

Politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels

Date d'entrée en vigueur : le 10 janvier 2020

Table des matières

1. [Vue d'ensemble](#)
2. [Conditions de soutien](#)
3. [Soutien à vie](#)
4. [Niveaux de soutien technique Oracle](#)
5. [Services de soutien additionnels disponibles à l'achat](#)
6. [Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web](#)
7. [Outils utilisés pour les services de soutien technique](#)
8. [Pratiques mondiales de protection des données du soutien technique à la clientèle](#)
9. [Définitions des degrés de gravité](#)
10. [Conditions de soutien propres à Hyperion et à Agile](#)
11. [Personnes-ressources](#)

1. Vue d'ensemble

Sauf disposition contraire, les présentes politiques de soutien technique de logiciels s'appliquent au soutien technique pour toutes les gammes de produits logiciels d'Oracle.

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

Afin de recevoir le soutien technique fourni par les services de soutien technique Oracle (« OSS »), comme décrit dans les présentes politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels, tous les programmes doivent être dûment munis d'une licence.

Le soutien technique est fourni pour des problèmes (y compris ceux que vous créez) qui sont démontrables dans les versions présentement prises en charge par un programme sous licence d'Oracle, non modifié, exécuté sur du matériel certifié, une base de données et une configuration de système d'exploitation Oracle, comme le mentionne votre commande ou la documentation du programme.

Sauf indication contraire dans la présente section, les données sur la version du produit et sur les plateformes prises en charge pour tous les programmes d'Oracle, autres que les programmes Nimbula et MICROS Systems (US Cruise uniquement), se trouvent à la section [Systèmes de soutien de la clientèle sur le Web](#) ci-dessous. Les données sur la version du produit et les plateformes prises en charge pour le programme Nimbula vous seront fournies par écrit.

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

Oracle peut modifier à sa discrétion les présentes politiques de soutien technique; toutefois, les changements à la politique d'Oracle ne réduiront pas de façon significative le niveau de services offerts avec les logiciels pris en charge pendant la période de soutien (définie ci-dessous) pour lesquels les frais du service de soutien technique ont été payés.

Pour comparer les politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels et la version antérieure de ces politiques, veuillez consulter l'[Énoncé des modifications](#) ci-joint (PDF).

2. Conditions de soutien

Frais de soutien technique

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

Période de soutien

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

Jeu de licences

Un jeu de licences comprend : i) toutes vos licences d'un programme, y compris les options* (p. ex. Database Enterprise Edition et Enterprise Edition Options; Purchasing et Purchasing Options), les programmes de gestion des données de l'entreprise* (p. ex. Database Enterprise Edition et ensemble de diagnostics), ou le module libre-service* (p. ex. Human Resources et Self-Service Human Resources) sous licence pour de tels programmes; ii) toutes vos licences de programmes qui partagent le même code source**; iii) en ce qui concerne les programmes Crystal Ball, un jeu de licences est défini comme étant les mêmes licences d'un programme faisant partie d'une seule commande; iv) en ce qui concerne les programmes en code binaire intégrés Oracle et Java, un jeu de licences comprend toutes les unités distribuées de chaque produit d'application Java unique licencié en vertu de la convention de licence en code binaire et de redistribution (« BLRA » ou Binary License and Redistribution Agreement) Java intervenue entre vous et Oracle; ou v) si vous distribuez des programmes Java binaires à usage restreint ou des programmes Java binaires intégrés dans le cadre du programme d'intégrateur de plateforme Oracle et Java (« OJPI » ou Oracle Java Platform Integrator), toutes les licences d'utilisateurs finaux

des programmes intégrés ou inclus dans le produit d'application Java en vertu du BLRA. Les licences de développement et de démonstration qui sont disponibles par l'entremise du réseau des partenaires Oracle ou du réseau de technologie Oracle ne sont pas incluses dans la définition d'un jeu de licences.

*Conformément à la liste de prix Oracle.

