

Politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels

Date d'entrée en vigueur : 05 Janvier 2024

Table des matières

1. Aperçu	4
Utilisation des services	4
2. Conditions de soutien	4
Frais de soutien technique	5
Période de soutien	5
Jeu de licences	5
Niveaux de service correspondants	6
Rétablissement du soutien technique d'Oracle	6
Tarifcation à la suite d'une réduction des licences ou du niveau de soutien	8
Suite d'applications personnalisée	8
Programmes non pris en charge	8
Contacts techniques	8
Mises à jour de programme	9
Droit de mettre fin au soutien technique	9
Soutien primaire et secondaire	9
Conditions de soutien spécifiques aux fournisseurs tiers	10
Soutien technique pour les licences de développement, de démonstration et d'utilisateur final	11
3. Soutien à vie	11
4. Niveaux de soutien technique d'Oracle	14
Soutien et licence de mises à jour de logiciel	14
Soutien prolongé	17
Soutien continu	18
Le soutien complet et continu pour logiciels de réseau de communications Oracle	21
Soutien continu pour logiciels de réseau de communications Oracle	23
5. Services de soutien additionnels disponibles à l'achat	26
Incident Server Support Package	26
Soutien aux outils de développement Oracle Java	26
Soutien aux outils Studio pour développeur Oracle	27
Soutien aux essentiels du cadre de développement des applications Oracle	27
Soutien Java SE et soutien Java SE pour les fournisseurs de logiciels indépendant.	27
Oracle Java Embedded Development Support et Oracle Java Embedded Suite Development Support	29
Oracle Solaris 10 Container Support	29
NoSQL Database Community Edition Support	30
Ensembles de demandes de service	30
Services succès client	30
Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite	30
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	32

Mises à jour des charges sociales mondiales pour Oracle E-Business Suite	32
Corrections de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM	33
Mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	34
Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY24	35
Les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY24 sont disponibles seulement pour les composants Fusion Middleware spécifiques inclus dans votre licence et indiqués dans le tableau ci-dessous, (« produits FMW 11g pris en charge ») et pour les périodes répertoriées ci-dessous :	35
Services de soutien Oracle Linux	37
Services de soutien Oracle VM	37
Services de soutien Oracle Verrazzano	37
Soutien aux programmes Oracle Utilities Live Energy Connect	38
6. Systèmes de soutien à la clientèle basé sur le Web	38
My Oracle Support	38
Portail de soutien à la clientèle pour Hospitality and Food & Beverage	38
Réseau Oracle Unbreakable Linux	39
7. Outils utilisés pour les services de soutien technique	39
8. Pratiques mondiales de protection des données pour le soutien à la clientèle	39
9. Définitions des degrés de gravité	40
10. Conditions de soutien spécifiques à Hyperion et Agile	41
11. Personnes-ressources	43

1. APERÇU

Sauf indication contraire, les présentes politiques en matière de soutien technique de logiciels s'appliquent au soutien technique de toutes les gammes de produits logiciels Oracle.

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

Pour recevoir le soutien technique fourni par les services de soutien technique Oracle (« OSS ») et décrit à la section Politiques de soutien technique logiciels Oracle ci-dessous, tous les programmes doivent être dûment munis de licences.

Le soutien technique est fourni en cas de problèmes (y compris les problèmes que vous créez) qui peuvent être démontrés dans la ou les versions actuelles prises en charge d'un programme Oracle exécuté sans modifications et sur une configuration certifiée du matériel, de la base de données et du système d'exploitation, comme spécifié dans votre commande ou dans la documentation du programme.

Sauf indication contraire dans la présente section, les données sur la version du produit et sur les plateformes prises en charge pour tous les programmes d'Oracle, autres que les programmes Nimbula et MICROS (US Cruise seulement), sont disponibles par l'entremise des systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, tel que décrit à la section [Systèmes de soutien à clientèle sur le Web](#) ci-dessous. Les données sur la version du produit et les plateformes pour les programmes Nimbula vous seront fournies par écrit.

Les références aux politiques de soutien technique dans les anciennes conventions d'Oracle ou des fournisseurs acquis par Oracle peuvent varier (p. ex. les conditions de services de soutien de logiciels, la politique sur les services de maintenance, le programme de maintenance standard, la politique de soutien de produit, politiques des services de soutien, la convention de soutien et de maintenance, la convention de soutien technique et de maintenance, le programme de soutien et de maintenance 2.0 et la politique en matière de services de soutien au détenteur de licence).

Les présentes politiques de soutien technique sont sujettes à modification au gré d'Oracle. Cependant, les modifications à la politique d'Oracle ne réduiront pas de façon importante le niveau des services offerts pour les programmes pris en charge pendant la période de soutien (définie ci-dessous) pour laquelle les frais pour le soutien technique ont été réglés.

Pour afficher une comparaison entre les présentes politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels et la version précédente des politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels, veuillez vous référer à l'Énoncé des modifications ci-inclus (PDF).

Utilisation des services

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

2. CONDITIONS DE SOUTIEN

Frais de soutien technique

Les frais de soutien technique doivent être payés annuellement à l'avance d'une période de soutien, sauf indication contraire dans les documents de commande pertinents ou dans la convention de paiement, de financement ou de location conclue avec Oracle ou l'une de ses sociétés affiliées (« mode de paiement »). Votre paiement ou engagement à payer doit être émis avant que votre commande de soutien technique ne soit traitée par Oracle (p. ex. : au moyen d'un bon de commande, du paiement en tant que tel ou d'une autre méthode de paiement approuvée). Une facture ne sera émise qu'à la réception de votre engagement de paiement et sera envoyée à une seule adresse de facturation que vous aurez désignée. Le défaut de payer entraînera la résiliation des services de soutien technique. Le soutien technique aura lieu en vertu des conditions de la commande dans le cadre de laquelle ledit soutien technique est acquis. Cependant, les frais de soutien technique dus selon un mode de paiement sont dus et payables conformément aux conditions dudit mode de paiement.

Période de soutien

Le soutien technique est disponible à la date d'entrée en vigueur du document de commande à moins d'indication contraire dans votre commande. Si vous avez passé votre commande auprès du Magasin Oracle, la date d'entrée en vigueur est celle de l'acceptation de la commande par Oracle. Les conditions du soutien technique Oracle, y compris la tarification, correspondent à une période de soutien de 12 mois (la « période de soutien »), sauf indication contraire dans le document de commande. Une fois passée, votre commande de services de soutien technique est non résiliable et les sommes versées sont non remboursables, sauf dans la mesure prévue dans la commande pertinente. Oracle n'est pas tenue de fournir des services de soutien technique au-delà de la période de soutien.

Jeu de licences

Un jeu de licences. consiste en (i) toutes vos licences d'un programme, y compris toute option* (p. ex. : Database Enterprise Edition et Enterprise Edition Options; Purchasing et Purchasing Options), les programmes Data Enterprise Manager* (p. ex. : Database Enterprise Edition et Diagnostics Pack), ou le module libre-service* (p. ex. : Human Resources et Self-Service Human Resources) sous licence pour de tels programmes; (ii) toutes vos licences de programmes qui partagent le même code source**; ou (iii) en ce qui concerne les programmes Crystal Ball, un jeu de licences est défini comme étant les mêmes licences d'un programme faisant partie d'une seule commande; (iv) en ce qui concerne les programmes en code binaire intégrés Oracle et Java, un jeu de licences comprend toutes les unités distribuées de chaque produit d'application Java unique licencié en vertu de la convention de licence en code binaire et de redistribution (« BLRA ») Java intervenue entre vous et Oracle; (v) si vous distribuez des programmes Java binaires à usage restreint ou des programmes Java binaires intégrés dans le cadre d'une initiative de partenariat en Oracle et Java (« OJPI »), toutes les licences d'utilisateurs finaux des programmes intégrés ou inclus dans le produit d'application Java en vertu de la BLRA ou (vi) une licence du même programme, qu'elle soit achetée en tant que licence perpétuelle ou en tant qu'abonnement à une licence. Les licences de développement et de démonstration disponibles par l'entremise du Réseau des partenaires Oracle ou le Réseau de technologie Oracle ne sont pas incluses dans la définition d'un jeu de licences.

*Tel que spécifié sur les listes de prix d'Oracle.

**Les programmes qui partagent le même code source sont :

- Base de données Enterprise Edition, base de données Standard Edition, base de données Standard Edition One, base de données Oracle Standard Edition 2 et Personal Edition

- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite et Web Tier
- Programmes Oracle FLEXCUBE Core Banking
- Programmes de détail pour Oracle FLEXCUBE Universal Banking
- Programmes d'entreprise pour Oracle FLEXCUBE Universal Banking
- Programmes de crédit-bail et de prêt Oracle FLEXCUBE
- Programmes Daybreak d'Oracle
- Programmes d'opérations bancaire d'Oracle

Pour plus de précision, si vous êtes un partenaire Oracle et que vous fournissez un soutien direct à un utilisateur final (p. ex., une licence de logiciels intégrés (« ESL »), des logiciels en version complète propres à une application (« ASFU ») ou tout autre service de soutien direct autorisé par Oracle), un jeu de licences correspond à l'ensemble des licences de programmes de l'utilisateur final inclus dans un progiciel d'application ou intégrés à ce progiciel conformément à la convention de distribution relative aux licences ESL ou ASFU, ou à toute autre convention de distribution entre Oracle et vous. Si l'utilisateur final est également titulaire de licences complètes de logiciels dont vous assurez le soutien direct, le soutien visant ces licences complètes devra être du même niveau que celui des licences ASFU ou ESL.

Si Oracle fournit le soutien direct pour l'ensemble des licences complètes de logiciels et ASFU d'un utilisateur final, le soutien visant ces deux types de licences devra être du même niveau. Cependant, si Oracle fournit le soutien direct pour les licences complètes de logiciels d'un utilisateur final et que vous assurez le soutien direct pour les licences ASFU et /ou ESL, ces licences ne seront pas considérées comme faisant partie du même jeu de licences.

