

Politiques de soutien Oracle pour les systèmes et le matériel

Date d'entrée en vigueur : le 8 juillet 2022

TABLE DES MATIÈRES

1. Vue d'ensemble	3
2. Conditions de soutien	5
3. Soutien à vie	11
4. Niveaux de soutien technique oracle pour systèmes	12
5. Services additionnels disponibles à l'achat	26
6. Systèmes de soutien de la clientèle sur le web	28
7. Outils utilisés pour les services de soutien technique	28
8. Pratiques globales de protection des données du soutien technique à la clientèle	29
9. Définitions des degrés de gravité	30
10. Objectifs concernant les délais d'intervention sur les lieux dans les cas de soutien pour le matériel	31
11. Personnes-ressources	33

1. VUE D'ENSEMBLE

Sauf indication contraire, les présentes politiques de soutien Oracle pour les systèmes et le matériel s'appliquent au soutien technique de toutes les gammes Oracle de serveurs, de produits de stockage et de réseau, de même qu'aux produits pour point de vente.

Les termes « vous », « votre » et « vos » désignent la personne physique ou l'entité ayant commandé le soutien technique d'Oracle ou d'un distributeur autorisé.

Pour le logiciel de système d'exploitation Oracle, le soutien technique est fourni pour les problèmes (incluant les problèmes que vous créez) qui sont démontrables dans les versions présentement prises en charge du système d'exploitation non modifié, exécuté sur une configuration matérielle certifiée, comme indiqué dans votre commande ou la documentation du programme. Tous les correctifs, corrections de bogue et autres codes reçus d'Oracle dans le cadre des services de soutien seront fournis en vertu des conditions de convention de licence pertinentes acceptées lors du téléchargement ou de l'installation du ou des programmes du système d'exploitation.

Le soutien technique associé aux services Oracle Linux et Oracle VM peut également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la durée pour laquelle les frais liés à ces services ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, sont mentionnées dans la documentation du programme Oracle Linux ou Oracle VM. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge sous chaque niveau de soutien technique Oracle pour les systèmes. Oracle prend en charge la fonctionnalité Oracle Linux et/ou Oracle VM décrite dans la documentation du programme, à moins que la documentation ne l'indique expressément autrement. La documentation du programme est accessible sur le site www.oracle.com/documentation. Les liens vers des sites Web tiers inclus dans la documentation du programme Oracle Linux et Oracle VM n'impliquent pas qu'Oracle prend en charge la fonctionnalité décrite sur le site Web de ce tiers. Oracle pourrait publier des programmes Oracle Linux et/ou Oracle VM supplémentaires pour lesquels la prise en charge par Oracle Linux ou Oracle VM est limitée seulement à une assistance pour l'installation. La disponibilité du programme, les corrections de bogues et les erreurs de sécurité pourraient être accessibles ou supprimées pour ces programmes au fur et à mesure qu'ils sont publiés et supprimés en amont. Certains canaux contiennent des offres qui relèvent exclusivement de cette catégorie et ces canaux sont répertoriés dans la documentation Oracle Linux et/ou Oracle VM accessible sur le site www.oracle.com/documentation.

Pour recevoir le soutien technique fourni par les services de soutien technique Oracle (« OSS ») et décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous, vous devez : (i) fournir à Oracle le numéro de série et tout autre renseignement relatif à l'identification et aux droits pour tout le matériel de serveur et de stockage et/ou de point de vente fabriqué par Oracle ou pour Oracle et vendu par Oracle (directement ou par un distributeur autorisé d'Oracle) (« matériel ») de la manière précisée par Oracle et (ii) payer les frais de soutien technique. Un matériel respectant ces deux exigences et faisant l'objet d'un contrat pour recevoir du soutien technique est appelé « matériel visé par une entente de service ». Les composants et les options achetés à Oracle séparément de votre achat initial d'équipement sont compris dans la définition de matériel à des fins de détermination des frais de soutien technique. Oracle déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir le service de soutien technique décrit ci-dessous.

Pour qu'Oracle puisse fournir du soutien technique concernant le matériel déplacé en dehors du pays de livraison d'origine, un avis de déplacement du matériel est requis (sauf si le pays de livraison d'origine est membre de l'Union européenne et que le matériel est déplacé dans l'Union européenne). Pour fournir un avis de déplacement du matériel, vous devez remplir et envoyer un formulaire de déplacement du matériel que vous trouverez [ici](#). Si le pays de livraison d'origine est membre de l'Union européenne et que le matériel est déplacé dans l'Union européenne, aucun avis n'est requis. Cependant, vous pouvez remplir et envoyer un formulaire de déplacement du matériel si vous le désirez afin d'accélérer la fourniture du soutien technique. Le matériel déplacé sera autorisé par le soutien technique présent dans le pays de déplacement du matériel.

Si votre personne-ressource fournit une forme ou une autre de services soutien technique, vous devez fournir un milieu de travail sécuritaire et sain pour toutes les ressources Oracle effectuant des services de soutien technique sur votre site (par ex. : un milieu de travail exempt des risques connus pouvant entraîner un décès ou des blessures corporelles graves, qui est bien aéré et d'un niveau d'insonorisation acceptable pour des ressources exécutant les services dans ce milieu de travail, avec des postes de travail ergonomiques, etc.).

En outre, en raison des incertitudes liées à l'évolution de la situation du Covid-19, toutes les ressources d'Oracle assurant des services de support technique sur site doivent être autorisées et en mesure d'assurer ces services en tenant compte des lois et réglementations applicables, y compris celles relatives à la santé, la sécurité et la mobilité (que ce soit dans le lieu de prestation des services ou le lieu d'affectation du personnel). Si la fourniture de tout service sur site est négativement impactée en raison de circonstances liées ou découlant de la situation Covid-19, vous acceptez de coopérer avec Oracle en toute bonne foi pour examiner cet impact et, si nécessaire, modifier les plans de ressources, les plans de travail, les spécifications de service, les calendriers et autres, y compris éventuellement en mettant en place une infrastructure (par exemple, VPN) pour permettre la fourniture de services à distance. Pour éviter tout doute, cette disposition ne porte pas atteinte aux droits et obligations des parties en vertu de la clause de force majeure de l'accord applicable.

Les obligations d'Oracle dans le cadre des présentes politiques de soutien pour les systèmes et le matériel ne s'appliquent pas dans les cas de défauts de fonctionnement de matériel informatique qui pourraient être évités si vous intégrez ou effectuez une mise à jour du matériel ou du logiciel intégré ou si vous utilisez une solution de rechange précédemment fournie par Oracle et qui corrigerait le défaut de fonctionnement, ni dans le cas de matériel informatique (i) modifié ou adapté sans le consentement écrit d'Oracle (y compris la modification ou la suppression de l'étiquette du numéro de série Oracle sur le matériel); (ii) utilisé de manière indue, non conforme à la documentation connexe; (iii) réparé par un tiers sans avoir satisfait aux normes de qualité d'Oracle, à sa seule discrétion; (iv) installé de façon inappropriée par toute partie autre qu'Oracle ou qu'un partenaire d'installation certifié agréé par Oracle; (v) utilisé avec un matériel ou un logiciel non visé par l'offre de service dans la mesure où des problèmes sont attribuables à ladite utilisation; (vi) déplacé, dans la mesure où les problèmes sont imputables au déplacement; (vii) utilisé directement ou indirectement dans le cadre d'activités en contravention avec la réglementation des États-Unis ou de tout autre pays en matière d'exportation; (viii) utilisé par des entités figurant sur la liste d'exclusion d'exportation du gouvernement des États-Unis la plus récente; (ix) transféré dans des pays frappés d'embargo et de restrictions économiques par les États-Unis; ou (x) utilisé à distance afin de faciliter toute activité dans les pays mentionnés à l'alinéa (ix) ci-dessus ou (xi) acquis auprès de toute entité autre qu'Oracle ou qu'un de ses revendeurs agréés.

Oracle peut avoir recours à des sous-traitants dans la prestation de services de soutien technique et garantit la qualité du travail du sous-traitant conformément aux conditions de garantie de votre convention avec Oracle.

Oracle assurera le soutien technique conformément à la politique de confidentialité des services d'Oracle disponible à l'adresse <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> et aux pratiques globales de sécurité du soutien technique à la clientèle décrites ci-dessous.

Oracle peut modifier à sa discrétion les présentes politiques de soutien technique; toutefois, elle ne réduira pas de façon significative le niveau des services offerts en rapport avec un matériel pendant la période de soutien (définie ci-dessous) la période pendant laquelle les frais du service de soutien technique ont été payés.

Pour comparer les politiques Oracle de soutien pour les systèmes et le matériel et la version antérieure de ces politiques, veuillez consulter l'[Énoncé des modifications](#) (PDF).

Remarque : Dès le 7 janvier 2022, (i) le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Retail and Hospitality a été renommé soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware, et (ii) l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Retail and Hospitality a été renommé l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware. Dans cette politique de soutien technique (a) toutes les références au soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware doivent inclure le soutien complet Oracle pour le matériel Retail and Hospitality, (b) toutes les références à l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware doivent inclure l'échange de pièces amélioré Oracle pour Retail and Hospitality Hardware et (c) toutes les références à Oracle MICROS Hardware doivent inclure le matériel Oracle Retail and Hospitality

Utilisation des services

La livraison et l'accès aux services sont interdits pour ou au nom de toute personne ou entité au Venezuela ou de la Fédération de Russie ou Bélarus, y compris, sans toutefois s'y limiter, le gouvernement du Venezuela et le gouvernement de la Fédération de Russie et le gouvernement de Bélarus. En outre, le service et tous ses produits ne peuvent pas être utilisés au profit desdites personnes ou entités.

2. CONDITIONS DE SOUTIEN

Frais de soutien technique

Les frais de soutien technique doivent être payés à l'avance, annuellement, au début de la période de soutien, sauf indication contraire dans les documents de commande pertinents ou dans la convention de paiement ou de financement intervenue entre Oracle ou l'une de ses sociétés affiliées (« contrat de paiement »). Un engagement à payer doit être émis avant que votre commande de soutien technique ne soit traitée par Oracle (p. ex., au moyen d'un bon de commande, du paiement en tant que tel ou d'une autre méthode de paiement approuvée). Une facture ne sera émise qu'à la réception de votre engagement à payer et vous sera expédiée à l'adresse de facturation unique que vous aurez désignée. Le défaut de payer entraînera la résiliation des services de soutien technique. Le soutien technique sera fourni conformément aux conditions de la commande en vertu de laquelle il a été acquis; cependant, les frais de soutien technique stipulés par un contrat de paiement doivent être payés conformément aux conditions dudit contrat.

