

# Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle

---

Fecha de Entrada en Vigencia: 8 de julio de 2022

# Contenido

<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	<b>4</b>
Uso de los Servicios	4
<b>2. TÉRMINOS DEL SOPORTE</b>	<b>5</b>
Tarifas de Soporte Técnico	5
Período de Soporte	5
Conjunto de Licencias	5
Niveles de Servicio Equivalentes	6
Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle	6
Fijación de Precios después de la Reducción de Licencias o del Nivel de Soporte	7
Paquetes de Aplicaciones Personalizados	7
Programas Sin Soporte	7
Contactos Técnicos	8
Actualizaciones de Programas	8
<b>3. Soporte de por Vida</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>4. Niveles de Soporte Técnico de Oracle</b>	<b>14</b>
Licencia de Actualización de Programas y Soporte	14
Soporte Extendido	16
Soporte de Mantenimiento	17
Soporte Premier y de Mantenimiento para el Software de Oracle Communications Network	19
Soporte de Software y Soporte de Mantenimiento para Oracle Communications Network	21
<b>5. Servicios de Soporte Adicionales Disponibles para la Compra</b>	<b>23</b>
Paquete de Soporte para Incidentes en el Servidor	23
Soporte para Herramientas de Desarrollo Oracle Java	24
Soporte para Herramientas de Oracle Developer Studio	24
Soporte para Oracle Application Development Framework Essentials	24
Soporte para Java SE y Soporte para Java SE para Proveedores de Software Independientes	25
Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded y Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded Suite	25
Soporte para Oracle Solaris 10 Container	26
Soporte para NoSQL Database Community Edition	26
Paquetes de Solicitudes de Servicio	27
Servicios Avanzados al Cliente	27
Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite	27
Soporte Técnico y Monitoreo para Oracle Hospitality Cruise	29
Actualizaciones Globales de la Nómina para Oracle E-Business Suite	29
Actualizaciones Impositivas de PeopleSoft Payroll	30

Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para PeopleSoft HCM y FSCM	31
Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones Normativas para Campus Solutions 9.0	32
Actualizaciones Legislativas para PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	33
Actualizaciones del Impuesto sobre la Nómina para América del Norte para Oracle JD Edwards EnterpriseOne	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos para Oracle JD Edwards EnterpriseOne	34
Soporte Orientado al Mercado de Oracle para Oracle Database 11g Versión 2	35
Correcciones de Severidad 1 para Business Intelligence Applications 11g Versión 10.2	38
Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g	39
Servicios de Soporte para Oracle Linux	42
Servicios de Soporte para Oracle VM	42
<b>6. Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet</b>	<b>42</b>
Oracle Unbreakable Linux Network	42
<b>7. Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte Técnico</b>	<b>43</b>
<b>8. Prácticas de Protección de Datos del Soporte Global al Cliente</b>	<b>44</b>
<b>9. Definiciones de Severidad</b>	<b>45</b>
<b>10. Términos de Soporte Específicos para Hyperion y Agile</b>	<b>46</b>
<b>11. Información de Contacto</b>	<b>47</b>

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Salvo que se establezca lo contrario, estas Políticas de Soporte Técnico de Software se aplican al soporte técnico para todas las líneas de productos de software de Oracle.

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

Para recibir el soporte técnico provisto por los Servicios de Soporte de Oracle (*Oracle Support Services*, “OSS”) tal como se describe en estas Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle, todos los programas deben tener la licencia adecuada.

Se proporciona soporte técnico para los problemas (incluidos los problemas que usted crea) que sean demostrables en las versiones que actualmente tienen soporte de un programa con licencia de Oracle, que funcione sin alteración y en una configuración certificada de hardware, base de datos y sistema operativo, conforme a lo especificado en su orden o en la documentación del programa.

Salvo que se especifique lo contrario en esta sección, la información sobre la versión del producto y las plataformas compatibles para todos los programas de Oracle, excepto los programas Nimbula y MICROS Systems (solo US Cruise), se encuentra disponible mediante los sistemas de soporte al cliente a través de Internet de Oracle, según se describe en la sección sobre Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet más adelante. La información sobre la versión del producto y las plataformas compatibles para los programas de Nimbula se le proporcionará a usted por escrito.

Las referencias a las Políticas de Soporte Técnico incluidas en contratos anteriores de Oracle, o de proveedores adquiridos por Oracle, pueden variar (p. ej. Términos y Condiciones de Servicios de Soporte de Software, Política de Servicios de Mantenimiento, Programa de Mantenimiento Estándar, política de soporte de productos, políticas de Servicios de Soporte, Contrato de Mantenimiento de Soporte, Contrato de Mantenimiento y Soporte Técnico, Suplemento 2.0 de Mantenimiento y Soporte y Política de Servicios de Soporte al Licenciatario).

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

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

### Uso de los Servicios

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

## 2. TÉRMINOS DEL SOPORTE

### Tarifas de Soporte Técnico

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

### Período de Soporte

El soporte técnico tendrá vigencia a partir de la fecha de entrada en vigencia de su orden, a menos que se establezca lo contrario en dicha orden. Si su orden fue presentada a través de la Tienda de Oracle (*Oracle Store*), la fecha de entrada en vigencia es la fecha en la que Oracle aceptó su orden. A menos que se establezca lo contrario en la orden, los términos del soporte técnico de Oracle, incluidos los precios, abarcan un período de soporte de 12 meses (el “período de soporte”). Una vez presentada, su orden de servicios de soporte técnico es no cancelable y las sumas pagadas, no reembolsables, salvo por lo dispuesto en la orden correspondiente. Oracle no tiene la obligación de proporcionar soporte técnico una vez finalizado el período de soporte.

### Conjunto de Licencias

Un conjunto de licencias consta de (i) todas sus licencias de un programa, que incluyen cualquier opción\* (p. ej., Database Enterprise Edition y Enterprise Edition Options; Purchasing y Purchasing Options), programas Data Enterprise Management\* (p. ej., Database Enterprise Edition y Diagnostics Pack) o módulo de autoservicio\* (p. ej., Human Resources y Self-Service Human Resources) con licencia para dichos programas, (ii) todas sus licencias de un programa que comparten el mismo código fuente\*\*, (iii) o para los programas Crystal Ball, las mismas licencias de un programa incluidas en una sola orden, (iv) para programas Java Embedded Binary (Binarios Incrustados Java), todas las unidades distribuidas de los programas incorporados en cada Producto de Aplicación único de Java de conformidad con el Contrato de Redistribución y Licencia de Binarios Java (“BLRA”) celebrado entre usted y Oracle, o (v) si usted distribuye programas de Binarios Java de Uso Restringido o si distribuye programas de Binarios Incrustados Java en virtud del programa Oracle Java Platform Integrator (“OJPI”), todas las licencias de usuario final de los programas incrustados o incluidos en el Producto de Aplicación Java conforme al BLRA. Las licencias de desarrollo y demostración disponibles a través de Oracle Partner Network u Oracle Technology Network no están incluidas en la definición de conjunto de licencias.

\*Conforme a lo especificado en la lista de precios de Oracle.

\*\*Los programas que comparten el mismo código fuente son:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 y Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite y Web Tier
- Programas Oracle FLEXCUBE Core Banking
- Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail
- Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate
- Programas Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing
- Programas Oracle Daybreak
- Programas Oracle Banking

Si usted es un partner de Oracle y proporciona soporte de primera línea a un usuario final (por ejemplo, Licencia de Software Incorporada (*Embedded Software License*, “ESL”), Pleno Uso para Aplicaciones Específicas (*Application Specific Full Use*, “ASFU”) o cualquier otra prestación de soporte de primera línea autorizada por Oracle), un conjunto de licencias consta de todas las licencias de los programas del usuario final incorporadas o incluidas en el Paquete de Aplicaciones conforme al Contrato de Distribución de ESL, Contrato de Distribución de ASFU u otro contrato de distribución entre usted y Oracle. Si el usuario final también posee licencias de Pleno Uso a las que usted le proporciona soporte en forma directa, esas licencias de Pleno Uso también deberán recibir soporte al mismo nivel que las licencias ASFU o ESL.

Si Oracle proporciona soporte de primera línea para todas las licencias ASFU y de Pleno Uso de un usuario final, entonces tanto las licencias ASFU como las de Pleno Uso deberán recibir soporte al mismo nivel. Sin embargo, si Oracle proporciona soporte de primera línea para las licencias de Pleno Uso de un usuario final y usted proporciona soporte de primera línea para las licencias ASFU y/o ESL, las licencias no se considerarán parte del mismo conjunto de licencias.

## Niveles de Servicio Equivalentes

Cuando se adquiere soporte técnico, todas las licencias de un conjunto de licencias determinado deberán recibir soporte al mismo nivel de servicio de soporte técnico (por ejemplo, Licencia de Actualización de Programas y Soporte [*Software Update License & Support*], Soporte Premier [*Premier Support*] para Oracle Communications Network, o sin soporte). Si usted agrega Soporte Extendido (*Extended Support*), aun así deberá mantener la Licencia de Actualización de Programas y Soporte para todo el conjunto de licencias; siempre que se encuentre disponible, usted debe adquirir Soporte Extendido para todas las licencias de una versión particular de un programa si usted adquiere Soporte Extendido para cualquier licencia comprendida en dicha versión. Usted no podrá proveer soporte para un subconjunto de licencias comprendido en un conjunto de licencias; el conjunto de licencias deberá reducirse dando por terminadas las licencias sin soporte. Usted deberá documentar las terminaciones de licencias a través de una carta de terminación.

## Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle

Si el soporte técnico ha vencido o no fue adquirido originalmente con una licencia de programa, se aplicará una tarifa de reinstalación. La tarifa de reinstalación se calcula de la siguiente manera: (a) si el soporte técnico venció, la tarifa de reinstalación será el 150 % de la última tarifa de soporte técnico anual

que usted pagó por el respectivo programa; (b) si usted nunca contrató soporte técnico para los programas respectivos, la tarifa de reinstalación será el 150 % de la tarifa neta de soporte técnico que se habría cobrado si originalmente se hubiera ordenado soporte para el respectivo programa conforme a las políticas de precios de Soporte de Oracle vigentes en el momento de la reinstalación. La tarifa de reinstalación establecida en el punto (a) se prorrateará desde la fecha en que se ordena el soporte técnico hasta la fecha de vencimiento de dicho soporte técnico. La tarifa de reinstalación estipulada en el punto (b) se prorrateará hasta la fecha de la orden de la licencia de programa original.

