

Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle

Fecha de Entrada en Vigencia: 8 de julio de 2022

CONTENIDO

Contenido	2
1. Descripción General	3
2. Términos del Soporte	6
3. Soporte de por Vida	11
4. Niveles de Soporte Técnico de Oracle para Sistemas	13
5. Servicios Adicionales Disponibles para la Compra	28
6. Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet	31
7. Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte Técnico	31
8. Prácticas de Protección de Datos del Soporte Global al Cliente	32
9. Definiciones de Severidad	33
10. Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware	35
11. Información de Contacto	36

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Salvo que se establezca lo contrario, estas Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas se aplican al soporte técnico de todas las líneas de productos de servidor, almacenamiento, redes y de punto de venta de Oracle.

“Usted” y “su” se refieren a la persona física o jurídica que ha ordenado soporte técnico de Oracle o de un distribuidor autorizado de Oracle.

Para el software del sistema operativo Oracle, el soporte técnico se proporciona para problemas (incluidos aquellos problemas creados por usted) que sean demostrables en las versiones del sistema operativo que actualmente cuentan con soporte, ejecutadas sin alteraciones, y en una configuración de hardware certificada, según lo especificado en su orden o en la documentación del programa. Todas las actualizaciones de mantenimiento (*patches*), correcciones de errores (*bug fixes*) y otros códigos recibidos de Oracle como parte de los servicios de soporte se proporcionarán conforme a los términos del respectivo contrato de licencia que usted aceptó al descargar y/o instalar el/los programa(s) de software del sistema operativo.

El soporte técnico relativo a Oracle Linux y Oracle VM también puede incluir el derecho de usar cierto software o herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han abonado tarifas por los servicios de soporte. Los términos de licencia de dicho software o herramientas, así como también las limitaciones aplicables a los mismos, se establecen en la documentación del programa Oracle Linux y/u Oracle VM. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. Oracle brinda soporte para la funcionalidad de Oracle Linux y/u Oracle VM que se describe en la documentación del programa, a menos que en la documentación se indique expresamente lo contrario. La documentación del programa puede consultarse en www.oracle.com/documentation. Los enlaces a sitios web de terceros incluidos en la documentación del programa Oracle Linux y Oracle VM no implican que Oracle ofrezca soporte para la funcionalidad descrita en ese sitio web de terceros. Oracle puede lanzar programas adicionales de Oracle Linux y/o Oracle VM para los que el soporte de Oracle Linux u Oracle VM se limita únicamente a la asistencia para la instalación. La disponibilidad de los programas, las correcciones de errores y las erratas de seguridad pueden ofrecerse o eliminarse para estos programas según se vayan lanzando y eliminando en dirección ascendente. Ciertos canales contienen paquetes que se encuentran comprendidos exclusivamente en esta categoría y esos canales están enumerados en la documentación del programa Oracle Linux y/u Oracle VM disponible en www.oracle.com/documentation.

Para recibir el soporte técnico brindado por los Servicios de Soporte Oracle (*Oracle Support Services*, “OSS”) y que se describe a continuación en la sección sobre Niveles de Soporte Técnico de Oracle para Sistemas, usted deberá: (i) proporcionar a Oracle el número de serie y/u otra identificación e información sobre titularidad de todos los equipos de servidor y almacenamiento y/o productos de punto de venta fabricados por o para Oracle y vendidos por Oracle (ya sea en forma directa o por un distribuidor autorizado de Oracle) (“sistema de hardware”) de la manera especificada por Oracle; y (ii) pagar una tarifa de soporte técnico. Todo sistema de hardware que cumpla los dos requisitos antes mencionados y que esté cubierto por un contrato para recibir soporte técnico se denomina “sistema de

hardware cubierto”. Los componentes y las opciones adquiridos de Oracle en forma independiente de la compra de su equipo original se encuentran incluidos en la definición de sistema de hardware a efectos de determinar la tarifa de soporte técnico. Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para prestar el servicio de soporte técnico según se describe a continuación.

A efectos de que Oracle preste soporte técnico para hardware reubicado fuera del país original de entrega, se requiere una notificación de reubicación del hardware (salvo que el país original de entrega se encuentre en la Unión Europea y el hardware se reubique dentro de la Unión Europea). Para enviar la notificación de reubicación del hardware, usted debe presentar un Formulario de Reubicación de Hardware (*Hardware Relocation Form*) cumplimentado, disponible [aquí](#). Si el país original de entrega se encuentra en la Unión Europea, y el hardware se reubica dentro de la Unión Europea, no se requiere notificación; no obstante, si lo prefiere, usted podrá presentar un Formulario de Reubicación de Hardware cumplimentado para facilitar la prestación del soporte técnico. El hardware reubicado tendrá derecho al soporte técnico disponible en el país en el que se reubica el hardware.

Si su contrato contempla servicios de soporte técnico en el sitio, usted deberá proporcionar, para todos los recursos de Oracle que presten servicios de soporte técnico en su sitio, un entorno de trabajo seguro y saludable (p. ej., un entorno de trabajo que esté libre de peligros reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un entorno de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de concentración de oxígeno legalmente aceptables, niveles de ruido aceptables para los recursos que presten servicios de soporte técnico en el entorno de trabajo, estaciones de trabajo ergonómicamente adecuadas, etc.).

Además, debido a las incertidumbres acerca de la evolución de la situación de la COVID-19, todos los recursos de Oracle que presten servicios de soporte técnico en el sitio deben tener permitido y poder prestar dichos servicios teniendo en cuenta las leyes y reglamentaciones aplicables, incluidas las relativas a la salud, la seguridad y la movilidad (ya sea en la ubicación de prestación del servicio y/o en la ubicación del personal). Si la prestación de cualquier servicio en el sitio se ve afectada negativamente por circunstancias relacionadas con o derivadas de la situación de la COVID-19, usted se compromete a cooperar con Oracle de buena fe para analizar dicho impacto y, si es necesario, modificar los planes de recursos, los planes de trabajo, las especificaciones del servicio, los cronogramas y otros aspectos similares, incluyendo posiblemente la implementación de una infraestructura (p. ej., VPN) para permitir la prestación de servicios en forma remota. Para evitar dudas, lo dispuesto en esta disposición es sin perjuicio de los derechos y obligaciones de las partes conforme a la cláusula de fuerza mayor del contrato aplicable.

Las obligaciones de Oracle en virtud de estas Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas no serán aplicables a problemas de funcionamiento de un sistema de hardware que podrían haberse evitado si usted hubiera incorporado o implementado una actualización de hardware o de software integrado o cualquier solución alternativa previamente proporcionada por Oracle que corregiría el funcionamiento defectuoso ni a un sistema de hardware que haya sido (i) modificado, alterado o adaptado sin el consentimiento por escrito de Oracle (incluida la modificación o eliminación de la etiqueta con el número de serie de Oracle en el hardware); (ii) tratado incorrectamente o utilizado en forma distinta a la descrita en la documentación pertinente; (iii) reparado por un tercero de una manera que, a discreción de Oracle, no cumpla con los estándares de calidad de Oracle; (iv) instalado en forma incorrecta por

cualquier tercero que no fuese Oracle o un partner de instalación autorizado y certificado por Oracle; (v) utilizado con equipo o software que no estuviera cubierto por la oferta de servicio, en la medida en que los problemas sean atribuibles a dicho uso; (vi) reubicado, en la medida en que los problemas sean atribuibles a la reubicación; (vii) utilizado en forma directa o indirecta para apoyar actividades prohibidas por la leyes de exportación de los Estados Unidos de América o por cualesquiera otras reglamentaciones nacionales en materia de exportación; (viii) utilizado por personas que figuren en la lista más reciente de exclusiones de exportación de los Estados Unidos de América; (ix) trasladado a países sujetos a embargos o restricciones comerciales por parte de los Estados Unidos de América; o (x) utilizado en forma remota para facilitar cualquier tipo de actividad en los países mencionados en (ix) precedente, o bien (xi) comprado a cualquier entidad que no sea Oracle o un distribuidor autorizado de Oracle.

Oracle podrá utilizar subcontratistas para prestar el soporte técnico y garantiza la calidad del trabajo de los mismos de conformidad con los términos de garantía del contrato que usted ha firmado con Oracle.

Oracle prestará el soporte técnico de acuerdo con la política de privacidad de los servicios de Oracle disponible en <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> y las Prácticas de Seguridad de Soporte Global al Cliente de Oracle, según se describe a continuación.

Estas Políticas de Soporte Técnico se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle; no obstante, las modificaciones a la política de Oracle no tendrán como consecuencia una reducción substancial en el nivel de los servicios proporcionados para un sistema de hardware durante el período de soporte (definido más adelante) por el cual se han pagado tarifas de soporte técnico.

Para ver una comparación entre estas Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle y la versión anterior de las mismas, consulte el documento adjunto titulado “[Statement of Changes](#)” (Declaración de Cambios) (PDF).

Nota: A partir del 7 de enero de 2022, (i) el Soporte Premier Oracle para Hardware de Retail and Hospitality (*Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware*) ha pasado a llamarse Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS (*Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware*) y (ii) el Intercambio Avanzado de Piezas de Oracle para Hardware de Retail and Hospitality (*Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware*) ha pasado a llamarse Intercambio Avanzado de Piezas de Oracle para Hardware de Oracle MICROS (*Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware*). En esta política de soporte técnico a) todas las referencias al Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS incluirá el Soporte Premier Oracle para Hardware de Retail and Hospitality, b) todas las referencias al Intercambio Avanzado de Piezas de Oracle para Hardware de Oracle MICROS incluirá el Intercambio Avanzado de Piezas de Oracle para Hardware de Retail and Hospitality y c) todas las referencias al Hardware de Oracle MICROS incluirá el Hardware de Oracle Retail and Hospitality.

Uso de los Servicios

Los Servicios no pueden ser prestados a, o accedidos por o en nombre de, personas físicas o jurídicas de Venezuela, de la Federación Rusa o de Bielorrusia, incluidos, a mero título enunciativo, el Gobierno de Venezuela, el Gobierno de la Federación Rusa y el Gobierno de Bielorrusia. Ni los Servicios ni

cualquier resultado de los mismos pueden utilizarse en beneficio de dichas personas físicas o jurídicas.