Période de soutien

Le soutien technique est en vigueur dès la date de livraison du matériel, sauf indication contraire dans votre commande. Les conditions du soutien technique d'Oracle, notamment la tarification, correspondent à une période de soutien de 12 mois (la « période de soutien »), sauf indication contraire dans votre document de commande. Une fois passée, votre commande de services de soutien technique est non résiliable et les sommes versées sont non remboursables, sauf dans la mesure prévue dans la commande. Oracle n'est pas tenue de fournir du soutien technique au-delà de la période de soutien.

Respect des niveaux de service

Lorsque vous obtenez le soutien technique, l'ensemble du matériel doit être, soit pris en charge à l'exception d'Oracle MICROS Hardware (p. ex., soutien complet Oracle pour les systèmes, ou soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation, soutien complet pour Communications EAGLE ou soutien complet Oracle pour le réseau de communications), soit non pris en charge. La phrase précédente se rapporte à ce qui suit : (i) tout votre matériel fonctionnant au moyen du système d'exploitation Solaris, version 10, mise à jour 9 ou ultérieure; (ii) tout votre matériel fonctionnant au moyen du système d'exploitation Oracle Linux et Oracle VM; (iii) tout le matériel bénéficiant de quelque manière que ce soit de votre soutien technique d'un matériel visé par une entente de service (notamment, le matériel qui partage les mises à jour, les correctifs, les corrections de bogues, les alertes de sécurité, les solutions de rechange, l'assistance pour la configuration et l'installation, ou les pièces avec un matériel visé par une entente de service). Si vous avez acquis vos services de soutien technique des produits Oracle Linux et Oracle VM en vertu d'une convention de service distincte d'Oracle Linux et d'Oracle VM, ce matériel est un matériel visé par une entente de service en vertu de la présente politique de niveau de service correspondant.

Lors de l'acquisition de services de soutien technique pour du matériel de point de vente comme Oracle MICROS Hardware, l'intégralité de ce matériel de point de vente doit être prise en charge au même niveau de service de soutien technique (p. ex. le soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware ou Échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware) ou non prise en charge si le matériel de point de vente est : (i) du même type (p. ex., postes de travail); (ii) situé dans le même emplacement physique; et (iii) bénéficie en quelque manière de votre soutien d'un matériel de point de vente visé par une entente de service (p. ex., du matériel qui partage des mises à jour, des correctifs, des corrections de bogue, des alertes de sécurité, des solutions de rechange, de l'assistance pour la configuration et l'installation ou des pièces avec un matériel visé par une entente de service). Le matériel ayant atteint la limite de son cycle de service ou le matériel que vous avez enregistré auprès d'Oracle comme étant retiré est exclu de la politique ci-dessus.

Si vous ajoutez le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation, vous devez toujours conserver le soutien complet pour les systèmes ou le soutien complet pour les systèmes d'exploitation pour tous les systèmes de matériel informatique; sous réserve de sa disponibilité, vous devez faire l'acquisition du soutien prolongé pour systèmes d'exploitation pour tous les systèmes de matériel informatique exécutant l'une ou l'autre des versions publiées pour de tels systèmes.

Remise en vigueur du soutien technique Oracle

Si le soutien complet Oracle pour les systèmes, le soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware, l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware, ou le soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications vient à être interrompu pendant plus de 90 jours ou n'a

pas été acheté au moment où vous avez acquis votre matériel, votre matériel doit être prêt au service avant que le soutien technique soit remis en vigueur. Pour que votre matériel soit admissible comme étant « prêt au service », vous devez acquérir le service de qualification pour le soutien complet Oracle (en payant les frais alors en vigueur) et répondre à toutes les exigences établies par l'équipe de service pour obtenir un certificat de qualification pour votre matériel.

Si le soutien technique est expiré ou qu'il n'a pas été acheté initialement avec votre matériel, des frais de remise en vigueur seront établis. Les frais de remise en vigueur sont calculés comme suit : (a) si le soutien technique est expiré, les frais de remise en vigueur s'élèveront à 150 % des derniers frais annuels de soutien technique que vous avez payés pour le matériel visé par une entente de service; ou (b) si vous n'avez jamais acquis de soutien technique pour le matériel pertinent, les frais de remise en vigueur s'élèveront à 150 % des frais de soutien technique nets qui auraient été imposés si le soutien avait été commandé initialement pour le matériel pertinent conformément aux politiques de tarification du soutien d'Oracle en vigueur au moment de la remise en vigueur. Les frais de rétablissement (a) seront calculés au prorata de la date où le soutien technique est commandé de nouveau jusqu'à la date où le soutien technique a expiré. Les frais de remise en vigueur (b) seront calculés au prorata de la date de livraison du matériel initial.

En plus des frais de remise en vigueur décrits ci-dessus, vous devez payer les frais de soutien technique pour la période de soutien définie. Ces frais de soutien technique sont calculés selon la méthode suivante : (i) si le soutien technique est expiré, les frais annuels de soutien technique pour une période de soutien de douze mois correspondent donc aux derniers frais annuels de soutien technique que vous avez payés pour le matériel pertinent; (ii) si vous n'avez jamais acquis de soutien technique pour le matériel pertinent, les frais annuels de soutien technique correspondent aux frais qui auraient été exigés si le soutien avait été commandé initialement pour le matériel pertinent conformément aux politiques de tarification du soutien d'Oracle en vigueur au moment de la remise en vigueur. Des rajustements de renouvellement peuvent être appliqués aux frais annuels de soutien décrits aux articles (i) et (ii) ci-dessus.

Si vous avez déjà acquis du soutien technique auprès d'un distributeur autorisé d'Oracle et faites maintenant l'acquisition de soutien technique directement auprès d'Oracle, un rajustement peut être ajouté aux frais de remise en vigueur et à vos frais de soutien technique pour le matériel.

Mise à niveau de votre niveau de soutien

Si vous avez acquis le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation et que vous avez ensuite choisi d'effectuer une mise à niveau vers le soutien complet Oracle pour les systèmes, votre matériel doit être admissible comme étant « prêt au service » avant que le soutien technique puisse être mis à niveau. Pour que votre matériel soit admissible comme étant « prêt au service », vous devez acquérir le service de qualification pour le soutien complet Oracle (en payant les frais alors en vigueur) et répondre à toutes les exigences établies par l'équipe de service pour obtenir un certificat de qualification pour votre matériel. Vous devrez verser des frais de mise à niveau équivalant à la différence de prix entre le soutien complet Oracle pour les systèmes et le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation au prorata à compter de la date d'expiration d'un soutien technique précédent (ou de la date de commande du matériel si le soutien technique n'a jamais été acheté).

Tarification à la suite d'une réduction du matériel visé par une entente de service ou d'une réduction du niveau de service

La tarification du soutien technique est établie en fonction du niveau de soutien et de la quantité de matériel visés par une entente de service pour lesquels le soutien est commandé. Si (i) votre matériel a atteint la limite de son cycle de vie ou si (ii) vous avisez Oracle que vous avez retiré votre matériel ou si (iii) vous avez changé de niveau des services pour tous vos systèmes, alors Oracle réduira vos frais de soutien technique au moment du prochain renouvellement, tout en notant que tous les ajustements annuels nationaux applicables seront appliqués pour la période de soutien restante.

Matériel non pris en charge

Les clients dont le matériel n'est pas pris en charge ne peuvent télécharger ou recevoir : des versions de l'entretien, des corrections de bogues, de l'assistance téléphonique ou tout autre service de soutien technique pour le matériel non pris en charge. Les pièces du matériel visé par une entente de service ne peuvent être transférées à un système non pris en charge. Les chargeurs ou programmes de CD achetés ou téléchargés à titre d'essai, pour utilisation avec d'autres programmes pris en charge ou achetés ou téléchargés comme remplacement, ne peuvent pas être utilisés pour la mise à jour du matériel non pris en charge.

Contacts techniques

Vos contacts techniques sont les seules personnes pouvant assurer la liaison entre vous et les OSS concernant les services de soutien technique. Vos contacts techniques doivent avoir suivi, au minimum, une formation initiale sur les produits de base et, s'il y a lieu, une formation complémentaire portant sur un rôle ou une étape de mise en œuvre spécifique, l'utilisation ou la migration d'un produit spécialisé. Vos contacts techniques doivent connaître suffisamment le matériel Oracle et votre environnement Oracle pour être en mesure d'aider à résoudre les problèmes de système et à seconder Oracle dans l'analyse et le règlement des demandes de service. Lorsque vous présentez une demande de service, votre contact technique doit avoir une idée de base quant à la nature du problème et savoir comment le reproduire afin d'aider Oracle à poser un diagnostic et à classer le problème. Afin d'éviter une interruption des services de soutien technique, vous devez aviser OSS dès que les responsabilités du contact technique sont transférées à quelqu'un d'autre.

Vous pouvez désigner une personne-ressource principale et quatre personnes-ressources suppléantes (« contact technique ») pour chaque emplacement de centre de données en vue d'assurer la liaison avec OSS. Pour chaque tranche de 250 000 \$ US de frais nets de soutien technique par emplacement de centre de données, vous avez le choix de désigner deux contacts principaux et quatre contacts suppléants supplémentaires par emplacement de centre de données. Votre contact technique principal aura la responsabilité (i) de surveiller vos activités de demande de service et (ii) d'élaborer et de déployer des processus de dépannage au sein de votre organisation. Les contacts suppléants seront responsables de la résolution des problèmes des utilisateurs. Vous pourriez avoir à payer des frais lorsque vous désignez des contacts techniques supplémentaires.

Oracle peut examiner les demandes de services de vos contacts techniques et leur recommander une formation pertinente en vue d'éviter les demandes de services qu'une telle formation rendrait inutiles.

Soutien primaire et secondaire

Il vous incombe d'établir et d'assurer le maintien de l'organisation et des processus aptes à fournir un « soutien primaire » pour le matériel pris en charge de vos utilisateurs dont vous assurez le soutien. Le soutien primaire doit inclure, mais sans s'y limiter (i) une réponse directe aux demandes d'information des utilisateurs concernant le rendement, la fonctionnalité ou l'exploitation du matériel pris en charge

(ii) une réponse directe aux utilisateurs pour les problèmes ou les questions liés au matériel pris en charge (iii) un diagnostic sur les problèmes ou les questions liés au matériel pris en charge et (iv) une résolution des problèmes ou des questions liés au matériel pris en charge.

Si, après des efforts commercialement raisonnables, vous ne parvenez pas à diagnostiquer ou à résoudre les problèmes ou les questions liés au matériel pris en charge, vous pourrez alors communiquer avec Oracle pour obtenir le « soutien secondaire ». Vous devez faire des efforts commercialement raisonnables pour donner à Oracle l'accès nécessaire (p. ex., accepter les connexions à distance, fournir les fichiers Explorer et les fichiers de mémoire) pour assurer le soutien secondaire.