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

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

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

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

Respect des niveaux de service

Lors de l'acquisition du soutien technique, toutes les licences d'un jeu donné doivent être visées par une entente de soutien technique de même niveau (p. ex. soutien technique et licence de mises à jour de logiciels, soutien complet de réseau Oracle Communications ou licences non visées par une entente de soutien technique). Si vous ajoutez le soutien prolongé, vous devez quand même conserver le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels pour l'ensemble du jeu de licences; selon les disponibilités, vous devez acquérir le soutien prolongé pour toutes les licences d'une certaine version d'un programme si vous faites l'acquisition du soutien prolongé pour une licence d'une telle version. Vous ne pouvez pas retenir de soutien technique pour un sous-ensemble d'un jeu de licences. Il faut alors réduire la taille du jeu de licences en résiliant celles qui ne sont pas visées par un service de soutien. Dans ce cas, vous devrez confirmer la résiliation des licences à l'aide d'une lettre de résiliation.

Remise en vigueur du soutien technique Oracle

Si le soutien technique est expiré, ou s'il n'a pas été initialement acheté avec une licence de programme, des frais de remise en vigueur seront imposés. Les frais de remise en vigueur sont calculés comme suit : a) si le soutien

technique est expiré, les frais de remise en vigueur s'élèveront à 150 % des derniers frais annuels de soutien technique que vous avez payés pour le programme pertinent; b) si vous n'avez jamais acquis de soutien technique pour les programmes pertinents, les frais de remise en vigueur s'élèveront à 150 % des frais de soutien technique nets qui auraient été imposés si le soutien avait été initialement commandé pour le programme pertinent conformément aux politiques de tarification du soutien d'Oracle applicables au moment de la remise en vigueur. Les frais de remise en vigueur a) seront calculés au prorata de la date où le soutien technique est de nouveau commandé jusqu'à la date où le soutien technique a expiré. Les frais de remise en vigueur mentionnés à l'alinéa b) seront calculés proportionnellement et rétroactivement à compter de la date de la commande initiale de la licence de programme.

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

Si vous avez déjà acquis du soutien technique auprès d'un distributeur autorisé d'Oracle et faites maintenant l'acquisition de soutien technique directement auprès d'Oracle, un rajustement peut être ajouté aux frais de remise en vigueur et à vos frais de soutien technique. Si le soutien technique n'est pas remis en vigueur pour la totalité du jeu de licences, ou si le soutien technique pour un sous-ensemble de licences visé dans un document de commande est remis en vigueur, les politiques relatives au « jeu de licences », au « respect des niveaux de service » et à la « tarification à la suite d'une réduction du nombre de licences ou du niveau de soutien » s'appliqueront.

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

La tarification du soutien technique est établie en fonction du niveau de soutien et du nombre de licences pour lesquelles le soutien est commandé. Dans l'éventualité où un sous-ensemble de licences d'une seule commande est résilié, ou si le niveau de soutien est réduit, le soutien pour les licences restantes sur cette commande de licences sera facturé au prix courant d'Oracle pour le soutien en vigueur au moment de la résiliation ou de la réduction, moins la remise standard applicable. Ces frais de soutien ne dépasseront pas les frais de soutien précédents payés tant pour les licences restantes que pour les licences résiliées ou non visées par une entente de soutien technique; ils ne seront pas réduits en dessous des frais de soutien payés précédemment pour les licences qui continuent d'être visées par une entente de soutien technique. Si la commande de licences visée par la résiliation de licences prévoit un gel de prix pour des licences supplémentaires, le soutien pour la totalité des licences commandées en vertu du gel de prix sera facturé au prix courant d'Oracle pour le soutien en vigueur au moment de la réduction, moins la remise standard applicable.

Applications personnalisées de logiciels fournis

Le soutien technique ne peut être interrompu pour un module de programme unitaire dans une application personnalisée de logiciels fournis.

Programmes non visés par une entente de soutien technique

Les clients dont les programmes ne sont pas visés par une entente de soutien technique ne peuvent pas télécharger ou recevoir de mises à jour, de versions d'entretien, de correctifs, d'assistance téléphonique ou aucun autre service de soutien technique pour des programmes non visés par une entente de soutien technique. Les trousseaux de logiciels et les programmes achetés ou téléchargés à titre d'essai, pour utilisation avec d'autres programmes visés par une entente de soutien technique ou achetés ou téléchargés comme support de remplacement, ne peuvent être utilisés pour la mise à jour de programmes non visés par une entente de soutien technique.