Niveaux de service correspondants

Lorsque vous obtenez le soutien technique, toutes les licences d'un jeu de licences donné doivent être prises en charge au titre du même niveau de service de soutien technique (p. ex, les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels, Oracle Communications Network Premier Support, ou non pris en charge). Si vous ajoutez le soutien étendu, vous devez toujours assurer les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels pour l'ensemble des licences. Sous réserve de disponibilité, vous devez acquérir le soutien étendu pour toutes les licences d'une version particulière d'un programme si vous acquérez le soutien étendu pour toute licence de cette version. Vous ne pouvez pas assurer le soutien d'un sous-ensemble de licences dans un jeu de licences; le jeu de licences doit être réduit en mettant fin à toutes les licences non prises en charge. Vous devrez documenter les résiliations de licence au moyen d'une lettre de résiliation.

Rétablissement du soutien technique d'Oracle

Si le soutien technique est interrompu ou s'il n'a pas été acheté à l'origine avec une licence de programme, des frais de rétablissement seront facturés. Ces frais de rétablissement sont calculés comme suit : (a) si le soutien technique a été interrompu, alors les frais de rétablissement sont de 150 % des derniers frais annuels de soutien technique que vous avez payés pour le programme pertinent; (b) si vous n'avez jamais acquis de soutien technique pour le programme pertinent, alors les frais de rétablissement seront de 150 % des frais de soutien technique net qui auraient été exigés si le soutien avait été commandé initialement pour le programme pertinent conformément aux politiques de tarification du soutien d'Oracle en vigueur au moment du rétablissement. Les frais de rétablissement visés au point (a) sont calculés au prorata à partir de la date à laquelle le soutien technique a été

demandée jusqu'à la date d'interruption du soutien technique. Les frais de rétablissement visés au point (b) sont calculés au prorata de la date de la commande initiale de la licence de programme.

Outre les frais de rétablissement décrits ci-dessus, vous devez payer les frais de soutien technique pour la période de soutien. Ces frais de soutien technique sont calculés comme suit : (i) si le soutien technique a été interrompu, les frais annuels de soutien technique pour une période de soutien de douze mois correspondront aux derniers frais annuels de soutien technique que vous avez payés pour le programme pertinent; (ii) si vous n'avez jamais acquis de soutien technique pour le programme pertinent, les frais annuels de soutien technique correspondront aux frais qui auraient été exigés si le soutien avait été commandé initialement pour le programme pertinent conformément aux politiques de tarification du soutien d'Oracle en vigueur au moment du rétablissement. Des rajustements de renouvellement peuvent être appliqués aux frais annuels de soutien décrits aux sections (i) et (ii) ci-dessus.

Si vous avez déjà acquis du soutien technique auprès d'un distributeur autorisé d'Oracle et faites maintenant l'acquisition de soutien technique directement auprès d'Oracle, un rajustement peut être ajouté aux frais de rétablissement et à vos frais de soutien technique. Si le soutien n'est pas rétabli pour l'ensemble des licences ou si le soutien est rétabli pour un sous-ensemble de licences d'une commande, les politiques « Jeu de licences », « Niveaux de service correspondants » et « Tarification suite à une réduction des licences ou du niveau de soutien » s'appliqueront.

Tarification à la suite d'une réduction des licences ou du niveau de soutien

La tarification du soutien dépend du niveau de soutien et du nombre de licences pour lesquelles le soutien est commandée. Dans le cas où un sous-ensemble de licences sur une commande unique est résilié ou si le niveau de soutien est réduit, le soutien pour les licences restantes sur cette commande de licence sera tarifé au prix de catalogue d'Oracle pour le soutien en vigueur au moment de la résiliation ou de la réduction, moins la remise standard applicable. Cette tarification de soutien ne dépassera pas les frais de soutien payés précédemment, majorée de tout ajustement annuel national applicable, pour les licences restantes et les licences résiliées ou non prises en charge, et ne sera pas inférieure aux frais de soutien payés précédemment pour les licences continuant à être prises en charge. Si la commande de licence à partir de laquelle les licences sont résiliées a établi un gel de prix pour des licences supplémentaires, le soutien pour toutes les licences commandées conformément au gel de prix sera tarifé au prix de catalogue d'Oracle pour le soutien en vigueur au moment de la réduction, moins la remise standard applicable.

Suite d'applications personnalisée

Le soutien technique ne peut être interrompue pour un seul module de programme au sein d'une suite d'applications personnalisée.

Programmes non pris en charge

Les clients dont les programmes ne sont pas visés par une entente de soutien technique ne peuvent pas télécharger ou recevoir de mises à jour, de versions d'entretien, de correctifs, d'assistance téléphonique ni aucun autre service de soutien technique pour des programmes non visés par une entente de soutien technique. Les trousseaux CD ou les programmes achetés ou téléchargés à des fins d'essai, d'utilisation avec d'autres programmes pris en charge ou achetés ou téléchargés en tant que supports de remplacement ne peuvent pas être utilisés pour mettre à jour des programmes non pris en charge.

Contacts techniques

Vos contacts techniques sont les seuls qui peuvent assurer la liaison entre vous et les OSS en ce qui concerne les services de soutien technique. Vos contacts techniques doivent avoir suivi, au minimum, une formation initiale de base pour les produits et, au besoin, la formation additionnelle adéquate pour le rôle ou la phase de mise en œuvre spécifiques, l'utilisation du service ou du produit spécialisé et/ou la migration. Vos contacts techniques doivent avoir une bonne connaissance des programmes pris en charge par Oracle et de l'environnement Oracle afin d'aider à résoudre les problèmes relatifs au système et d'aider Oracle à analyser les demandes de service et à y répondre. Lorsque vous présentez une demande de service, vos contacts techniques doivent avoir une idée de base quant à la nature du problème et savoir comment le reproduire afin d'aider Oracle à poser un diagnostic sur le problème et à le classer. Afin d'éviter une interruption des services de soutien, vous devez aviser OSS dès que les responsabilités du contact technique sont transférées à une autre personne.

Vous pouvez désigner une personne principale et quatre personnes de remplacement (« contact technique ») par jeu de licences, pour assurer la liaison avec OSS. Pour chaque tranche de 250 000 USD de frais nets de soutien technique par jeu de licences, vous avez le choix de désigner deux contacts principaux et quatre contacts techniques suppléants supplémentaires. Votre contact technique principal aura la responsabilité (i) de surveiller vos activités de demande de service et (ii) d'élaborer et de déployer des processus de dépannage au sein de votre organisation. Les contacts techniques suppléants seront responsables de la résolution des problèmes des utilisateurs. Il peut y avoir des frais sur la désignation de contacts techniques supplémentaires.

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

Mises à jour de programme

Une « mise à jour » désigne une version subséquente d'un programme qu'Oracle rend généralement disponible pour des licences de programmes à ses clients détenteurs d'entente de soutien technique, sans frais de licence supplémentaires autres que les frais d'expédition, si applicables, pourvu que le soutien technique qui comprend des mises à jour de logiciels pour lesdites licences pour la période visée ait été commandé. Les mises à jour n'incluent aucune version, option ou programme futur qu'Oracle concède sous licence séparément. Les mises à jour sont fournies lorsqu'elles sont disponibles (comme déterminé par Oracle) et peuvent ne pas inclure toutes les versions précédemment disponibles pour un programme acquis par Oracle. Oracle n'a aucune obligation de développer de futurs programmes ou fonctionnalités. Toute mise à jour disponible vous sera livrée ou sera mise à votre disposition pour téléchargement. En cas de livraison, vous recevrez une copie de la mise à jour pour chaque système d'exploitation pris en charge pour lequel vos licences de programme ont été commandées. Vous êtes responsable de la copie, du téléchargement et de l'installation des mises à jour.

Droit de mettre fin au soutien technique

Il peut s'avérer nécessaire, dans le cadre du cycle de vie des produits Oracle, de mettre fin au soutien technique de certaines versions des programmes (y compris tous les programmes tiers intégrés pour lesquels le soutien a été supprimé par le fabricant ou le vendeur de ces programmes pour lesquels, selon la détermination de bonne foi d'Oracle, il n'est plus possible pour Oracle d'assurer le soutien) et, par conséquent, Oracle se réserve ce droit. Toutefois, les versions du programme qui sont expressément identifiées dans la politique de support à vie d'Oracle seront régies par les conditions de la politique de support à vie. L'information concernant la fin du soutien technique est susceptible d'être modifiée.

Soutien primaire et secondaire

Vous êtes tenu d'établir et de maintenir l'organisation et les processus nécessaires à la prestation du soutien primaire à vos utilisateurs pour les programmes pris en charge. Le soutien primaire doit inclure, sans s'y limiter : (i) une réponse directe aux demandes d'information des utilisateurs en ce qui concerne le rendement, la fonctionnalité ou l'exploitation des programmes pris en charge; (ii) une réponse directe aux utilisateurs en ce qui concerne les problèmes et les questions liés aux programmes pris en charge; (iii) un diagnostic des problèmes ou des questions liés aux programmes pris en charge et (iv) une résolution des problèmes ou des questions liés aux programmes pris en charge.

Si, après des efforts commerciaux raisonnables, vous ne parvenez pas à diagnostiquer ou à résoudre les problèmes ou les questions liés aux programmes pris en charge, vous pouvez alors communiquer avec Oracle pour obtenir le « soutien secondaire ». Vous devez faire des efforts commercialement raisonnables pour donner à Oracle l'accès nécessaire (p. ex., l'accès au fichier de référentiel, le fichier journal ou des extraits de base de données) pour assurer le soutien secondaire.

Le soutien secondaire inclut : (i) un diagnostic des problèmes ou des questions liés aux programmes pris en charge et (ii) des efforts commerciaux raisonnables pour résoudre les erreurs signalées et

vérifiables des programmes pris en charge de sorte que ces programmes exécutent dans une large mesure les fonctions décrites dans la documentation connexe.