Le soutien secondaire doit inclure (i) un diagnostic des problèmes ou des questions liés au matériel pris en charge et (ii) des efforts commercialement raisonnables pour résoudre les erreurs signalées et vérifiables du matériel pris en charge de manière à ce que ce matériel pris en charge exécute dans une large mesure les fonctions décrites dans la documentation qui s'y rapporte.

Oracle peut examiner les demandes de services présentées par vos contacts techniques et recommander des changements spécifiques aux processus ou à l'organisation pour vous aider à mettre en œuvre les pratiques recommandées ci-dessus.

Mises à jour de programmes

Une « mise à jour » désigne une version subséquente d'un programme qu'Oracle rend généralement disponible pour des licences de programmes à ses clients détenteurs d'entente de soutien technique, sans frais de licence supplémentaires autres que les frais d'expédition, si applicables, pourvu que le soutien technique qui comprend des mises à jour de logiciels pour lesdites licences pour la période visée ait été commandé. Les mises à jour ne comprennent pas de version de programme, d'option ni de programme ultérieur pour lesquels Oracle prévoit une licence distincte. Les mises à jour sont fournies selon les disponibilités (déterminées par Oracle) et les mises à jour ne comprennent pas nécessairement toutes les versions précédemment disponibles pour un programme acquis par Oracle. Oracle n'est nullement tenue de développer d'autres programmes ou d'autres fonctionnalités à l'avenir. Toutes les mises à jour rendues disponibles vous seront livrées ou seront mises à votre disposition par téléchargement. Si elles sont livrées, vous recevrez un exemplaire de la mise à jour pour chaque système d'exploitation visé par une entente de soutien technique pour lequel vos licences de programme ont été commandées. Vous serez responsable de la copie, du téléchargement et de l'installation des mises à jour.

Droit à la limite du cycle de service

Oracle se réserve le droit (i) au cours du cycle de vie des produits Oracle ou (ii) si un fournisseur retire le soutien technique pour son produit ou que la relation avec le fournisseur prend fin, d'annoncer la date de la limite du cycle de service pour le matériel. Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour donner un préavis de 12 mois avant la date de la limite du cycle de service. Des renseignements sur la limite du cycle de service sont disponibles sur [My Oracle Support](#). Les renseignements sur la limite du cycle de service sont susceptibles d'être modifiés.

De même, si un composant ou un soutien de matériel ou de logiciel de tiers intégré n'est plus pris en charge par le fabricant ou le fournisseur d'un tel produit, ou si selon la détermination de bonne foi d'Oracle il n'est plus raisonnable pour Oracle d'offrir du soutien pour un tel composant ou produit, Oracle pourra mettre fin au soutien pour ledit matériel ou logiciel.

Autres produits de tiers

Oracle n'offre aucun service de soutien technique pour du matériel garanti par un tiers (matériel identifié dans votre commande par un énoncé stipulant que la garantie sera fournie par un tiers) ou pour des pièces de produits de tiers installées ou fixées au matériel par vous ou par un représentant autre qu'un représentant d'Oracle (collectivement « autres produits de tiers »). En outre, si d'autres produits de tiers sont installés sur le matériel Oracle ou tombent en panne d'une manière qui endommage le matériel, le soutien technique ne couvrira pas ce dommage. Dans certaines conditions de défaillance, l'installation d'autres produits de tiers peut également entraver l'obtention du soutien technique pour certains états de panne ou ajouter des frais (ou les deux). L'interopérabilité, la synchronisation et les défaillances intermittentes sont quelques-uns des exemples d'états de panne pouvant nécessiter le retrait ou le remplacement d'autres produits de tiers du matériel Oracle. Le remplacement ou la réparation de ces composants endommagés dans de telles situations fera l'objet de frais supplémentaires.

Pour les états de panne liés directement ou indirectement à d'autres produits de tiers (ce qui inclurait tout composant relié au produit ou accédant à celui-ci, qui montre des défaillances), Oracle peut, à son entière discrétion, retirer l'autre produit de tiers ou demander au client de le faire avant de commencer le processus de dépannage. Les services Oracle de retrait d'autres produits de tiers font l'objet de frais supplémentaires et s'il est déterminé que la cause de la panne est l'autre produit de tiers, Oracle facturera alors la totalité de l'intervention pour réparation.

S'il est déterminé que les autres produits de tiers ne sont pas la cause de la panne (c.-à-d. le problème se serait produit même si les produits de tiers n'avaient pas été installés sur le matériel ou liés à celui-ci), l'intervention pour réparation d'Oracle sera traitée en vertu des conditions du contrat de soutien technique d'Oracle en vigueur, à condition que le retrait de tout autre produit de tiers soit facturé par Oracle.

Rafraîchissement de la technologie

Si vous faites l'acquisition d'un nouveau matériel et du soutien technique auprès d'Oracle ou auprès d'un partenaire Oracle agréé, vous pouvez être admissible à recevoir un crédit pour soutien inutilisé sur du matériel mis hors service actuellement en vertu d'un contrat de soutien technique actif avec Oracle. Si vous remplacez une machine de base de données Oracle Exadata (Exadata) par un abonnement Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaC@C) ou Oracle Exadata Cloud Infrastructure (ExaCS), vous pouvez être éligible pour recevoir un crédit pour le support inutilisé sur le système Exadata mis hors service dans le cadre d'un contrat de support actif avec Oracle. Afin d'être admissible au crédit, vous devez remplir le Hardware System Decommission Form, disponible [ici](#) et le soumettre dans l'année suivant la date de livraison du nouveau matériel, ou un an à compter de la date de mise à disposition de l'abonnement ExaC@C ou ExaCS. Si un crédit pour soutien inutilisé est exigible lors du remplacement de (1) votre système actuel par un nouveau matériel ou ExaC@C, ce crédit sera alors calculé à partir de la date de réception par Oracle du Hardware System Decommission Form jusqu'à la fin de la période de soutien en vigueur pour le matériel mis hors service,) ou (2) lors du remplacement de votre ou vos systèmes Exadata actuels par ExaCS, votre service ExaCS doit être provisionné pendant 6 mois avant de soumettre le formulaire de mise hors service du matériel et le crédit pour le support inutilisé sera calculé à partir de la date de mise hors service des systèmes actuels. Le crédit pour le soutien inutilisé ne dépassera pas les frais annuels de soutien technique pour le nouveau matériel ou l'abonnement annuel pour ExaC@C, soit 6 mois de consommation pour ExaCS.

3. SOUTIEN À VIE

Le soutien à vie comprend les niveaux de service suivants :

- soutien complet Oracle pour les systèmes, soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation, soutien complet Oracle Communications EAGLE, soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware, l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware, et le soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications;
- soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (si offert);
- soutien continu pour les systèmes d'exploitation.

Une description des services disponibles dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes, du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation, du soutien complet Oracle Communications EAGLE, du soutien complet pour Oracle MICROS Hardware, l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware, du soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications, du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation et du soutien continu pour les systèmes d'exploitation est incluse à la section des niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

Le soutien complet Oracle pour les systèmes, soutien complet Oracle Communications EAGLE, le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle MICROS, l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle MICROS et le soutien complet Oracle Communications Network seront accessibles pendant une période minimale de cinq ans à compter de la dernière date d'expédition du matériel du système. Veuillez noter que le soutien aux dispositifs d'équipement de paiement fourni en vertu du soutien complet Oracle pour le matériel Oracle MICROS et l'échange de pièces amélioré pour le matériel Oracle MICROS sera accessible pendant trois ans à partir de la dernière date d'expédition du matériel. Le soutien pour les systèmes d'exploitation inclus dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes ou le soutien Oracle complet Oracle pour les systèmes d'exploitation seront accessibles pendant dix ans à partir de la date de disponibilité générale du système d'exploitation, selon la documentation incluse dans les documents de couverture de soutien à vie, sauf indication ci-dessous. Le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation pourrait être accessible pour des versions particulières du système d'exploitation pendant trois années supplémentaires, selon la documentation incluse dans les documents de couverture de soutien à vie, sauf indication ci-dessous. Des frais s'appliquent à chaque soutien prolongé pour la période de soutien des systèmes d'exploitation, et lesdits frais s'ajoutent aux frais de soutien du soutien complet standard ci-dessous. Autrement, le soutien technique pour des versions particulières du système d'exploitation pourrait être prolongé par du soutien continu pour systèmes d'exploitation. Ledit soutien sera accessible aussi longtemps que vous continuez à gérer votre système d'exploitation Oracle et que vous en payez les frais de soutien technique.

Si une version d'un système d'exploitation incluse dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes est déplacée vers le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation ou le soutien continu pour les systèmes d'exploitation ou les deux, vous pouvez maintenir le soutien complet Oracle pour les systèmes; toutefois, le soutien technique reçu pour le système d'exploitation sera fourni dans le cadre du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation ou le soutien continu pour les systèmes d'exploitation comme décrit ci-dessus et dans la section des niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

Veuillez consulter le document intitulé [« Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products »](#) (PDF) pour connaître les versions de programmes Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM qui sont ou seront visés par la politique de soutien à vie.

Remarques :

Versions 3 et 4 d'Oracle Linux : le soutien complet Oracle pour les systèmes ou le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation sera disponible pendant les huit (8) années suivant la date de disponibilité générale du système.

Les versions Oracle Linux 5, 6, 7 et 8 : le soutien complet Oracle pour les systèmes ou le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation seront proposées pour une période de 10 ans depuis la date où leur publication sera généralement disponible.

Exceptions - Pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique en vigueur :

- **Oracle Linux 6 sur les systèmes Exalytics X4-4, X5-4, et X6-4** : Les frais de soutien prolongé ont été annulés pour la période de mars 2021 – juin 2024. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé comme décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

4. NIVEAUX DE SOUTIEN TECHNIQUE ORACLE POUR SYSTÈMES

Soutien complet Oracle pour les systèmes

Le soutien complet Oracle pour les systèmes comprend les services de soutien pour le matériel, le logiciel du système d'exploitation et les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré), comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Dans le cas du matériel informatique, ce soutien est exclusivement limité (i) au matériel des systèmes de serveurs et de stockage et (ii) au matériel Tekelec BNS, PIC et matériel Oracle Acme Packet 1100, 3820, and AP3900. Dans le cas des serveurs Oracle, ce soutien s'applique aux logiciels suivants : Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM. Dans le cas du matériel Tekelec BNS et PIC, ce soutien s'applique aux logiciels de système d'exploitation inclus avec le matériel.