Personnes-ressources techniques

Vos personnes-ressources techniques sont les seules personnes pouvant assurer la liaison entre vous et OSS concernant les services de soutien technique. Vos personnes-ressources techniques doivent avoir suivi, au minimum, une formation initiale sur les produits de base et, si nécessaire, une formation complémentaire portant sur un rôle ou une étape de mise en œuvre spécifique, l'utilisation et/ou la migration d'un produit spécialisé. Vos personnes-ressources techniques doivent connaître les programmes Oracle et votre environnement Oracle pour pouvoir contribuer à la résolution des problèmes de système et seconder Oracle dans l'analyse et le traitement des demandes de service. Lorsque vous présentez une demande de service, votre personne-ressource technique doit avoir une compréhension de base quant à la nature du problème et savoir comment le reproduire afin d'aider Oracle à poser un diagnostic et à classer le problème. Afin d'éviter une interruption des services de soutien technique, vous devez aviser OSS dès que les responsabilités de la personne-ressource technique sont transférées à quelqu'un d'autre.

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

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

Mises à jour de programmes

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

Droit de mettre fin au soutien technique

Il peut s'avérer nécessaire dans le cadre du cycle de vie des produits Oracle de mettre fin au soutien technique de certaines versions de programme (y compris tout programme tiers intégré pour lequel le soutien a été retiré par le fabricant ou le fournisseur de ces programmes pour lesquels, dans la détermination de bonne foi d'Oracle, il n'est plus possible pour Oracle de continuer le soutien); par conséquent, Oracle se réserve ce droit. Toutefois, les versions de programme qui sont expressément mentionnées dans la politique de soutien à vie d'Oracle seront régies par les conditions de cette politique. Les renseignements concernant la fin du soutien technique sont sujets à changement.

Soutien primaire et secondaire

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

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

Le soutien secondaire inclut : i) un diagnostic des problèmes ou des questions lié(e)s aux programmes pris en charge; ii) des efforts commerciaux raisonnables pour résoudre les erreurs signalées et vérifiables des programmes pris en charge de manière à ce que ces programmes exécutent dans une large mesure les fonctions décrites dans la documentation connexe.

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

Conditions de soutien propres aux fournisseurs tiers

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

Soutien technique visant des licences de développement, de démonstration et d'utilisateur final

Le soutien technique pour les licences de développement et/ou de démonstration est fourni par l'entremise de votre abonnement au réseau des partenaires Oracle. Avant de pouvoir fournir du soutien technique pour un programme que vous avez concédé sous licence à un utilisateur final, vous devez, en plus du soutien technique dont vous bénéficiez pour les licences de développement et/ou de démonstration, acquérir le soutien technique pour ces programmes auprès d'Oracle et le maintenir tant que vous fournissez du soutien à cet utilisateur final.

3. Soutien à vie

Le soutien à vie comprend les niveaux de service suivants :

- Soutien complet (aussi appelé « soutien technique et licence de mises à jour de logiciels » ou « soutien complet de logiciels de réseau Oracle Communications » dans votre document de commande)
- Soutien prolongé (si offert)
- Soutien continu

Une description des services disponibles avec le soutien complet, le soutien prolongé et le soutien continu figure dans la section relative au soutien technique Oracle ci-dessous.

Lorsqu'il est offert, à l'exception de ce qui est mentionné ci-dessous, le soutien complet est disponible pour cinq ans à compter de la date à laquelle une version d'un programme Oracle devient généralement disponible. S'il est offert, le soutien peut être prolongé pour une période supplémentaire de trois ans par l'entremise du soutien prolongé pour certaines versions spécifiques. Sauf dans la mesure prévue ci-dessous, en plus des frais de soutien technique, des frais de soutien prolongé s'appliquent pour chaque période de soutien pour laquelle le soutien prolongé est acheté.

Il est aussi possible, s'il est offert, que le soutien technique soit prolongé avec le soutien continu, lequel sera disponible tant et aussi longtemps que vous conserverez le soutien technique pour vos licences Oracle.