Además de la tarifa de reinstalación antes mencionada, usted deberá pagar la tarifa de soporte técnico correspondiente al período de soporte. Esta tarifa de soporte técnico se calcula de la siguiente manera: (i) si el soporte técnico venció, la tarifa de soporte técnico para un período de soporte de doce meses será la última tarifa de soporte técnico anual que usted pagó por el programa respectivo; (ii) si usted nunca contrató soporte técnico para el programa respectivo, la tarifa de soporte técnico anual será la tarifa que se habría cobrado si originalmente se hubiera ordenado soporte para el respectivo programa conforme a las políticas de precios de Soporte de Oracle vigentes en el momento de la reinstalación. Podrán aplicarse ajustes por renovación a la tarifa de soporte anual descrita en los puntos (i) y (ii) precedentes.

Si usted adquirió anteriormente soporte técnico de un distribuidor autorizado de Oracle y ahora adquiere soporte técnico en forma directa de Oracle, es posible que se aplique un recargo a la tarifa de reinstalación y a su tarifa de soporte técnico. Si el soporte no se reinstala para todo el conjunto de licencias, o si se reinstala para un subconjunto de licencias de una orden, se aplicarán las políticas sobre “Conjunto de Licencias”, “Niveles de Servicio Equivalentes” y “Fijación de Precios después de la Reducción de Licencias o del Nivel de Soporte”.

### **Fijación de Precios después de la Reducción de Licencias o del Nivel de Soporte**

La fijación de precios para el soporte se basa en el nivel de soporte y el volumen de licencias para el cual se ordena soporte. En caso de que un subconjunto de licencias incluido en una sola orden se dé por terminado, o se reduzca el nivel de soporte, el precio del soporte para las restantes licencias incluidas en dicha orden de licencias se fijará según el precio de lista de Oracle para soporte vigente en el momento de la terminación o reducción menos el descuento estándar aplicable. Dicho precio de soporte no excederá las tarifas de soporte anteriores pagadas, más los ajustes anuales aplicables por país, por las licencias restantes y las licencias que se dieron por terminadas o que no recibían soporte, ni será reducido a un monto inferior al de las tarifas de soporte anteriores pagadas por las licencias que continúan recibiendo soporte. Si la orden de las licencias que se dan por terminadas estableció un mantenimiento de precios (*price hold*) para licencias adicionales, el precio del soporte para todas las licencias ordenadas conforme a dicho mantenimiento de precios se fijará según el precio de lista de Oracle para soporte vigente en el momento de la reducción menos el descuento estándar aplicable.

### **Paquetes de Aplicaciones Personalizados**

El soporte técnico no puede ser discontinuado para un módulo de programa individual comprendido en un paquete de aplicaciones personalizado.

### **Programas Sin Soporte**

Los clientes que posean programas sin soporte no tienen derecho a descargar ni recibir actualizaciones, versiones de mantenimiento, actualizaciones de mantenimiento (*patches*), asistencia telefónica o cualquier otro servicio de soporte técnico para programas sin soporte. Los paquetes de CD o programas adquiridos o descargados para ser utilizados a prueba, utilizados con otros programas con soporte, o adquiridos o descargados como medios de reemplazo, no podrán utilizarse para actualizar programas sin soporte.

## Contactos Técnicos

Sus contactos técnicos constituyen el único nexo entre usted y OSS para los servicios de soporte técnico. Sus contactos técnicos deberán contar, como mínimo, con capacitación inicial básica sobre el producto y, cuando fuera necesario, capacitación adicional adecuada para la función específica o fase de implementación, el uso especializado del producto y/o la migración. Sus contactos técnicos deberán tener conocimiento acerca de los programas con soporte de Oracle y su entorno Oracle a fin de colaborar en la resolución de problemas del sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de solicitudes de servicio. Cuando se envía una solicitud de servicio, su contacto técnico deberá tener una comprensión básica del problema que usted enfrenta y la capacidad de reproducir el problema para asistir a Oracle en el diagnóstico y la clasificación del problema. Para evitar interrupciones en los servicios de soporte, usted deberá notificar a OSS cuando las responsabilidades del contacto técnico se transfieran a otra persona.

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

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

## Actualizaciones de Programas

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

hayan ordenado sus licencias de programas. Usted será responsable de la copia, descarga e instalación de las actualizaciones.

### **Derecho a Discontinuar el Soporte**

Es posible que, como parte del ciclo de vida del producto de Oracle, sea necesario discontinuar el soporte de ciertas versiones de programas (incluidos cualesquiera programas de terceros incorporados cuyo soporte haya sido retirado por el fabricante o proveedor de dichos programas o para los cuales, según lo determinara Oracle de buena fe, ya no resultara factible para Oracle ofrecer soporte) y, por consiguiente, Oracle se reserva ese derecho. Sin embargo, las versiones de programas que se encuentran expresamente identificadas dentro de la política de Soporte de por Vida de Oracle estarán regidas por los términos de dicha política. La información acerca de la discontinuación del soporte está sujeta a modificaciones.

### **Soporte de Primera y Segunda Línea**

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

Si después de haber realizado esfuerzos comerciales razonables, usted no logra diagnosticar o resolver los problemas de los programas con soporte, podrá comunicarse con Oracle para obtener “Soporte de Segunda Línea”. Usted deberá realizar esfuerzos comercialmente razonables para brindar a Oracle el acceso necesario (por ejemplo, acceso a archivos de un repositorio, archivos de registro, o extractos de bases de datos) para prestar el Soporte de Segunda Línea.

El Soporte de Segunda Línea consta de (i) un diagnóstico de los problemas de los programas con soporte y (ii) esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para resolver errores informados y verificables en programas con soporte, de manera que dichos programas con soporte funcionen en todos los aspectos substanciales conforme a lo descrito en la documentación relacionada.

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

### **Términos de Soporte Específicos de un Proveedor Externo**

Para recibir soporte técnico, usted deberá permanecer en un entorno con soporte, lo que incluye aplicaciones y plataformas. Si un proveedor retira el soporte para su producto, a usted se le podrá exigir que actualice su producto, aplicación, plataforma de hardware, infraestructura, base de datos y/o configuración del sistema operativo a uno con soporte y certificado vigente para seguir recibiendo servicios de soporte técnico de Oracle.

## Soporte Técnico para Licencias de Desarrollo, Demostración y Usuario Final

El soporte técnico para las licencias de Desarrollo y/o Demostración se provee a través de su membresía en Oracle PartnerNetwork. Antes de proveer soporte técnico para un programa que usted ha licenciado a un usuario final, deberá adquirir de Oracle, además del soporte técnico que usted pueda recibir para las licencias de Desarrollo y/o Demostración, el soporte técnico para dicho programa y mantenerlo en forma continua mientras le proporcione soporte al usuario final.

### 3. SOPORTE DE POR VIDA

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

- Soporte Premier (*Premier Support*) (también denominado “Licencia de Actualización de Programas y Soporte” [*Software Update License & Support*] o “Soporte Premier para Software de Oracle Communications Network” y así se documentará en su orden)
- Soporte Extendido (*Extended Support*) (si se ofreciera)
- Soporte de Mantenimiento (*Sustaining Support*)

En la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle consignada más adelante se incluye una descripción de los servicios disponibles conforme al Soporte Premier, Soporte Extendido y Soporte de Mantenimiento.

El Soporte Premier para cualquier versión del programa estará disponible durante cinco años a partir de la fecha en que la versión del programa de Oracle esté disponible con carácter general, según lo documentado en los documentos de cobertura del Soporte de por Vida, salvo por lo indicado a continuación. Al final del período de Soporte Premier, se podrá optar por el Soporte Extendido o el Soporte de Mantenimiento. El Soporte Extendido, si se ofreciera, podrá estar disponible por tres años adicionales para versiones específicas del programa. Se aplica una tarifa de Soporte Extendido por cada período de soporte, que se suma a la tarifa estándar de Soporte Premier, salvo por lo indicado a continuación.

Como alternativa, el soporte técnico puede extenderse con Soporte de Mantenimiento, que estará disponible mientras usted mantenga en forma continua y pague las tarifas anuales de soporte técnico para sus licencias de programas de Oracle.

Para conocer los detalles de la cobertura del Soporte de por Vida para versiones específicas de los programas, incluidos los niveles de servicio ofrecidos y los plazos, consulte lo siguiente:

- Para programas específicos de tecnología de servidor, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Productos de Tecnología)
- Para programas de fusion middleware, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Fusion Middleware)
- Para programas de aplicaciones, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Aplicaciones)
- Para programas de aplicaciones minoristas, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Aplicaciones Minoristas)

- Para productos de sistema operativo y software Sun, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Productos de Sistema Operativo y Software Sun)
- Para versiones de programas Oracle Linux, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Oracle Linux y Oracle VM)
- Para programas OFSS, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Software de Oracle Financial Services)

## Excepciones Generales

Para versiones de Oracle Database designadas como una “Versión de Innovación de Oracle Database” en la Política de Soporte de por Vida y en ODSC, el Soporte Premier estará disponible por dos años a partir de la fecha de disponibilidad general. Por favor, consulte en el documento [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Productos de Tecnología) la información completa acerca del ciclo de vida del soporte.

## Excepciones para clientes con un contrato de soporte vigente que ejecutan:

1. **PeopleTools:** El programa PeopleTools de Oracle, proporcionado junto con una versión del programa de aplicación PeopleSoft, recibirá soporte mientras dicha versión del programa de aplicación tenga soporte. Las actualizaciones de mantenimiento y las certificaciones de plataforma para una versión menor de PeopleTools se proporcionarán hasta 12 meses después de que la próxima versión menor se ponga generalmente a disposición o del anuncio de Oracle de que no se crearán versiones futuras; se podrán proporcionar actualizaciones de mantenimiento críticas para una versión menor de PeopleTools hasta por 24 meses después de que la próxima versión menor se encuentre disponible a nivel general.

Usted deberá aplicar versiones menores de PeopleTools a fin de seguir recibiendo Soporte Premier o Extendido, si se ofreciera, para una versión del programa de aplicación PeopleSoft. Es posible que se le requiera la aplicación de versiones menores de PeopleTools para mantenerse actualizado con versiones de tecnologías y productos de terceros que reciban soporte del proveedor de dicho producto.

El mantenimiento de la aplicación PeopleSoft, que incluye, entre otros, imágenes, actualizaciones de mantenimiento, paquetes y paquetes de mantenimiento, podrá requerir una actualización a una versión más reciente de PeopleTools.

Oracle se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los productos de terceros contenidos en la versión del programa PeopleTools que incluyen, entre otras: (i) requerir versiones más recientes de los productos de terceros, (ii) cambiar la forma en la que se empaquetan y se distribuyen productos de terceros y (iii) reemplazar o reparar uno o más productos de terceros.