Sauf mention contraire dans la présente section, le soutien complet Oracle pour les systèmes comprend ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, les correctifs, les corrections de bogues, les correctifs de sécurité et les alertes de sécurité pour le logiciel du système d'exploitation et les logiciels intégrés;
- les mises à jour de correctifs critiques pour les logiciels du système Oracle Solaris;
- les outils de mise à niveau;
- la certification relative à la plupart des nouveaux produits de tiers ou des nouvelles versions de tiers ou à la plupart des nouveaux produits Oracle;
- les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels du système d'exploitation et les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions d'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation;
- l'installation des mises à jour de logiciels intégrés mentionnées comme installables par Oracle dans le [« Tableau sur le mode de livraison : pièces de rechange et installation des mises à jour de logiciels intégrés »](#);

- le soutien sur les lieux pour le matériel du serveur ou pour le stockage de pièces de systèmes désignées comme pouvant être remplacées sur les lieux dans le « [Tableau sur le mode de livraison : pièces de rechange et installation des mises à jour de logiciels intégrés](#) »;
- les ordres/demandes de modification sur le terrain (FCO) – recommandations de modification de système;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de soutien à la clientèle), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- l'accès permanent à Oracle Unbreakable Linux Network;
- l'accès à certains correctifs de sécurité Oracle Linux qui peuvent être appliqués pendant que votre matériel est en fonctionnement et ne nécessite pas de redémarrage du système;
- la certification du matériel;
- le rétroportage des corrections de bogues, en déployant tous les efforts commercialement raisonnables, pour tout programme Oracle Linux ou Oracle VM répertorié dans l'annexe sur le rétroportage et publié par Oracle pour une période de six mois à partir de la date à laquelle la prochaine version du programme Oracle Linux ou Oracle VM devient généralement disponible; le calendrier de rétroportage des correctifs est disponible à l'adresse <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>;
- le droit d'utilisation d'Enterprise Manager Ops Center d'Oracle; pour y accéder et le télécharger, allez à l'adresse : <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>;
- l'accès aux services platine, qui sont décrits à l'adresse : www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf;
- l'accès aux services d'analyse de bande et de récupération des données Oracle Enterprise pour le support sur bande StorageTek Oracle, stipulés à www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut notamment, mais sans limitation, les sujets de soutien indiqués dans le document [Scope of Coverage](#) (PDF).
2. Oracle a mis à disposition à l'adresse <https://linux.oracle.com> certains outils qui sont nécessaires à l'application des correctifs de sécurité Oracle Linux pendant le fonctionnement de votre ou de vos systèmes de matériel pris en charge. Ces outils sont assujettis à la section « Outils utilisés pour les services de soutien technique » ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions distinctes de licence. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant si vous n'utilisez pas l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger vos correctifs de sécurité pendant que le matériel pris en charge sera en fonctionnement, et (b) il vous sera demandé de redémarrer votre matériel pris en charge afin d'appliquer le correctif de sécurité.
3. Les services Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la durée de ces services de soutien pour lesquels les frais liés à ces services ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes pris en charge supplémentaires qui sont pris en charge au titre de chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible à l'adresse www.oracle.com/documentation.

Entretien du système

Vous convenez d'effectuer l'entretien du système prescrit, notamment l'installation des mises à jour de logiciel pour les logiciels de système ou les logiciels intégrés, l'entretien du système de fichiers, le remplacement des filtres à air et les batteries au besoin et le suivi de données et d'outils proactifs de diagnostic.

Remplacement de pièces de matériel

Si Oracle détermine qu'un remplacement de pièce est nécessaire, Oracle vous fera parvenir une pièce de rechange conformément au [« Tableau sur le mode de livraison : pièces de rechange et installation des mises à jour de logiciels intégrés »](#). Oracle déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous faire parvenir les pièces de rechange conformément aux objectifs de délais d'intervention sur les lieux, mentionnés ci-après, relativement au soutien pour le matériel, sauf indication contraire aux présentes. Les pièces de rechange seront neuves ou comme neuves. Oracle ne prend pas en charge les demandes spécifiques de pièces de rechange du pays d'origine. Après cinq ans à partir de la dernière date d'expédition, les pièces de rechange ne sont pas disponibles et les délais d'intervention pour l'envoi des pièces de rechange peuvent être retardés.

Retour des pièces défectueuses

Si Oracle vous fait parvenir une pièce de rechange, vous veillerez à retourner à Oracle la pièce défectueuse, conformément aux directives d'expédition ou de service de messagerie d'Oracle (à moins d'avoir une convention avec Oracle vous permettant de conserver la pièce défectueuse). Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques, notamment les disques durs et les disques SSD (« disques ») avant de retourner les lecteurs pour réparation ou remplacement. Vous ne pouvez pas démagnétiser les disques durs avant de les retourner à Oracle. Il vous incombe de vous assurer de supprimer tout type de support amovible (p. ex. : rubans magnétiques) avant de retourner tout disque; si vous avez besoin d'aide pour le retrait de tels supports d'un disque, veuillez communiquer avec OSS pour obtenir de l'assistance. Le titre de propriété de la pièce défectueuse sera transféré de nouveau à Oracle dès qu'elle sera retirée du matériel. Si vous omettez de retourner toute pièce défectueuse dans les 45 jours suivant la date à laquelle la pièce de rechange vous parviendra, un montant minimum de 500 \$ ou le montant des frais en vigueur (si les frais en vigueur sont plus élevés) vous sera alors facturé pour la pièce défectueuse.

Soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation

Le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation comprend des services de soutien pour (i) Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM; (ii) les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré), comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus.

Sauf mention contraire dans la présente section, le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation comprend ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, les correctifs, les corrections de bogues, les correctifs de sécurité et les alertes de sécurité pour le logiciel du système d'exploitation et les logiciels intégrés;
- les mises à jour de correctifs critiques pour les logiciels du système Oracle Solaris;
- les outils de mise à niveau;

- la certification relative à la plupart des nouveaux produits de tiers ou des nouvelles versions de tiers ou à la plupart des nouveaux produits Oracle;
- les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels du système d'exploitation et les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions d'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation;
- l'installation des mises à jour de logiciels intégrés mentionnées comme installables par Oracle dans le [« Tableau sur le mode de livraison : pièces de rechange et installation des mises à jour de logiciels intégrés »](#);
- l'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de système de soutien à la clientèle), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- l'accès permanent à Oracle Unbreakable Linux Network;
- l'accès à certains correctifs de sécurité Oracle Linux qui peuvent être appliqués pendant que votre matériel est en fonctionnement et ne nécessite pas de redémarrage du système;
- la certification du matériel;
- le rétroportage des corrections de bogues, en déployant tous les efforts commercialement raisonnables, pour tout programme Oracle Linux ou Oracle VM répertorié dans l'annexe sur le rétroportage et publié par Oracle pour une période de six mois à partir de la date à laquelle la prochaine version du programme Oracle Linux ou Oracle VM devient généralement disponible; le calendrier de rétroportage des correctifs est disponible à l'adresse <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>;
- le droit d'utilisation d'Enterprise Manager Ops Center d'Oracle; pour y accéder et le télécharger, allez à l'adresse : <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut notamment, mais sans limitation, les sujets de soutien qui sont indiqués dans le document [Scope of Coverage](#) (PDF).
2. Oracle a mis à disposition à l'adresse <https://linux.oracle.com> certains outils qui sont nécessaires à l'application des correctifs de sécurité Oracle Linux pendant le fonctionnement de votre ou de vos systèmes de matériel pris en charge. Ces outils sont assujettis à la section « Outils utilisés pour les services de soutien technique » ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions distinctes de licence. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant si vous n'utilisez pas l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger vos correctifs de sécurité pendant que le matériel pris en charge sera en fonctionnement, et (b) il vous sera demandé de redémarrer votre matériel pris en charge afin d'appliquer le correctif de sécurité.
3. Les services Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la durée de ces services de soutien pour lesquels les frais liés à ces services ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge au titre de chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible à l'adresse www.oracle.com/documentation.

Soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation

Le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation peut être offert pour certaines versions d'Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM après l'expiration du soutien complet, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Consultez les Politiques de soutien Oracle à vie pour plus d'informations. Lorsque le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation est offert, il est généralement disponible pour la ligne de code terminale d'un programme.

Sauf mention contraire dans la présente section, les versions de logiciels des systèmes d'exploitation Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM admissibles au soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation, et se trouvant dans le cycle de vie du soutien prolongé, bénéficieront du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien technique pour les systèmes Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes, limité aux services suivants :

- les mises à jour de programmes;
- les corrections de bogues, correctifs de sécurité et alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques pour les logiciels du système Oracle Solaris;
- l'accès aux correctifs et aux corrections de bogue du système d'exploitation Oracle Linux pour des erreurs de sécurité critiques et des corrections de bogue critiques à impact élevé. Ces mises à jour seront limitées aux logiciels répertoriés dans la liste d'inclusion à l'adresse <https://linux.oracle.com/es/package-list.html>;
- l'accès aux correctifs et aux corrections de bogue Oracle VM pour des erreurs de sécurité critiques et des corrections de bogue critiques à impact élevé;
- les outils de mise à niveau;
- les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels des systèmes d'exploitation Oracle Solaris et Oracle Linux, et pour Oracle VM, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de soutien à la clientèle), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- l'accès permanent (24/7) à Oracle Unbreakable Linux Network;
- l'accès à certains correctifs de sécurité Oracle Linux qui peuvent être appliqués pendant que votre matériel est en fonctionnement et ne nécessite pas de redémarrage du système;
- le droit d'utilisation d'Enterprise Manager Ops Center d'Oracle. L'accès à Enterprise Manager Ops Center d'Oracle et son téléchargement à l'adresse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures ouvrables normales.

Le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation ne comprend pas :

- la certification relative à la plupart des nouveaux produits de tiers ou des nouvelles versions de tiers ou à la plupart des nouveaux programmes Oracle;
- la certification du matériel;
- le rétroportage des corrections de tout programme Oracle Linux.

Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut notamment, mais sans limitation, les sujets de soutien qui sont indiqués dans le document [Scope of Coverage](#) (PDF).
2. Oracle a mis à disposition à l'adresse <https://linux.oracle.com> certains outils qui sont nécessaires à l'application des correctifs de sécurité Oracle Linux pendant le fonctionnement de votre ou vos systèmes de matériel pris en charge. Ces outils sont assujettis à la section « Outils utilisés pour les services de soutien technique » ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions distinctes de licence. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant si vous n'utilisez pas l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger vos correctifs de sécurité pendant que le matériel pris en charge sera en fonctionnement, et (b) il vous sera demandé de redémarrer votre matériel pris en charge afin d'appliquer le correctif de sécurité.
3. Les services Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la durée de ces services de soutien pour lesquels les frais liés à ces services ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge au titre de chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible à l'adresse www.oracle.com/documentation.