Pour les programmes qui sont ou seront visés par la politique de soutien à vie, les niveaux de service offerts et les calendriers, veuillez consulter les documents suivants :

- Pour les programmes des technologies de serveurs, consultez « [Politique de soutien à vie : couverture pour les produits de technologie](#) » (PDF)
- Pour les programmes d'intergiciels Fusion Middleware, consultez « [Politique de soutien à vie : couverture pour Fusion Middleware](#) » (PDF)
- Pour les programmes d'application, consultez « [Politique de soutien à vie : couverture pour les applications](#) » (PDF)
- Pour les programmes d'application de détail, consultez « [Politique de soutien à vie : couverture pour applications de détail](#) » (PDF)
- Pour les produits logiciels et systèmes d'exploitation Sun, consultez « [Politique de soutien à vie : couverture pour les produits logiciels et de système d'exploitation Sun](#) » (PDF)
- Pour les versions de programmes Oracle Linux, consultez « [Politique de soutien à vie : couverture pour Oracle Linux et Oracle VM](#) » (PDF)
- Pour les programmes OFSS, consultez « [Politique de soutien à vie : couverture pour les logiciels de services financiers Oracle](#) » (PDF)

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

1. **PeopleTools** : Le programme PeopleTools, qui avait été acheté en même temps que la version d'un programme d'application PeopleSoft, sera supporté tant et aussi longtemps que la version du programme d'application bénéficie du soutien technique. Les certifications de correctifs et de plateformes pour une version mineure de PeopleTools seront fournies jusqu'à douze (12) mois suivant la mise à disposition générale de la version mineure subséquente, ou jusqu'à ce qu'Oracle annonce qu'aucune autre version

ne sera offerte; les correctifs critiques pour une version mineure de PeopleTools peuvent être fournis jusqu'à vingt-quatre (24) mois suivant la mise à disposition générale de la version mineure subséquente.

Vous devez appliquer les versions mineures de PeopleTools pour continuer à recevoir le soutien complet ou prolongé, si offert, pour une version du programme d'application PeopleSoft. Vous pourriez être tenu d'appliquer les versions mineures de PeopleTools pour demeurer à jour avec les versions des technologies et des produits de tiers faisant l'objet d'un soutien technique assuré par le fournisseur du produit tiers.

L'entretien de l'application PeopleSoft qui inclut, sans s'y limiter : les images, les correctifs, les logiciels fournis et les programmes d'entretien, peut exiger une mise à niveau vers une version plus récente de PeopleTools.

Oracle se réserve le droit d'apporter des changements aux produits de tiers inclus dans la version de programme PeopleTools qui inclut, sans s'y limiter : i) exiger des versions plus récentes de produits de tiers; ii) modifier la façon dont les produits de tiers sont intégrés et distribués; iii) remplacer ou corriger un ou plusieurs produits de tiers.

- 2. Base de données Oracle 12c, version 1 (12.1) :** les frais du soutien prolongé ont été exonérés pour la période d'août 2018 à juillet 2019. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

En ce qui concerne les clients exécutant les programmes E-Business Suite, les frais de soutien prolongé ont été éliminés jusqu'en décembre 2020 pour les licences de bases de données Oracle 12.1 utilisées pour l'exécution des programmes E-Business Suite.

- 3. Base de données Oracle 11gR2 :** en ce qui concerne les clients exécutant la version 11.2.0.4 de la base de données Oracle sur HP OpenVMS sur la plateforme Itanium, les frais du soutien prolongé ont été exonérés pour la période de janvier 2019 à décembre 2020. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit à la section consacrée au soutien technique Oracle ci-dessous.

En ce qui concerne les clients exécutant les programmes E-Business Suite, les frais de soutien prolongé ont été éliminés jusqu'en décembre 2020 pour les licences de bases de données Oracle 11.2 utilisées pour l'exécution des programmes E-Business Suite.

- 4. Base de données Oracle 10gR2 :** en ce qui concerne les clients exécutant la base de données Oracle 10gR2 sur la plateforme IBM z/OS, après juillet 2013, le soutien prolongé sera toujours offert, mais aux tarifs du soutien prolongé Oracle alors en vigueur. Le soutien prolongé sera limité aux corrections de bogue de gravité 1 uniquement; aucune mise à jour de correctif critique ne sera disponible.