2. **Oracle Database 12c Versión 1 (12.1):** La tarifa de Soporte Extendido ha sido condonada por el período comprendido entre agosto de 2018 y julio de 2019. En este lapso, usted recibirá

Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

Para los clientes que ejecutan los programas de E-Business Suite, la tarifa de Soporte Extendido ha sido condonada hasta julio de 2020 para aquellas licencias de Oracle database 12.1 que se utilizan para ejecutar los programas de E-Business Suite.

3. **Oracle Database 11gR2:** Para los clientes que ejecutan la versión 11.2.0.4 de Oracle Database en HP OpenVMS en la plataforma Itanium, durante el primer año de Soporte Extendido, de enero de 2021 a diciembre de 2021, usted seguirá recibiendo correcciones (*fixes*) de Severidad 1 y actualizaciones de seguridad.
4. **Oracle Database 10gR2:** Para los clientes que ejecutan Oracle Database 10gR2 en la plataforma IBM z/OS, a partir de julio de 2013, el Soporte Extendido seguirá estando disponible a las tarifas de Soporte Extendido de Oracle entonces vigentes. El Soporte Extendido estará limitado únicamente a correcciones de Severidad 1; las actualizaciones de mantenimiento críticas no estarán disponibles.
5. **Oracle Database Standard Edition 2:** Los clientes que cuentan con un contrato de soporte vigente para Oracle Database Standard Edition 2 continuarán recibiendo soporte técnico para las versiones de los programas Oracle Database Standard Edition u Oracle Database Standard Edition One otorgados con licencia con anterioridad. Las restricciones de la licencia son las especificadas en las definiciones y reglas de la licencia de la orden de Oracle Database Standard Edition 2.
6. **Programas Governance, Risk and Compliance:** Para el Soporte de Mantenimiento de las versiones de los programas Governance, Risk and Compliance especificadas a continuación, Oracle continuará proporcionando correcciones de Severidad 1 hasta mayo de 2025.

PROGRAMA	VERSIÓN DEL PROGRAMA
Application Access Controls Governor	8.x
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

7. **Java SE 7:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre junio de 2019 y julio de 2022. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.
8. **Java SE 8:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre marzo de 2022 y diciembre de 2030. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.
9. **Oracle Business Intelligence Applications 11.1.10.2:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre enero de 2022 y julio de 2022. Durante este período,

usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

**10. WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** El Soporte Extendido por el período comprendido entre el 1.º de enero de 2020 y el 31 de enero de 2022 estará limitado a correcciones (*fixes*) de Severidad 1 y de seguridad. No se proveerán correcciones de seguridad para WebLogic Samples.

**11. Oracle Database 12.2.0.1:** Las correcciones de errores del Soporte Premier (*Premier Support*) proporcionadas por el período comprendido entre el 1.º de diciembre de 2020 y el 31 de marzo de 2022 estarán limitadas a las correcciones de producción de Severidad 1 y las correcciones de seguridad provistas a través del proceso de Actualización Trimestral de Versiones (*Release Update*, RU). El soporte de Corrección de Errores estará disponible únicamente para las siguientes plataformas: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX on Power Systems, IBM Linux on System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000 y Microsoft Windows x64. Esta extensión excluye:

- Actualizaciones funcionales de cualquier tipo, problemas asociados a software de Terceros y certificaciones con nuevas versiones del SO
- Componentes incorporados en la Base de Datos Oracle (Oracle Database) que dependan de versiones con soporte discontinuado de productos Java; Actualizaciones de cualquier funcionalidad relacionada con la criptografía, incluyendo, entre otras, Seguridad de la Capa de Transporte (*Transport Layer Security*, TLS), cifrado de red y otras formas de comunicaciones protegidas

**12. Oracle Rdb y Oracle CODASYL Database 7.3.3:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre septiembre de 2020 y agosto de 2021. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

**13. Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre el 1.º de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

**14. Tuxedo 12.2.2:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre mayo de 2022 y abril de 2023. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

**15. Oracle Essbase 11.1.2:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre enero de 2022 y diciembre de 2022. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

**16. Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 y 18.1:** La tarifa de Soporte Extendido se eximirá para la versión 12.2 del software por el período comprendido entre febrero de 2022 y enero de 2023. La tarifa de Soporte Extendido se eximirá para la versión 18.1 del software por el período comprendido entre octubre de 2022 y septiembre de 2023. Durante estos períodos, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

**17. Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0:** Para los productos Platform 8.0 y Financial Crime and Compliance Management 8.0 enumerados [aquí](#), la tarifa de Soporte Extendido se eximirá por el período comprendido entre enero de 2023 y enero de 2025.

Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle.

## 4. NIVELES DE SOPORTE TÉCNICO DE ORACLE

### Licencia de Actualización de Programas y Soporte

Las versiones de programas en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida del soporte de productos de Oracle recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, de acuerdo con lo establecido en la Sección sobre Soporte de por Vida precedente. La Licencia de Actualización de Programas y Soporte consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas
- Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa)
- Secuencias de comandos (*scripts*) de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección “Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet” incluida más adelante (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario. Ver la nota 1 a continuación.
- Las actualizaciones reglamentarias para ciertas jurisdicciones y programas de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform se proporcionarán de conformidad con el documento de la Política sobre Entrega de Actualizaciones Reglamentarias de Software de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform que puede consultarse [aquí](#).
- Los licenciatarios actuales de la Suscripción Anual de MySQL Classic Edition, la Suscripción Anual de MySQL Cluster Carrier Grade Edition, la Suscripción Anual de MySQL Enterprise Edition o la Suscripción Anual de MySQL Standard Edition (“Suscripción MySQL”) pueden recibir la Licencia de Actualización de Programas y Soporte (*Software Update License & Support, SULS*) para MySQL Community Edition\*, con la salvedad de que la SULS para MySQL Community Edition no incluye Actualizaciones de ningún tipo. MySQL Community Edition puede no contener todas las características y funcionalidades de los programas incluidos en la Suscripción de MySQL. (\*Community Edition se refiere a MySQL licenciado conforme a la licencia de GPL).
- Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, la Licencia de Actualización de Programas y Soporte (SULS) se encuentra limitada a las plataformas especificadas [aquí](#). La SULS no se encuentra disponible para las características de Oracle VM VirtualBox Enterprise mencionadas como experimentales; dichas características se especifican en el Manual del Usuario de Oracle VM VirtualBox disponible [aquí](#).
- Acceso a Servicios Platinum según se describe en <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

La Licencia de Actualización de Programas y Soporte para el programa Audit Vault y Database Firewall (anteriormente los programas Database Firewall y Database Firewall Management Server) consta de:

- La Licencia de Actualización de Programas y Soporte descrita anteriormente
- Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Certificación de hardware<sup>1</sup>
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores (*backport of fixes*), mediante esfuerzos comercialmente razonables, para cualquier programa Oracle Linux lanzado por Oracle por un período de seis meses a partir de la fecha en que la próxima versión del programa Oracle Linux se encuentre disponible a nivel general; el Programa de Compatibilización con Versiones Anteriores (*Backport Schedule*) puede consultarse en <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

**Nota:** La certificación de hardware se proporcionará para los primeros seis años a partir de la fecha en que una versión del programa Oracle Linux se encuentre disponible a nivel general. Una vez transcurridos seis años, la certificación de hardware podrá proporcionarse a exclusiva discreción de Oracle; no obstante, Oracle no tiene obligación alguna de proporcionar tal certificación de hardware.

La Licencia de Actualización de Programas y Soporte limitada se encuentra disponible para los programas Phase Forward (es decir, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica [Gateway, Signal, Trace], InForm y LabPas). La Licencia de Actualización de Programas y Soporte limitada consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas
- Asistencia para las solicitudes de servicio durante el horario de oficina normal
- Posibilidad de registrar solicitudes de servicio conforme a lo especificado en el siguiente enlace: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

La Licencia de Actualización de Programas y Soporte para los programas de Oracle Hospitality y Oracle Food and Beverage que reúnen los requisitos y se enumeran aquí: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (“Programas de Hospitality”) consta de:

- La Licencia de Actualización de Programas y Soporte descrita anteriormente
- Soporte de Primera Línea (Nivel 1)

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

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

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

- Severidad 1: Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo [*crash*] del servidor o falla total del sistema)
- Severidad 2: Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, por ejemplo: número considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar a cabo o registrar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de presentación de informes [local o alojada], pérdida total de impresión, falta de restablecimiento de totales o falta de ejecución de Auditoría Nocturna/Al Final del Día [*End of Day, EOD*]/Al Comienzo del Día [*Start of Day, SOD*], volver a registrar una fecha determinada o rango de fechas, carga muy lenta de páginas o imágenes o interfaz de herramientas inaccesible)
- Severidad 3: Falla de una sola función (p. ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, por ejemplo: problemas de registro de horas, falla aislada de impresión, falla aislada de estación de trabajo/terminal, falla en la visualización de un solo informe, restablecimiento de contraseñas o programas de fidelización no funcionales)
- Severidad 4: Problema o cuestión menor/procedimental (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formateo, o problemas cosméticos)

## Soporte Extendido

El Soporte Extendido (*Extended Support*) puede estar disponible para determinadas versiones de programas de Oracle después del vencimiento del Soporte Premier, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Cuando se ofrece Soporte Extendido, este generalmente está disponible durante tres años después del vencimiento del Soporte Premier y solamente para la versión terminal del conjunto de actualizaciones de mantenimiento de un programa. Para recibir Soporte Extendido, usted deberá continuar pagando la tarifa de soporte técnico correspondiente a la SULS/el Soporte Premier y adquirir Soporte Extendido. A menos que se establezca lo contrario en esta sección, el Soporte Extendido para las versiones elegibles del programa consta de lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas

- Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa)
- Secuencias de comandos de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Las actualizaciones reglamentarias para ciertas jurisdicciones y programas de Oracle Banking Platform y Oracle Financial Services se proporcionarán de conformidad con el documento de Política de Entrega de Actualizaciones Reglamentarias de Oracle Banking Platform y Software de Oracle Financial Services que puede consultarse [aquí](#).
- Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección “Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet” incluida más adelante (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario
- Acceso a Servicios Platinum según se describe en <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte Extendido no incluye:

- Certificación con versiones/productos nuevos de terceros

*Soporte Extendido para Java SE.* El Soporte Extendido para las versiones elegibles del programa Java SE consta de:

- Correcciones de errores (*bug fixes*), correcciones de seguridad y actualizaciones menores
- Herramientas de actualización
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