Soutien continu pour les systèmes d'exploitation

Le soutien continu pour les systèmes d'exploitation peut être offert dans le cas de certaines versions des logiciels du système d'exploitation, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Les versions de programme admissibles au soutien continu pour les systèmes d'exploitation bénéficieront du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien technique pour le système d'exploitation dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes, limité aux services suivants :

- les mises à jour de programmes, correctifs, corrections de bogue et correctifs de sécurité pour les logiciels de système d'exploitation et les logiciels intégrés créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation);
- les mises à jour de correctifs critiques pour le système d'exploitation Oracle Solaris créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation);
- Accès aux correctifs et corrections de bogues de système d'exploitation Oracle Linux pour les erreurs de sécurités critiques et des correctifs de bogues critiques à fort impact créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation). Ces mises à jour seront limitées aux paquets figurant sur la liste d'inclusion à l'adresse <http://linux.oracle.com/es/packagelist.html> et peuvent être appliquées pendant que vos systèmes pris en charge fonctionnent sans qu'un redémarrage du système soit nécessaire
- Accès aux correctifs et corrections de bogues logiciel Oracle VM pour les erreurs de sécurités critiques et des correctifs de bogues critiques à fort impact créés au cours de la période du soutien

complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation)

- les outils de mise à niveau créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation);
- les versions destinées à l'entretien général, versions de fonctionnalités sélectionnées et mises à jour de la documentation;
- une assistance pour les demandes de service, dans la limite des efforts commercialement raisonnables, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de soutien à la clientèle), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- l'accès permanent à Oracle Unbreakable Linux Network;
- le droit d'utilisation d'Enterprise Manager Ops Center d'Oracle; pour y accéder et le télécharger, allez à l'adresse : <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien continu pour les systèmes d'exploitation ne comprend pas :

- les mises à jour de programmes, correctifs, corrections de bogues, correctifs de sécurité et alertes de sécurité, les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation;
- les nouvelles mises à jour de correctifs critiques pour les logiciels du système Oracle Solaris;
- les nouveaux outils de mise à niveau;
- la certification relative à la plupart des nouveaux produits de tiers ou des nouvelles versions de tiers ou à la plupart des nouveaux produits Oracle;
- les directives concernant l'engagement et le temps de réponse aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies à la section des niveaux de gravité ci-dessous;
- la certification du matériel;
- le rétroportage des corrections de bogue;
- les versions précédentes de corrections de bogue et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

Puisque les versions des programmes pris en charge par le soutien continu ne sont plus totalement prises en charge, l'information et les compétences concernant ces versions peuvent être limitées.

Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut notamment, mais sans limitation, les sujets de soutien qui sont indiqués dans le document [Scope of Coverage](#) (PDF).
2. Oracle a mis à disposition sur <https://linux.oracle.com> certains outils qui sont nécessaires à l'application des correctifs de sécurité Oracle Linux pendant le fonctionnement de votre ou vos systèmes de matériel. Ces outils sont assujettis à la section « Outils utilisés pour les services de soutien technique » ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions distinctes de licence. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant si vous n'utilisez pas

l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger vos correctifs de sécurité pendant que le matériel sera en fonctionnement, et (b) il vous sera demandé de redémarrer votre matériel afin d'appliquer le correctif de sécurité.

3. Les services Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la durée de ces services de soutien pour lesquels les frais liés à ces services ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge au titre de chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible à l'adresse www.oracle.com/documentation.

Soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware

Le soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware comprend des services de soutien au point de vente des systèmes de matériel informatique, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Les systèmes de matériel informatique incluent ce qui suit : postes de travail, afficheurs, appareils portatifs, scanners, imprimantes, tiroirs-caisses, solutions d'affichage et de paiement (« Oracle MICROS Hardware »). Prenez note que les services Oracle MICROS Hardware doivent respecter les conditions générales de niveaux de service équivalentes décrites dans la [section Respect des niveaux de service](#) ci-dessus.

Le soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware comprend ce qui suit :

- l'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- le soutien sur les lieux pour Oracle MICROS Hardware spécifié en tant qu'unités remplaçables sur les lieux dans le « [Tableau de méthode de livraison : Oracle MICROS Hardware - Pièces de rechange](#) » – la disponibilité peut varier selon les pays;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Remarque :

- Les cordons d'alimentation, les batteries, batteries externes et les inserts de tiroir-caisse inclus dans les offres de matériel sont considérés comme des biens consommables et ne sont pas pris en charge par le soutien complet Oracle MICROS Hardware.

Des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous; cependant, le non-respect par Oracle des temps énoncés ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées, à la discrétion d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ	OBJECTIF DE TEMPS DE RÉPONSE	MISE À JOUR OU RÉOLUTION
Gravité 1	5 minutes	1 heure
Gravité 2	2 heures	6 heures
Gravité 3	8 heures	24 heures
Gravité 4	24 heures	48 heures

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

- Gravité 1 : perturbation majeure du système (p. ex. perturbation majeure dans l'exploitabilité ou la fonctionnalité du système commercial critique, panne de serveur ou défaillance totale du système)
- Gravité 2 : perturbation grave du système (p. ex. une perturbation grave de la fonctionnalité commerciale critique du système qui n'a pas d'impact sur l'intégralité du système, comme : un nombre important de postes de travail/terminaux ne pouvant exécuter ou afficher des opérations, perte de capacité d'effectuer des paiements, perte totale de la capacité de produire des rapports (locaux ou hébergés), perte de la capacité d'imprimer, défaillance dans la réinitialisation des totaux ou l'achèvement des audits EOD/SOD/nuit, réaffichage pour une date ou une plage de dates donnée, une erreur de portail empêchant le client d'utiliser toute fonction dans le portail MyMicros, ou chargement très lent des pages ou des images, interface des outils inaccessible)
- Gravité 3 : défaillance d'une fonction unique (p. ex. perturbation mineure dans l'exploitabilité ou la fonctionnalité sans impact sur l'intégralité du système comme : problèmes de pointage des présences, défaillances isolées de l'imprimante, défaillance isolée de postes de travail/terminaux, MyMicros ne peut pas réviser un rapport dans le cadre des réinitialisations de mot de passe du portail pour les applications infonuagiques Oracle, ou le programme de fidélité Icare ne fonctionne ou ne fonctionne plus)
- Gravité 4 : problèmes mineurs, de procédure ou questions (p. ex. questions concernant la programmation ou la configuration, questions concernant la fonctionnalité, l'exploitabilité, le formatage ou l'apparence)

Entretien du système

Vous acceptez d'effectuer l'entretien du système sur Oracle MICROS Hardware selon les directives d'Oracle incluses dans la documentation pertinente d'Oracle MICROS Hardware.

Remplacement d'Oracle MICROS Hardware

Si Oracle détermine qu'il est nécessaire de remplacer Oracle MICROS Hardware, Oracle enverra un remplacement d'Oracle MICROS Hardware (« matériel de remplacement ») à votre emplacement conformément au [« Tableau de méthode de livraison : Oracle MICROS Hardware - Pièces de rechange »](#). Oracle fera des efforts commercialement raisonnables pour vous envoyer les pièces de rechange en respectant les cibles de délai d'intervention pour le soutien du matériel indiquées ci-dessous, sauf si indiqué autrement dans les présentes. Les pièces de rechange seront neuves ou comme neuves. Nonobstant ce qui précède, après cinq ans à partir de la dernière date d'expédition d'Oracle MICROS Hardware, le matériel de remplacement pourrait ne pas être disponible et les délais d'intervention visés pour cet envoi pourraient subir un retard.

Retour d'Oracle MICROS Hardware défectueux

À moins d'indication contraire dans la commande, si Oracle vous envoie du matériel de remplacement, vous devez vous assurer que le matériel défectueux est retourné à Oracle conformément à toutes les directives d'expédition ou de courrier indiquées par Oracle. Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques, notamment les disques durs et les disques SSD (« disques ») avant de retourner les lecteurs pour réparation ou remplacement. Vous ne pouvez pas démagnétiser les disques durs avant de les retourner à Oracle. Il vous incombe de vous assurer de supprimer tout type de support amovible (p. ex., rubans magnétiques) avant de retourner tout disque; si vous avez besoin d'aide pour le retrait de tels supports d'un disque, veuillez

communiquer avec OSS pour obtenir de l'assistance. Le titre de propriété de la pièce défectueuse sera transféré de nouveau à Oracle dès qu'elle sera retirée du matériel. Si vous négligez de retourner tout matériel défectueux dans les 45 jours suivant son expédition à votre emplacement et/ou si Oracle détermine que le matériel a été utilisé de manière indue ou non conforme à la documentation pertinente, un montant minimum de 500 \$ ou le montant des frais en vigueur (si les frais en vigueur sont plus élevés) sera facturé pour le matériel défectueux.

Échange de pièces amélioré Oracle pour MICROS Hardware

L'échange de pièces amélioré Oracle pour MICROS Hardware comprend des services de soutien au point de vente des systèmes de matériel informatique, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Les systèmes de matériel informatique incluent ce qui suit : postes de travail, afficheur, appareils portatifs, scanners, imprimantes, tiroirs-caisses, solutions d'affichage et de paiement (« Échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware »). Prenez note que les services d'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware doivent respecter les conditions générales de niveaux de service équivalentes aux politiques d'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle Hardware décrites dans la section Respect des niveaux de service ci-dessus.

L'échange de pièces Oracle pour MICROS Hardware comprend ce qui suit :

- l'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- l'échange de pièces la journée ouvrable suivante;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Remarque :

- Les cordons d'alimentation, les batteries, les batteries externes et les inserts de tiroir-caisse inclus dans les offres de matériel sont considérés comme des biens consommables et ne sont pas pris en charge par l'Échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle MICROS Hardware.

Des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous; cependant, le non-respect par Oracle des temps énoncés ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées, à la discrétion d'Oracle.

Gravité 1	5 minutes	1 heure
Gravité 2	2 heures	6 heures
Gravité 3	8 heures	24 heures
Gravité 4	24 heures	48 heures

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

- Gravité 1 : perturbation majeure du système (p. ex. perturbation majeure dans l'exploitabilité ou la fonctionnalité du système commercial critique, panne de serveur ou défaillance totale du système)

- Gravité 2 : perturbation grave du système (p. ex. une perturbation grave de la fonctionnalité commerciale critique du système qui n'a pas d'impact sur l'intégralité du système, comme : un nombre important de postes de travail/terminaux ne pouvant exécuter ou afficher des opérations, perte de capacité d'effectuer des paiements, perte totale de la capacité de produire des rapports (locaux ou hébergés), perte de la capacité d'imprimer, défaillance dans la réinitialisation des totaux ou l'achèvement des audits EOD/SOD/nuit, réaffichage pour une date ou une plage de dates donnée, une erreur de portail empêchant le client d'utiliser toute fonction dans le portail MyMicros, ou chargement très lent des pages ou des images, interface des outils inaccessible)
- Gravité 3 : défaillance d'une fonction unique (p. ex. perturbation mineure dans l'exploitabilité ou la fonctionnalité sans impact sur l'intégralité du système comme : problèmes de pointage des présences, défaillances isolées de l'imprimante, défaillance isolée de postes de travail/terminaux, MyMicros ne peut pas réviser un rapport dans le cadre des réinitialisations de mot de passe du portail pour les applications infonuagiques Oracle, ou le programme de fidélité Icare ne fonctionne ou ne fonctionne plus)
- Gravité 4 : problèmes mineurs, de procédure ou questions (p. ex. questions concernant la programmation ou la configuration, questions concernant la fonctionnalité, l'exploitabilité, le formatage ou l'apparence)

Entretien du système

Vous acceptez d'effectuer l'entretien du système sur l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware selon les directives d'Oracle incluses dans la documentation pertinente sur l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS MICROS Hardware.