2. TÉRMINOS DEL SOPORTE

Tarifas de Soporte Técnico

Las tarifas de soporte técnico son exigibles y pagaderas anualmente por adelantado al período de soporte, a menos que se especifique lo contrario en la correspondiente orden o plan de pago, en el contrato de financiación o arrendamiento con opción de compra (*leasing*) firmado con Oracle o una afiliada de Oracle (“plan de pago”). Se requiere su pago o compromiso de pago para tramitar su orden de soporte técnico a Oracle (por ejemplo, orden de compra, pago concreto u otra forma de pago aprobada). Solo se emitirá una factura una vez recibido el comprobante de su compromiso de pago, y esta se enviará a una única dirección de facturación indicada por usted. La falta de pago tendrá como consecuencia la terminación de los servicios de soporte técnico. El soporte técnico se prestará de acuerdo con los términos de la orden en virtud de la cual se adquiere dicho soporte; no obstante, las tarifas de soporte técnico debidas conforme a un plan de pago son exigibles y pagaderas de conformidad con los términos y condiciones de dicho plan de pago.

Período de Soporte

El soporte técnico entrará en vigencia en la fecha de entrega del hardware salvo que se indique lo contrario en su orden. A menos que se establezca lo contrario en la orden, los términos del soporte técnico de Oracle, incluidos los precios, abarcan un período de soporte de 12 meses (el “período de soporte”). Una vez presentada, su orden de servicios de soporte técnico es no cancelable y las sumas pagadas, no reembolsables, salvo por lo dispuesto en la orden correspondiente. Oracle no tiene la obligación de proporcionar soporte técnico una vez finalizado el período de soporte.

Niveles de Servicio Equivalentes

Al adquirir soporte técnico, todos los sistemas de hardware deben recibir soporte, a excepción del Hardware de Oracle MICROS (Sector Hotelero y Minorista) (por ejemplo, conforme al Soporte Premier Oracle [*Oracle Premier Support*] para Sistemas o Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos, Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE, o Soporte Premier para Oracle Communications Network) o bien ninguno de tales sistemas de hardware debe recibir soporte. La oración anterior es aplicable a: (i) todos sus sistemas de hardware en los que se ejecuta la versión 10, actualización 9 o posterior del sistema operativo Solaris, y (ii) todos sus sistemas de hardware en los que se ejecuta el sistema operativo Oracle Linux y Oracle VM, y (iii) todo sistema de hardware que de algún modo se beneficia con el soporte de un sistema de hardware cubierto (incluidos, entre otros, los sistemas de hardware que comparten actualizaciones, actualizaciones de mantenimiento [*patches*], correcciones [*fixes*], alertas de seguridad, soluciones alternativas, asistencia para configuración/instalación o piezas con un sistema de hardware cubierto). Si usted ha adquirido sus servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM en virtud de un Contrato de Servicios para Oracle Linux y Oracle VM por separado, ese sistema de hardware es un sistema de hardware cubierto de acuerdo con la presente política sobre niveles de servicio equivalentes.

Al adquirir soporte técnico para hardware de punto de venta, como Hardware de Oracle MICROS, todos los sistemas de hardware de punto de venta antes mencionados deben recibir soporte al

mismo nivel de servicio de soporte técnico (p. ej., Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS o Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS) o bien ninguno de tales sistemas de hardware debe recibir soporte si los sistemas de hardware de punto de venta: (i) son del mismo tipo (p. ej., estaciones de trabajo); (ii) están ubicados en la misma ubicación física; y (iii) de algún modo se benefician con el soporte de un sistema de hardware de punto de venta cubierto (incluidos, entre otros, los sistemas de hardware que comparten actualizaciones, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, alertas de seguridad, soluciones alternativas, asistencia para configuración/instalación o piezas con un sistema de hardware cubierto). Los sistemas de hardware que hayan llegado al fin de la vida útil o que usted registre ante Oracle como retirados del servicio quedan excluidos de la política arriba consignada.

Si usted agrega Soporte Extendido (*Extended Support*) para Sistemas Operativos, debe continuar manteniendo el Soporte Premier para Sistemas o bien el Soporte Premier para Sistemas Operativos para todo su sistema de hardware; sujeto a disponibilidad, usted debe adquirir Soporte Extendido para Sistemas Operativos para todo su sistema de hardware en el que se ejecute esa versión.

Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle

En caso de que el Soporte Premier Oracle para Sistemas, el Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS, el Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS o el Soporte Premier para Oracle Communications Network hubiera vencido por más de 90 días o usted no lo hubiera contratado en el momento de adquirir su sistema de hardware, su sistema de hardware deberá ser calificado como elegible para el servicio antes de que pueda reinstalarse el soporte técnico. Para recibir la calificación de elegible para el servicio, usted deberá adquirir el Servicio de Evaluación para el Soporte Premier (*Premier Support Qualification Service*) (a las tarifas vigentes en ese momento) y cumplir con todos los requisitos establecidos por el equipo de servicios a fin de obtener un certificado de idoneidad para su sistema de hardware.

Si el soporte técnico ha vencido o no fue adquirido originalmente con su sistema de hardware, se cobrará una tarifa de reinstalación. La tarifa de reinstalación se calcula de la siguiente manera: (a) si el soporte técnico ha vencido, la tarifa de reinstalación será el 150 % de la última tarifa de soporte técnico anual que usted pagó por el sistema de hardware cubierto; o (b) si usted nunca adquirió soporte técnico para el sistema de hardware respectivo, la tarifa de reinstalación será el 150 % de la tarifa neta de soporte técnico que se habría cobrado si originalmente se hubiera ordenado soporte para el respectivo sistema de hardware conforme a las políticas de precios de Soporte de Oracle vigentes en el momento de la reinstalación. La tarifa de reinstalación establecida en el punto (a) se prorrateará desde la fecha de la orden del soporte técnico en forma retroactiva hasta la fecha de vencimiento del soporte técnico. La tarifa de reinstalación estipulada en el punto (b) se prorrateará en forma retroactiva hasta la fecha de entrega del sistema de hardware original.

Además de la tarifa de reinstalación antes mencionada, usted deberá pagar la tarifa de soporte técnico correspondiente al período de soporte. Esta tarifa de soporte técnico se calculará de la siguiente manera: (i) si el soporte técnico venció, la tarifa de soporte técnico para un período de soporte de doce meses será la última tarifa de soporte técnico anual que usted pagó por el sistema de hardware respectivo; (ii) si usted nunca adquirió soporte técnico para el sistema de hardware respectivo, la tarifa de soporte técnico anual será la tarifa que se habría cobrado si originalmente se

hubiera ordenado soporte para el sistema de hardware respectivo conforme a las políticas de precios de Soporte de Oracle vigentes en el momento de la reinstalación. Podrán aplicarse ajustes por renovación a la tarifa de soporte anual descrita en los puntos (i) y (ii) precedentes.

Si usted adquirió anteriormente soporte técnico de un distribuidor autorizado de Oracle y ahora adquiere soporte directamente de Oracle, es posible que se aplique un recargo a la tarifa de reinstalación y a su tarifa de soporte técnico para el sistema de hardware.

Mejora de Su Nivel de Soporte

En caso que usted haya adquirido Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos y luego desee mejorar a Soporte Premier Oracle para Sistemas, su sistema de hardware debe recibir la calificación de elegible para el servicio antes de que pueda mejorar el soporte técnico. Para recibir la calificación de elegible para el servicio, usted deberá adquirir el Servicio de Evaluación para el Soporte Premier (a las tarifas vigentes en ese momento) y cumplir con todos los requisitos establecidos por el equipo de servicios a fin de obtener un certificado de idoneidad para su sistema de hardware. Se le aplicará una tarifa de mejora equivalente a la diferencia de precio entre el Soporte Premier Oracle para Sistemas y el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos, y dicha diferencia se prorrateará desde la fecha de vencimiento del Soporte de Sistemas anterior (o la fecha de la orden del hardware si nunca se hubiera adquirido Soporte de Sistemas).

Precios después de la Reducción del Sistema de Hardware Cubierto o del Nivel de Servicio

El precio del soporte se basa en el nivel de soporte y el volumen de los sistemas de hardware cubiertos para el que se ordena el soporte. En caso de que (i) su sistema de hardware llegara al término de su vida útil, o bien (ii) usted notificara a Oracle que está retirando del uso el sistema de hardware, o bien (iii) usted modificara el nivel de servicio para todos sus sistemas, Oracle reducirá su tarifa de soporte en la siguiente renovación en función de dichas reducciones; téngase en cuenta que para el soporte remanente se aplicarán los ajustes anuales por país que correspondan.

Sistemas de Hardware sin Soporte

Los clientes con sistemas de hardware sin soporte no están autorizados a descargar ni a recibir: versiones de mantenimiento, actualizaciones de mantenimiento, asistencia telefónica o cualquier otro servicio de soporte técnico para sistemas de hardware sin soporte. Las piezas de un sistema de hardware cubierto no podrán transferirse a un sistema sin soporte. Los paquetes de CD o programas adquiridos o descargados para ser utilizados a prueba, utilizados con otros programas con soporte, o adquiridos o descargados como medios de reemplazo no podrán utilizarse para actualizar sistemas de hardware sin soporte.

Contactos Técnicos

Sus contactos técnicos constituyen el único nexo entre usted y OSS para los servicios de soporte técnico. Sus contactos técnicos deberán contar, como mínimo, con capacitación inicial básica sobre el producto y, cuando fuera necesario, capacitación adicional adecuada para la función específica o fase de implementación, el uso especializado del producto y/o la migración. Sus contactos técnicos deberán tener conocimiento de los sistemas de hardware con soporte de Oracle y su entorno Oracle a fin de colaborar en la resolución de problemas del sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de solicitudes de servicio. Al enviar una solicitud de servicio, su contacto técnico deberá

tener una comprensión básica del problema que usted enfrenta y la capacidad de reproducir el problema para asistir a Oracle en el diagnóstico y la clasificación del problema. Para evitar interrupciones en los servicios de soporte, usted deberá notificar a OSS cuando las responsabilidades del contacto técnico se transfieran a otra persona.