## **Soporte de Mantenimiento**

El Soporte de Mantenimiento (*Sustaining Support*) estará disponible después del vencimiento del Soporte Premier, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Dado que las versiones de programas que recibían Soporte de Mantenimiento ya no reciben soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas. La disponibilidad de los sistemas de hardware para ejecutar dichas versiones de programas también puede ser limitada. A menos que se establezca lo contrario en esta sección, las versiones de los programas elegibles para el Soporte Extendido recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte limitada a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el período de Soporte Extendido)

- Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa) creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el Período de Soporte Extendido)
- Secuencias de comandos de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa) creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el Período de Soporte Extendido)
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio, en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección “Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet” incluida más adelante (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte de Mantenimiento no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas
- Nuevas actualizaciones impositivas, legales y normativas
- Nuevas secuencias de comandos de actualización
- Certificación con versiones/productos nuevos de terceros
- Compromiso de 24 horas y pautas de respuesta para las solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido más adelante en la sección Nivel de Severidad
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no provee soporte

*Soporte de Mantenimiento para Oracle Linux.* Las versiones de los programas Oracle Linux elegibles para recibir Soporte de Mantenimiento recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte limitada a lo siguiente:

- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a actualizaciones de mantenimiento, correcciones y alertas de seguridad creadas durante el período de Soporte Premier

El Soporte de Mantenimiento para los programas Oracle Linux no incluye:

- Acceso a nuevas actualizaciones de mantenimiento, correcciones y alertas de seguridad
- Compromiso de 24 horas y pautas de respuesta para las solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido más adelante en la sección Nivel de Severidad
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores

*Soporte de Mantenimiento para Java SE.* Las versiones de programas Java SE elegibles para el Soporte de Mantenimiento recibirán Soporte Java SE limitado a lo siguiente:

- Actualizaciones menores y correcciones de errores y de seguridad creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el Período de Soporte Extendido)
- Herramientas de actualización creadas durante el Soporte Premier y el Soporte Extendido (si se ofreciera y únicamente una vez finalizado el Período de Soporte Extendido)
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en forma razonable en términos comerciales
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte de Mantenimiento para las versiones de programas Java SE no incluye:

- Nuevas actualizaciones menores y correcciones de errores y de seguridad
- Nuevas herramientas de actualización
- Compromiso de 24 horas y pautas de respuesta para las solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido más adelante en la sección Nivel de Severidad
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no provee soporte

*Soporte de Mantenimiento para Nimbula.* Las versiones de programas Nimbula elegibles para recibir Soporte de Mantenimiento recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte limitada a lo siguiente:

- Acceso a actualizaciones de programas y correcciones existentes únicamente (es decir, no se proporcionarán nuevas actualizaciones de programas y correcciones)
- Asistencia para las solicitudes de servicio durante el horario de oficina normal
- Posibilidad de registrar solicitudes de servicio a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [Nimbula-Support\\_WW@oracle.com](mailto:Nimbula-Support_WW@oracle.com)
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte de Mantenimiento para las versiones de programas Nimbula no incluye:

- Acceso a nuevas actualizaciones de programas y correcciones
- Compromiso de 24 horas y pautas de respuesta para las solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido más adelante en la sección Nivel de Severidad

## **Soporte Premier y de Mantenimiento para el Software de Oracle Communications Network**

El Soporte Premier para el Software de Oracle Communications Network se encuentra disponible, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente, para las siguientes categorías de programas (en forma conjunta, “Programas Premier de Oracle Communications Network”): 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; licencia perpetua de 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; aplicaciones Net-Net Central; Elastic Charging Engine and Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; y Notification Gateway.

El Soporte Premier para el Software de Oracle Communications Network consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad
- Secuencias de comandos de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Instalación remota 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, y User Data Repository Network Function Edition
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

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

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

1. A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:
  - Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.
  - Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al programa respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si se requieren cambios al código de un programa.

- Tiempo de Resolución: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

Ciertas versiones de Programas Premier de Oracle Communications Network pueden ser elegibles para recibir Soporte de Mantenimiento para el Software de Oracle Communications Network. El Soporte de Mantenimiento para el Software de Oracle Communications Network consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad creadas durante el período del Soporte Premier
- Secuencias de comandos de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte de Mantenimiento para las versiones del Programa Premier de Oracle Communications Network no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad
- Instalación remota de Programas Premier de Oracle Communications Network
- Nuevas secuencias de comandos de actualización
- Certificación con versiones/productos nuevos de terceros
- Los Tiempos de Respuesta arriba mencionados
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no provee soporte

## **Soporte de Software y Soporte de Mantenimiento para Oracle Communications Network**

El Soporte de Software de Oracle Communications Network se encuentra disponible para las siguientes categorías de programas (en forma conjunta, “Programas de Software de Oracle Communications Network”), de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente: Oracle Communications EAGLE (no ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository y Oracle Communications Subscriber Data Management. El Soporte de Software para Oracle Communications Network consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Instalación remota de Programas de Software de Oracle Communications Network
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

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

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

1. A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:
  - Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.
  - Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al programa respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si se requieren cambios al código de un programa.
  - Tiempo de Resolución: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

Ciertas versiones del Programa de Software de Oracle Communications Network pueden ser elegibles para recibir Soporte de Mantenimiento para el Software de Oracle Communications Network. El Soporte de Mantenimiento para el Software de Oracle Communications Network consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad creadas durante el período de Soporte
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte de Mantenimiento para las versiones del Programa de Software de Oracle Communications Network no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad
- Instalación remota del Software de Oracle Communications Network
- Certificación con versiones/productos nuevos de terceros
- Los Tiempos de Respuesta arriba mencionados
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no provee soporte

## 5. SERVICIOS DE SOPORTE ADICIONALES DISPONIBLES PARA LA COMPRA

### Paquete de Soporte para Incidentes en el Servidor

El Soporte para Incidentes en el Servidor (*Incident Server Support*) provee soporte técnico a través de Internet por servidor en paquetes de 10 solicitudes de servicio que deberán utilizarse en un período de 12 meses. Cualquier solicitud de servicio no utilizada al término del período de soporte vencerá. El Soporte para Incidentes en el Servidor para un programa puede adquirirse con la compra inicial de la licencia del programa y, si se adquiere con dicha compra, podrá renovarse para períodos de soporte subsiguientes durante el tiempo en que el Soporte Premier esté disponible para su licencia de programa de Oracle. Si usted desea obtener la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, la misma estará sujeta a las políticas de reinstalación de Oracle vigentes en el momento en que se adquiere la Licencia de Actualización de Programas y Soporte. El Soporte para Incidentes en el Servidor se encuentra disponible para lo siguiente en todas las plataformas:

- Paquete de Soporte para Incidentes en el Servidor de Oracle Database: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning y Clústeres de Aplicaciones Reales (*Real Application Clusters*)
- Paquete de Soporte para Incidentes en el Servidor Oracle Application: Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition, e Internet Application Server Java Edition

El Soporte para Incidentes en el Servidor consta de:

- 10 solicitudes de servicio
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico a través de Internet 24x7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso a descargas de actualizaciones de mantenimiento y conjuntos de actualizaciones de mantenimiento de software

Las solicitudes de servicio que requieran la resolución de un error de un programa no se contabilizarán en su total general de solicitudes de servicio. Su acceso a los servicios de Soporte para Incidentes en el Servidor, lo que incluye My Oracle Support, termina (i) al vencimiento del período de soporte; o (ii) con la resolución de su última solicitud de servicio, lo que ocurra primero. Los Paquetes de Soporte para Incidentes en el Servidor no incluyen actualizaciones y no se pueden usar, comprar ni vender junto con ninguna otra oferta de soporte.

Si usted renueva el Paquete de Soporte para Incidentes en el Servidor, su tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de precios del Paquete de Soporte para Incidentes en el Servidor de Oracle vigentes en el momento de la renovación. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva. El Paquete de Soporte para Incidentes en el Servidor no se encuentra sujeto a la sección sobre Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle precedente.

## Soporte para Herramientas de Desarrollo Oracle Java

El Soporte para Herramientas de Desarrollo Oracle Java (*Oracle Java Development Tools Support*) se encuentra disponible para los siguientes programas: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse y Oracle JDeveloper (descargados de Oracle Technology Network después del 28 de junio de 2005). Si usted adquiere el Soporte para Herramientas de Desarrollo Oracle Java, recibirá soporte para todos los programas arriba mencionados.

El Soporte para Herramientas de Desarrollo Oracle Java consta de:

- Acceso a actualizaciones de mantenimiento y correcciones
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte para Herramientas de Desarrollo Oracle Java no incluye actualizaciones a nuevas versiones de programas. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

## Soporte para Herramientas de Oracle Developer Studio

El Soporte para Herramientas de Oracle Developer Studio (*Oracle Developer Studio Tools Support*) se encuentra disponible para el programa Oracle Developer Studio.

El Soporte para Herramientas de Oracle Developer Studio consta de:

- Acceso a actualizaciones de mantenimiento y correcciones
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte para Herramientas de Oracle Developer Studio no incluye actualizaciones a nuevas versiones de programas ni acceso a actualizaciones, correcciones ni actualizaciones de mantenimiento de Oracle Solaris u Oracle Linux. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a este servicio, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

## Soporte para Oracle Application Development Framework Essentials

El Soporte para Oracle Application Development Framework Essentials está disponible para las versiones del programa Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials.

El Soporte para Oracle Application Development Framework Essentials consta de:

- Acceso a actualizaciones de mantenimiento y correcciones
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte para Oracle Application Development Framework Essentials no incluye actualizaciones a nuevas versiones de programa. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

## Soporte para Java SE y Soporte para Java SE para Proveedores de Software Independientes

A partir del 1.º de junio de 2017, el Soporte para Java SE (*Java SE Support*) y el Soporte para Java SE para Proveedores de Software Independientes (*Independent Software Vendors*, "ISV") solo se encuentran disponibles para renovación. Estas ofertas únicamente son en soporte de la versión del programa Java SE 7.

El Soporte para Java SE y el Soporte para Java SE para Proveedores de Software Independientes constan de:

- Correcciones de errores, correcciones de seguridad y actualizaciones menores
- Herramientas de actualización
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Estas ofertas están disponibles por el siguiente período:

DISPONIBILIDAD
Hasta el 30 de abril de 2020

Los servicios arriba descritos son en soporte de las licencias que usted adquirió por separado. Las correcciones de errores, las correcciones de seguridad y cualesquiera actualizaciones recibidas como parte de los servicios arriba descritos se proporcionarán en virtud de los términos del contrato de licencia pertinente que usted aceptó al descargar y/o instalar el programa Java SE. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

## Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded y Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded Suite

El Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded se encuentra disponible para las versiones del programa Oracle Java SE Embedded u Oracle Java ME Embedded por Binario Estándar (*Standard Binary*). El Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded Suite se encuentra disponible para Oracle Java Embedded Suite.