Remplacement de l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware

Si Oracle détermine qu'il est nécessaire de remplacer l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware, Oracle enverra un remplacement d'Oracle MICROS Hardware (« matériel de remplacement »)   votre emplacement conformément au. Oracle fera des efforts commercialement raisonnables pour vous envoyer le matériel de remplacement selon les directives de délai d'intervention définies ci-dessous dans la section Objectifs concernant les délais d'intervention sur les lieux dans les cas de soutien pour le matériel. Les pièces de rechange seront neuves ou comme neuves. Nonobstant ce qui précède, après cinq ans à partir de la dernière date d'expédition de l'échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle Hardware, le matériel de remplacement pourrait ne pas être disponible et les cibles de délais d'intervention pour cet envoi pourraient subir un retard.

Retour d'un échange de pièces amélioré Oracle pour Oracle MICROS Hardware défectueux

  moins d'indication contraire dans la commande, si Oracle vous envoie du matériel de remplacement, vous devez vous assurer que le matériel défectueux est retourné à Oracle conformément à toutes les directives d'expédition ou de courrier indiquées par Oracle. Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques, notamment les disques durs et les disques SSD (« disques ») avant de retourner les lecteurs pour réparation ou remplacement. Vous ne pouvez pas démagnétiser les disques durs avant de les retourner à Oracle. Il vous incombe de vous assurer de supprimer tout type de support amovible (p. ex., rubans magnétiques) avant de retourner tout disque; si vous avez besoin d'aide pour le retrait de tels supports d'un disque, veuillez communiquer avec OSS pour obtenir de l'assistance. Le titre de propriété de la pièce défectueuse sera transféré de nouveau à Oracle dès qu'elle sera retirée du matériel. Si vous négligez de retourner tout matériel défectueux dans les 45 jours suivant son expédition à votre emplacement et/ou si Oracle détermine que le matériel a été

utilisé de manière induue ou non conforme à la documentation pertinente, un montant minimum de 500 \$ ou le montant des frais en vigueur (si les frais en vigueur sont plus élevés) sera facturé pour le matériel défectueux.

Soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications

Le soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications comprend les services de soutien pour le matériel et les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré), comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus, pour : (i) les produits Oracle Communications EAGLE; et (ii) les produits Oracle Acme Packet, sauf indication contraire dans la présente section et (iii) Oracle Communications TDM Support PCIe Card Low Profile. Les produits du matériel Oracle Communications EAGLE et Oracle Acme Packet et Oracle Communications TDM Support PCIe Card Low Profile seront collectivement appelés dans cette section « matériel du réseau Oracle Communications ». Les produits Oracle Acme Packet suivants sont exclus du soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications et n'y sont pas admissibles : les produits Oracle Acme Packet 1100, 3820 et AP3900, les logiciels intégrés Oracle Enterprise Session Border Controller, Oracle Communications Applications Session Border Controller et Oracle Enterprise Communications Broker.

Le soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications comprend ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, les corrections de bogues et les correctifs de sécurité pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré);
- l'installation à distance de logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré) pour le matériel Oracle Communications EAGLE;
- les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions d'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de soutien à la clientèle), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Entretien de système

Vous acceptez d'effectuer l'entretien du système sur le matériel du réseau Oracle Communications selon les directives d'Oracle incluses dans la documentation pertinente du matériel du réseau Oracle Communications.

Mises à jour de micrologiciels et de correctifs Hewlett Packard Enterprise (HPE)

Pour obtenir des nouvelles corrections de micrologiciels pour les ordinateurs Iamcs BL460c, les serveurs DL380 et les serveurs DL360 de Hewlett Packard Enterprise (HPE), si les corrections deviennent accessibles de la part de HPE, vous devez mettre à niveau vers la version de micrologiciel la plus récente.

Remplacement de pièces de matériel

Si Oracle détermine qu'il est nécessaire de remplacer du matériel du réseau Oracle Communications, Oracle enverra un remplacement du matériel du réseau Oracle Communications (« matériel de remplacement ») à votre emplacement conformément au [« Tableau de méthode de livraison : pièces de rechange et installation de mises à jour de logiciels intégrés »](#). Oracle déploiera tous les efforts

commerciallement raisonnables pour vous faire parvenir les pièces de rechange conformément aux objectifs de délais d'intervention sur les lieux, mentionnés ci-après, relativement au soutien pour le matériel, sauf indication contraire aux présentes. Les pièces de rechange seront neuves ou comme neuves. Nonobstant ce qui précède, après cinq ans à partir de la dernière date d'expédition du matériel du réseau Oracle Communications, le matériel de remplacement pourrait ne pas être disponible et/ou les cibles de délais d'intervention pour cet envoi pourraient subir un retard.

Retour de matériel défectueux

À moins d'indication contraire dans la commande, si Oracle vous envoie du matériel de remplacement, vous devez vous assurer que le matériel défectueux est retourné à Oracle conformément à toutes les directives d'expédition ou de courrier indiquées par Oracle. Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques, notamment les disques durs et les disques SSD (« disques ») avant de retourner les lecteurs pour réparation ou remplacement. Vous ne pouvez pas démagnétiser les disques durs avant de les retourner à Oracle. Il vous incombe de vous assurer de supprimer tout type de support amovible (p. ex., rubans magnétiques) avant de retourner tout disque; si vous avez besoin d'aide pour le retrait de tels supports d'un disque, veuillez communiquer avec OSS pour obtenir de l'assistance. Le titre de propriété de la pièce défectueuse sera transféré de nouveau à Oracle dès qu'elle sera retirée du matériel. Si vous négligez de retourner tout matériel défectueux dans les 45 jours suivant son expédition à votre emplacement et/ou si Oracle détermine que le matériel a été utilisé de manière indue ou non conforme à la documentation pertinente, un montant minimum de 500 \$ ou le montant des frais en vigueur (si les frais en vigueur sont plus élevés) sera facturé pour le matériel défectueux.

Dans le cadre du soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais de réponse énoncés dans les directives ci-dessous; cependant, le non-respect par Oracle des temps énoncés ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées, à la discrétion d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ	DÉLAI D'INTERVENTION ¹	DÉLAI DE RESTAURATION À DISTANCE ²	DÉLAI DE RÉOLUTION ³
Gravité 1	15 minutes	6 heures	30 jours
Gravité 2	15 minutes	48 heures	30 jours
Gravité 3	S.O.	S.O.	180 jours

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Délai d'intervention : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la première réponse d'Oracle.
2. Délai de restauration à distance : le temps écoulé entre le moment où Oracle établit un accès distant au système de matériel applicable et celui où elle vous informe de l'offre d'une résolution. Les délais de restauration à distance ne s'appliquent pas si (i) vous n'avez pas de pièces de rechange disponibles sur les lieux; (ii) des changements aux logiciels intégrés ou aux options de logiciel intégré sont requis; ou (iii) une aide sur les lieux est requise par Oracle.

3. Délai de résolution : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la résolution du problème.

Soutien complet Oracle Communications EAGLE

À partir du 7 juillet 2015, le soutien complet Oracle Communications EAGLE n'est plus disponible avec la nouvelle licence de première année et les commandes de soutien technique. Si vous bénéficiez actuellement du soutien complet Oracle Communications EAGLE en vertu d'un contrat de soutien technique actif avec Oracle, vous pouvez continuer à renouveler ledit soutien.

Le soutien complet pour Oracle Communications EAGLE comprend les services de soutien pour le matériel et les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré) pour les produits Oracle Communications EAGLE uniquement, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus.

Le soutien complet pour Oracle Communications EAGLE comprend ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, les corrections de bogues et les correctifs de sécurité pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré);
- l'installation à distance de logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré);
- les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions d'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de soutien à la clientèle), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Dans le cadre du soutien complet Oracle Communications EAGLE, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous; cependant, le non-respect par Oracle des temps énoncés ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées, à la discrétion d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ	DÉLAI D'INTERVENTION ¹	DÉLAI DE RESTAURATION À DISTANCE ²	DÉLAI DE RÉOLUTION ³
Gravité 1	15 minutes	6 heures	30 jours
Gravité 2	15 minutes	48 heures	30 jours
Gravité 3	S.O.	S.O.	180 jours

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Délai d'intervention : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la première réponse d'Oracle.
2. Délai de restauration à distance : le temps écoulé entre le moment où Oracle établit un accès distant au système de matériel applicable et celui où elle vous informe de l'offre d'une résolution. Les délais de restauration à distance ne s'appliquent pas si (i) vous n'avez pas de pièces de rechange disponibles sur les lieux; (ii) des changements aux logiciels intégrés ou aux options de logiciel intégré sont requis; ou (iii) une aide sur les lieux est requise par Oracle.

3. Délai de résolution : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la résolution du problème.

5. SERVICES ADDITIONNELS DISPONIBLES À L'ACHAT

Service de conservation d'appareils et de données du client Oracle

Le service de conservation d'appareils et de données du client Oracle vous permet de conserver les éléments admissibles ayant été enlevés de votre système de matériel, tel que défini par Oracle à son entière discrétion. Voici les éléments admissibles aux fins de ce service :

- (i) Lecteurs de disques durs
- (ii) Disques SSD
- (iii) Composants à mémoire persistante

En ce qui concerne les éléments admissibles pour Oracle Exadata DDR, cliquez ici. Pour tous les autres systèmes, veuillez consulter le [manuel du système Oracle](#) pour y trouver des détails.

