporte para obter informações sobre a disponibilidade dos serviços.