Tanto el Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded como el Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded Suite constan de:

- Correcciones de errores, correcciones de seguridad y actualizaciones menores
- Herramientas de actualización
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana

- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Si usted adquiere el Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded o el Soporte de Desarrollo para Oracle Java Embedded Suite, los servicios arriba descritos son en soporte de las licencias que usted adquirió por separado. Las correcciones de errores, las correcciones de seguridad y cualesquiera actualizaciones recibidas como parte de los servicios arriba descritos se proporcionarán en virtud de los términos del contrato de licencia pertinente que usted aceptó al descargar y/o instalar los programas Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded o Oracle Java Embedded Suite. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

### **Soporte para Oracle Solaris 10 Container**

El Soporte para Oracle Solaris 10 Container se encuentra disponible para el programa Oracle Solaris 10 Container.

El Soporte para Oracle Solaris 10 Container consta de:

- Acceso a actualizaciones de mantenimiento y correcciones de Solaris 10; incluidas las creadas durante el Soporte Extendido si se ofreciera
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte para Oracle Solaris 10 Container no incluye actualizaciones a nuevas versiones del programa.

### **Soporte para NoSQL Database Community Edition**

El Soporte para NoSQL Database Community Edition se encuentra disponible para las versiones del programa NoSQL Database Community Edition.

El Soporte para NoSQL Database Community Edition consta de:

- Acceso a actualizaciones de mantenimiento y correcciones
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte para NoSQL Database Community Edition no incluye actualizaciones a nuevas versiones de programas. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

## Paquetes de Solicitudes de Servicio

Los Paquetes de Solicitudes de Servicio (*Service Request Packages*) se encuentran disponibles para los miembros de Oracle Partner Network. Los Paquetes de Solicitudes de Servicio proporcionan soporte técnico a través de Internet en paquetes de 10 o 25 solicitudes de servicio, no incluyen actualizaciones y no están disponibles para todos los programas. Comuníquese con el Centro Interactivo de OPN en <http://partner.oracle.com> para consultar acerca de la disponibilidad para un programa.

Los Paquetes de Solicitudes de Servicio son válidos durante un año a partir de la fecha de compra. Cualquier solicitud de servicio que no se utilice vencerá (i) al término de dicho año o (ii) al término del plazo de su membresía en OPN si dicha membresía no fuera renovada, lo que ocurra primero. El acceso para registrar solicitudes de servicio será restringido en el mismo momento en que se resuelva la última solicitud de servicio.

## Servicios Avanzados al Cliente

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

- [Soporte Prioritario de Oracle \(Oracle Priority Support\)](#)
- [Soporte Prioritario de Oracle para Hoteles y Alimentos y Bebidas \(Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage\)](#)
- [Soporte Prioritario Advantage de Oracle \(Oracle Priority Support Advantage\)](#)
- [Soporte Prioritario Conectado de Oracle \(Oracle Priority Support Connected\)](#) (no disponible a partir del 21 de marzo de 2022)
- [Soporte Técnico Funcional de Oracle para Oracle Hospitality \(Sector Hotelero\) \(Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality\)](#)
- [Revisión del Rendimiento y Recomendaciones de Oracle ACS para Sistemas y Software \(ACS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software\)](#)
- [Revisión de la Configuración y Recomendaciones de Oracle ACS para Sistemas y Software \(ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software\)](#)
- [Instalación y Configuración Estándar de Software de Oracle para Sistemas y Software \(Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software\)](#)

## Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite

Las Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite (*Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite*) se encuentran disponibles para Oracle E-Business Suite versión 12.1.3. Si Usted adquiere Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite en su orden, Oracle empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar lo siguiente durante un año calendario:

- Correcciones de códigos, correcciones de datos y/o soluciones alternativas para solicitudes de servicio (*Service Requests*, "SR") de Severidad 1 y Severidad 2
- Actualizaciones y actualizaciones de mantenimiento de seguridad críticas periódicas, según un cronograma definido por Oracle, proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle para problemas que supongan un potencial riesgo de negocio de Severidad 1 o Severidad 2

- Localizaciones de productos por el año contractual correspondiente, proporcionadas a discreción de Oracle, limitadas a las actualizaciones legislativas o regulatorias compatibilizadas (*backported*) con la versión 12.2 de Oracle E-Business Suite, incluido el Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América (*United States Tax Form 1099*)
- Actualizaciones periódicas del impuesto sobre la nómina, incluidas las actualizaciones de comienzo y cierre de año que son aplicables durante el año del contrato
- Una (1) presentación sobre la planificación de la actualización ofrecida a distancia por Oracle para brindar una descripción general de las nuevas características incluidas en Oracle E-Business Suite versión 12.2 y orientación relacionada con la preparación y planificación de Su actualización

El alcance de este servicio incluye esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar soporte y correcciones para la aplicación de Oracle E-Business Suite y los componentes tecnológicos y versiones incorporados en los componentes tecnológicos (*technology stack*) al nivel de la aplicación de Oracle E-Business Suite. La información detallada acerca de las versiones y los niveles de las actualizaciones de mantenimiento para los componentes tecnológicos al nivel de la aplicación de Oracle E-Business Suite pueden consultarse en My Oracle Support en [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#) (Requisitos de Infraestructura para Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite 12.1.3 [Id. del Documento 2647635.1]). El soporte para versiones de la Base de Datos Oracle (*Oracle Database*) utilizada con Oracle E-Business Suite se encuentra sujeto a plazos y políticas de soporte estándar por separado para Oracle Database.

Este servicio está disponible por los siguientes períodos:

CORRECCIONES CRÍTICAS DE NEGOCIO Y ACTUALIZACIONES LIMITADAS PARA ORACLE E-BUSINESS SUITE	DISPONIBILIDAD
12.1.3	1.º de enero de 2022 – 31 de diciembre de 2022      1.º de enero de 2023 – 31 de diciembre de 2023

Se aplican las siguientes restricciones y limitaciones:

- Su Oracle E-Business Suite 12.1.3 con licencia debe tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte
- Salvo en los casos en que estén expresamente incluidos, las integraciones, productos y tecnologías externos que se utilizan junto con Oracle E-Business Suite están excluidos y sujetos a sus propios plazos y políticas de soporte estándar
- Oracle se reserva el derecho de excluir algunos productos de Oracle E-Business Suite de este servicio. La lista actual de productos excluidos puede consultarse en My Oracle Support en [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#) (Productos Excluidos de las Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite 12.1.3 [Id. del Documento 2658179.1])

- El entorno de Oracle E-Business Suite 12.1.3 debe actualizarse a los niveles mínimos de las actualizaciones de mantenimiento que se describen en My Oracle Support en [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#) (Requisitos Mínimos al Nivel del Código para Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite 12.1.3 [Id. del Documento 2658189.1])
- Toda actualización que requiera cambios de arquitectura en la aplicación de Oracle E-Business Suite queda específicamente excluida de este servicio
- Las actualizaciones para Oracle E-Business Suite 12.1.3 no estarán disponibles antes de las actualizaciones para una versión posterior de Oracle E-Business Suite (p. ej., Oracle E-Business Suite versión 12.2 o superior) y dichas actualizaciones estarán limitadas en cuanto a su alcance a las características disponibles con dicha versión posterior de Oracle E-Business Suite (p. ej., Oracle E-Business Suite versión 12.2 o superior), excluyendo cualquier característica obsoleta
- La compatibilización (*backporting*) de actualizaciones legislativas o reglamentarias con versiones anteriores se proporciona a discreción de Oracle y se limitará a cambios que sean compatibles, en cuanto a la arquitectura, con Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- Las actualizaciones del impuesto sobre la nómina estarán limitadas a los Estados Unidos de América, Canadá y el Reino Unido. Todos los demás países y jurisdicciones están expresamente excluidos de este servicio, pero pueden estar disponibles como un servicio por separado de Oracle sujeto a tarifas adicionales
- El alcance de este servicio también excluye expresamente lo siguiente:
  - Programas o aplicaciones de terceros y/o personalizaciones
  - Nuevas certificaciones o integraciones con otros productos de Oracle o productos de terceros, tales como navegadores y sistemas operativos
  - Actualizaciones funcionales de cualquier tipo, excepto las localizaciones del producto ERP expresamente incluidas más arriba

## Soporte Técnico y Monitoreo para Oracle Hospitality Cruise

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

## Actualizaciones Globales de la Nómina para Oracle E-Business Suite

Las Actualizaciones Globales de la Nómina para Oracle E-Business Suite (*Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite*) se encuentran disponibles para ciertos países para Oracle E-Business Suite versión 12.1.3. Si usted adquiere Actualizaciones Globales de la Nómina para Oracle E-Business Suite, Oracle empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar un año calendario de actualizaciones periódicas de la nómina y de los impuestos sobre la nómina de la aplicación, lo que incluye actualizaciones de comienzo de año, actualizaciones de cierre de año, así como las actualizaciones de los impuestos sobre la nómina que resulten aplicables para el año del contrato.

Las actualizaciones Globales de la Nómina para Oracle E-Business Suite solo están disponibles para el o los módulos aplicables de Oracle E-Business Suite 12.1.3 y el país especificado en Su orden.

Este servicio está disponible únicamente por los siguientes períodos (“año calendario”):

Disponibilidad de la Actualización de la Nómina para E-Business Suite 12.1.3	
1.º de enero de 2022 – 31 de diciembre de 2022	1.º de enero de 2023 – 31 de diciembre de 2023

Se aplican las siguientes restricciones y limitaciones:

- Su Oracle E-Business Suite 12.1.3 con licencia debe tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte.
- Usted debe adquirir por separado y mantener *Correcciones Críticas de Negocio y Actualizaciones Limitadas para Oracle E-Business Suite* durante la vigencia de las Actualizaciones Globales de la Nómina para E-Business Suite, con sujeción a todas las restricciones y limitaciones asociadas.
- Salvo en los casos en que estén expresamente incluidos, las integraciones, productos y tecnologías externos que se utilizan junto con Oracle E-Business Suite están excluidos y sujetos a sus propios plazos y políticas de soporte estándar.
- Las actualizaciones de la nómina para Oracle E-Business Suite 12.1.3 están limitadas a la compatibilización con versiones anteriores (*backports*) que se pongan a disposición en virtud de una versión posterior de Oracle E-Business Suite (p. ej., Oracle E-Business Suite versión 12.2 o superior), excluyendo toda actualización que requiera cambios en la arquitectura.
- El software de terceros, las aplicaciones de terceros y/o las personalizaciones están expresamente excluidos.
- Se excluyen expresamente las nuevas certificaciones y/o integraciones con otros productos de Oracle o software de terceros, tales como navegadores y sistemas operativos.