Usted puede designar a una persona de contacto principal y cuatro alternativas (“contacto técnico”) por ubicación de centro de datos, para que actúen como nexo con OSS. Por cada USD 250.000 en tarifas de soporte netas por ubicación de centro de datos, usted tiene la opción de designar a dos contactos técnicos principales y cuatro alternativos adicionales por ubicación de centro de datos. Su contacto técnico principal será responsable de (i) supervisar su actividad relacionada con las solicitudes de servicio y (ii) desarrollar e implementar procesos de resolución de problemas dentro de su organización. Los contactos técnicos alternativos serán responsables de resolver los problemas del usuario. Es posible que se aplique una tarifa por la designación de contactos técnicos adicionales.

Oracle podrá revisar las solicitudes de servicio registradas por sus contactos técnicos y recomendar capacitación específica para ayudar a reducir las solicitudes de servicio que podrían evitarse mediante dicha capacitación.

Soporte de Primera y Segunda Línea

Usted deberá establecer y mantener la organización y los procesos para brindar “Soporte de Primera Línea” para los sistemas de hardware con soporte directamente a sus usuarios. El Soporte de Primera Línea incluirá, a mero título enunciativo, (i) una respuesta directa a los usuarios con respecto a las consultas relacionadas con el rendimiento, la funcionalidad o la operación de los sistemas de hardware con soporte, (ii) una respuesta directa a los usuarios con respecto a problemas de los sistemas de hardware con soporte, (iii) un diagnóstico de los problemas de los sistemas de hardware con soporte y (iv) una solución de los problemas de los sistemas de hardware con soporte.

Si, después de haber realizado esfuerzos comerciales razonables, usted no logra diagnosticar o resolver los problemas de los sistemas de hardware con soporte, podrá comunicarse con Oracle para obtener “Soporte de Segunda Línea”. Usted deberá realizar esfuerzos comercialmente razonables para brindar a Oracle el acceso necesario (por ejemplo, aceptar conexiones remotas, proporcionar archivos de Explorer y/o Core) para prestar el Soporte de Segunda Línea.

El Soporte de Segunda Línea consiste en (i) un diagnóstico de los problemas de los sistemas de hardware con soporte y (ii) esfuerzos comercialmente razonables para resolver errores informados y verificables en los sistemas de hardware con soporte, de manera que dichos sistemas de hardware con soporte funcionen en todos sus aspectos substanciales de conformidad con lo descrito en la documentación relacionada.

Oracle podrá revisar las solicitudes de servicio registradas por sus contactos técnicos y recomendar cambios específicos en la organización y los procesos para asistirlo con las prácticas estándar recomendadas que se detallan más arriba.

Actualizaciones de Programas

“Actualización” significa una versión posterior del programa que Oracle pone generalmente a disposición de sus clientes con soporte para las licencias de programas, sin tarifa de licencia adicional, a excepción de los costos de envío si correspondieran, siempre que usted haya ordenado una oferta de soporte técnico que incluya actualizaciones de software para dichas licencias durante el período de tiempo que corresponda. Las actualizaciones no incluyen ninguna versión, opción o programa futuro cuya licencia Oracle otorgue por separado. Las actualizaciones se proporcionan cuando están disponibles (según lo determinado por Oracle) y es posible que no incluyan todas las versiones previamente disponibles para un programa adquirido por Oracle. Oracle no tiene obligación de desarrollar ningún programa o funcionalidad en el futuro. Toda actualización que se encuentre disponible le será entregada a usted, o se pondrá a su disposición, para la descarga. En caso de entrega, usted recibirá una copia de la actualización para cada sistema operativo con soporte para el cual se hayan ordenado sus licencias de programas. Usted será responsable de la copia, descarga e instalación de las actualizaciones.

Derecho a Interrumpir el Servicio

Es posible que (i) como parte del ciclo de vida del producto de Oracle o (ii) si un proveedor retira el soporte para su producto o si la relación con el proveedor se da por terminada, sea necesario anunciar una fecha de Interrupción del Servicio (*End of Service Life*) para un sistema de hardware y, por lo tanto, Oracle se reserva ese derecho. Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para notificar la Interrupción del Servicio con 12 meses de anticipación. La información sobre la Interrupción del Servicio se encuentra disponible en [My Oracle Support](#). La información sobre la Interrupción del Servicio está sujeta a modificaciones.

Del mismo modo, en caso de que un componente, o el soporte, de un producto de hardware o software de terceros incorporado sea retirado por el fabricante o proveedor de dicho producto, o si Oracle determinara de buena fe que ya no resulta factible para Oracle ofrecer soporte para dicho componente o producto, Oracle podrá dejar de ofrecer soporte para ese producto de hardware o software.

Otros Productos de Terceros

Oracle no presta por sí servicios de soporte técnico para hardware con garantía de terceros (hardware identificado en su orden mediante una declaración en cuanto a que la garantía será provista por un tercero) u otros productos de terceros instalados en el sistema de hardware o anexados a este por usted o su representante que no sea Oracle (en forma conjunta, “otros productos de terceros”). Asimismo, si otros productos de terceros están instalados, o fallan, de una manera que daña los sistemas de hardware de Oracle, el soporte técnico no cubrirá tales daños. Otros productos de terceros también pueden impedir y/o suponer mayores costos para obtener soporte técnico para ciertas condiciones de falla. Interoperabilidad, tiempo de respuesta y fallas intermitentes son algunos ejemplos de fallas que podrían requerir el retiro o reemplazo de otros productos de terceros de un sistema de hardware Oracle. El reemplazo o la reparación de cualquier componente dañado en esas situaciones estarán sujetos a cargos adicionales.

Para aquellas fallas directa o indirectamente relacionadas con otros productos de terceros (que podrían incluir cualquier componente que tuviera acceso o estuviera conectado a ese producto y que estuviese presentando fallas), Oracle podrá, a su exclusiva discreción, retirar los otros productos de terceros, o requerir al cliente el retiro de los mismos, antes de iniciar el proceso de localización y

resolución de problemas. Los servicios de Oracle para retirar los otros productos de terceros estarán sujetos a cargos adicionales y si se determina que la causa de la falla son los otros productos de terceros, Oracle cobrará por la solicitud de servicio completa.

Si se determinara que los otros productos de terceros no son la causa de la falla (es decir, si el problema hubiera ocurrido aunque los otros productos de terceros no se hubieran instalado en el sistema de hardware o anexo al mismo), entonces la solicitud de servicio de Oracle se abordará de conformidad con los términos de cualquier contrato de soporte técnico de Oracle vigente; queda, no obstante, establecido que el retiro de otros productos de terceros por parte de Oracle estará sujeto a cargos adicionales.

Actualización Tecnológica

Si usted adquiere un nuevo sistema de hardware y soporte técnico de Oracle o de un partner autorizado de Oracle, puede ser elegible para recibir un crédito por el soporte no utilizado respecto del sistema de hardware retirado del servicio que actualmente se encuentre cubierto en virtud de un contrato de soporte activo con Oracle. Si usted reemplaza una suscripción de Oracle Exadata Database Machine (Exadata) por una suscripción de Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaC@C) o de Oracle Exadata Cloud Infrastructure (ExaCS), puede ser elegible para recibir un crédito por el soporte no utilizado en el sistema Exadata retirado del servicio en virtud de un nuevo contrato de soporte activo con Oracle. A fin de resultar elegible para recibir ese crédito, usted deberá completar el Formulario de Retiro del Servicio de Sistema de Hardware (*Hardware System Decommission Form*) disponible [aquí](#) y presentarlo dentro de un plazo de un año contado a partir de la fecha de entrega del nuevo sistema de hardware o un año a partir de la fecha de provisión de la suscripción de ExaC@C o ExaCS. Si correspondiera un crédito por el soporte no utilizado al reemplazar (1) su sistema actual por nuevo hardware o bien por ExaC@C, dicho crédito se calculará a partir de la fecha en que Oracle reciba el Formulario de Retiro del Servicio de Sistema de Hardware hasta el final del período de soporte vigente para el sistema de hardware retirado del servicio. o bien (2) al reemplazar su(s) actual(es) sistema(s) Exadata por ExaCS, su servicio ExaCS deberá estar aprovisionado durante 6 meses antes de presentar el Formulario de Retiro del Servicio del Hardware y el crédito por el soporte no utilizado se calculará desde la fecha de retiro del servicio de los sistemas actuales indicada en el Formulario de Retiro del Servicio del Hardware hasta el final del actual período de soporte para el(los) sistema(s) Exadata retirado(s) del servicio. El crédito por el soporte no utilizado no excederá el total de la tarifa de soporte anual correspondiente al nuevo sistema de hardware o la suscripción anual de ExaC@C, o 6 meses de consumo en el caso de ExaCS.

3. SOPORTE DE POR VIDA

El Soporte de por Vida (*Lifetime Support*) consta de los siguientes niveles de servicio:

- Soporte Premier Oracle para Sistemas, Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos, Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE, Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS, Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS, y Soporte Premier para Oracle Communications Network
- Soporte Extendido (*Extended Support*) para Sistemas Operativos (cuando se ofrezca)
- Soporte de Mantenimiento (*Sustaining Support*) para Sistemas Operativos

Los servicios disponibles conforme al Soporte Premier Oracle para Sistemas, Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos, Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE, Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS, Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS, Soporte Premier para Oracle Communications Network, Soporte Extendido para Sistemas Operativos y Soporte de Mantenimiento para Sistemas Operativos se describen a continuación en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.

El Soporte Premier Oracle para Sistemas, el Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE, el Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS, el Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle (*Oracle Advanced Parts Exchange*) para Hardware de Oracle MICROS y el Soporte Premier para Oracle Communications Network estarán disponibles, como mínimo, durante cinco años a partir de la última fecha de envío del sistema de hardware. Tenga en cuenta que el soporte para Dispositivos de Equipos de Pago (*Payment Equipment Devices*, PED), que se proporciona en virtud del Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS y el Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS, estará disponible durante tres años a partir de la última fecha de envío del hardware. El soporte para los sistemas operativos incluidos en el Soporte Premier Oracle para Sistemas o Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos estará disponible por diez años a partir de la fecha en que una versión del sistema operativo esté disponible con carácter general, según lo documentado en los documentos de cobertura del Soporte de por Vida, salvo por lo indicado a continuación. El Soporte Extendido para Sistemas Operativos puede estar disponible, para versiones específicas del sistema operativo, por tres años adicionales, según lo documentado en los documentos de cobertura del Soporte de por Vida, salvo por lo indicado a continuación. Se aplica una tarifa por cada período de soporte del Soporte Extendido para Sistemas Operativos, que se suma a la tarifa estándar de Soporte Premier, salvo por lo indicado a continuación. Como alternativa, el soporte técnico para versiones específicas del sistema operativo se podrá extender con Soporte de Mantenimiento para Sistemas Operativos, que estará disponible mientras usted mantenga en forma continua y pague las tarifas anuales de soporte técnico para su sistema operativo Oracle.