Le service de conservation d'appareils et de données du client Oracle se compose de ce qui suit :

Si Oracle détermine, à son entière discrétion, que les éléments applicables doivent être remplacés, Oracle enverra une pièce de rechange à votre emplacement conformément au « Tableau de méthode de livraison : pièces de rechange et installation des mises à jour de logiciels intégrés ». Oracle déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous faire parvenir les pièces de rechange conformément aux objectifs de délais d'intervention sur les lieux dans les cas de soutien pour le matériel, mentionnés ci-après. Les pièces de rechange seront neuves ou comme neuves. Après cinq ans à partir de la dernière date d'expédition, les pièces de rechange pourraient ne pas être disponibles et/ou les délais d'intervention pour l'envoi des pièces de rechange peuvent être retardés. Si vous faites l'acquisition du service de conservation d'appareils et de données du client Oracle, vous devrez assumer la seule responsabilité de la mise au rebut ou de la destruction des éléments applicables. Si vous négligez de retourner une pièce défectueuse non admissible au service de conservation d'appareils et de données, vous serez facturé les frais alors en vigueur ou un minimum de 500 \$ (la somme la plus élevée prévalant) pour la pièce défectueuse.

Services de pièces de rechange sur les lieux Oracle

Le service de pièces de rechange sur les lieux Oracle vous fournit la livraison et l'entretien des pièces à votre emplacement désigné. Ce service comprend seulement les pièces qui sont mentionnées dans votre commande.

Le service des pièces de rechange sur les lieux Oracle comprend les services suivants :

- les pièces détachées;
- l'entretien et le remplacement des pièces;
- l'installation des pièces sur les lieux;
- l'inventaire physique annuel;
- l'extraction des pièces à la fin de la période de soutien.

Si vous faites l'acquisition du service de pièces de rechange sur les lieux, vous devrez :

- fournir une aire de stockage sécurisée pour les pièces sur lesquelles il est clairement indiqué « propriété d'Oracle ». Vous veillerez à ce que (i) l'entrée de cette aire sécurisée soit limitée au

personnel directement affecté à l'expédition et la réception des pièces détachées et (ii) tout accès des véhicules et des piétons à vos locaux d'entreposage sont sécurisés contre les accès non autorisés;

- fournir un point de contact désigné.

Afin de faire l'acquisition du service des pièces de rechange sur les lieux Oracle, vous devez conserver le soutien complet Oracle pour les systèmes.

Oracle conservera le titre de propriété et un droit de propriété sur les pièces à moins que (ou jusqu'à ce que) ces pièces soient échangées avec une pièce endommagée ou défectueuse et installées sur le matériel. En vous transférant également le titre de propriété d'une pièce, le titre de propriété de la pièce identique endommagée ou défectueuse est transféré à Oracle.

Si vous renouvelez le service des pièces de rechange sur les lieux Oracle, les frais de renouvellement seront basés sur les politiques de tarification du service des pièces de rechange sur les lieux Oracle en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Conseiller en assistance et surveillance Oracle Hospitality Cruise

Si vous faites l'acquisition de services de conseiller en assistance et surveillance Oracle Hospitality Cruise, Oracle fournira lesdits services tels que décrits [ici](#).

Soutien client avancé

Si vous faites l'acquisition de l'un ou l'autre des services de soutien client avancé suivants dans votre commande, Oracle vous fournira les services comme décrits dans la description de services dans le document Descriptions de services ACS publié sur www.oracle.com/contracts :

- Service critique Oracle pour les systèmes (pour les clients ayant signé une convention avant le 5 juin 2020)
- [Soutien prioritaire Oracle](#)
- [Soutien prioritaire Oracle pour les systèmes \(systèmes seulement\)](#)
- [Soutien prioritaire Oracle pour les hôtels, aliments et boissons](#)
- [Soutien prioritaire Oracle Advantage](#)
- [Soutien prioritaire Oracle Connected](#) (ne sera plus proposé à partir du 22 mars 2022)
- [Assistance fonctionnelle Oracle pour l'hospitalité Oracle](#)
- Installations de systèmes standard d'Oracle :
 - [Installation de système standard Oracle \(« OSSI »\) – annexe du service de base](#)
 - [Installation de système standard Oracle \(« OSSI »\) – avec annexe des services de vérification sur les lieux](#)
 - [Installation de système standard Oracle \(« OSSI »\) – sans annexe des services de vérification sur les lieux](#)
- [Installation de logiciel standard et configuration de systèmes Oracle](#)
- [Examen des performances et recommandations du soutien client avancé Oracle pour les systèmes](#)
- [Examen de la configuration et recommandations du soutien client avancé Oracle pour les systèmes](#)
- [Services de configuration de systèmes hautement intégrés Oracle](#)
- [Ensemble de déploiement Oracle Exadata \(plus disponible à compter du 31 décembre 2021\)](#)

- [Service d'examen de préparation de préproduction pour systèmes Oracle](#) ou [Examen de préparation de préproduction pour les services platine Oracle](#)
- [Service de soutien de démarrage pour systèmes Oracle](#) ou [Service de soutien de démarrage pour les services platine Oracle](#)
- [Service Oracle d'installation des unités remplaçables par le client](#)

Services professionnels Tekelec Oracle

Si vous faites l'acquisition des services professionnels Tekelec indiqués ci-dessous dans votre commande, Oracle vous fournira les services décrits dans les [Descriptions des services professionnels Tekelec](#).

- Inspection sur site de l'ingénierie du matériel Oracle Communications – par nœud par site
- Installation de matériel Oracle Communications – par extension d'enceinte de cadre cc ou cadre d'application cc
- Installation de matériel Oracle Communications – par cadre ca
- Installation d'extension de matériel cc Oracle Communications – par cadre – serveur sur bâti et ajouts de tablettes
- Installation d'extension de matériel Oracle Communications – serveur lame ca ou cc/carte Eagle/commutateurs – par 16 cartes/commutateurs par site
- Installation d'extension de matériel ca Oracle Communications – par cadre – serveurs sur bâti et ajouts pour enceintes ca

6. SYSTÈMES DE SOUTIEN DE LA CLIENTÈLE SUR LE WEB

My Oracle Support

My Oracle Support est le site Web de soutien à la clientèle d'Oracle pour le matériel et les systèmes. L'accès à My Oracle Support est régi par les [Conditions d'utilisation du portail Oracle Support](#). Les Conditions d'utilisation du portail Oracle Support sont sujettes à modifications au gré d'Oracle. L'accès à My Oracle Support est limité à vos contacts techniques désignés.

Réseau Oracle Unbreakable Linux

L'accès au réseau Oracle Unbreakable Linux est inclus dans le soutien complet Oracle pour les systèmes et le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation.

7. OUTILS UTILISÉS POUR LES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE

Oracle peut mettre des outils de collaboration à votre disposition (comme des outils permettant à Oracle, avec votre consentement, d'accéder à votre matériel [p. ex., Oracle Shared Shell pour matériel]) et à des outils logiciels (comme des outils pour vous aider à collecter et à transmettre des données de configuration; [p. ex., Auto Service Request]) en vue de faciliter la résolution des problèmes. Les outils sont régis par les [Conditions d'utilisation du portail Oracle Support](#) et peuvent être soumis à des conditions d'utilisation supplémentaires fournies avec les outils. Certains des outils sont conçus pour recueillir des renseignements sur la configuration de votre environnement informatique (« données d'outils »). Les outils n'auront pas accès aux renseignements personnels nominatifs, et ils ne recueilleront ni ne stockeront de tels renseignements (sauf les coordonnées des contacts techniques), ni les fichiers de données commerciales se trouvant dans votre environnement informatique. En utilisant les outils, vous consentez à la transmission de vos données d'outils à Oracle afin d'offrir un soutien technique réactif et proactif. En outre, les données d'outils pourront être utilisées par Oracle pour vous aider à gérer votre portefeuille de produits Oracle, à des fins de conformité à la licence et aux services et pour aider Oracle à améliorer ses offres de produits et de services.

Certains outils peuvent être conçus pour se connecter automatiquement ou sur une base régulière et vous ne recevrez peut-être pas d'avis distinct au moment de la connexion. Il vous incombe de maintenir la passerelle de communication permettant aux outils de communiquer les données d'outils à Oracle. L'utilisation des outils est volontaire; cependant, le refus d'utiliser les outils peut entraver la capacité d'Oracle à vous fournir des services de soutien technique. Les outils seront fournis sous réserve de disponibilité pour les produits sélectionnés.

De plus amples détails sur certains des outils actuellement utilisés par Oracle pour fournir des services de soutien technique, les données recueillies et la façon dont elles sont utilisées sont décrits dans les pratiques globales de sécurité du soutien technique à la clientèle et sur My Oracle Support. Vous pouvez communiquer avec votre représentant des ventes Oracle ou avec votre bureau local de soutien à la clientèle pour obtenir plus de détails sur les outils et leur disponibilité.

Si Oracle indique expressément dans la documentation des outils, les politiques de soutien technique, un document de commande ou un fichier Lisez-moi qu'un outil est fourni en vertu de conditions distinctes de licence (« conditions distinctes »), les conditions distinctes régiront votre accès à l'outil et à son utilisation. Un logiciel de tiers intégré, ou un logiciel de tiers, visé par des conditions distinctes de licence (par exemple Mozilla et LGPL) pourrait devoir accéder aux outils ou les utiliser conformément à la documentation des outils ou au fichier Lisez-moi. Vos droits d'utiliser un outil ou un logiciel visé par des conditions distinctes de licence ne doivent pas être restreints ou modifiés d'aucune façon par les dispositions de votre convention avec Oracle.

Auto Service Request

Grâce à l'Auto Service Request (« ASR »), les produits Oracle acceptant l'ASR envoient automatiquement une demande de service lorsque des problèmes particuliers de matériel surviennent, envoyant à Oracle les renseignements concernant le problème. Si le matériel acceptant l'ASR a droit au service, une demande de service sera envoyée en votre nom. Les problèmes particuliers de matériel détectés par l'ASR varient selon le type de produit, la version du produit et le système d'exploitation. Ce ne sont pas tous les problèmes qui sont détectés et envoyés à Oracle. La couverture d'ASR relative aux pannes peut, en tout temps et sans préavis, être modifiée par Oracle.

8. PRATIQUES GLOBALES DE PROTECTION DES DONNÉES DU SOUTIEN TECHNIQUE À LA CLIENTÈLE

Dans la mesure où vous fournissez des renseignements personnels à Oracle dans le cadre de la disposition d'Oracle en matière de services de soutien technique, Oracle se conformera à ce qui suit :

- la politique de confidentialité des services d'Oracle Services, accessible sur le site <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; et
- la version applicable de la Convention sur le traitement des données Oracle pour les services Oracle, accessible sur le site <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>.

Lors de sa prestation de services de soutien technique, Oracle respectera les protections administratives, physiques, techniques et autres décrites par Oracle dans les [Pratiques globales de sécurité du soutien technique à la clientèle](#). Les Pratiques globales de sécurité du soutien technique à la clientèle sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle. Cependant, Oracle ne réduira pas de manière importante la sécurité indiquée dans les Pratiques globales de sécurité du soutien

technique à la clientèle pendant la période des services desdits services de soutien technique. Nous vous conseillons de passer en revue les Pratiques globales de sécurité du soutien technique à la clientèle de temps à autre. Pour voir les modifications apportées, veuillez consulter l'[Énoncé des modifications](#) (PDF).