### Actualizaciones Impositivas de PeopleSoft Payroll

Las Actualizaciones Impositivas de PeopleSoft Payroll (*PeopleSoft Payroll Tax Updates*) están disponibles para las versiones del programa PeopleSoft HCM (anteriormente HRMS) Payroll especificadas en la Matriz de Disponibilidad a continuación.

#### Actualizaciones Impositivas de PeopleSoft Payroll para América del Norte

Si usted adquiere Actualizaciones Impositivas de PeopleSoft Payroll para América del Norte (*North American Payroll Tax Updates for PeopleSoft*) en su orden, Oracle proporcionará un año calendario de actualizaciones impositivas para la correspondiente versión del programa PeopleSoft HCM Payroll for North America, incluidas las actualizaciones impositivas correspondientes a ese año calendario que se pongan a disposición en enero del año calendario siguiente. Las Actualizaciones Impositivas de PeopleSoft Payroll para América del Norte están disponibles solo en los siguientes países: Estados Unidos de América, Canadá y Puerto Rico.

Este servicio se encuentra disponible por los siguientes períodos:

VERSIÓN DEL PROGRAMA PEOPLESOFT HCM PAYROLL TAX UPDATE	DISPONIBILIDAD
HCM Versión 9.0	1.º de enero de 2017 – 31 de diciembre de 2017 1.º de enero de 2018 – 31 de diciembre de 2018 1.º de enero de 2019 – 31 de diciembre de 2019 1.º de enero de 2020 – 31 de diciembre de 2020 1.º de enero de 2021 – 31 de diciembre de 2021
HCM Versión 9.1	1.º de febrero de 2018 – 31 de diciembre de 2018 1.º de enero de 2019 – 31 de diciembre de 2019 1.º de enero de 2020 – 31 de diciembre de 2020 1.º de enero de 2021 – 31 de diciembre de 2021 1.º de enero de 2022 – 31 de diciembre de 2022

Para adquirir las Actualizaciones Impositivas de PeopleSoft Payroll para América del Norte, su programa PeopleSoft HCM Payroll con licencia debe tener el soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte. Las Actualizaciones Impositivas para PeopleSoft Payroll se entregarán a través de My Oracle Support.

Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva. Las Actualizaciones Impositivas para PeopleSoft Payroll no están sujetas a las políticas de Reinstalación mencionadas anteriormente.

### Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para PeopleSoft HCM y FSCM

Las correcciones de Severidad 1 y las Actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para PeopleSoft HCM y FSCM (*Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM*) se encuentran disponibles para las versiones de PeopleSoft Human Capital Management (HCM) y Financials and Supply Chain Management (FSCM) especificadas en la Matriz de Disponibilidad que se incluye a continuación (“Aplicaciones de PeopleSoft Enterprise”).

Si usted adquiere correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para PeopleSoft HCM y FSCM en su orden, Oracle proporcionará un año calendario de correcciones de Severidad 1 y actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos.

Este servicio se encuentra disponible por los siguientes períodos:

VERSIÓN DEL PROGRAMA PEOPLESOFT HCM Y FSCM	DISPONIBILIDAD
9.1	1.º de enero de 2022 – 31 de diciembre de 2022

Para adquirir este servicio, sus Aplicaciones PeopleSoft Enterprise con licencia deben tener el soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte. Las Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para PeopleSoft HCM y FSCM se entregarán a través de My Oracle Support.

Las correcciones y actualizaciones para las versiones de PeopleSoft HCM y FSCM cubiertas por este servicio estarán limitadas a la funcionalidad proporcionada con la versión más reciente de PeopleSoft HCM y FSCM (p. ej., la versión 9.2 de PeopleSoft HCM y FSCM) y excluye cualquier característica obsoleta del producto. La información detallada acerca de las funcionalidades obsoletas puede consultarse en My Oracle Support en el documento [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#) (Resumen del Soporte de por Vida para Versiones de PeopleSoft [Id. del Documento 2238983.2]). Oracle no proporcionará correcciones o actualizaciones antes o con mayor alcance que las ofrecidas con la versión más reciente de PeopleSoft HCM y FSCM.

Si usted renueva las correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para PeopleSoft HCM y FSCM, su tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de precios vigentes en el momento de la renovación. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva. Las correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para PeopleSoft HCM y FSCM no están sujetas a las políticas de Reinstalación establecidas anteriormente.

### Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones Normativas para Campus Solutions 9.0

Las Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones Normativas para Campus Solutions solo se encuentran disponibles para la versión 9.0 de Oracle PeopleSoft Campus Solutions, excluyendo la funcionalidad Campus Mobile que utiliza la plataforma Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF).

Si usted adquiere Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones Normativas para Campus Solutions 9.0 en su orden, Oracle proporcionará un año calendario de lo siguiente:

- Correcciones y/o soluciones alternativas para correcciones de errores (*bug fixes*) de Severidad 1
- Actualizaciones reglamentarias y normativas de los Estados Unidos, proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle, para áreas funcionales, incluidas, a mero título enunciativo, las siguientes:
  - o Asistencia Financiera (*Financial Aid*)

- o Para SEVIS – Sistema de Información sobre Estudiantes y Visitantes de Intercambio (*Student and Exchange Visitor Information System*), cambios en el procesamiento por lotes para visas de Estudiantes (F/M) y Visitantes de Intercambio (J)
- o Actualización(es) del Formulario 1098-T para el/los año(s) fiscal(es) que corresponda(n)
- o Presentación de Informes sobre Beneficios para Veteranos
- Actualizaciones reglamentarias y normativas del Reino Unido, proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle, para el programa Data Futures de la Agencia de Estadísticas de Educación Superior (*Higher Education Statistics Agency*, HESA) para los correspondientes años de presentación de informes
- Para otros países, actualizaciones reglamentarias y normativas específicas de cada país, proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle, para los correspondientes años de presentación de informes
- Actualizaciones de seguridad para problemas que supongan un potencial riesgo de negocio de Severidad 1, proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle

Este servicio se encuentra disponible para la versión y por el período que se indican a continuación:

VERSIÓN DEL PROGRAMA PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTIONS	DISPONIBILIDAD
9.0	1.º de enero de 2022 - 31 de diciembre de 2022

A fin de adquirir Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones Normativas para Campus Solutions 9.0, su programa Oracle Campus Solution con licencia deberá tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte y deberá estar, como mínimo en la Línea de Códigos y el Paquete 55 de PeopleTools 8.55 (PeopleTools 8.55 Codeline and Bundle 55). Las Correcciones de Severidad 1 y las Actualizaciones Normativas para PeopleSoft Campus Solutions 9.0 se entregarán a través de My Oracle Support.

Si usted renueva las Correcciones de Severidad 1 y las Actualizaciones Normativas para Campus Solutions 9.0, su tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de precios vigentes en el momento de la renovación. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

### Actualizaciones Legislativas para PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

Las Actualizaciones Legislativas para PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations (“PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations”) se encuentran disponibles para ciertos países para Oracle PeopleSoft HCM versión 9.2. Si usted adquiere PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, Oracle empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar un año calendario de actualizaciones legislativas relacionadas con la nómina para PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management, incluidas las actualizaciones de comienzo y cierre de año.

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations solo está disponible para los módulos de nómina aplicables de Oracle PeopleSoft HCM Versión 9.2 y los países identificados en Su orden.

Este servicio está disponible únicamente por los siguientes períodos (“año calendario”):

Actualizaciones Legislativas para PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	DISPONIBILIDAD
Peoplesoft HCM Versión 9.2	1.º de enero de 2023 – 31 de diciembre de 2023
	1.º de enero de 2024 – 31 de diciembre de 2024
	1.º de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025
	<i>Programa Planificado a Partir de 2025</i>

Se aplican las siguientes restricciones y limitaciones:

1. Su PeopleSoft HCM Versión 9.2 con licencia debe tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations se entregará a través de My Oracle Support.
2. Todo módulo que no sea PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management, conforme a lo indicado anteriormente, está específicamente excluido, lo que incluye, entre otros, el módulo Human Resource.
3. Las actualizaciones legislativas para PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations no son acumulativas y Usted debe adquirir este servicio para cada calendario disponible sin saltarse ningún año.
4. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations no se encuentra sujeto a la sección sobre Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle precedente.

## Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos para Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Las Correcciones de Severidad 1 y las Actualizaciones del Formulario de Impuestos para Oracle JD Edwards están disponibles para las versiones del programa Oracle JD Edwards EnterpriseOne especificadas en la Matriz de Disponibilidad a continuación.

Si usted adquiere las Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos para Oracle JD Edwards EnterpriseOne en su orden, Oracle proporcionará un año calendario de:

- Correcciones y/o soluciones alternativas para solicitudes de servicio de Severidad 1
- Actualización(es) del Formulario de Impuestos 1099 de los Estados Unidos de América para el/los año(s) fiscal(es) que corresponda(n)
- Actualización(es) del Formulario de Impuestos T5018 de Canadá para el/los año(s) fiscal(es) que corresponda(n)

- Las actualizaciones de severidad se proporcionarán únicamente a discreción de Oracle para los problemas que representen potencialmente un riesgo de negocio de Severidad 1

Este servicio se encuentra disponible por el siguiente período:

VERSIÓN DEL PROGRAMA JD EDWARDS ENTERPRISEONE	DISPONIBILIDAD
9.1	1.º de enero de 2022 – 31 de diciembre de 2022

A fin de adquirir Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones del Formulario de Impuestos para Oracle JD Edwards EnterpriseOne, sus aplicaciones de Oracle JD Edwards EnterpriseOne con licencia deberán tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte. Usted deberá ejecutar una versión de las Herramientas JDE que no esté comprendida en el Soporte de Mantenimiento y deberá mantener todas las actualizaciones de seguridad pertinentes que correspondan a su versión de las Herramientas JDE. Las Correcciones de Severidad 1 y las Actualizaciones del Formulario de Impuestos para Oracle JD Edwards EnterpriseOne se entregarán a través de My Oracle Support.