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

Conditions de soutien spécifiques aux fournisseurs tiers

Vous devez rester dans un environnement pris en charge - y compris les applications et les plateformes - pour bénéficier d'un soutien technique. Si un fournisseur retire le soutien technique pour son produit, il se peut que vous deviez effectuer une mise à niveau vers un produit, une application, une plateforme matérielle, un cadre, une base de données et/ou une configuration de système d'exploitation certifiés et pris en charge pour continuer à recevoir des services de soutien technique d'Oracle.

Soutien technique pour les licences de développement, de démonstration et d'utilisateur final

Le soutien technique pour les licences de développement et/ou de démonstration est assuré par votre adhésion au réseau des partenaires d'Oracle. Avant de pouvoir fournir un soutien technique pour un programme que vous avez concédé sous licence à un utilisateur final, vous devez, en plus du soutien technique que vous pouvez recevoir pour les licences de développement et/ou de démonstration, acquérir un soutien technique pour ce programme auprès d'Oracle et le maintenir en permanence aussi longtemps que vous fournissez un soutien à l'utilisateur final.

3. SOUTIEN À VIE

Le soutien à vie comprend les niveaux de service suivants :

- Soutien complet (également appelé, et sera documenté sur votre commande comme, « Soutien et licence de mise à jour de logiciel » ou « Soutien complet de logiciel réseau de communications Oracle »)
- Soutien prolongé (si offert)
- Soutien continu

Une description des services disponibles dans le cadre du Soutien complet, Soutien prolongé et Soutien Continu est incluse dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

Le soutien complet pour toute version de programme sera disponible pendant cinq ans à partir de la date à laquelle la publication du programme Oracle devient généralement accessible, selon les indications des documents de couverture du soutien à vie, à l'exception des indications ci-dessous. À la fin de la période de soutien complet, le soutien prolongé ou le soutien continu seront accessibles. Le soutien étendu, s'il est offert, peut être disponible pour une période supplémentaire de trois ans pour des versions spécifiques du programme. Des frais de soutien prolongé s'appliquent pour chaque période de soutien, et s'ajoutent aux frais du soutien complet standard, sauf comme indiqué ci-dessous.

Autrement, le soutien technique peut être prolongé par du soutien continu, qui sera disponible tant que vous continuerez à maintenir et à payer les frais annuels de soutien technique pour vos licences de programmes Oracle.

Pour obtenir des détails sur la couverture de soutien à vie pour des versions particulières de programme, y compris les niveaux de service offerts et les périodes, veuillez consulter le site :

- Pour les programmes de technologie des serveurs, voir : [Politique de soutien à vie : Couverture des produits technologiques](#)
- Pour les programmes Fusion Middleware, voir : [Politique de soutien à vie : Couverture des produits technologiques](#)
- Pour les programmes d'applications, voir : [Politique de soutien à vie : Couverture des applications](#)
- Pour les programmes d'application de détail, voir : [Politique de soutien à vie : Couverture des Applications de détail](#)
- Pour les logiciels Sun et les produits de système d'exploitation, voir : [Politique de soutien à vie : Couverture des produits de système d'exploitation et de logiciel Sun](#)

- Pour les programmes de demande OFSS, voir : [Politique de soutien à vie : Couverture des logiciels de services financiers Oracle](#)

Exceptions générales

En ce qui concerne les versions de base de données Oracle désignées en tant que « version d'innovation de base de données Oracle » dans la Politique de soutien à vie et dans ODSC, le soutien complet sera disponible pendant les deux années suivant la date de disponibilité générale. Se référer au document : [Politique de soutien à vie : Couverture des produits technologiques](#).

Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique en vigueur.

1. **PeopleTools** : Les correctifs et les certifications de plateforme pour une version de PeopleTools seront fournis jusqu'à 12 mois après la mise à disposition générale de la version suivante ou jusqu'à ce qu'Oracle annonce qu'il n'y aura plus de versions futures. Les mises à jour trimestrielles des correctifs critiques (« CPU ») contenant des correctifs critiques pour PeopleTools et des mises à jour de sécurité nécessaires seront corrigées pour une version de PeopleTools jusqu'à 24 mois après la mise à disposition générale de la version suivante.

Vous devez appliquer les versions mineures de PeopleTools afin de continuer à bénéficier du soutien complet ou étendu, si elles sont offertes, pour une version du programme d'application PeopleSoft. Il peut vous être demandé d'appliquer les versions mineures de PeopleTools pour rester à jour avec les versions de technologies et de produits tiers telles qu'elles sont prises en charge par le fournisseur du produit tiers.

L'entretien des applications PeopleSoft, qui inclut, mais ne se limite pas aux, images, correctifs, logiciels fournis et programmes d'entretien, peut exiger une mise à niveau vers une version plus récente de PeopleTools.

Oracle se réserve le droit d'apporter des modifications aux produits tiers inclus dans la version du programme PeopleTools, ce qui inclut, mais ne se limite pas à : (i) exiger des versions plus récentes des produits tiers, (ii) modifier la manière dont les produits tiers sont emballés et distribués et (iii) remplacer ou remédier à un ou plusieurs produits tiers.

2. **Oracle Database 10gR2** : Pour les clients utilisant Oracle Database 10gR2 sur la plateforme IBM z/OS, après juillet 2013, le soutien étendu continuera d'être disponible aux tarifs alors en vigueur du soutien étendu d'Oracle. Le soutien étendu sera limité aux correctifs de gravité 1; les mises à jour de correctifs critiques ne seront pas disponibles.
3. **Oracle Database Standard Edition 2** : Les clients ayant un contrat de soutien en cours pour Oracle Database Standard Edition 2 continueront à bénéficier d'un soutien technique pour les versions du programme Oracle Database Standard Edition ou Oracle Database Standard Edition One ayant fait l'objet d'une licence antérieure. Les restrictions de licence sont celles spécifiées dans les Définitions et règles relatives aux licences de la commande Oracle Database Standard Edition 2.
4. **Programmes de gouvernance, de risque et de conformité** : Pour le soutien continu des versions des programmes de gouvernance, de risque et de conformité spécifiées ci-dessous, Oracle continuera à fournir des correctifs de gravité 1 jusqu'en mai 2025.

PROGRAMME	VERSION DU PROGRAMME
Application Access Controls Governor	8.x

PROGRAMME	VERSION DU PROGRAMME
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

5. **Java SE 8** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour pour la période de mars 2022 à décembre 2030. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
6. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSA) 8.0** : En ce qui concerne la plateforme 8.0 et les produits Compliance Management 8.0 et Enterprise Risk and Finance 8.0 répertoriés [ici](#), les frais de soutien prolongé ne seront pas appliqués pendant la période de janvier 2023 à janvier 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
7. **Oracle Database 19c** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er mai 2024 jusqu'au 30 avril 2026. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
8. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er janvier 2024 jusqu'au 31 décembre 2026. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
9. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 6.4.1** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de décembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
10. **Oracle Communications LSMS 13.5.1** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de décembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
11. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de décembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
12. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de novembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
13. **Plugiciel d'Oracle GoldenGate pour Oracle Enterprise Manager 13.5.2 et versions ultérieures** : Les frais de soutien prolongé seront supprimés pour la période allant du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2026. Au cours de cette période, vous bénéficierez d'un soutien prolongé tel que décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

- 14. Oracle GoldenGate (GG) for Oracle, Non Oracle, & Mainframe 19.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de mai 2024 à avril 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 15. Oracle GoldenGate (GG) for Big Data 19.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de mai 2024 à avril 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 16. Oracle Stream Analytics 19.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période d'octobre 2023 à avril 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 17. Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 et versions ultérieures :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de juillet 2023 à décembre 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 18. Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés jusqu'en avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 19. Oracle Communications Policy Management 12.6 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés jusqu'en avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 20. MetaSolv Solution 6.3.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du **1er janvier 2026 au 31 décembre 2027**. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 21. Oracle Communications User Data Repository 12.11.2 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés jusqu'en avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 22. Java SE 11 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période d'octobre 2023 à janvier 2032. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 23. Billing and Revenue Management Suite 12.0 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2025 à décembre 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. La suite comprend : Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller et Network Charging and Control.

4. NIVEAUX DE SOUTIEN TECHNIQUE D'ORACLE

Soutien et licence de mises à jour de logiciel

Les versions du programme dans la phase de soutien complet du cycle de vie du soutien de produit d'Oracle recevront une licence et un soutien de mise à jour du logiciel, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessous. Le soutien et licence de mises à jour de logiciel consiste en :

- Des mises à jour des programmes, corrections, alertes de sécurité et mises à jour des correctifs critiques
- Des mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires (la disponibilité peut varier selon le pays et/ou le programme)
- Des scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier selon le programme)

- Une certification avec la plupart des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers (la disponibilité peut varier selon le programme)
- Les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'accès aux systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web ci-dessous (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes de service en ligne, sauf indication contraire.
- Les mises à jour réglementaires pour certains programmes et certaines juridictions d'Oracle Financial Services et d'Oracle Banking Platform seront fournies conformément au document Oracle Financial Services Software et Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy situé [ici](#).
- Les détenteurs actuels d'une licence de MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual Subscription (MySQL Subscription) peuvent recevoir une licence de mise à jour et de soutien (SULS) pour MySQL Community Edition*, sauf que le SULS pour MySQL Community Edition n'inclut aucune mise à jour. MySQL Community Edition peut ne pas contenir toutes les caractéristiques et fonctionnalités des programmes contenus dans MySQL Subscription. (*Community Edition fait référence à MySQL sous licence GPL).
- En ce qui concerne Oracle VM VirtualBox Enterprise, le soutien technique et licence de mise à jour de logiciel (SULS) est limité aux plateformes spécifiés [ici](#). SULS n'est pas disponible pour les fonctionnalités d'Oracle VM VirtualBox Enterprise notées comme expérimentales. Ces fonctionnalités sont spécifiées dans le manuel de l'utilisateur d'Oracle VM VirtualBox situé [ici](#).
- Accès à Platinum Services tel que décrit sur le site: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.
- En général, les délais d'intervention sont indiqués dans la section 9, et toutes les exceptions de produit sont répertoriées ci-dessous dans la section 4

Le soutien technique et licence de mise à jour de logiciel pour les programmes Audit Vault and Database Firewall (anciennement Database Firewall et Database Firewall Management Server) comprend :

- Le soutien technique et la licence de mise à jour de logiciels décrits ci-dessus
- Un accès permanent au réseau Oracle Unbreakable Linux
- La certification du matériel¹
- Le rétroportage des correctifs, en déployant tous les efforts commercialement raisonnables, pour tout programme Oracle Linux publié par Oracle pour une période de six mois à partir de la date à laquelle la prochaine version du programme Oracle Linux devient généralement accessible. Le calendrier de rétroportage est accessible sur le site <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Remarque : La certification du matériel sera offerte pendant les six premières années suivant la date à laquelle une version du programme Oracle Linux devient généralement accessible. Après six années,

la certification du matériel peut être fournie au gré d'Oracle. Cependant, Oracle n'a aucune obligation de fournir une certification de matériel.