- 5. PeopleSoft Enterprise Campus Solutions 9.0 :** les frais de soutien prolongé seront levés pour la période commençant en janvier 2016 et se terminant en décembre 2019. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

- 6. JD Edwards EnterpriseOne 9.1 et JD Edwards World A9.3 :** les frais de soutien prolongé seront levés pour la période commençant en avril 2017 et se terminant en mars 2020. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

- 7. Base de données Oracle standard 2^e édition :** les clients bénéficiant actuellement d'un contrat de soutien pour la base de données Oracle standard 2^e édition continueront à recevoir du soutien technique

pour l'édition de base de données Oracle ou la base de données Oracle 1^{re} édition sous licence. Les restrictions de licence sont telles que spécifiées dans les définitions de licence et dans les règles de la commande de la base de données Oracle standard 2^e édition.

- 8. Programmes de gouvernance, de risque et de conformité :** en ce qui concerne le soutien continu pour les versions de programmes de gouvernance, de risque et de conformité spécifiés ci-dessous, Oracle continuera à fournir des corrections de bogue de gravité 1 jusqu'en mai 2021.

Programme	Version de programme
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

- 9. Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2. :** en ce qui concerne le soutien durable pour la version Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2, Oracle continuera à fournir des corrections de bogue de gravité 1 jusqu'en mars 2020.
- 10. Java SE 7 :** Les frais de soutien prolongé seront levés pour la période commençant en juin 2019 et se terminant en juillet 2022. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 11. Applications Oracle Business Intelligence 11.1.1.10.2 :** Les frais de soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2020 à juin 2021. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
- 12. WebLogic Server et Coherence 12.1.3 :** Le soutien prolongé pour la période couvrant le 1^{er} janvier 2020 jusqu'au 31 décembre 2020 sera limité aux corrections de bogues de gravité 1 et aux correctifs de sécurité.

4. Niveaux de soutien technique Oracle

Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

Les versions de programmes dans la phase de soutien complet du cycle de vie de soutien des produits Oracle bénéficieront des services de soutien technique et des licences de mises à jour de logiciels. Les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels sont composés de ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, les corrections de bogue, les alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques;
- les mises à jour fiscales, légales et réglementaires (la disponibilité peut varier en fonction du pays et du programme);
- les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier en fonction du programme);
- la certification relative à la plupart des nouveaux produits de tiers ou des nouvelles versions de tiers (la disponibilité peut varier en fonction du programme);

- les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. L'accès aux systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien de la clientèle sur le Web ci-dessous (service Web permanent de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne, à moins d'indications contraires. Veuillez consulter la remarque 1 ci-dessous;
- les mises à jour réglementaires Oracle Financial Services et Oracle Banking Platform pour certains programmes et certaines juridictions seront livrées conformément au document relatif aux politiques sur les livraisons réglementaires OFSAA et OBP que l'on trouvera [ici](#);
- les titulaires actuels de licences MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual Subscription (« abonnement MySQL ») peuvent obtenir des services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels (SULS) pour MySQL Community Edition*, par contre, les SULS pour MySQL Community Edition n'incluent aucune mise à jour. MySQL Community Edition peut ne pas réunir toutes les caractéristiques et fonctionnalités de programmes contenues dans l'abonnement MySQL. (*Le terme Community Edition désigne les titulaires d'une licence MySQL visés par la licence grand public [LGP].);
- en ce qui concerne Oracle VM VirtualBox Enterprise, les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels sont limités aux plateformes mentionnées [ici](#). Les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels ne sont pas offerts pour les caractéristiques d'Oracle VM VirtualBox Enterprise désignées comme étant à l'essai; ces caractéristiques sont indiquées dans le manuel de l'utilisateur d'Oracle VM VirtualBox qui se trouve [ici](#);
- l'accès aux services Platine, qui sont détaillés à l'adresse : <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels pour les programmes Audit Vault et Database Firewall (anciennement les programmes Database Firewall et Database Firewall Management Server) comprennent ce qui suit :

- le soutien technique et licence de mises à jour de logiciels décrits ci-dessus;
- l'accès sans interruption à Oracle Unbreakable Linux Network;
- la certification du matériel¹;
- le rétroportage des corrections de bogue, dans la limite des efforts commercialement raisonnables, pour toute version de programme Oracle Linux publiée par Oracle au cours des six mois suivants la date à laquelle la version subséquente du programme Oracle Linux devient généralement disponible; le calendrier de rétroportage des correctifs est disponible à l'adresse <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>.