Si usted renueva las Correcciones de Severidad 1 y las Actualizaciones del Formulario de Impuestos para Oracle JD Edwards EnterpriseOne, su tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de precios vigentes en el momento de la renovación. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

### Soporte Orientado al Mercado de Oracle para Oracle Database 11g Versión 2

El Soporte Orientado al Mercado (*Market Driven Support*) de Oracle para Oracle Database 11g Versión 2 se encuentra disponible para Oracle Database Versión 11.2.0.4 por los siguientes períodos:

SOPORTE ORIENTADO AL MERCADO DE ORACLE PARA ORACLE DATABASE 11GR2	SEMINARIO DE PLANIFICACIÓN DE ACTUALIZACIÓN	DISPONIBILIDAD (Ver limitaciones a continuación)
Pequeño, mediano, grande	Incluido	1.º de enero de 2021 – 31 de diciembre de 2021 <sup>1</sup> 1.º de enero de 2022 – 31 de diciembre de 2022
Economy	No Incluido	1.º de enero de 2021 – 31 de diciembre de 2021 <sup>2</sup>

Si usted adquiere el Soporte Orientado al Mercado de Oracle (*Oracle Market-Driven Support*) para Oracle Database 11g Versión 2, Oracle proporcionará lo siguiente para la cantidad de bases de datos 11.2.0.4 de producción indicada en su orden:

<sup>1</sup> El Soporte Extendido finalizó el 31 de marzo de 2021.

<sup>2</sup> El Soporte Extendido finalizó el 31 de marzo de 2021. La versión Economy está disponible para la renovación para el año calendario 2022 (1.º de enero de 2022 – 31 de diciembre de 2022) para clientes existentes únicamente si la renovación se adquiere antes del 1.º de diciembre de 2021. A partir del 1.º de diciembre de 2021, la versión Economy del Soporte Orientado al Mercado de Oracle para Oracle Database 11g Versión 2 ya no estará disponible para la compra y/o renovación.

1. Correcciones de Severidad 1 y actualizaciones de mantenimiento de seguridad críticas para base de datos 11.2.0.4 de producción y bases de datos 11.2.0.4 no productivas para dar soporte a los requisitos de ejecución de pruebas según se describe a continuación:
  - a. Correcciones y/o soluciones alternativas para solicitudes de servicio de Severidad 1 ("SR") proporcionadas por Oracle a través de My Oracle Support mediante esfuerzos comercialmente razonables.
  - b. Actualizaciones y actualizaciones de mantenimiento de seguridad críticas periódicas, según un cronograma definido por Oracle, proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle para problemas que supongan un potencial riesgo de negocio de Severidad 1 y con sujeción a las limitaciones establecidas a continuación.
2. Un seminario sobre planificación de la actualización de la base de datos ("Seminario") que incluye:
  - a. Dos sesiones remotas para presentar una descripción general de las nuevas características incluidas en la versión 19c o superior de Oracle Database que esté cubierta por la Licencia de Actualización de Programas y Soporte; y
  - b. Asesoramiento y orientación ofrecidos en forma remota por Oracle acerca de la preparación y planificación de la actualización de Su Oracle Database, limitados a cuatro participantes designados por Usted.
3. Un Gerente Técnico de Cuenta (*Technical Account Manager*, TAM) asignado que actuará como punto de contacto de remisión a una instancia superior para prestar asistencia con problemas de descarga o instalación de actualizaciones de mantenimiento.

El Soporte Orientado al Mercado de Oracle para Oracle Database 11g Versión 2 está sujeto a las siguientes limitaciones y exclusiones:

1. Su Oracle Database 11.2.0.4 con licencia debe tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte.
2. El soporte está limitado a base de datos Oracle Database y excluye expresamente lo siguiente:
  - a. Cualquier otro programa de Oracle, incluidos, entre otros, Fusion Middleware, productos Java (incluido Java incorporado en Oracle Database), Oracle Applications, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen y MySQL;
  - b. Actualizaciones funcionales de cualquier tipo, problemas asociados a Software de Terceros y/o certificaciones con nuevas versiones;
  - c. Componentes incorporados en la base de datos Oracle que dependan de versiones con soporte discontinuado de productos Java;
  - d. Actualizaciones de cualquier funcionalidad relacionada con la criptografía, incluidas, entre otras, Seguridad de la Capa de Transporte (*Transport Layer Security*, TLS), cifrado de red y otras formas de comunicaciones protegidas.
3. Solo se ofrece soporte para las siguientes plataformas:
  - a. No PaaS:
    - i. Linux x86 (32 bit y 64 bit)
    - ii. Solaris x86-64 (64 bit)
    - iii. Solaris SPARC (64 bit)
    - iv. IBM AIX en Power Systems (32 bit and 64 bit)
    - v. IBM Linux on System Z (ZLinux)
    - vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bit)

- vii. Windows x86 (64 bit)
  - viii. Oracle Exadata
- b. PaaS:
- i. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
  - ii. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud@Customer
  - iii. Oracle Exadata Cloud Service on OCI
  - iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
  - v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer
4. Queda excluida toda plataforma que no cuente expresamente con soporte, tal como se indica en la sección 3.a y 3.b precedente, incluidas, a mero título enunciativo, las siguientes: Oracle Database Cloud Service on OCI-Classic, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classic y Oracle SuperCluster.

## Correcciones de Severidad 1 para Business Intelligence Applications 11g Versión 10.2

Las Correcciones de Severidad 1 para Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 (BI Apps 11g R10.2) solo están disponibles para los componentes específicos de BI Apps 11g R10.2 incluidos con Su licencia que se detallan en la [Matriz de Certificación de Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2](#) y por los períodos que se indican a continuación:

CORRECCIONES DE SEVERIDAD 1 PARA BUSINESS INTELLIGENCE APPLICATIONS	DISPONIBILIDAD
Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2	1.º de agosto de 2022 – 31 de diciembre de 2023

Si Usted adquiere Correcciones de Severidad 1 para BI Apps 11g R10.2 en Su orden, Oracle proporcionará Correcciones de Severidad 1, actualizaciones de seguridad críticas y asesoramiento sobre actualizaciones para los productos BI Apps 11g R10.2 por el plazo indicado anteriormente, lo cual incluye lo siguiente:

1. Correcciones y/o soluciones alternativas para solicitudes de servicio (*service requests*, "SR") de Severidad 1 proporcionadas por Oracle a través de My Oracle Support mediante esfuerzos comercialmente razonables.
2. Actualizaciones y correcciones de seguridad críticas periódicas, entregadas en forma de notas técnicas, según un cronograma definido por Oracle, y proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle para problemas que supongan un potencial riesgo de negocio de Severidad 1 y con sujeción a las limitaciones definidas a continuación.
3. Un seminario sobre planificación de actualizaciones de BI Apps 11g R10.2 ("Seminario") que incluye:
  1. Dos sesiones remotas para presentar una descripción general de las nuevas características incluidas en la versión BI Apps 11g R10.2 o superior que esté cubierta por la Licencia de Actualización de Programas y Soporte (*Software Update License & Support*);
  2. Asesoramiento y orientación ofrecidos en forma remota por Oracle acerca de la preparación y planificación de la actualización de Su BI Apps 11g R10.2, limitados a cuatro participantes designados por Usted.
4. Un Gerente Técnico de Cuenta (*Technical Account Manager*, TAM) asignado que actuará como punto de contacto de remisión a una instancia superior para prestar asistencia con problemas de descarga o instalación de actualizaciones de mantenimiento.

Las Correcciones de Severidad 1 para BI Apps 11g R10.2 están sujetas a las siguientes limitaciones y exclusiones:

1. Sus productos BI Apps 11g R10.2 con Soporte deben tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte.
2. Las correcciones de seguridad se limitarán a puntuaciones del Sistema Común de Puntuación de Vulnerabilidades (*Common Vulnerability Scoring System*, CVSS) CVSS 7 o superior, o según se determine a exclusiva discreción de Oracle.
3. Oracle empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar correcciones de seguridad y de Severidad 1 y entregar actualizaciones periódicas en forma de notas técnicas a discreción de Oracle, con una periodicidad no superior a la trimestral.
4. El soporte se limita a los productos BI Apps 11g R10.2 incluidos con Su licencia que se especifican en la [Matriz de Certificación de Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2](#) y que están certificados con Java Development Kit (JDK) 7.
5. El soporte para cualquier producto Java, entre ellos JDK 7, está específicamente excluido de las Correcciones de Severidad 1 para BI Apps 11g 10.2; los productos Java están sujetos a políticas y plazos de soporte de productos Java por separado, lo que incluye cualquier JDK 7 requerido.
6. Quedan específicamente excluidas las actualizaciones funcionales, las mejoras o los problemas relacionados con Software de Terceros.
7. Quedan expresamente excluidas todas las actividades relacionadas con nuevas certificaciones, especificaciones o estándares, entre ellas, la certificación con nuevos navegadores y/o versiones de sistemas operativos.
8. Quedan excluidos los componentes incrustados en Oracle WebLogic Server que dependan de versiones con soporte discontinuado de productos Java.
9. El soporte para los productos BI Apps 11g 10.2 solo está disponible para las plataformas especificadas en la [Matriz de Certificación de Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2](#).

### **Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g**

Las Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g solo están disponibles para los componentes específicos de Fusion Middleware incluidos en Su licencia que se detallan en la siguiente tabla, (“Productos FMW 11g Con Soporte”) y por los períodos que se indican a continuación:

FMW 11g Products		Version	Availability	
WebLogic	Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
Business Intelligence	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
SOA	Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
Oracle Identity Management	Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Internet Directory ("OID")	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
WebCenter/UCM	Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
Other	Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025
	Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2025 – December 31, 2025

Si usted adquiere Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g en Su orden, Oracle proporcionará Correcciones de Severidad 1, actualizaciones críticas de seguridad y asesoramiento sobre actualizaciones para los Productos FMW 11g Con Soporte durante un año calendario, lo que incluye lo siguiente:

1. Correcciones y/o soluciones alternativas para solicitudes de servicio de Severidad 1 ("SR") proporcionadas por Oracle a través de My Oracle Support mediante esfuerzos comercialmente razonables.
2. Actualizaciones y actualizaciones de mantenimiento (*patches*) de seguridad críticas periódicas, tales como correcciones de la biblioteca criptográfica, según un cronograma definido por Oracle, proporcionadas a exclusiva discreción de Oracle para problemas que supongan un potencial riesgo de negocio de Severidad 1 y con sujeción a las limitaciones definidas a continuación.
3. Un seminario sobre planificación de la actualización de Fusion Middleware 11g ("Seminario") que incluye:
  - i Dos sesiones remotas para presentar una descripción general de las nuevas características incluidas en la versión 12c o superior de Oracle Fusion Middleware que esté cubierta por la Licencia de Actualización de Programas y Soporte;
  - ii Asesoramiento y orientación ofrecidos en forma remota por Oracle acerca de la preparación y planificación de la actualización de Su Oracle Fusion Middleware 11g, limitados a cuatro participantes designados por Usted.