Le soutien technique et la licence de mise à jour de logiciels est disponible pour les programmes de Phase Forward (c'est-à-dire Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm et LabPas). Le soutien technique limité et la licence de mises à jour de logiciel consiste en :

- Des mises à jour des programmes, corrections, alertes de sécurité et mises à jour des correctifs critiques
- Une aide aux demandes de service pendant les heures normales d'ouverture
- Une possibilité d'enregistrer les demandes de service comme spécifié sur le site : <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Un service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien technique et licence de mise à jour de logiciel pour les programmes admissibles d'Oracle Hospitality et Oracle Food and Beverage répertoriés ici : <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (Hospitality Programs) comprend :

- Le soutien technique et la licence de mise à jour de logiciels décrits ci-dessus
- Soutien primaire (Niveau 1)

Pour les programmes Oracle Hospitality et Oracle Food and Beverage uniquement, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous. Cependant, le non-respect par Oracle des délais indiqués ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ ¹	OBJECTIF DE DÉLAI D'INTERVENTION	MISE À JOUR OU RÉOLUTION
Gravité 1	5 minutes	1 heure
Gravité 2	2 heures	6 heures
Gravité 3	8 heures	24 heures
Gravité 4	24 heures	48 heures

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

- Gravité 1 : Perturbation majeure du système (p. ex. perturbation majeure de l'opérabilité ou de la fonctionnalité d'un système critique pour l'entreprise, panne de serveur ou défaillance totale du système).
- Gravité 2 : perturbation sévère du système (p. ex. perturbation sévère dans l'exploitabilité ou la fonctionnalité du système commercial critique qui n'a pas d'impact sur l'ensemble du système comme : un nombre significatif de postes de travail/terminaux ne pouvant exécuter ou afficher des opérations, une perte de la capacité d'effectuer des paiements, une perte totale de la capacité de produire des rapports (locaux ou hébergés), une perte de la capacité d'imprimer, une défaillance dans la réinitialisation des totaux ou l'achèvement des audits EOD/SOD/nuit,

un réaffichage pour une date ou une plage de dates donnée, un chargement très lent des pages ou des images, une interface des outils inaccessible)

- Gravité 3 : défaillance d'une seule fonction (p. ex. une perturbation mineure dans le fonctionnement ou la fonctionnalité qui n'a pas d'incidence sur l'ensemble du système comme : un problème de pointage des présences, une défaillance isolée de l'imprimante, une défaillance isolée de postes de travail/terminaux, une défaillance dans l'affichage d'un rapport unique, de la réinitialisation des mots de passe, ou des programmes de fidélité non fonctionnels).
- Gravité 4 : problème mineur, de procédure ou question (p. ex. des questions concernant la programmation ou la configuration, des questions concernant la fonctionnalité, l'exploitabilité, le formatage ou l'apparence)

Soutien prolongé

Le support prolongé peut être disponible pour certaines versions du programme Oracle après l'expiration du support complet, comme indiqué dans la section Support à vie ci-dessus. Lorsque le soutien prolongé est offert, il est généralement disponible pendant trois ans après l'expiration du soutien complet et uniquement pour la version finale d'un jeu de correctifs d'un programme. Pour bénéficier du support prolongé, vous devez continuer à payer les frais de soutien technique pour le soutien complet/SULS et acheter le support prolongé. Sauf indication contraire dans la présente section, le support prolongé pour les versions éligibles du programme comprend les éléments suivants :

- Les mises à jour des programmes, des corrections, des alertes de sécurité et des mises à jour des correctifs critiques
- Les mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires (la disponibilité peut varier selon le pays et/ou le programme)
- Les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier selon le programme)
- Les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- L'assistance aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Les mises à jour réglementaires pour certains programmes et juridictions d'Oracle Financial Services et d'Oracle Banking Platform seront fournies conformément au document Oracle Financial Services Software et Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy situé [ici](#).
- L'accès aux systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web ci-dessus (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes de service en ligne, sauf indication contraire.
- Accès à Platinum Services tel que décrit au site : <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien prolongé n'inclut pas :

- La certification avec les nouveaux produits/versions de tiers

Soutien prolongé pour Java SE - Le soutien prolongé pour les versions éligibles du programme Java SE comprend :

- Des corrections de bogues, des correctifs de sécurité et des mises à jour mineures

- Outils de mise à niveau
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Soutien continu

Le support soutenu sera disponible après l'expiration du support complet, comme indiqué dans la section Support à vie ci-dessus. Puisque les versions des programmes accessibles en vertu du soutien continu ne sont plus totalement prises en charge, l'information et les compétences concernant ces versions peuvent être limitées. La disponibilité des systèmes matériels permettant d'exécuter ces versions de programmes peut également être limitée. Sauf indication contraire dans la présente section, les versions de programmes admissibles au soutien continu recevront les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités à ce qui suit :

- Les mises à jour de programmes, les correctifs les alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques créées au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (si elles sont offertes et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé)
- Les mises à jour fiscales, légales et réglementaires (la disponibilité peut varier en fonction du pays et du programme) créées au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (si elles sont offertes et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé)
- Les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier en fonction du programme) créés au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé)
- Les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les version destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- L'aide aux demandes de service, sur une base commercialement raisonnable, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Accès aux systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web ci-dessous (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes de service en ligne, sauf indication contraire.
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu n'inclut pas :

- Les nouvelles mises à jour des programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques
- Les nouvelles mises à jour fiscales, légales et réglementaires
- Les nouveaux scripts de mise à niveau
- La certification avec les nouveaux produits/les nouvelles versions de tiers
- Les directives sur l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies dans la section 9 - Définitions de gravité
- Les versions précédentes de correctifs et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle

Soutien continu pour Oracle Linux : Les versions de programmes Oracle Linux admissibles au soutien continu recevront les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités à ce qui suit :

- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Un accès permanent au réseau Oracle Unbreakable Linux
- L'accès aux correctifs, aux corrections de bogue et aux alertes de sécurité créés pendant la période du soutien complet

Le soutien continu pour les programmes Oracle Linux n'inclut pas :

- L'accès à de nouveaux correctifs, les corrections de bogue et les correctifs de sécurité
- Les directives sur l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies dans la section 9 - Définitions de gravité
- La certification du matériel
- Le rétroportage des corrections de bogue

Soutien continu pour Java SE : Les versions des programmes Java SE admissibles au soutien continu bénéficieront du soutien Java SE limité aux services suivants :

- Les mises à jour mineures et les corrections de bogue ou de sécurité créées au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (si elles sont offertes et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé)
- Les outils de mises à niveau créés au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé)
- L'aide aux demandes de service, sur une base commercialement raisonnable, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu pour les versions de programme Java SE n'inclut pas :

- Les nouvelles mises à jour mineures et les corrections de bogues et de sécurité
- Les nouveaux outils de mise à niveau
- Les directives sur l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies dans la section 9 - Définitions de gravité
- Les versions précédentes de corrections de bogue et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle

Soutien continu pour Nimbula : Les versions de programmes Nimbula admissibles au soutien continu recevront les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités à ce qui suit :

- L'accès aux mises à jour de programmes et corrections de bogue existantes uniquement (c.-à-d. les mises à jour de nouveaux programmes et les corrections de bogue ne seront pas offertes)
- L'assistance pour les demandes de service pendant les heures normales d'ouverture
- La possibilité d'enregistrer les demandes de service par l'intermédiaire de l'adresse électronique suivante : Nimbula-Support_WW@oracle.com
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu pour les versions de programme Nimbula n'inclut pas :

- L'accès aux mises à jour de nouveaux programmes et aux corrections de bogue

- Les directives sur l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies dans la section 9 - Définitions de gravité

Le soutien complet et continu pour logiciels de réseau de communications Oracle

Le soutien complet pour logiciels de réseau de communications Oracle est disponible, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus, pour les catégories de programmes suivantes (collectivement « les programmes complet de réseau de communication Oracle ») : Diameter Signaling Router Network Function Edition; Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator, and Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine and Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; Notification Gateway; Unified Topology; Federated Assurance; Unified Assurance; Visualized Assurance; Unified Assurance Event History et Unified Assurance Event History and Analytics.