Veuillez noter que les services de soutien technique ne sont pas conçus pour s'adapter aux contrôles de sécurité spéciaux pouvant être requis pour stocker ou traiter certains types de données sensibles. Veuillez vous assurer de n'envoyer aucune donnée sensible comme des renseignements confidentiels sur la santé ou des données de carte de paiement, qui exigent des mesures de sécurité et une confidentialité plus importantes que celles indiquées dans les [Pratiques globales de sécurité du soutien technique à la clientèle](#). Vous trouverez des informations sur la manière de supprimer des données sensibles de votre envoi sur My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

Malgré la restriction qui précède, si vous voulez envoyer à Oracle des renseignements personnels assujettis à la loi européenne applicable en matière de protection des données (selon la définition d'un tel terme dans la Convention sur le traitement de données d'Oracle pour les services Oracle) ou des renseignements confidentiels sur la santé (PHI ou Protected Health Information) assujettis à la HIPPA (Health Insurance Portability and Accountability Act) des États-Unis dans le cadre des services de soutien technique, vous devez :

- Pour les PHI, conclure une convention de partenaire d'affaires HIPPA avec Oracle, qui indique spécifiquement vos services de soutien technique et qui les couvre;
- Envoyer les renseignements personnels assujettis à la loi européenne applicable de protection des données ou aux PHI seulement dans des pièces jointes de demande de services sur le portail du client de My Oracle Support;
- N'inclure aucun renseignement personnel assujetti à la loi européenne applicable de protection des données ou aux PHI dans le corps des demandes de service (autre que les coordonnées requises pour qu'Oracle puisse répondre à de telles demandes);
- À l'invite de My Oracle Support, indiquer que la demande de service en pièce jointe contient des renseignements personnels assujettis à la loi européenne applicable de protection des données (pouvant également être appelée « données personnelles EEA » dans My Oracle Support) ou aux PHI.

9. DÉFINITIONS DES DEGRÉS DE GRAVITÉ

Vous pouvez soumettre en ligne les demandes de service pour le matériel visé par une entente de service, par le biais des systèmes de soutien à la clientèle d'Oracle, sur le Web ou par téléphone. Le degré de gravité de la demande de service est déterminé par vous et par Oracle et doit être conforme aux définitions des degrés de gravité suivantes :

Gravité 1 (panne critique)

Votre utilisation productive du matériel visé par une entente de service est interrompue ou compromise au point que vous ne pouvez plus raisonnablement poursuivre le travail. Vos services sont complètement interrompus. L'opération est essentielle pour l'entreprise et la situation est urgente.

Une demande de service de gravité 1 a au moins une des caractéristiques suivantes :

- l'altération des données;
- une fonction essentielle décrite est inaccessible;

- le système ralentit beaucoup, provoquant des attentes très longues, voire inacceptables;
- le système tombe en panne à répétition après les tentatives de démarrage;
- les problèmes de fonctionnement du système occasionnent des pertes de données ou rendent le système instable;
- le mauvais fonctionnement du système provoque le redémarrage, le blocage ou la suspension d'applications critiques.

Sauf indication contraire, tous les efforts raisonnables seront déployés pour répondre à une demande de services de gravité 1 en une (1) heure ou moins. Pour les interventions associées au soutien complet Oracle Communications EAGLE, veuillez consulter la section Soutien complet Oracle Communications EAGLE ci-dessus. Pour les interventions associées au soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications, veuillez consulter la section Soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications ci-dessus.

Engagement de 24 heures pour les demandes d'assistance de niveau de gravité 1 : sauf indication contraire, OSS travaillera 24 h par jour, 7 jours par semaine jusqu'à ce que le problème ait été résolu ou tant qu'il sera possible de faire des progrès utiles. Vous devez fournir un numéro de contact accessible en tout temps (24 h par jour, 7 jours par semaine), sur les lieux ou par téléphone, pour aider à rassembler des données, à faire les tests et à appliquer les corrections de bogue. Vous devez utiliser cette classification soigneusement afin que les vrais cas de gravité 1 puissent recevoir toute l'attention nécessaire de la part d'Oracle.

Gravité 2 (déficiência importante)

Vos services sont gravement compromis. Des fonctions importantes sont inaccessibles sans qu'il y ait de solution de rechange ou alors une fonctionnalité est défaillante ou en panne, ce qui a d'importantes répercussions sur les applications, ou encore il y a de fréquentes défaillances d'applications, mais sans pertes de données; cependant, les opérations peuvent se faire de manière restreinte.

Gravité 3 (problème technique)

Vos services sont réduits. Le problème est ennuyeux et peut nécessiter une solution de rechange visant à restaurer les fonctions.

Gravité 4 (directives générales)

Vous avez besoin de renseignements, d'une amélioration ou d'éclaircissements sur la documentation se rapportant à votre logiciel, mais le problème n'a aucune incidence sur le fonctionnement du logiciel. Vous ne subissez aucune perte de service. Le problème ne nuit pas au fonctionnement d'un système.

10. OBJECTIFS CONCERNANT LES DÉLAIS D'INTERVENTION SUR LES LIEUX DANS LES CAS DE SOUTIEN POUR LE MATÉRIEL

Sauf indication contraire dans les présentes, les objectifs concernant les délais d'intervention dans les cas de soutien pour le matériel sont indiqués ci-dessous et s'appliquent seulement au remplacement du matériel physique lorsqu'Oracle a déterminé la nécessité d'un remplacement. L'objectif concernant les délais d'intervention pour Sun Ray Clients, quel que soit le niveau de gravité, est limité à l'échange de pièces amélioré avec une livraison à vos locaux le jour ouvrable suivant. Les objectifs concernant les délais d'intervention pour : (i) le matériel admissible au soutien complet Oracle pour Oracle Communications EAGLE ou au soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications; et (ii) le matériel Tekelec BNS et PIC, quel que soit le niveau de gravité, sont limités à l'échange de pièces

amélioré, avec l'expédition des pièces dans les 48 heures suivant la confirmation par Oracle que le remplacement d'une pièce du matériel est nécessaire. Les objectifs concernant les délais d'intervention pour les produits de matériel Oracle Talari et les produits Oracle Acme Packet exclus du soutien Oracle pour le réseau Oracle Communications et qui n'y sont pas admissibles, quel que soit le niveau de gravité, sont limités à l'échange de pièces amélioré avec une livraison à vos locaux le jour ouvrable suivant. Veuillez consulter la section Soutien complet Oracle pour le réseau Oracle Communications ci-dessus pour prendre connaissance des produits Oracle Acme Packet exclus. Les cibles de délai d'intervention du soutien complet Oracle pour Oracle MICROS Hardware et l'échange de pièces amélioré Oracle pour MICROS Hardware (i) sur un navire ou sur un autre bateau, indépendamment du niveau de gravité, sont limitées à l'échange de pièces amélioré avec l'expédition de la pièce de rechange dans un délai de 48 heures suivant la réception par Oracle du matériel défectueux, (ii) sur un pays insulaire, indépendamment du niveau de gravité, sont limitées à l'échange de pièces amélioré avec l'expédition de la pièce de rechange dans un délai de 48 heures suivant la reconnaissance par Oracle de la nécessité de remplacer une partie du matériel et (iii) pour les dispositifs d'équipement de paiement, peu importe le niveau de gravité, les cibles de délai sont limitées à l'échange de pièces amélioré avec livraison de la pièce de rechange à vos locaux le jour ouvrable suivant. Sauf pour les dispositions indiquées dans la phrase précédente, les cibles de délai d'intervention pour l'échange de pièces Oracle pour Retail and Hospitality, peu importe le degré de gravité, sont limitées à la livraison à votre emplacement le jour ouvrable suivant.

Veuillez consulter le document ci-joint intitulé « [Les points de service Oracle](#) » (PDF) pour obtenir la liste des points de service.

Gravité 1

Si, à sa discrétion, Oracle détermine que le soutien sur les lieux est approprié, un technicien mandaté par Oracle arrivera habituellement dans vos locaux dans les délais précisés ci-dessous.

- En 2 heures : votre matériel visé par une entente de service doit être situé dans un rayon de 40 kilomètres (25 miles) d'un point de service désigné d'Oracle.
- En deçà de 4 heures : votre matériel visé par une entente de service doit être dans un rayon de 41 à 79 kilomètres (26 à 49 miles) d'un point de service désigné d'Oracle.
- Le lendemain : votre matériel visé par une entente de service est situé à plus de 80 kilomètres (50 miles) d'un point de service désigné d'Oracle.

Gravité 2

Si, à sa discrétion, Oracle détermine que le soutien sur les lieux est approprié, un technicien mandaté par Oracle arrivera habituellement dans vos locaux dans les délais précisés ci-dessous. Les délais d'intervention sur les lieux s'effectuent pendant les heures d'ouverture locales seulement.

- En deçà de 4 heures : votre matériel visé par une entente de service doit être situé dans un rayon de 40 kilomètres (25 miles) d'un point de service désigné d'Oracle.
- Au cours du même jour ouvrable : votre matériel visé par une entente de service doit être dans un rayon de 41 à 79 kilomètres (26 à 49 miles) d'un point de service désigné d'Oracle.
- Le jour ouvrable suivant : votre matériel visé par une entente de service est situé à plus de 80 kilomètres (50 miles) d'un point de service désigné d'Oracle.

Gravité 3

Si, à sa discrétion, Oracle détermine que le soutien sur les lieux est approprié, un technicien mandaté par Oracle arrivera habituellement dans vos locaux le jour ouvrable suivant à compter de la fin des heures d'ouverture localement ou à une date ultérieure convenue mutuellement (p. ex., pendant la période de l'entretien planifié).

Remarque :

Il peut arriver que l'emplacement géographique de votre matériel visé par une entente de service ait pour effet que le service sur les lieux ne soit pas possible ou exige des frais supplémentaires ou encore de plus longs délais d'intervention de niveau de gravité 1, 2 et 3. Oracle se réserve le droit, à sa seule discrétion, de rajuster les délais d'intervention sur les lieux de niveau de gravité 1, 2 et 3 ou de facturer des frais supplémentaires en fonction de l'emplacement du matériel visé par une entente de service. Les délais d'intervention réels sont assujettis aux mesures et conditions hors du contrôle d'Oracle et par conséquent, l'intervention peut être retardée. Oracle n'est aucunement responsable des délais d'intervention causés par des facteurs hors de son contrôle. Vous êtes invité à communiquer avec votre représentant de soutien technique d'Oracle pour obtenir de plus amples renseignements concernant l'accessibilité de votre matériel visé par une entente de service.

11. PERSONNES-RESSOURCES

Les numéros de téléphone et les coordonnées se trouvent sur le site Web du soutien technique d'Oracle [ici](#).