Si una versión del sistema operativo incluido en el Soporte Premier Oracle para Sistemas pasa a Soporte Extendido para Sistemas Operativos y/o Soporte de Mantenimiento para Sistemas Operativos, usted podrá mantener el Soporte Premier Oracle para Sistemas, con la salvedad de que el soporte técnico recibido para el sistema operativo se prestará en virtud de Soporte Extendido para Sistemas Operativos o Soporte de Mantenimiento para Sistemas Operativos tal como se describe más arriba y en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle” consignada a continuación.

En el documento titulado “[Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)” (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Productos de Software y Sistema Operativo Sun) (PDF) podrá consultar las versiones de los programas Oracle Solaris, Oracle Linux, y Oracle VM que están, o estarán, cubiertas por la Política de Soporte de por Vida.

Notas:

Versiones 3 y 4 de Oracle Linux: El Soporte Premier Oracle para Sistemas o el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos estará disponible por ocho años a partir de la fecha en que una versión del sistema operativo esté disponible con carácter general.

Versiones 5, 6, 7 y 8 de Oracle Linux: El Soporte Premier Oracle para Sistemas o el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos estará disponible por diez años a partir de la fecha en que una versión del programa Oracle Linux esté disponible con carácter general.

Excepciones. Para clientes con un contrato de soporte vigente que ejecutan:

- Oracle Linux 6 en sistemas Oracle Exalogic: La tarifa de Soporte Extendido ha sido eximida por el período comprendido entre abril de 2021 y agosto de 2024. En este lapso, usted recibirá Soporte Extendido durante estos períodos según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.
- Oracle Linux 6 en sistemas Exalytics X4-4, X5-4 y X6-4: La tarifa de Soporte Extendido ha sido eximida por el período comprendido entre marzo de 2021 y junio de 2024. En este lapso, usted recibirá Soporte Extendido durante estos períodos según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

4. NIVELES DE SOPORTE TÉCNICO DE ORACLE PARA SISTEMAS

Soporte Premier Oracle para Sistemas

El Soporte Premier Oracle para Sistemas consiste en servicios de soporte de sistemas de hardware, software del sistema operativo y software integrado (lo que incluye opciones de software integrado), de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Para los sistemas de hardware, este soporte está limitado a (i) hardware de servidor y almacenamiento y (ii) hardware Tekelec BNS, PIC y hardware Oracle Acme Packet 1100, 3820 y AP3900. Para los servidores Oracle, este soporte se aplica al siguiente software: Oracle Solaris, Oracle Linux, y Oracle VM. Para el hardware Tekelec BNS y PIC, este soporte se aplica al software del sistema operativo incluido con el sistema de hardware.

Salvo que se indique lo contrario en esta sección, el Soporte Premier Oracle para Sistemas consta de:

- Actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado
- Actualizaciones de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables por Oracle en [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado)

- Soporte de hardware en el sitio para piezas de sistemas de servidor o almacenamiento de Oracle designadas como Unidades Reemplazables en el Campo en [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado)
- Órdenes de Cambio en el Campo – recomendaciones de modificaciones al sistema
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a ciertas actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su sistema de hardware está funcionando y no requieren reiniciar el sistema
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores (*backport of fixes*), mediante esfuerzos comercialmente razonables, para cualquier programa Oracle Linux u Oracle VM enumerado en el cronograma de compatibilización con versiones anteriores y lanzado por Oracle por un período de seis meses a partir de la fecha en que la próxima versión del programa Oracle Linux u Oracle VM se encuentre disponible a nivel general; el Cronograma de Compatibilización con Versiones Anteriores (*Backport Schedule*) puede consultarse en <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Acceso a los Servicios Platinum según se describe en www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf
- Acceso a los servicios de análisis de cintas magnéticas y recuperación de datos Oracle Enterprise Tape Analysis and Data Recovery para los medios de cinta magnética de Oracle StorageTek especificados en www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Notas:

1. La asistencia para las solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, a mero título enunciativo, temas de soporte según se describen en el documento titulado [“Scope of Coverage”](#) (Alcance de la cobertura) (PDF).
2. Oracle ha puesto a disposición en linux.oracle.com ciertas herramientas que se requieren para permitir la aplicación de las correspondientes actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux a su(s) sistema(s) de hardware con soporte mientras dichos sistemas de hardware con soporte están funcionando. Estas herramientas están sujetas a la sección “Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte” a continuación y pueden otorgarse con licencia en virtud de términos de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; sin embargo, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar ni aplicar actualizaciones de mantenimiento de seguridad mientras su sistema de

hardware con soporte esté funcionando, y (b) necesitará reiniciar el sistema de hardware con soporte para aplicar la actualización de mantenimiento de seguridad.

3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar determinado software o ciertas herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han abonado tarifas por los servicios de soporte. Los términos de licencia de dicho software o herramientas, así como también las limitaciones aplicables a los mismos, se establecerán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales con soporte que cuentan con soporte conforme a cada nivel de servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en www.oracle.com/documentation.

Mantenimiento del Sistema

Usted se compromete a realizar el mantenimiento indicado de los sistemas, incluyendo, a mero título enunciativo, la instalación de actualizaciones de software para el software del sistema o el software integrado, el mantenimiento de los sistemas de archivos, el reemplazo de filtros de aire y baterías según sea necesario y el seguimiento de información de diagnóstico proactiva.

Piezas de Hardware de Reemplazo

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo de una pieza de hardware, Oracle enviará una pieza de repuesto a su domicilio de conformidad con lo establecido en [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado). Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para enviarle las piezas de repuesto de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware que se indican a continuación, salvo que se establezca lo contrario en esta política. Las piezas de repuesto serán nuevas o como nuevas. Oracle no ofrece soporte para solicitudes específicas de piezas de repuesto en el país de origen. Una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, las piezas de repuesto pueden no estar disponibles y/o los tiempos de respuesta para el envío de piezas de repuesto podrían sufrir demoras.

Devolución de Piezas con Fallas de Funcionamiento

Si Oracle le envía una pieza de repuesto, usted debe asegurarse de devolver la pieza con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con las instrucciones de envío o servicio de mensajería (*courier*) de Oracle (salvo que usted tenga un contrato con Oracle en virtud del cual usted esté autorizado a conservar la pieza con fallas de funcionamiento). Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades tales como unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las “unidades”) antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve la pieza con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días del envío de la misma, se le cobrará un mínimo de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (lo que resulte mayor) por la pieza con fallas de funcionamiento.

Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos

El Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos consiste en servicios de soporte de (i) Oracle Solaris, Oracle Linux, y Oracle VM y (ii) software integrado (lo que incluye opciones de software integrado), de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente.

Salvo que se indique lo contrario en esta sección, el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos consta de:

- Actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado
- Actualizaciones de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables por Oracle en [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado)
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a ciertas actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su sistema de hardware está funcionando y no requieren reiniciar el sistema
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores, mediante esfuerzos comercialmente razonables, para cualquier programa Oracle Linux u Oracle VM enumerado en el cronograma de compatibilización con versiones anteriores y lanzado por Oracle por un período de seis meses a partir de la fecha en que la próxima versión del programa Oracle Linux u Oracle VM se encuentre disponible a nivel general; el Cronograma de Compatibilización con Versiones Anteriores puede consultarse en <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Notas:

1. La asistencia para las solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, a mero título enunciativo, temas de soporte según se describen en el documento titulado [“Scope of Coverage”](#) (Alcance de la cobertura) (PDF).
2. Oracle ha puesto a disposición en linux.oracle.com ciertas herramientas que se requieren para permitir la aplicación de las correspondientes actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux a su(s) sistema(s) de hardware con soporte mientras dichos sistemas de hardware con soporte están funcionando. Estas herramientas están sujetas a la sección “Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte” a continuación y pueden otorgarse con licencia en virtud de términos de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; sin embargo, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar ni aplicar actualizaciones de mantenimiento de seguridad mientras su sistema de hardware con soporte esté funcionando, y (b) necesitará reiniciar el sistema de hardware con soporte para aplicar la actualización de mantenimiento de seguridad.
3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar determinado software o ciertas herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han abonado tarifas por los servicios de soporte. Los términos de licencia de dicho software o herramientas, así como también las limitaciones aplicables a los mismos, se establecerán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel de servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en www.oracle.com/documentation.

Soporte Extendido para Sistemas Operativos

El Soporte Extendido (*Extended Support*) para Sistemas Operativos puede ofrecerse para ciertas versiones con soporte de Oracle Solaris, Oracle Linux y Oracle VM después del vencimiento del Soporte Premier, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Consulte las Políticas de Soporte de por Vida de Oracle para obtener más información. Cuando se ofrece Soporte Extendido para Sistemas Operativos, este generalmente está disponible para la versión de la línea de código final de un programa.