Le soutien complet pour les logiciels de Réseau de communication Oracle comprend ce qui suit :

- Les mises à jour des programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques
- Les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier selon le programme)
- La certification avec la plupart des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers (la disponibilité peut varier selon le programme)
- Les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- L'installation à distance de Diameter Signaling Router Network Function Edition, Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions, Common Signaling, Performance Intelligence Center Network Function Edition, Policy Management Network Function Edition et User Data Repository Network Function Edition.
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

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

NIVEAU DE GRAVITÉ	DÉLAI D'INTERVENTION ¹	DÉLAI DE RESTAURATION À DISTANCE ¹	DÉLAI DE RÉOLUTION ¹
Gravité 1	15 minutes	6 heures	30 jours civils
Gravité 2	15 minutes	48 heures	30 jours civils

NIVEAU DE GRAVITÉ	DÉLAI D'INTERVENTION ¹	DÉLAI DE RESTAURATION À DISTANCE ¹	DÉLAI DE RÉOLUTION ¹
Gravité 3	S/O	S/O	180 jours civils

1. Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :
 - Délai d'intervention : le temps écoulé à partir du moment où vous créez demande de service jusqu'à la première réponse d'Oracle.
 - Délai de restauration à distance : le temps écoulé entre le moment où Oracle établit un accès distant au programme applicable et celui où elle vous informe qu'une solution a été offerte. Les délais de restauration à distance ne s'appliquent pas si des modifications de code de programme sont requises.
 - Délai de résolution : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la résolution du problème.

Certaines versions du programme Premier de réseau de communication Oracle peuvent bénéficier d'un soutien continu pour les logiciels de réseau de communication Oracle. Le soutien continu pour les logiciels de réseau de communication Oracle comprend ce qui suit :

- Les mises à jour des programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques, créés durant la période de soutien complet
- Les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier selon le programme) créés durant la période de soutien complet
- Les versions majeures de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, qui peuvent inclure des versions d'entretien général, des versions de fonctionnalités sélectionnées et des mises à jour de la documentation.
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu pour les versions de programme Premier de réseau de communication Oracle n'inclut pas :

- Les nouvelles mises à jour des programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques
- L'installation à distance des programmes Premier de réseau de communication Oracle
- Les nouveaux scripts de mise à niveau
- La certification avec les nouveaux produits/nouvelles versions de tiers
- Délais d'intervention indiqués ci-dessus
- Les versions précédentes de correctifs et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle

Soutien continu pour logiciels de réseau de communications Oracle

Le soutien pour les programmes de réseau de communication Oracle est disponible pour les catégories de programmes suivantes (collectivement les « programmes de logiciel de réseau de communication Oracle »), comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus : Oracle Communications EAGLE (non ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository et Oracle Communications Subscriber Data Management. Le soutien pour les logiciels de réseau de communication Oracle comprend ce qui suit :

- Les mises à jour des programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques

- La certification avec la plupart des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers (la disponibilité peut varier selon le programme)
- L'installation à distance des programmes de logiciel réseau de communication Oracle
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

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

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

1. Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :
 - Délai d'intervention : le temps écoulé à partir du moment où vous créez demande de service jusqu'à la première réponse d'Oracle.
 - Délai de restauration à distance : le temps écoulé entre le moment où Oracle établit un accès distant au programme applicable et celui où elle vous informe qu'une solution a été offerte. Les délais de restauration à distance ne s'appliquent pas si des modifications de code de programme sont requises.
 - Délai de résolution : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la résolution du problème.

Certaines versions du programme de logiciels de réseau de communication Oracle peuvent bénéficier d'un soutien continu pour les logiciels de réseau de communication Oracle. Le soutien continu pour les logiciels de réseau de communication Oracle comprend ce qui suit :

- Les mises à jour des programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques, créés durant la période de soutien complet
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu pour les versions de programme de logiciels de réseau de communication Oracle n'inclut pas :

- Les nouvelles mises à jour des programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques

- L'installation à distance des programmes de logiciel réseau de communication Oracle
- La certification avec les nouveaux produits/nouvelles versions de tiers
- Délais d'intervention indiqués ci-dessus
- Les versions précédentes de correctifs et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle

5. SERVICES DE SOUTIEN ADDITIONNELS DISPONIBLES À L'ACHAT

Incident Server Support Package

Incident Server Support fournit un soutien technique en ligne par serveur, par paquets de 10 demandes de service à utiliser au cours d'une période de 12 mois. Toute demande de service non utilisée à la fin de la période de soutien expirera. Incident Server Support pour un programme peut être acquis avec l'achat de la licence initiale du programme et, s'il est acquis avec cet achat, peut être renouvelé pour des périodes de soutien ultérieures aussi longtemps que le soutien complet est disponible pour votre licence de programme Oracle. Si vous désirez obtenir des services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels, ces services seront assujettis aux politiques de rétablissement d'Oracle applicables au moment de l'acquisition de ces services. Incident Server Support est proposé pour les plateformes suivantes :

- Oracle Database Incident Server Support Package : Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning et Real Application Clusters
- Oracle Application Incident Server Support Package : Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition et Internet Application Server Java Edition

Incident Server Support est constitué de :

- 10 demandes de services
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Accès aux correctifs logiciels téléchargeables et aux ensembles de correctifs

Les demandes de service nécessitant la résolution d'un bogue de programme ne seront pas comptabilisées dans le total des demandes de service. Votre accès aux services Incident Server Support, y compris My Oracle Support, prend fin à la première des deux dates suivantes : (i) l'expiration de la période de soutien; ou (ii) la résolution de votre dernière demande de service. Les ensembles d'Incident Server Support n'incluent pas les mises à jour et ne peuvent être utilisés, achetés ou vendus en conjonction avec une autre offre de soutien.

Si vous renouvelez l'ensemble d'Incident Server Support, vos frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification des ensembles d'Incident Server Support d'Oracle en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. Le services d'Incident Server Support n'est pas assujetti aux stipulations de la section Rétablissement du soutien technique Oracle ci-dessus.

Soutien aux outils de développement Oracle Java

Le soutien des outils de développement Oracle Java est disponible pour les programmes suivants : Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse et Oracle JDeveloper (téléchargés à partir d'Oracle Technology Network après le 28 juin 2005). Si vous achetez le soutien des outils de développement Oracle Java, vous recevrez le soutien technique pour tous les programmes inclus ci-dessus.

Le soutien aux outils de développement Oracle Java est constitué de :

- L'accès aux correctifs et corrections de bogue

- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien aux outils de développement Oracle Java n'inclut pas les mises à niveau des nouvelles versions de programme. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Soutien aux outils Studio pour développeur Oracle

Le soutien aux outils Studio pour développeur Oracle est disponible pour le programme Studio pour développeur Oracle. Le soutien aux outils Studio pour développeur Oracle est constitué de :

- L'accès aux correctifs et corrections de bogue
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien pour les outils Studio de développeurs Oracle n'inclut pas les mises à niveau vers les nouvelles versions du programme ou l'accès aux mises à jour, aux correctifs ou aux corrections de bogue d'Oracle Solaris ou d'Oracle Linux. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ce service, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Soutien aux essentiels du cadre de développement des applications Oracle

Le soutien aux essentiels du cadre de développement des applications Oracle est disponible pour les versions du programme essentiels du cadre de développement des applications Oracle (« ADF »).

Le soutien aux essentiels du cadre de développement des applications Oracle est constitué de :

- L'accès aux correctifs et corrections de bogue
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien aux essentiels de cadre de développement des applications Oracle n'inclut pas les mises à niveau des nouvelles versions de programme. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Soutien Java SE et soutien Java SE pour les fournisseurs de logiciels indépendant.

Depuis le 1er juin 2017, les offres de soutien pour Java SE et Java SE pour les fournisseurs de logiciels indépendants (ISV) ne sont disponibles que pour un renouvellement. Ces offres ne concernent que le soutien sur la version du programme Java SE 7.

Le soutien technique pour Java SE et Java SE pour les ISV est constitué de :

- Des corrections de bogues, des correctifs de sécurité et des mises à jour mineures
- Les outils de mise à niveau
- L'assistance aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Ces offres sont disponibles pendant la période suivante :

DISPONIBILITÉ

Jusqu'au 30 avril 2020

Les services décrits ci-dessus sont destinés à soutenir les licences que vous avez acquises séparément. Les corrections de bogues, les corrections de sécurité et toutes les mises à jour reçues dans le cadre des services décrits ci-dessus sont fournies conformément aux termes de la convention de licence approprié que vous avez accepté lors du téléchargement et/ou de l'installation du programme Java SE. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Oracle Java Embedded Development Support et Oracle Java Embedded Suite Development Support

Oracle Java Embedded Development Support est disponible pour Oracle Java SE Embedded ou les version des programmes Oracle Java ME Embedded per Standard Binary. Oracle Java Embedded Suite Development Support est disponible pour Oracle Java Embedded Suite.

Oracle Java Embedded Development Support et Oracle Java Embedded Suite Development Support sont constitué :

- De corrections de bogues, de correctifs de sécurité et de mises à jour mineures
- D'outils de mise à niveau
- De l'assistance aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- De service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Si vous acquérez Oracle Java Embedded Development Support ou Oracle Java Embedded Suite Development Support, les services décrits ci-dessus concernent les licences que vous avez acquises séparément. Les corrections de bogues, les corrections de sécurité et toutes les mises à jour reçues dans le cadre des services décrits ci-dessus seront fournies selon les modalités de la convention de licence approprié que vous avez accepté lors du téléchargement et/ou de l'installation des programmes Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded ou Oracle Java Embedded Suite. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Oracle Solaris 10 Container Support

Oracle Solaris 10 Container Support est disponible pour le programme Oracle Solaris 10 Container.

Oracle Solaris 10 Container Support est constitué de :

- L'accès aux correctifs et aux corrections de bogue de Solaris 10, y compris ceux créés pendant le soutien prolongé, le cas échéant
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Oracle Solaris 10 Container Support n'inclut pas les mises à niveau des nouvelles versions de programme.

NoSQL Database Community Edition Support

NoSQL Database Community Edition Support est disponible pour les versions de programme NoSQL Database Community Edition.