4. Un Gerente Técnico de Cuenta (*Technical Account Manager*, TAM) asignado que actuará como punto de contacto de remisión a una instancia superior para prestar asistencia con problemas de descarga o instalación de actualizaciones de mantenimiento.

Las Correcciones de Severidad 1 para Oracle Fusion Middleware 11g están sujetas a las siguientes limitaciones y exclusiones:

1. Sus Productos FMW 11g Con Soporte deben tener soporte vigente conforme a la Licencia de Actualización de Programas y Soporte.
2. Las correcciones de seguridad se limitarán a puntuaciones del Sistema Común de Puntuación de Vulnerabilidades (*Common Vulnerability Scoring System*, CVSS) CVSS 7 o superiores, o según se determine a exclusiva discreción de Oracle.
3. Oracle empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar correcciones de seguridad y de Severidad 1 y entregar actualizaciones periódicas en forma de Paquetes de Actualizaciones de Mantenimiento (*Bundle Patches*, "BP") a discreción de Oracle, con una periodicidad no superior a la trimestral.
4. El soporte se limita a los Productos FMW 11g Con Soporte incluidos con Su licencia que se especifican en la tabla precedente y que están certificados con Java Development Kit (JDK) 7.
5. El soporte para cualquier producto Java, entre ellos JDK 7, está específicamente excluido de las Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g; los productos Java están sujetos a políticas y plazos de soporte de productos Java por separado, lo que incluye cualquier JDK 7 requerido.
6. Quedan específicamente excluidas las actualizaciones funcionales, las mejoras o los problemas relacionados con Software de Terceros, incluidas las actualizaciones de la funcionalidad de criptografía.
7. Quedan expresamente excluidas todas las actividades relacionadas con nuevas certificaciones, especificaciones o estándares, entre ellas, API criptográficas de cualquier tipo, como la certificación con nuevos navegadores y/o versiones de sistemas operativos.
8. Quedan excluidos los componentes incrustados en Oracle WebLogic Server que dependan de versiones con soporte discontinuado de productos Java.
9. El soporte para los Productos FMW 11g Con Soporte está disponible únicamente para las siguientes plataformas. Todas las plataformas deben estar en versiones para las que el proveedor actualmente brinde soporte con Soporte de Corrección de Errores.
  - a. Linux 5
  - b. AIX
  - c. Red Hat EL

## **Servicios de Soporte para Oracle Linux**

Oracle ofrece servicios de soporte para Oracle Linux a los clientes, independientemente de si están usando programas de Oracle o no. Para obtener información acerca de los servicios disponibles, consulte las Políticas de Soporte para Oracle Linux y Oracle VM en <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

## **Servicios de Soporte para Oracle VM**

Oracle ofrece servicios de soporte para Oracle VM a los clientes, independientemente de si están usando programas de Oracle o no. Para obtener información acerca de los servicios disponibles, consulte las Políticas de Soporte para Oracle Linux y Oracle VM en <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

## **Soporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect**

Si usted adquirió servicios de soporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect en su orden con anterioridad al 3 de agosto de 2020, Oracle prestará los servicios tal como se describe en las [Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle para los Programas Oracle Utilities Live Energy Connect](#). Si su orden de servicios de soporte para los Programas Oracle Utilities Live Energy Connect es de fecha posterior al 3 de agosto de 2020, salvo que se indique lo contrario en su orden, Oracle prestará dichos servicios tal como se describe en las Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle entonces vigentes.

## **6. SISTEMAS DE SOPORTE AL CLIENTE A TRAVÉS DE INTERNET**

### **My Oracle Support**

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

Los siguientes programas de Oracle actualmente no cuentan con soporte de My Oracle Support: Phase Forward (es decir, InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica [Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace] y LabPas), Nimbula y MS CRM (para MICROS Systems).

Para obtener soporte al cliente a través de Internet para los programas Phase Forward enumerados anteriormente, consulte la página sobre [Soporte de Licencias de Health Sciences](#).

### **Oracle Unbreakable Linux Network**

El acceso a Oracle Unbreakable Linux Network se incluye con la Licencia de Actualización de Programas y Soporte para el programa Audit Vault and Database Firewall (anteriormente, los programas Database Firewall y Database Firewall Management Server).

## 7. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA PRESTAR SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Oracle puede poner a disposición herramientas de colaboración (tales como herramientas que le permiten a Oracle, con consentimiento del cliente, acceder al sistema informático de este último [por ejemplo, Oracle Web Conferencing]) y herramientas de software (tales como herramientas para asistir en la recopilación y transmisión de datos de configuración [por ejemplo, Oracle Configuration Manager]) para asistir en la resolución de problemas. La licencia de las herramientas se otorga conforme a las [Condiciones de Uso del Portal de Soporte de Oracle](#) y es posible que estas estén sujetas a términos adicionales proporcionados con las herramientas. Algunas de las herramientas están diseñadas para recopilar información acerca de la configuración de su entorno informático (“datos de herramientas”) y no tienen acceso, no reúnen ni almacenan ninguna información personal identifiable (a excepción de la información de contacto de soporte técnico) o archivos de datos de negocio que residen en su entorno informático. Al usar las herramientas, usted presta su consentimiento a la transmisión de sus datos de herramientas a Oracle a fin de prestar servicios de soporte técnico reactivos y proactivos. Además, Oracle puede usar los datos de herramientas para ayudarle a administrar su cartera de productos Oracle, para el cumplimiento de la licencia y los servicios y para ayudar a Oracle a mejorar las ofertas de productos y servicios.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Para PHI, suscribir un contrato de socio comercial (*business associate agreement*) conforme a la HIPAA con Oracle que específicamente haga referencia y comprenda sus servicios de soporte técnico;
- Enviar información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable o PHI únicamente en adjuntos a solicitudes de servicio a través del portal para clientes My Oracle Support;

- Abstenerse de incluir información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable o PHI en el cuerpo de las solicitudes de servicio (salvo por la información de contacto necesaria para que Oracle responda a la solicitud de servicio);
- Cuando se le solicite en My Oracle Support, indicar que el adjunto de la solicitud de servicio puede contener información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable (también podrá designarse como “Datos Personales del EEE” en My Oracle Support) o PHI.

## 9. DEFINICIONES DE SEVERIDAD

Usted podrá presentar las solicitudes de servicio para los programas de Oracle con soporte ya sea en línea a través de los sistemas de soporte al cliente de Oracle en Internet o por teléfono. Usted y Oracle determinarán el nivel de severidad de la solicitud de servicio y este deberá estar basado en las definiciones de severidad que se describen a continuación:

### **Severidad 1 (Interrupción del Servicio Crítica)**

Su uso en producción de los programas con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Usted sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible
- El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
- El sistema falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio

Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una hora. Para los esfuerzos de respuesta relacionados con el Soporte Premier para el Software de Oracle Communications Network y el Soporte de Software y Soporte de Mantenimiento para Oracle Communications Network, consulte las secciones sobre Soporte Premier y de Mantenimiento para Oracle Communications Network y Soporte de Software y Soporte de Mantenimiento para Oracle Communications Network más arriba.

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

### **Severidad 2 (Impedimento Significativo)**

Usted sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

#### **Severidad 3 (Problema Técnico)**

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

#### **Severidad 4 (Orientación General)**

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

## **10. TÉRMINOS DE SOPORTE ESPECÍFICOS PARA HYPERION Y AGILE**

Para las órdenes presentadas conforme a un contrato marco de Hyperion o a un contrato marco de Agile, se aplicarán los siguientes términos con respecto a los servicios de soporte técnico que usted ha ordenado.

#### Garantías, Renuncias y Recursos Exclusivos

Oracle garantiza que los servicios de soporte técnico se prestarán de un modo profesional acorde a los estándares de la industria. Usted deberá notificar a Oracle sobre cualquier deficiencia en la garantía de los servicios de soporte técnico en un plazo de 90 días a partir de la prestación de los servicios de soporte técnico deficientes.

**EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MENCIONADAS, SU RECURSO EXCLUSIVO Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE CONSISTIRÁN EN VOLVER A PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DEFICIENTES O, SI ORACLE NO PUDIERA SUBSANAR SUBSTANCIALMENTE EL INCUMPLIMIENTO DE UN MODO RAZONABLE DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL, USTED PODRÁ DAR POR TERMINADOS LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PERTINENTES Y OBTENER EL REEMBOLSO DE LAS TARIFAS PAGADAS A ORACLE POR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.**

**EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS NI CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIABILIDAD Y ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR.**

#### Limitación de Responsabilidad

**NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS O CONSECUENTES, NI POR LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, DATOS O USO DE DATOS. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE ORACLE POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO QUE SURJA EN VIRTUD O COMO CONSECUENCIA DE SU ORDEN, YA SEA CONTRACTUAL, EXTRAContractUAL O DE OTRA NATURALEZA, ESTARÁ LIMITADA AL IMPORTE DE LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE EN VIRTUD DE SU ORDEN, Y SI DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS FUERAN CONSECUENCIA DEL USO QUE USTED**

**HICIERA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, DICHA RESPONSABILIDAD ESTARÁ LIMITADA A LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE POR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DEFICIENTES QUE DIERON ORIGEN A LA RESPONSABILIDAD.**

Para las órdenes presentadas conforme a un contrato marco de Hyperion, también se aplicarán los siguientes términos con respecto a los servicios de soporte técnico que usted ha ordenado.

**Confidencialidad**

En virtud de su orden, cada parte puede tener acceso a información confidencial de la otra parte (“información confidencial”). Cada parte acuerda revelar exclusivamente aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en su orden. La información confidencial quedará limitada a los términos y precios de su orden y a toda información claramente identificada como confidencial en el momento de su revelación.

La información confidencial de una de las partes no incluirá información que: (a) es o llegue a ser parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte; (b) estuviera en posesión lícita de la otra parte antes de su revelación y no haya sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora; (c) sea lícitamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricciones respecto de tal revelación; o (d) sea desarrollada en forma independiente por la otra parte.

Cada parte acepta mantener la confidencialidad de la información confidencial de la otra parte durante un período de tres años a partir de la fecha de su revelación. Asimismo, cada una de las partes acuerda revelar la información confidencial solamente a aquellos empleados o agentes a quienes se les exija protegerla contra la revelación no autorizada. Nada impedirá que las partes revelen los términos o precios conforme a su orden en cualquier procedimiento legal que surja en virtud o como consecuencia de su orden ni que revelen la información confidencial a cualquier entidad gubernamental federal o estatal cuando así lo exija la ley.

## **11. INFORMACIÓN DE CONTACTO**

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