A menos que se establezca lo contrario en esta sección, las versiones del software del sistema operativo Oracle Solaris, Oracle Linux y Oracle VM con soporte para las que se ofrece Soporte Extendido para Sistemas Operativos y en el ciclo de vida de Soporte Extendido recibirán Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos o soporte técnico para Oracle Solaris, Oracle Linux y Oracle VM en virtud del Soporte Premier Oracle para Sistemas, limitado a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas
- Correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Acceso a actualizaciones de mantenimiento del sistema operativo Oracle Linux y correcciones para erratas de seguridad críticas y ciertas correcciones de errores críticos de alto impacto. Estas actualizaciones estarán limitadas a los paquetes enumerados en la lista de inclusión disponible en <https://linux.oracle.com/es/package/errata.html>
- Acceso a actualizaciones de mantenimiento y correcciones de software de Oracle VM para errores de seguridad críticos y determinadas correcciones de errores críticos de alto impacto

- Herramientas de actualización
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo Oracle Solaris y Oracle Linux y Oracle VM, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a ciertas actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su sistema de hardware está funcionando y no requieren reiniciar el sistema
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte Extendido para Sistemas Operativos no incluye:

- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos programas de Oracle
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores para cualquier programa de Oracle Linux o VM

Notas:

1. La asistencia para solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, a mero título enunciativo, temas de soporte según se describen en el documento titulado “[Scope of Coverage](#)” (Alcance de la cobertura) (PDF).
2. Oracle ha puesto a disposición en linux.oracle.com ciertas herramientas que se requieren para permitir la aplicación de las correspondientes actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux a su(s) sistema(s) de hardware con soporte mientras dichos sistemas de hardware con soporte están funcionando. Estas herramientas están sujetas a la sección “Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte” a continuación y pueden otorgarse con licencia en virtud de términos de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; sin embargo, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar ni aplicar actualizaciones de mantenimiento de seguridad mientras su sistema de hardware con soporte esté funcionando, y (b) necesitará reiniciar el sistema de hardware con soporte para aplicar la actualización de mantenimiento de seguridad.
3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar determinado software o ciertas herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han abonado tarifas por los servicios de soporte. Los términos de licencia de dicho software o herramientas, así como también las limitaciones aplicables a los mismos, se establecerán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel de

servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en www.oracle.com/documentation.

Soporte de Mantenimiento para Sistemas Operativos

El Soporte de Mantenimiento (*Sustaining Support*) para Sistemas Operativos puede estar disponible para ciertas versiones del software del sistema operativo, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Las versiones de los programas elegibles para recibir Soporte de Mantenimiento para Sistemas Operativos recibirán Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos o soporte técnico para el sistema operativo en virtud del Soporte Premier Oracle para Sistemas pero limitado a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y software integrado creadas durante el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos o el Soporte Premier Oracle para Sistemas, y el Soporte Extendido para Sistemas Operativos (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Soporte Extendido para Sistemas Operativos)
- Actualizaciones de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris creadas durante el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos o el Soporte Premier Oracle para Sistemas y el Soporte Extendido para Sistemas Operativos (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Soporte Extendido para Sistemas Operativos)
- Acceso a actualizaciones de mantenimiento (*patches*) del sistema operativo Oracle Linux y correcciones (*fixes*) para erratas de seguridad críticas y ciertas correcciones de errores (*bug fixes*) críticas de alto impacto creadas durante el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos o el Soporte Premier Oracle para Sistemas y el Soporte Extendido para Sistemas Operativos (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Soporte Extendido para Sistemas Operativos). Estas actualizaciones estarán limitadas a los paquetes enumerados en la lista de inclusión disponible en <http://linux.oracle.com/es/package-list.html> y pueden aplicarse mientras sus sistemas con soporte están en funcionamiento y no requieren reiniciar el sistema
- Acceso a actualizaciones de mantenimiento de software de Oracle VM y correcciones para erratas de seguridad críticas y ciertas correcciones de errores críticos de alto impacto creadas durante el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos o el Soporte Premier Oracle para Sistemas y el Soporte Extendido para Sistemas Operativos (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Soporte Extendido para Sistemas Operativos).
- Herramientas de actualización creadas durante el período del Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos o el Soporte Premier Oracle para Sistemas y el Soporte Extendido para Sistemas Operativos (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Soporte Extendido para Sistemas Operativos)
- Versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en forma razonable en términos comerciales
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network

- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite: <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte de Mantenimiento para Sistemas Operativos no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad, alertas de seguridad, versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica, actualizaciones de documentación
- Nuevas actualizaciones de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Nuevas herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle
- Compromiso de 24 horas y pautas de respuesta para las solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido más adelante en la sección Niveles de Severidad
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no provee soporte

Dado que las versiones de programas que recibían Soporte de Mantenimiento ya no reciben soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas.

Notas:

1. La asistencia para las solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, a mero título enunciativo, temas de soporte según se describen en el documento titulado [“Scope of Coverage”](#) (Alcance de la cobertura) (PDF).
2. Oracle ha puesto a disposición en <https://linux.oracle.com> ciertas herramientas que se requieren para permitir la aplicación de las correspondientes actualizaciones de mantenimiento de seguridad de Oracle Linux a su sistema de hardware mientras dichos sistemas están funcionando. Estas herramientas están sujetas a la sección “Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte” a continuación y pueden otorgarse con licencia en virtud de términos de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; sin embargo, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar ni aplicar actualizaciones de mantenimiento de seguridad mientras su sistema de hardware esté funcionando, y (b) necesitará reiniciar el sistema de hardware para aplicar la actualización de mantenimiento de seguridad.
3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar cierto software o herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han abonado tarifas por los servicios de soporte. Los términos de la licencia de dicho software o herramientas, así como también las limitaciones aplicables a los mismos, se establecerán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel de servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en www.oracle.com/documentation.

Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS

El Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS consiste en servicios de soporte para sistemas de hardware de punto de venta, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Los sistemas de hardware de punto de venta comprenden: estaciones de trabajo, tabletas, dispositivos de mano, escáneres, impresoras, cajas registradoras, pantallas y soluciones de pago (“Hardware de Oracle MICROS”). Por favor, tenga en cuenta que el Hardware de Oracle MICROS debe cumplir con la política sobre niveles de servicio equivalentes para el Hardware de Oracle MICROS que se describe en la sección [Niveles de Servicio Equivalentes](#) precedente.

El Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS consta de:

- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Soporte de hardware en el sitio para el Hardware de Oracle MICROS especificado como Unidades Reemplazables en el Campo en “[Delivery Method Chart: Oracle MICROS Hardware Replacement Parts](#)” (Cuadro de Métodos de Entrega: Piezas de Reemplazo de Hardware de Oracle MICROS). La disponibilidad varía según el país.
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Nota:

- Los cables de alimentación, las baterías, las baterías externas y las gavetas de las bandejas removibles de las cajas registradoras que se incluyen en los paquetes de Hardware se consideran consumibles y no cuentan con soporte en virtud del Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS.

Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes pautas; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las pautas tienen únicamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN O RESOLUCIÓN
Severidad 1	5 minutos	1 hora
Severidad 2	2 horas	6 horas
Severidad 3	8 horas	24 horas
Severidad 4	24 horas	48 horas

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

- Severidad 1: Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo [*crash*] del servidor o falla total del sistema)
- Severidad 2: Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: número considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar

a cabo o registrar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de presentación de informes (local o alojada), pérdida total de impresión, falta de restablecimiento de totales o falta de ejecución de Auditoría Nocturna/Al Final del Día/Al Comienzo del Día (*End of Day, EOD/Start of Day, SOD*), volver a registrar una fecha determinada o un rango de fechas, un error en el portal que impide al cliente ejecutar cualquier función dentro del portal MyMicros, o carga muy lenta de páginas o imágenes, interfaz de herramientas inaccesible)

- Severidad 3: Falla de una sola función (p. ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: problemas de registro de horas, falla de impresión aislada, falla de estación de trabajo/terminal aislada, imposibilidad de MyMicros de revisar un informe dentro de los restablecimientos de contraseñas del portal para Aplicaciones en la Nube de Oracle, o falta de funcionamiento o cese de operación del programa de fidelización Icare)
- Severidad 4: Problema o cuestión menor/procedimental (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formateo, o problemas cosméticos)

Mantenimiento del Sistema

Usted se compromete a realizar el mantenimiento del sistema del Hardware de Oracle MICROS de acuerdo con lo indicado por Oracle en la respectiva documentación del Hardware de Oracle MICROS.

Hardware de Oracle MICROS de Reemplazo

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo de Hardware de Oracle MICROS, Oracle enviará el Hardware de Oracle MICROS de reemplazo ("hardware de reemplazo") a su ubicación de conformidad con "[Delivery Method Chart: Oracle MICROS Hardware Replacement Parts](#)" (Cuadro de Métodos de Entrega: Piezas de Reemplazo de Hardware de Oracle MICROS). Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para enviarle a usted piezas de reemplazo de acuerdo con las pautas sobre objetivos de tiempo de respuesta definidas más adelante en la sección Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para el Soporte de Hardware. El hardware de reemplazo será nuevo o como nuevo. Sin perjuicio de lo antes mencionado, una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, el hardware de reemplazo del Hardware de Oracle MICROS y puede no estar disponible y/o las pautas sobre objetivo de tiempo de respuesta para el envío de hardware de reemplazo podrían sufrir demoras.

Devolución de Hardware de Oracle MICROS con Fallas de Funcionamiento

Si Oracle le envía hardware de reemplazo, a menos que se disponga lo contrario en la orden, usted debe asegurarse de devolver el hardware con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con las instrucciones de envío o servicio de mensajería de Oracle. Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades tales como unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las "unidades") antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve

el hardware con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días del envío del mismo a su atención y/o si Oracle determina que el hardware con fallas de funcionamiento ha sido tratado incorrectamente o utilizado en forma diferente a la descrita en la documentación pertinente, se le cobrará un mínimo de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (lo que resulte mayor) por el hardware con fallas de funcionamiento.

Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS

El Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS (*Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware*) consiste en servicios de soporte para sistemas de hardware de punto de venta, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Los sistemas de hardware de punto de venta comprenden: estaciones de trabajo, tabletas, dispositivos de mano, escáneres, impresoras, cajas registradoras, pantallas y soluciones de pago (“Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS”). Por favor, tenga en cuenta que el Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS debe cumplir con la política sobre niveles de servicio equivalentes para el Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS que se describe en la sección [Niveles de Servicio Equivalentes](#) precedente.

El Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS consta de:

- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Intercambio de piezas al día hábil siguiente
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Nota:

- Los cables de alimentación, las baterías, las baterías externas y las gavetas de las bandejas removibles de las cajas registradoras que se incluyen en los paquetes de Hardware se consideran consumibles y no cuentan con soporte en virtud del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS.

Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes pautas; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las pautas tienen únicamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN O RESOLUCIÓN
Severidad 1	5 minutos	1 hora
Severidad 2	2 horas	6 horas
Severidad 3	8 horas	24 horas
Severidad 4	24 horas	48 horas

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

- Severidad 1: Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo del servidor o falla total del sistema)
- Severidad 2: Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, por ejemplo: número considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar a cabo o registrar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de presentación de informes (local o alojada), pérdida total de impresión, falta de restablecimiento de totales o falta de ejecución de Auditoría Nocturna/AI Final del Día (EOD)/AI Comienzo del Día (SOD), volver a registrar una fecha determinada o un rango de fechas, un error en el portal que impide al cliente ejecutar cualquier función dentro del portal MyMicros, o carga muy lenta de páginas o imágenes, interfaz de herramientas inaccesible)
- Severidad 3: Falla de una sola función (p. ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, por ejemplo: problemas de registro de horas, falla de impresión aislada, falla de estación de trabajo/terminal aislada, imposibilidad de MyMicros de revisar un informe dentro de los restablecimientos de contraseñas del portal para Aplicaciones en la Nube de Oracle, o falta de funcionamiento o cese de operación del programa de fidelización Icare)
- Severidad 4: Problema o cuestión menor/procedimental (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formateo, o problemas cosméticos)

Mantenimiento del Sistema

Usted se compromete a realizar el mantenimiento del sistema del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS de acuerdo con lo indicado por Oracle en la respectiva documentación del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS.

Hardware del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS de Reemplazo

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS, Oracle enviará el Hardware del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS de reemplazo ("hardware de reemplazo") a su domicilio. Oracle realizará esfuerzos razonables para enviarle a usted el hardware de reemplazo de acuerdo con las pautas sobre objetivo de tiempo de respuesta indicadas más arriba. El hardware de reemplazo será nuevo o como nuevo. Sin perjuicio de lo antes mencionado, una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, el hardware de reemplazo del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS puede no estar disponible y/o las pautas sobre objetivo de tiempo de respuesta para el envío de hardware de reemplazo podrían sufrir demoras.

Devolución de Hardware del Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS con Fallas de Funcionamiento

Si Oracle le envía hardware de reemplazo, a menos que se disponga lo contrario en la orden, usted debe asegurarse de devolver el hardware con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con todas las instrucciones de envío o servicio de mensajería de Oracle. Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades tales como unidades de disco rígido y

unidades de estado sólido (las “unidades”) antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve el hardware con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días del envío del mismo a su atención y/o si Oracle determina que el hardware con fallas de funcionamiento ha sido tratado incorrectamente o utilizado en forma diferente a la descrita en la documentación pertinente, se le cobrará un mínimo de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (lo que resulte mayor) por el hardware con fallas de funcionamiento.

Soporte Premier para Oracle Communications Network

El Soporte Premier para Oracle Communications Network consiste en servicios de soporte de sistemas de hardware y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente, para (i) productos de hardware de Oracle Communications EAGLE, (ii) productos de hardware de Oracle Acme Packet salvo que se indique lo contrario en esta sección y (iii) Tarjeta PCIe de Bajo Perfil para soporte de Oracle Communications TDM. Los productos de hardware de Oracle Communications EAGLE y los productos de hardware de Oracle Acme Packet, y la Tarjeta PCIe de Bajo Perfil para Soporte de Oracle Communications TDM se denominarán en forma conjunta en esta sección “Hardware de Oracle Communications Network”. Los siguientes productos de hardware de Oracle Acme Packet se encuentran excluidos y no son elegibles para recibir Soporte Premier para Oracle Communications Network: productos de hardware Oracle Acme Packet 1100, 3820, y AP3900 software integrado de Oracle Enterprise Session Border Controller, software integrado de Oracle Communications Applications Session Border Controller y software integrado de Oracle Enterprise Communications Broker.

- El Soporte Premier para Oracle Communications Network consta de: Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado)
- Instalación remota de software integrado (incluidas las opciones de software integrado) para hardware de Oracle Communications EAGLE
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Mantenimiento del Sistema

Usted se compromete a realizar el mantenimiento del sistema del Hardware de Oracle Communications Network de acuerdo con lo indicado por Oracle en la respectiva documentación del Hardware de Oracle Communications Network.

Actualizaciones y Actualizaciones de Mantenimiento (*Patches*) de Firmware para Hewlett Packard Enterprise (HPe)

Para obtener nuevas correcciones (*fixes*) de firmware para los servidores Hewlett Packard Enterprise (HPe) BL460c Blades, DL380 y DL360, en caso de que HPe ponga las correcciones a disposición, usted deberá actualizar a la última versión del firmware.

Piezas de Hardware de Reemplazo

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo de Hardware de Oracle Communications Network, Oracle enviará el Hardware de Oracle Communications Network de reemplazo (“hardware de reemplazo”) a su domicilio de conformidad con [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado). Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para enviarle a usted piezas de reemplazo de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para el Soporte de Hardware que se especifican más adelante, salvo que se indique lo contrario en el presente documento. El hardware de reemplazo será nuevo o como nuevo. Sin perjuicio de lo antes mencionado, una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, el hardware de reemplazo del Hardware de Communications Network puede no estar disponible y/o las pautas sobre objetivo de tiempo de respuesta para el envío de hardware de reemplazo podrían sufrir demoras.

Devolución de Hardware con Fallas de Funcionamiento

Si Oracle le envía hardware de reemplazo, a menos que se disponga lo contrario en la orden, usted debe asegurarse de devolver el hardware con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con todas las instrucciones de envío o servicio de mensajería de Oracle. Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades tales como unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las “unidades”) antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve el hardware con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días del envío del mismo a su atención y/o si Oracle determina que el hardware con fallas de funcionamiento ha sido tratado incorrectamente o utilizado en forma diferente a la descrita en la documentación pertinente, se le cobrará un mínimo de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (lo que resulte mayor) por el hardware con fallas de funcionamiento.

Únicamente respecto del Soporte Premier para Oracle Communications Network, se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes pautas; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las pautas tienen únicamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA ¹	TIEMPO DE RESTAURACIÓN REMOTA ²	TIEMPO DE RESOLUCIÓN ³
Severidad 1	15 minutos	6 horas	30 días corridos
Severidad 2	15 minutos	48 horas	30 días corridos
Severidad 3	N/C	N/C	180 días corridos

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.
2. Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al sistema de hardware respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si (i) usted no cuenta con repuestos disponibles en el sitio, (ii) se requieren cambios al código del software integrado o de la opción de software integrado, (iii) Oracle requiere asistencia en el sitio.
3. Tiempo de Resolución: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE

A partir del 7 de julio de 2015, el Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE ya no se encuentra disponible con órdenes de licencias nuevas y soporte técnico para el primer año. Si usted cuenta en la actualidad con un contrato de soporte activo de Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE, podrá seguir renovando el Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE.

El Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE consiste en servicios de soporte de sistemas de hardware y software integrado (incluidas las opciones de software integrado) únicamente para productos de hardware de Oracle Communications EAGLE, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente.

El Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado)
- Instalación remota de software integrado (incluidas las opciones de software integrado)
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea

- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Únicamente respecto del Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE, se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes pautas; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las pautas tienen únicamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA ¹	TIEMPO DE RESTAURACIÓN REMOTA ²	TIEMPO DE RESOLUCIÓN ³
Severidad 1	15 minutos	6 horas	30 días corridos
Severidad 2	15 minutos	48 horas	30 días corridos
Severidad 3	N/C	N/C	180 días corridos

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.
2. Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al sistema de hardware respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si (i) usted no cuenta con repuestos disponibles en el sitio, (ii) se requieren cambios al código del software integrado o de la opción de software integrado, (iii) Oracle requiere asistencia en el sitio.
3. Tiempo de Resolución: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

5. SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES PARA LA COMPRA

Servicio Oracle de Retención de Datos y Dispositivos del Cliente

El Servicio Oracle de Retención de Datos y Dispositivos del Cliente (*Oracle Customer Data & Device Retention Service*) le permite conservar elementos elegibles que hayan sido retirados de su sistema de hardware, según lo definido por Oracle a su discreción exclusiva. A los efectos de este servicio, son elementos elegibles:

- (i) Unidades de disco duro (*hard disk drives*, HDD)
- (ii) Unidades de estado sólido (*solid-state drives*, SSD)
- (iii) Componentes de memoria persistente (*persistent memory*, PMEM)

Para consultar los elementos elegibles de Oracle Exadata DDR, haga clic [aquí](#). Para todos los demás sistemas, por favor, consulte el [Manual del Sistema de Oracle](#) para más detalles.

El Servicio Oracle de Retención de Datos y Dispositivos del Cliente consta de lo siguiente:

Si Oracle, a su exclusiva discreción, determina que los elementos en cuestión deben ser reemplazados, Oracle enviará una pieza de repuesto a su ubicación de acuerdo con lo establecido en “[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)” (Cuadro de Métodos de

Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado). Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para enviarle las piezas de repuesto de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware que se indican más adelante. Las piezas de repuesto serán nuevas o como nuevas. Una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, las piezas de repuesto pueden no estar disponibles y/o los tiempos de respuesta para el envío de piezas de repuesto podrían sufrir demoras. Si usted adquiere el Servicio Oracle de Retención de Datos y Dispositivos del Cliente, usted será responsable de la correcta eliminación/destrucción de los elementos en cuestión. Si usted no devuelve una pieza con fallas de funcionamiento que no es elegible para DDR, se le cobrará la tarifa entonces vigente, o un importe mínimo de USD 500,00 (el que sea mayor) por la pieza con fallas de funcionamiento.

Servicio Oracle de Piezas de Repuesto en el Sitio

El Servicio Oracle de Piezas de Repuesto en el Sitio (*Oracle Onsite Spares*) le ofrece la entrega y el mantenimiento de piezas de repuesto en la ubicación que usted designe. Este servicio incluye únicamente aquellas piezas especificadas en su orden.