NoSQL Database Community Edition Support est constitué de :

- L'accès aux correctifs et corrections de bogues
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

NoSQL Database Community Edition Support n'inclut pas les mises à niveau des nouvelles versions de programme. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Ensembles de demandes de service

Les ensembles de demandes de service sont mis à la disposition des membres du réseau de partenaires Oracle. Les ensembles de demandes de service fournissent un soutien technique sur le Web en groupes de 10 ou 25 demandes de service. Ils ne comprennent pas les mises à jour et ne sont pas disponibles pour tous les programmes. Veuillez communiquer avec <http://partner.oracle.com> pour la disponibilité du programme.

Les ensembles de demandes de service sont valables pendant un an à compter de la date d'achat. Toute demande de service non utilisée expirera à la première des deux dates suivantes : (i) la fin de l'année en question, ou (ii) la fin de la période d'adhésion à OPN si cette adhésion n'est pas renouvelée. L'accès aux demandes de service du journal sera restreint au moment où la demande de service finale sera résolue.

Services succès client

Si vous faites l'acquisition de l'un ou l'autre des services succès client suivants dans votre commande, Oracle fournira les services indiqués dans la description de services applicable dans Annual Fixed Scope et Time and Material Services - du document Descriptions des services ou la description de service autonome applicable publié sur le site <http://www.oracle.com/contracts> :

- [Soutien prioritaire Oracle](#)
- [Soutien prioritaire Oracle Advantage](#)
- [Assistance fonctionnelle pour Oracle Retail and Hospitality](#)
- [Installation et configuration de logiciel standard Oracle pour les systèmes et logiciels](#)
- [Service de mise à niveau de base de données Oracle pour logiciels](#)

Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite

Les corrections commerciales critiques et les mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite sont accessibles pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite. Si vous faites l'acquisition de corrections commerciales critiques et de mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite dans votre commande, Oracle déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour fournir ce qui suit pendant une année civile :

- Une corrections de code, des corrections de données et/ou des solutions de rechange pour les demandes de service (« DS ») de gravité 1 et 2
- Des correctifs de sécurité critiques et des mises à jour périodiques, selon un calendrier déterminé par Oracle, offerts uniquement à l'entière discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque potentiel de gravité 1 ou 2.
- Des cocalisations de produits pour l'année de la convention applicable, fournies à la discrétion d'Oracle et limitées à des mises à jour législatives ou réglementaires rétroportées de la version 12.2 de la suite Oracle E-Business Suite, y compris le formulaire fiscale 1099 pour les États-Unis
- Des mises à jour périodiques des charges sociales, y compris les mises à jour de début et de fin d'année qui s'appliquent pendant l'année de la convention
- Une (1) présentation sur la planification de la mise à niveau effectuée à distance par Oracle pour fournir une vue d'ensemble des nouvelles fonctionnalités incluses dans la version 12.2 Oracle E-Business Suite et des conseils relatifs à la préparation et à la planification de votre mise à niveau.

La portée de ce service inclut des efforts commercialement raisonnables visant à fournir du soutien et des corrections pour l'application Oracle E-Business Suite, y compris les composants technologiques et les versions intégrés dans la pile de technologiques de couche application Oracle E-Business Suite. Les détails concernant les versions et les niveaux de correctifs pour la pile de technologiques tiers de couche application Oracle E-Business Suite sont accessibles sur My Oracle Support dans [les Exigences en matière d'infrastructure pour les corrections critiques commerciales et les mises à jour limitées pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite \(Doc ID 2647635.1\)](#). Le soutien pour les versions de base de données Oracle utilisées avec Oracle E-Business Suite est assujéti à des politiques et à des calendriers de soutien standard distincts pour base de données Oracle.

Ce service est disponible pendant les périodes suivantes :

CORRECTIONS COMMERCIALES CRITIQUES ET MISES À JOUR LIMITÉES POUR ORACLE E-BUSINESS SUITE	DISPONIBILITÉ
12.1.3	Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024 (non disponible pour Windows Server OS)

Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent :

- À compter du 1er janvier 2024, les correctifs et les mises à jour ne seront plus disponibles pour le système d'exploitation Microsoft Windows Server.
- La version 12.1.3 de votre application Oracle E-Business Suite autorisée doit à présent être prise en charge avec des licences de mise à jour de logiciel et du soutien
- À moins d'indication contraire explicite, les intégrations, les produits et les technologies externes utilisés en conjonction avec Oracle E-Business Suite sont exclus et assujéti à leurs propres politiques et calendriers de soutien standard
- Oracle se réserve le droit d'exclure de ce service certains produits Oracle E-Business Suite. La liste actuelle des produits exclus est indiquée sur My Oracle Support dans [Produits exclus des corrections commerciales critiques et des mises à jour limitées pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite \(Doc ID 2658179.1\)](#).

- L'environnement 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite doit être mis à jour avec les niveaux de correctifs minimums tels que décrits sur My Oracle Support dans [Exigences minimales en matière de niveau de code pour les corrections critiques et les mises à jour limitées pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite \(Doc ID 2658189.1\)](#).
- Toutes les mises à jour exigeant des modifications de l'architecture de l'application Oracle E-Business Suite sont spécifiquement exclues de ce service, y compris les modifications proposées à la loi fiscale brésilienne
- Les mises à jour de la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite ne seront pas disponibles avant les mises à jour d'une version subséquente d'Oracle E-Business Suite (p. ex. la version 12.2 d'Oracle E-Business Suite ou plus récente), car de telles mises à jour seront limitées aux fonctionnalités disponibles avec les versions subséquentes d'Oracle E-Business Suite (p. ex. la version 12.2 d'Oracle E-Business Suite ou plus récente) à l'exception des fonctionnalités dépréciées.
- Le rétroportage des mises à jour législatives ou réglementaires est fourni à la discrétion d'Oracle et sera limité aux changements compatibles avec l'architecture de la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite.
- Les mises à jour d'impôt sur le revenu seront limitées aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Tous les autres pays et toutes les autres juridictions sont spécifiquement exclus de ce service, mais de telles mises à jour pourraient être disponibles dans le cadre d'un service distinct d'Oracle moyennant des frais supplémentaires
- La portée de ce service exclut également ce qui suit :
 - Tout programme ou toute application de tiers et/ou toute personnalisation
 - De nouvelles certifications ou intégrations avec d'autres produits Oracle ou avec des produits de tiers, y compris les navigateurs et les systèmes d'exploitation
 - Les mises à niveau fonctionnelles de toutes sortes, sauf pour les localisations de produits ERP explicitement incluses ci-dessus

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Si vous acquérez Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring sur votre commande, Oracle fournira Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring comme décrit [ici](#).

Mises à jour des charges sociales mondiales pour Oracle E-Business Suite

Les mises à jour des charges sociales mondiales pour Oracle E-Business Suite sont disponibles pour les pays sélectionnés pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite. Si vous faites l'acquisition de mises à jour des charges sociales mondiales pour Oracle E-Business Suite, Oracle déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour fournir une année civile de mises à jour périodiques des charges sociales, y compris les mises à jour de début et de fin d'année et les mises à jour des charges sociales applicables pour l'année du contrat.

Les mises à jour des charges sociales mondiales pour Oracle E-Business Suite sont seulement disponibles pour le ou les modules Oracle E-Business Suite 12.1.3 applicables et pour le pays précisé dans votre commande.

Ce service est seulement disponible pour les périodes suivantes (« année civile ») :

Disponibilité de la mise à jour des charges sociales pour E-Business Suite 12.1.3

Du 01er janvier 2024 au 31 décembre 2024
(Disponible uniquement pour l'Australie)

Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent :

- Votre application Oracle E-Business Suite 12.1.3 autorisée doit à présent être prise en charge avec des licences de mise à jour de logiciel et du soutien
- Vous devez faire un achat distinct et gérer les *correctifs commerciaux critiques et les mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite* pendant la durée des mises à jour des charges sociales mondiales pour Oracle E-Business Suite, sous réserve de toutes les restrictions et limitations afférentes.
- À moins d'indication contraire explicite, les intégrations, les produits et les technologies externes utilisés en conjonction avec Oracle E-Business Suite sont exclus et assujettis à leurs propres politiques et calendriers de soutien standard
- Les mises à jour des charges sociales pour Oracle E-Business Suite 12.1.3 sont limitées aux rétroportages rendus disponibles dans le cadre d'une version subséquente d'Oracle E-Business Suite (comme Oracle E-Business Suite 12.2 ou plus récente) à l'exclusion de toutes les mises à jour exigeant des modifications de l'architecture.
- Les logiciels, les applications de tiers et/ou les personnalisations sont explicitement exclus.
- Les nouvelles certifications et/ou les intégrations à d'autres produits Oracle ou logiciels de tiers, y compris les navigateurs et les systèmes d'exploitation, sont explicitement exclus.

Corrections de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

Les corrections de gravité 1 et les mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM sont disponibles pour les versions PeopleSoft Human Capital Management (HCM) et Financials and Supply Chain Management (FSCM) identifiées dans la matrice de disponibilité ci-dessous (PeopleSoft Enterprise Applications).

Si vous acquérez les corrections de gravité 1 et les mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM sur votre commande, Oracle fournira une année civile de corrections de gravité 1 et de mises à jour du formulaire fiscal américain 1099.

Ce service est disponible pendant les périodes suivantes :

VERSION DU PROGRAMME PEOPLESOFT HCM ET FSCM	DISPONIBILITÉ
9.1	Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024

Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent :

- La prise en charge de vos licences de PeopleSoft Enterprise Applications par le soutien technique et la licence de mise à jour de logiciels doit être en vigueur. Les correctifs de gravité 1 et les mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour PeopleSoft HCM et FSCM seront livrées par l'entremise du site My Oracle Support. Les corrections et les mises à jour pour les versions de PeopleSoft HCM et FSCM couvertes par ce service sont limitées aux fonctionnalités fournies avec la version la plus récente de PeopleSoft HCM et FSCM (par exemple la version 9.2 de PeopleSoft HCM et FSCM) et excluent toutes les fonctionnalités des produits dépréciés. Les détails concernant les fonctionnalités obsolètes sont disponibles sur My Oracle Support dans le document [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#).
- Oracle ne fournira aucun correctif ni aucune mise à jour avant et au-delà de la portée de ce qui est disponible avec la version la plus récente de PeopleSoft HCM et FSCM, à la seule discrétion d'Oracle.
- Les correctifs et les correctifs de sécurité critique de People Tools sont spécifiquement exclus. Vous avez l'entière responsabilité d'être sur la version prise en charge de PeopleTools, comme indiqué en détail dans le document [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#).
- Vous devez avoir un abonnement infonuagique actif à un ou plusieurs des services infonuagiques suivants pour rester admissible à ce service :
 - Service infonuagique Oracle Fusion Enterprise Resource Planning
 - Service infonuagique Oracle Fusion Human Capital Management

Si vous renouvelez les correctifs de gravité 1 et les mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour les applications PeopleSoft HCM et FSCM, les frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. Les correctifs de gravité 1 et les mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour les applications PeopleSoft HCM et FSCM ne sont pas soumises aux politiques de rétablissement indiquées ci-dessus.

Mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations (« PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations ») sont disponibles pour les pays sélectionnés pour la version 9.2 d'Oracle PeopleSoft HCM. Si vous faites l'acquisition de PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, Oracle fera des efforts commerciaux raisonnables pour fournir une année civile de mises à jour de charges sociales de PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management, y compris les mises à jour de début et de fin d'année.

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations est seulement disponible pour les modules de charges sociales d'Oracle PeopleSoft HCM version 9.2 applicables et pour les pays indiqués dans votre commande.

Ce service est seulement disponible pour les périodes suivantes (« année civile ») :

Mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	DISPONIBILITÉ
---	---------------

Peoplesoft HCM Release 9.2

Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024

Du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2025

Programme planifié au-delà de 2025

Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent :

1. La prise en charge de vos licences de PeopleSoft HCM version 9.2 par le soutien technique et la licence de mise à jour de logiciels doit être en vigueur. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations sera livré par l'entremise de My Oracle Support.
2. Comme indiqué ci-dessus, tout autre module que PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management est spécifiquement exclu, y compris, sans toutefois s'y limiter, le module des ressources humaines.
3. Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations ne sont pas cumulatives et vous devez faire l'acquisition de ce service pour chaque année civile proposée, sans sauter une année.
4. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations n'est pas assujetti aux stipulations de la section Rétablissement du soutien technique Oracle ci-dessus.

Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY24

Les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY24 sont disponibles seulement pour les composants Fusion Middleware spécifiques inclus dans votre licence et indiqués dans le tableau ci-dessous, (« produits FMW 11g pris en charge ») et pour les périodes répertoriées ci-dessous :

Produits FMW 11g	Version	Disponibilité
Oracle Access Manager (OAM) (voir les limites dans la puce 9. ci-dessous)	11.1.2.3.0	
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3.7.1	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	

Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	

Si les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY24 sont incluses dans votre commande, vous acceptez de passer en revue votre mise à jour stratégique avec Oracle. Oracle fournira les correctifs de gravité 1, les mises à jour de sécurité critique et un avis sur la mise à niveau pour les produits FMW 11g pris en charge pour vos environnements de production pendant une année civile, y compris :

1. Les demandes de service (« DS ») pour des solutions de rechange et/ou des correctifs de gravité 1 livrés par Oracle par l'entremise de My Oracle Support selon des efforts commercialement raisonnables.
2. Les correctifs de sécurité critique fournis par Oracle à son entière discrétion pour des problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1, et assujettis aux limites définies ci-dessous.
3. Un atelier de planification de mise à niveau de Fusion Middleware 11g (« atelier ») qui inclut :
 - i Deux sessions à distance pour présenter un aperçu des nouvelles fonctionnalités incluses dans Oracle Fusion Middleware version 12c ou supérieure couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien;
 - ii Des directives et des conseils fournis à distance par Oracle sur la préparation et la planification de la mise à niveau de votre base de données Oracle Fusion Middleware 11g, ces informations étant limitées à quatre participants que vous aurez nommés.
4. Un gestionnaire de compte technique (GTC) qui aura été affecté pour servir de point de contact lors d'escalades concernant l'assistance pour des problèmes de téléchargement ou d'installation des correctifs.

Les correctifs de gravité 1 pour Oracle Fusion Middleware 11g pour CY24 sont sujets aux limitations et exclusions suivantes :

1. Vos produits FMW 11g pris en charge et doivent être actuellement pris en charge par une

licence de mise à jour de logiciels et du soutien.

2. Les mises à jour de sécurité trimestrielles proactives et les groupes de correctifs proactifs sont expressément exclus.
3. Le soutien est limité aux produits FMW 11g pris en charge inclus dans votre licence, qui sont indiqués dans le tableau ci-dessus et qui sont certifiés avec la trousse de développement Java 7 (JDK ou Java Development Kit 7).
4. Le soutien pour tous les produits Java, y compris la JDK 7 est expressément exclu des correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g. Les produits Java sont assujettis à d'autres politiques de soutien pour produits Java et à d'autres échéanciers, y compris toute JDK 7 requise.
5. Toutes les mises à jour fonctionnelles, améliorations ou défaillances associées à des logiciels tiers, y compris les mises à jour de fonctionnalité cryptographique, sont expressément exclues.
6. Toutes les activités liées à de nouvelles certifications, spécifications ou normes, y compris les API cryptographiques de toutes sortes, de même qu'une certification avec de nouveaux navigateurs et/ou des publications de systèmes d'exploitation, sont expressément exclues.
7. Les composants intégrés au serveur Oracle WebLogic qui exigent des versions de produits Java mis hors service sont exclus.
8. Le soutien pour les produits FMW 11g pris en charge est disponible seulement pour la plateforme Linux. La plateforme Linux doit être sur une version actuellement prise en charge par le fournisseur avec « Error Correction Support » (soutien à la correction des erreurs).
9. Après le 31 mars 2024, Oracle Access Manager (OAM) sera pris en charge seulement pour les configurations Open mode/Cert mode. Veuillez consulter les notes MOS KM suivantes pour y trouver des détails et la manière de changer les configurations :
 - Expiration en mars 2024 des certificats prêts à l'usage d'Oracle Access Manager (OAM) ([Doc ID 2949379.1](#))
 - Solutions disponibles pour répondre à l'expiration (mars 2024) des certificats prêts à l'usage utilisés par Oracle Access Manager (OAM) ([Doc ID 2943611.1](#))

Services de soutien Oracle Linux

Oracle offre les services de soutien Oracle Linux aux clients, qu'ils utilisent ou non les programmes Oracle. Pour obtenir des informations sur les services accessibles, veuillez consulter les Politiques de soutien de source ouverte Oracle sur le site <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Services de soutien Oracle VM

Oracle offre les services de soutien Oracle VM aux clients, qu'ils utilisent ou non les programmes Oracle. Pour obtenir des informations sur les services accessibles, veuillez consulter les Politiques de soutien de source ouverte Oracle sur le site <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Services de soutien Oracle Verrazzano

Oracle offre les services de soutien Oracle Verrazzano aux clients, qu'ils utilisent ou non les programmes Oracle. Pour obtenir des informations sur les services accessibles, veuillez consulter les

Politiques de soutien de source ouverte Oracle sur le site <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Soutien aux programmes Oracle Utilities Live Energy Connect

Si vous avez acquis des services de soutien pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect sur votre commande avant le 3 août 2020, Oracle fournira les services décrits dans les [Politiques de soutien technique des logiciels Oracle pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect](#). Si votre commande de services de soutien pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect est postérieure au 3 août 2020, sauf indication contraire sur votre commande, Oracle fournira ces services comme décrit dans les politiques de soutien technique des logiciels Oracle alors en vigueur..

6. SYSTÈMES DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE BASÉ SUR LE WEB

My Oracle Support

My Oracle Support est le site web du soutien client d'Oracle pour le soutien logiciel. L'accès à My Oracle Support est régi par les [Conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle](#) affichées sur le site My Oracle Support. Les Conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle sont sujettes à modification au gré d'Oracle. L'accès à My Oracle Support est limité à vos contacts techniques désignés.

Portail de soutien à la clientèle pour Hospitality and Food & Beverage

En ce qui concerne les clients d'Hotel and Food & Beverage, le site Web de soutien aux logiciels Oracle se trouve [ici](#). L'accès au portail de soutien client pour l'hôtellerie et la restauration est régi par les [conditions d'utilisation du portail de soutien d'Oracle](#). Les Conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle sont sujettes à modification au gré d'Oracle.

L'accès au portail de soutien à la clientèle pour l'hôtellerie et la restauration est limité à vos contacts techniques désignés.

Les programmes Oracle suivants ne sont pas actuellement pris en charge par My Oracle Support ou le portail de soutien client pour les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration : Phase Forward (c'est-à-dire InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica [Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace] et LabPas), Nimbula et MS CRM (pour MICROS Systems).

Pour obtenir un soutien client en ligne pour les programmes de Phase Forward énumérés ci-dessus, veuillez vous référer à la page [Science de la santé - Soutien de licence](#).

Réseau Oracle Unbreakable Linux

L'accès au réseau Oracle Unbreakable Linux est inclus dans la licence de mise à jour du logiciel et le soutien pour le programme Audit Vault et Database Firewall (anciennement les programmes Database Firewall et Database Firewall Management Server).