El Servicio Oracle de Piezas de Repuesto en el Sitio consiste en lo siguiente:

- Piezas de repuesto
- Mantenimiento y reemplazo de piezas de repuesto
- Configuración de piezas de repuesto en el sitio
- Inventario físico anual
- Retiro de las piezas al término del Período de Soporte

Si contrata el Servicio Oracle de Piezas de Repuesto en el Sitio, usted debe:

- Proporcionar un área de almacenamiento segura para piezas claramente marcadas como "Propiedad de Oracle". Usted se asegurará de que (i) el acceso a esa área segura esté limitado a su personal directamente involucrado en el envío y recepción de las piezas, y (ii) todo acceso vehicular y peatonal a las instalaciones de su depósito esté protegido contra el acceso no autorizado.
- Proporcionar un punto de contacto designado

Para contratar el Servicio Oracle de Piezas de Repuesto en el Sitio, usted debe mantener el Soporte Premier Oracle para Sistemas.

Oracle mantendrá la propiedad y el título sobre las piezas a menos o hasta que alguna de esas piezas sea reemplazada por una pieza dañada o defectuosa e instalada en un sistema de hardware. Además, con la transferencia de la propiedad de una pieza a usted, la propiedad de la pieza idéntica dañada o defectuosa se transferirá a Oracle.

Si usted renueva el Servicio Oracle de Piezas de Repuesto en el Sitio, la tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de precios del Servicio Oracle de Piezas de Repuesto en el Sitio vigentes en el momento de la renovación. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

Soporte Técnico y Monitoreo para Oracle Hospitality Cruise

Si usted adquiere Soporte Técnico y Monitoreo para Oracle Hospitality Cruise (*Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring*) en su orden, Oracle prestará dicho servicio según se describe [aquí](#).

Soporte Avanzado al Cliente

Si usted adquiere alguno de los siguientes servicios de Soporte Avanzado al Cliente en su orden, Oracle prestará los servicios tal como se describe en la correspondiente descripción del servicio incluida en el documento de Descripciones de los Servicios de ACS publicado en www.oracle.com/contracts:

- Soporte Crítico de Negocio de Oracle para Sistemas (*Oracle Business Critical Service for Systems*) (para Clientes que contrataron antes del 05 de junio de 2020)
- [Soporte Prioritario de Oracle \(*Oracle Priority Support*\)](#)
- [Soporte Prioritario de Oracle para Sistemas \(*Oracle Priority Support for Systems*\) \(únicamente para Sistemas\)](#)
- [Soporte Prioritario de Oracle para Hoteles y para Alimentos y Bebidas \(*Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage*\)](#)
- [Soporte Prioritario Advantage de Oracle \(*Oracle Priority Support Advantage*\)](#)
- [Soporte Prioritario Conectado de Oracle \(*Oracle Priority Support Connected*\)](#) (ya no está disponible a partir del 21 de marzo de 2022)
- [Soporte Técnico Funcional de Oracle para Oracle Hospitality](#)
- Instalaciones Estándar de Sistemas Oracle:
 - [Anexo de Instalación Estándar de Sistemas Oracle - Básica \(*Oracle Standard System Installation \["OSS"\] – Basic*\)](#)
 - [Anexo de Servicios de Instalación Estándar de Sistemas Oracle con Inspección del Sitio \(*Oracle Standard System Installation \["OSS"\] with Site Audit*\)](#)
 - [Anexo de Servicios de Instalación Estándar de Sistemas Oracle sin Inspección del Sitio \(*Oracle Standard System Installation \["OSS"\] without Site Audit*\)](#)
- [Instalación y Configuración Estándar de Software Oracle para Sistemas \(*Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems*\)](#)
- [Revisión del Rendimiento y Recomendaciones de Oracle ACS para Sistemas \(*ACS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems*\)](#)
- [Revisión de la Configuración y Recomendaciones de Oracle ACS para Sistemas \(*ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems*\)](#)
- [Servicios de Configuración de Oracle Engineered Systems \(*Oracle Engineered Systems Configuration*\)](#)
- [Paquete de Despliegue de Oracle Exadata \(*Oracle Exadata Deployment Pack*\)](#) (no disponible a partir del 31 de diciembre de 2021)
- [Servicios de Revisión de la Preparación Previa a la Producción de Oracle para Sistemas \(*Oracle Preproduction Readiness Review for Systems*\)](#) o bien [Revisión de la Preparación Previa a la Producción de Oracle para los Servicios Platinum de Oracle \(*Oracle Preproduction Readiness Review for Oracle Platinum Services*\)](#)
- [Servicio de Oracle a la Puesta en Producción para Sistemas \(*Oracle Go-Live Support for Systems*\)](#) o bien [Soporte de Oracle a la Puesta en Producción para los Servicios Platinum de Oracle \(*Oracle Go-Live Support for Oracle Platinum Services*\)](#)

- [Servicio de Instalación de Unidad Reemplazable por el Cliente de Oracle \(Oracle Customer Replaceable Unit Installation Service\)](#)

Servicios Profesionales Tekelec de Oracle

Si usted adquiere alguno de los siguientes Servicios Profesionales Tekelec en su orden, Oracle prestará los servicios que se describen en las [Descripciones de los Servicios Profesionales Tekelec](#).

- Inspección del Sitio de Ingeniería de Hardware de Oracle Communications (*Oracle Communications Hardware Engineering Site Survey*) – Por Nodo y Por Sitio
- Instalación de Hardware de Oracle Communications (*Oracle Communications Hardware Installation*): Por ampliación de gabinete de DC Frame o DC Application Frame
- Instalación de Hardware de Oracle Communications – Por AC Frame
- Instalación de Ampliación de Hardware de Oracle Communications DC (*Oracle Communications DC Hardware Extension Installation*) Por Frame – Servidores de montaje en Bastidor y Estantes adicionales
- Instalación de Ampliación de Hardware de Oracle Communications (*Oracle Communications Hardware Extension Installation*) – AC o DC Blade Server/Eagle Card/Switches – Por 16 tarjetas/conmutadores por sitio
- Instalación de Ampliación de Hardware de Oracle Communications AC (*Oracle Communications AC Hardware Extension Installation*) Por Frame – Servidores de montaje en Bastidor y gabinetes AC adicionales

6. SISTEMAS DE SOPORTE AL CLIENTE A TRAVÉS DE INTERNET

My Oracle Support

My Oracle Support es la página web de Oracle de soporte al cliente para acceder al soporte de hardware y sistemas. El acceso a My Oracle Support se rige por las [Condiciones de Uso del Portal de Soporte de Oracle](#). Las Condiciones de Uso del Portal de Soporte de Oracle están sujetas a modificaciones a discreción de Oracle. El acceso a My Oracle Support está limitado a sus contactos técnicos designados.

Oracle Unbreakable Linux Network

El acceso a Oracle Unbreakable Linux Network está incluido con el Soporte Premier Oracle para Sistemas y el Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos.

7. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA PRESTAR SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Oracle puede poner a disposición herramientas de colaboración (tales como herramientas que le permiten a Oracle, con el consentimiento del cliente, acceder al sistema de hardware de este último [por ejemplo, Oracle Shared Shell para hardware]) y herramientas de software (tales como herramientas para asistir en la recopilación y transmisión de datos de configuración [por ejemplo, *Auto Service Request*]) para brindar asistencia en la resolución de problemas. La licencia de las herramientas se otorga conforme a las [Condiciones de Uso del Portal de Soporte de Oracle](#), y es posible que estas estén sujetas a términos adicionales proporcionados con las herramientas. Algunas de las herramientas están diseñadas para recopilar información acerca de la configuración de su entorno informático (“datos de herramientas”). Las herramientas no tendrán acceso, no reunirán ni almacenarán ninguna información personal identificable (a excepción de la información de contacto de soporte técnico) o archivos de datos de negocio que

residen en su entorno informático. Al usar las herramientas, usted presta su consentimiento a la transmisión de sus datos de herramientas a Oracle a los efectos de prestar servicios de soporte técnico reactivos y proactivos. Además, Oracle puede usar los datos de herramientas para ayudarle a administrar su cartera de productos Oracle, para el cumplimiento de las licencias y los servicios, y para ayudar a Oracle a mejorar las ofertas de productos y servicios.

Algunas de las herramientas pueden estar diseñadas para conectarse automáticamente o en forma periódica y es posible que usted no reciba una notificación específica al establecerse dicha conexión. Usted es responsable de mantener la pasarela de telecomunicaciones a través de la cual las herramientas comunican los datos de herramientas a Oracle. El uso de las herramientas es voluntario; sin embargo, la negativa a usar las herramientas puede impedir la capacidad de Oracle de prestarle servicios de soporte técnico. Las herramientas pueden estar sujetas a disponibilidad para productos determinados.

En las Prácticas de Seguridad de Soporte Global al Cliente y en My Oracle Support se describen más detalles acerca de algunas de las herramientas actuales que Oracle utiliza para prestar servicios de soporte técnico, los datos recopilados, y la forma en que estos se utilizan. Usted también puede comunicarse con el representante de ventas de Oracle o llamar a la oficina local de Soporte al Cliente para consultar información detallada acerca de las herramientas y su disponibilidad.

Si Oracle establece expresamente, en la documentación de las herramientas, las políticas de soporte técnico, una orden o un archivo de lectura (*readme*) que una herramienta se proporciona conforme a términos de licencia por separado ("Términos por Separado"), dichos Términos por Separado regirán su acceso y uso de la herramienta. Para acceder o ejecutar las herramientas según la documentación de las herramientas o el archivo de lectura puede requerirse software de terceros incorporado, o software de terceros, otorgado con licencia en virtud de Términos por Separado (por ejemplo, Mozilla y LGPL). Sus derechos de utilizar una herramienta o un software con licencia en virtud de Términos por Separado no estarán restringidos ni modificados de ningún modo por su contrato con Oracle.

Solicitud de Servicio Automática

La Solicitud de Servicio Automática (*Auto Service Request* o "ASR") le permite a los productos Oracle habilitados para ASR iniciar automáticamente una solicitud de servicio cuando ocurre una falla específica de hardware mediante el envío de información de telemetría de la falla a Oracle. Si el hardware habilitado para la ASR tiene derecho a recibir el servicio, se iniciará una solicitud de servicio en su nombre. Las fallas de hardware específicas detectadas por la ASR varían por tipo de producto, versión del producto y sistema operativo. No todas las fallas de hardware se detectan o envían a Oracle. La cobertura de fallas de la ASR está sujeta a modificaciones por parte de Oracle en cualquier momento y sin previo aviso.

8. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS DEL SOPORTE GLOBAL AL CLIENTE

En la medida en que usted proporcione a Oracle información personal como parte de la prestación por parte de Oracle de servicios de soporte técnico, Oracle cumplirá con lo siguiente:

- la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle, que puede consultarse en <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; y
- la versión aplicable del Contrato de Tratamiento de Datos de Oracle para los Servicios de Oracle (*Oracle Data Processing Agreement for Oracle Services*), que puede consultarse en

<https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

Durante la prestación de los servicios de soporte técnico, Oracle cumplirá asimismo con las medidas de protección físicas, técnicas, administrativas y de otro tipo aplicables, que se describen en las [Prácticas de Seguridad del Soporte Global al Cliente](#) de Oracle. Las Prácticas de Seguridad del Soporte Global al Cliente se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle. No obstante, Oracle no reducirá en forma substancial el nivel de seguridad especificado en las Prácticas de Seguridad del Soporte Global al Cliente durante el período de servicios de estos servicios de soporte técnico. Es aconsejable que lea estas Prácticas de Seguridad del Soporte Global al Cliente en forma periódica. Para ver los cambios que se han efectuado, consulte el documento titulado “[Statement of Changes](#)” (Declaración de Cambios) (PDF).

Por favor, tenga en cuenta que los servicios de soporte técnico no están diseñados para adaptarse a controles en materia de privacidad o seguridad especiales que pueden requerirse para almacenar o tratar ciertos tipos de datos sensibles. Asegúrese de no enviar ningún dato sensible como, por ejemplo, información de salud protegida o datos de tarjetas de pago, que requieran controles en materia de privacidad o seguridad mayores o diferentes de los especificados en las [Prácticas de Seguridad del Soporte Global al Cliente](#). La información sobre cómo eliminar datos sensibles de su envío está disponible en My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

Sin perjuicio de la restricción precedente, si usted desea enviar a Oracle información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable (tal como dicho término se define en el Contrato de Tratamiento de Datos de Oracle para los Servicios de Oracle) o información de salud protegida (*protected health information*, “PHI”) sujeta a la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (*Health Insurance Portability and Accountability Act*, “HIPAA”) de los Estados Unidos de América como parte de los servicios de soporte técnico recibidos, usted deberá:

- Para PHI, suscribir un contrato de socio comercial (*business associate agreement*) conforme a la HIPAA con Oracle que específicamente haga referencia y comprenda sus servicios de soporte técnico;
- Enviar información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable o PHI únicamente en adjuntos a solicitudes de servicio a través del portal para clientes My Oracle Support;
- Abstenerse de incluir información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable o PHI en el cuerpo de las solicitudes de servicio (salvo por la información de contacto necesaria para que Oracle responda a la solicitud de servicio);
- Cuando se le solicite en My Oracle Support, indicar que el adjunto de la solicitud de servicio puede contener información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable (también podrá designarse como “Datos Personales del EEE” en My Oracle Support) o PHI.

9. DEFINICIONES DE SEVERIDAD

Usted podrá presentar en línea solicitudes de servicio para su sistema de hardware cubierto a través de los sistemas de soporte al cliente de Oracle basados en Internet o por teléfono. Usted y Oracle

determinarán el nivel de severidad de la solicitud de servicio, y este deberá estar basado en las definiciones de severidad que se describen a continuación:

Severidad 1 (Interrupción del Servicio Crítica)

Su uso en producción del sistema de hardware cubierto se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Usted sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el negocio, y la situación es una emergencia.

Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible
- El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
- El sistema falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio
- La falla de funcionalidad del sistema causa la pérdida de datos o hace que el sistema sea inestable
- El mal funcionamiento del sistema provoca que una aplicación de misión crítica se reinicie, se cuelgue o se suspenda

A menos que se especifique lo contrario, se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una hora. Para los esfuerzos de respuesta relacionados con el Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE, consulte la sección sobre Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE precedente. Para los esfuerzos de respuesta relacionados con el Soporte Premier para Oracle Communications Network, consulte la sección sobre Soporte Premier para Oracle Communications Network precedente.

A menos que se especifique lo contrario, Oracle presta soporte durante las 24 horas para solicitudes de servicio de Severidad 1 para los sistemas de hardware con soporte (OSS trabajará 24x7 hasta que el problema esté resuelto) cuando usted continúe trabajando activamente con OSS para lograr la resolución de su solicitud de servicio de Severidad 1. Usted deberá proporcionar a OSS un contacto durante este período de 24x7, ya sea en el sitio o por teléfono, a fin de prestar asistencia en la recolección de datos, pruebas y aplicación de correcciones. Se requiere que usted proponga esta clasificación de severidad con mucho cuidado, a fin de que Oracle pueda asignar los recursos necesarios para las situaciones de Severidad 1 válidas.

Severidad 2 (Impedimento Significativo)

Usted sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable, o las mismas se encuentran deterioradas o su funcionalidad está limitada con impacto significativo en las aplicaciones y/o falla frecuente de una aplicación pero sin pérdida de datos; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Severidad 3 (Problema Técnico)

Usted sufre una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

Severidad 4 (Orientación General)

Usted solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no afecta el funcionamiento del software. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

10. OBJETIVOS DE TIEMPO DE RESPUESTA EN EL SITIO PARA SOPORTE DE HARDWARE

Salvo que se indique lo contrario en el presente, los objetivos de tiempo de respuesta para el soporte de hardware son los que se indican a continuación, y son exclusivamente aplicables al reemplazo de hardware físico una vez que Oracle haya determinado que se requiere un reemplazo. El objetivo de tiempo de respuesta para Sun Ray Clients, independientemente del nivel de severidad, está limitado al Intercambio de Piezas Avanzado con entrega al siguiente día hábil en su domicilio. Los objetivos de tiempo de respuesta para (i) hardware elegible para Soporte Premier para Oracle Communications EAGLE o Soporte Premier para Oracle Communications Network y (ii) hardware Tekelec BNS y PIC, independientemente del nivel de severidad, están limitados al Intercambio de Piezas Avanzado con envío de la pieza de reemplazo dentro de las 48 horas posteriores al reconocimiento de Oracle en cuanto a que el reemplazo de la pieza de hardware es necesario. Los objetivos de tiempo de respuesta para productos de hardware de Oracle Talari y productos de hardware de Oracle Acme Packet excluidos y no elegibles para Soporte para Oracle Communications Network, independientemente del nivel de severidad, están limitados al Intercambio de Piezas Avanzado con envío al siguiente día hábil a su domicilio. Por favor, consulte los productos de hardware de Oracle Acme Packet excluidos en la sección “Soporte Premier para Oracle Communications Network” precedente. Los objetivos de tiempo de respuesta para el Soporte Premier Oracle para Hardware de Oracle MICROS y el Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Hardware de Oracle MICROS (i) en un buque u otra embarcación, independientemente del nivel de severidad, están limitados al Intercambio de Piezas Avanzado con envío de la pieza de reemplazo dentro de las 48 horas siguientes a la recepción por parte de Oracle del hardware con fallas de funcionamiento, (ii) en un país insular, independientemente del nivel de severidad, están limitados al Intercambio de Piezas Avanzado con envío de la pieza de reemplazo dentro de las 48 horas posteriores al reconocimiento de Oracle en cuanto a que el reemplazo de la pieza de hardware es necesario, y (iii) para Dispositivos de Equipos de Pago (PED), independientemente del nivel de severidad, están limitados al Intercambio de Piezas Avanzado con envío de la pieza de reemplazo al Siguiendo Día Hábil. Salvo por lo dispuesto en la oración precedente, los objetivos de tiempo de respuesta para el Intercambio de Piezas Avanzado de Oracle para Retail and Hospitality, independientemente del nivel de severidad, están limitados al Intercambio de Piezas Avanzado con entrega al siguiente día hábil en su domicilio.

Por favor, vea el documento adjunto titulado “[Oracle Service Locations](#)” (PDF) para consultar un listado de centros de servicio.

Severidad 1

Si Oracle determina, a su exclusiva discreción, que el soporte en el sitio está justificado, un ingeniero enviado por Oracle generalmente llegará a su domicilio dentro de los plazos indicados a continuación.

- Dentro de las 2 horas: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 25 millas/40 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Dentro de las 4 horas: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 26 – 49 millas/41 – 79 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Al día siguiente: Su sistema de hardware cubierto está a más de 50 millas/80 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado

Severidad 2

Si Oracle determina, a su exclusiva discreción, que el soporte en el sitio está justificado, un ingeniero enviado por Oracle generalmente llegará a su domicilio dentro de los plazos indicados a continuación. Los tiempos de respuesta en el sitio son exclusivamente durante el horario de oficina en el ámbito local.

- Dentro de las 4 horas: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 25 millas/40 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Dentro del mismo día hábil: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 26 – 49 millas/41 – 79 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Al día hábil siguiente: Su sistema de hardware cubierto está a más de 50 millas/80 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado

Severidad 3

Si Oracle determina, a su exclusiva discreción, que el soporte en el sitio está justificado, un ingeniero enviado por Oracle generalmente llegará a su domicilio el día hábil siguiente a partir del cierre del horario de oficina local o más tarde, en un horario convenido de mutuo acuerdo (por ejemplo, ventana de mantenimiento programada).

Nota:

La ubicación geográfica de su sistema de hardware cubierto podrá determinar la falta de disponibilidad del servicio en el sitio o bien podría requerir cargos adicionales o mayor tiempo de respuesta para los niveles de Severidad 1, Severidad 2 y Severidad 3. Oracle se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de ajustar los tiempos de respuesta en el sitio para los niveles de Severidad 1, Severidad 2 y Severidad 3 o de cobrar tarifas adicionales basadas en la ubicación del sistema de hardware cubierto. Los tiempos de respuesta reales están sujetos a actos y condiciones ajenos al control de Oracle, por lo que el tiempo de respuesta de Oracle puede sufrir demoras. Oracle no es responsable de los retrasos en la respuesta causados por factores ajenos a su control. Usted deberá comunicarse con un representante de Ventas de Soporte de Oracle para consultar más detalles sobre la disponibilidad para su sistema de hardware cubierto.

11. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Los números de teléfono y la información de contacto pueden consultarse en el sitio web de soporte de Oracle disponible [aquí](#).