7. OUTILS UTILISÉS POUR LES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE

Oracle peut mettre à disposition des outils de collaboration (tels que des outils permettant à Oracle, avec votre consentement, d'accéder à votre système informatique (par exemple, Oracle Web Conferencing)) et des outils logiciels (tels que des outils permettant de collecter et de transmettre des données de configuration (par exemple, Oracle Configuration Manager)) pour aider à la résolution des problèmes. Les outils sont concédés sous licence en vertu des [Conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle](#), et peuvent être soumis à des conditions supplémentaires fournies avec les outils. Certains outils sont conçus pour collecter des informations concernant la configuration de votre environnement informatique (données des outils) et n'accèdent pas, ne collectent pas et ne stockent pas d'informations personnelles identifiables (à l'exception des informations de contact du soutien technique) ou de fichiers de données d'entreprise résidant dans votre environnement informatique. En utilisant les outils, vous consentez à la transmission de vos données d'outils à Oracle dans le but de fournir des services de soutien technique réactifs et proactifs. En outre, les données relatives aux outils peuvent être utilisées par Oracle pour vous aider à gérer votre portefeuille de produits Oracle, pour la conformité des licences et des services et pour aider Oracle à améliorer ses offres de produits et de services.

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

De plus amples détails sur certains des outils actuellement utilisés par Oracle pour fournir des services de soutien technique, sur les données recueillies et sur la façon dont elles sont utilisées sont décrits dans les Pratiques mondiales de sécurité du soutien client et sur My Oracle Support. Vous pouvez également contacter votre représentant commercial Oracle ou votre centre local de soutien technique à la clientèle pour plus d'informations sur les outils et la disponibilité.

Si Oracle fournit expressément dans la documentation des outils, les politiques de soutien technique, une commande ou le fichier readme qu'un outil est fourni sous des conditions de licence distinctes (conditions distinctes), les conditions distinctes régiront votre accès et votre utilisation de l'outil. Un logiciel tiers intégré ou un logiciel tiers sous licence séparée (par exemple Mozilla et LGPL) peut être nécessaire pour accéder aux outils ou les utiliser conformément à la documentation des outils ou au fichier readme. Vos droits d'utiliser un outil ou un logiciel visé par des conditions distinctes de licence ne seront restreints ou modifiés d'aucune façon par les dispositions de votre convention avec Oracle.

8. PRATIQUES MONDIALES DE PROTECTION DES DONNÉES POUR LE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

Dans la mesure où vous fournissez des renseignements personnels à Oracle dans le cadre de la prestation par Oracle de services de soutien technique, Oracle se conformera à ce qui suit :

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

En fournissant des services de soutien technique, Oracle adhèrera également aux mesures de protection administratives, physiques, techniques et autres applicables décrites dans les [Pratiques mondiales de sécurité du soutien client \(PDF\)](#) d'Oracle. Les pratiques de sécurité du soutien client mondial sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle. Toutefois, Oracle ne réduira pas matériellement le niveau de sécurité spécifié dans les pratiques de sécurité du soutien client mondial pendant la période de services de ces services de soutien technique. Nous vous conseillons de passer en revue de temps à autre les Pratiques mondiales de sécurité du soutien client. Pour voir les modifications apportées, veuillez consulter l'[Énoncé des modifications](#) (PDF).

Veuillez noter que les services de soutien technique ne sont pas conçus pour convenir aux contrôles de sécurité spéciaux pouvant être requis pour stocker ou traiter certains types de données sensibles. Veuillez vous assurer que vous ne soumettez pas de données sensibles, telles que des informations de santé protégées ou des données de carte de paiement, qui nécessitent des contrôles de sécurité et de confidentialité supérieurs ou différents de ceux spécifiés dans les [Pratiques de sécurité du soutien client mondial \(PDF\)](#). Des informations sur la manière dont vous pouvez supprimer les données sensibles de votre soumission sont disponibles dans My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

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

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

9. DÉFINITIONS DES DEGRÉS DE GRAVITÉ

Les demandes de service pour les programmes Oracle pris en charge peuvent être soumises par vous en ligne par l'intermédiaire des systèmes de soutien client Oracle basés sur le web ou par téléphone. Le niveau de gravité de la demande de service est évalué par vous et par Oracle, et il doit être conforme aux définitions des niveaux de gravité ci-dessous.

Gravité 1 (panne critique)

Votre utilisation productive des programmes pris en charge est interrompue ou compromise au point que vous ne pouvez plus raisonnablement poursuivre le travail. Vous subissez une perte totale de service. L'opération est essentielle à la mission de l'entreprise, et la situation est une urgence. Une demande de service de gravité 1 présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Les données sont corrompues
- Une fonction essentielle décrite est inaccessible
- Le système ralentit beaucoup, provoquant des attentes très longues, voire inacceptables
- Le système tombe en panne à répétition après les tentatives de redémarrage

Des efforts raisonnables seront déployés pour répondre à une demande de services de gravité 1 en une (1) heure ou moins. Pour les efforts de réponse associés au soutien complet pour logiciels de réseau de communications Oracle et au soutien continu pour logiciels de réseau de communications Oracle, voir les sections Soutien complet et continu pour réseau de communications Oracle et Soutien continu pour logiciels de réseau de communications Oracle ci-dessus.

Sauf indication contraire, Oracle fournit un soutien 24 h pour les demandes de service de gravité 1 pour les programmes pris en charge (le soutien Oracle travaillera 24x7 jusqu'à la résolution du problème) lorsque vous restez activement engagé avec le soutien Oracle pour résoudre une demande de gravité 1. Vous devez fournir au soutien Oracle un numéro de contact accessible en tout temps (24 h par jour, 7 jours par semaine), sur les lieux ou par téléphone, pour aider à rassembler des données, à faire les tests et appliquer les correctifs de bogue. Vous devez proposer cette classification de niveau de gravité avec parcimonie, de sorte que les situations de Niveau de gravité 1 reçoivent l'allocation de ressources nécessaire de la part d'Oracle.

Gravité 2 (dégradation importante)

Vous subissez une grave perte de service. Vous n'avez plus accès à certaines fonctions importantes et vous n'avez aucune solution de rechange acceptable; cependant, les opérations peuvent se faire de manière restreinte.

Gravité 3 (problème technique)

Vous subissez une perte de service mineure. Le problème est ennuyeux et peut nécessiter une solution de rechange visant à restaurer les fonctions.

Gravité 4 (directives générales)

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

10. CONDITIONS DE SOUTIEM SPÉCIFIQUES À HYPERION ET AGILE

Pour les commandes passées dans le cadre d'une convention-cadre Hyperion ou d'une convention-cadre Agile, les conditions suivantes s'appliquent aux services de soutien technique que vous avez commandés.

Garanties, avis de non-responsabilité et recours exclusifs

Oracle garantit que les services de soutien technique seront fournis d'une manière professionnelle conforme aux normes de l'industrie. Vous devez aviser Oracle de toute lacune concernant la garantie

de services de soutien technique dans les 90 jours suivant l'exécution de services de soutien technique insatisfaisants.

POUR TOUTE VIOLATION DES GARANTIES CI-DESSUS, VOTRE RECOURS EXCLUSIF, ET L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ D'ORACLE, SERA LA RÉALISATION DES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE DÉFICIENTS, OU SI ORACLE NE PEUT PAS CORRIGER SUBSTANTIELLEMENT UNE VIOLATION D'UNE MANIÈRE COMMERCIALEMENT RAISONNABLE, VOUS POUVEZ METTRE FIN AUX SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE CONCERNÉS ET RÉCUPERER LES FRAIS PAYÉS À ORACLE POUR LES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE DÉFICIENTS.

DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI, LES PRÉSENTES GARANTIES SONT EXCLUSIVES ET ORACLE EXCLUT TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE OU CONDITION DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

Limitation de responsabilité

AUCUNE PARTIE NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, EXEMPLAIRES OU CONSÉCUTIFS NI DES PERTES DE PROFITS, DE REVENUS, DE DONNÉES OU D'UTILISATION DE DONNÉES. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE D'ORACLE POUR TOUT DOMMAGE DÉCOULANT DE VOTRE COMMANDE OU LIÉ À CELLE-CI, QU'IL S'AGISSE D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT OU AUTRE, SERA LIMITÉE AU MONTANT DES FRAIS QUE VOUS AVEZ PAYÉS À ORACLE DANS LE CADRE DE VOTRE COMMANDE, ET SI CES DOMMAGES RÉSULTENT DE VOTRE UTILISATION DES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE, CETTE RESPONSABILITÉ SERA LIMITÉE AUX FRAIS QUE VOUS AVEZ PAYÉS À ORACLE POUR LES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE DÉFICIENTS À L'ORIGINE DE LA RESPONSABILITÉ.

Pour les commandes passées dans le cadre d'une convention-cadre Hyperion, les conditions suivantes s'appliquent également aux services de soutien technique que vous avez commandés.

Non-divulgation

En vertu de votre commande, les parties peuvent avoir accès à des éléments d'information mutuellement confidentiels (ci-après, les « renseignements confidentiels »). Chaque partie accepte de ne divulguer que les renseignements nécessaires au respect des obligations énoncées dans votre commande. Les renseignements confidentiels se limitent aux conditions et à la tarification prévues dans votre commande, ainsi qu'à tout élément d'information clairement désigné comme étant confidentiel au moment de sa divulgation.

Les renseignements confidentiels d'une partie ne comprennent pas de l'information : (a) qui fait partie du domaine public ou qui le devient autrement qu'à la suite d'un acte ou d'une omission de l'autre partie; (b) que l'autre partie avait légitimement en sa possession avant la divulgation et n'avait pas obtenue directement ou indirectement de la partie divulgateuse; (c) qui est légitimement divulguée à l'autre partie par un tiers sans restriction quant à la divulgation ou (d) que l'autre partie élabore de manière indépendante.

Chaque partie convient d'assurer la confidentialité des renseignements confidentiels pendant trois (3) ans à compter de la date de divulgation. Chaque partie accepte également de ne divulguer les renseignements confidentiels qu'aux employés ou mandataires qui sont tenus de les protéger contre toute divulgation non autorisée. Rien n'empêche les parties de divulguer les conditions ou les prix prévus dans votre commande dans le cadre d'une poursuite judiciaire découlant de votre commande ou s'y rapportant, ou de les divulguer à une entité gouvernementale fédérale ou provinciale, en conformité avec la loi.

11. PERSONNES-RESSOURCES

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