Remarque :

La certification du matériel sera fournie pendant les six premières années suivant la date à laquelle une version de programme Oracle Linux devient généralement disponible. Après six ans, la certification du matériel pourra être fournie à la seule discrétion d'Oracle; toutefois, Oracle n'est nullement tenue de fournir une telle certification.

Les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités sont disponibles pour les programmes Phase Forward (c.-à-d. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica [Gateway, Signal, Trace],

InForm et LabPas). Les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités sont composés de ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, les corrections de bogues, les alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques;
- une assistance pour les demandes de service au cours des heures ouvrables normales;
- la capacité de consigner les demandes de service, comme indiqué à l'adresse suivante : <http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Soutien technique et licence de mise à jour de logiciels pour les programmes Oracle Hospitality admissibles et répertoriés dans cette liste : <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (« programmes Hospitality ») comprend :

- le soutien technique et la licence de mise à jour de logiciels décrits ci-dessus;
- soutien primaire (Niveau 1).

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

Niveau de gravité ¹	Objectif de temps de réponse	Mise à jour ou résolution
Gravité 1	5 minutes	1 heure
Gravité 2	2 heures	6 heures
Gravité 3	8 heures	24 heures
Gravité 4	24 heures	48 heures

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

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

Soutien prolongé

Le soutien prolongé peut être disponible pour certaines versions de programmes Oracle après l'expiration de la période du soutien complet. Lorsque le soutien prolongé est offert, il est généralement disponible pendant trois ans après l'expiration du soutien complet et uniquement pour la version finale d'un jeu de correctifs d'un programme. Pour recevoir du soutien prolongé, vous devez continuer à payer les frais de soutien technique pour SULS/Soutien complet et acheter du soutien prolongé. À moins d'indication contraire dans la présente section, le soutien prolongé pour les versions de programme admissibles comprend ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, les corrections de bogues, les alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques;
- les mises à jour fiscales, légales et réglementaires (la disponibilité peut varier en fonction du pays et du programme);
- les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier en fonction du programme);
- les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès aux systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section consacrée aux systèmes de soutien de la clientèle sur le Web ci-dessous (service Web permanent de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne, à moins d'indications contraires;
- l'accès aux services platine, qui sont décrits à l'adresse :
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien prolongé ne comprend pas :

- la certification relative à de nouveaux produits ou versions de tiers.

Soutien prolongé pour Java SE : le soutien prolongé pour les versions Java SE admissibles inclut :

- les corrections de bogues, corrections de bogues de sécurité et mises à jour mineures;
- les outils de mise à niveau;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Soutien continu

Le soutien continu sera disponible après l'expiration de la période du soutien complet. Puisque les versions des programmes disponibles en vertu du soutien continu ne sont plus totalement prises en charge, les renseignements et les compétences concernant ces versions peuvent être limités. Il se peut que la disponibilité des systèmes de matériel pour exécuter de telles versions de programmes soit aussi limitée. Sauf mention contraire dans la présente section, les versions de programmes admissibles au soutien continu bénéficieront des services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités aux services suivants :

- les mises à jour de programmes, les corrections de bogue, les alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques créées au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé);
- les mises à jour fiscales, légales et réglementaires (la disponibilité peut varier en fonction du pays et du programme) créées au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé);
- les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier en fonction du programme) créés au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé);
- les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation;
- l'aide aux demandes de service, sur une base commerciale raisonnable, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès aux systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien de la clientèle sur le Web ci-dessous (service Web de soutien à la clientèle sans interruption), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne, à moins d'indications contraires;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien continu ne comprend pas :

- les mises à jour de nouveaux programmes, les corrections de bogue, les alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques;
- les nouvelles mises à jour fiscales, légales et réglementaires;
- les nouveaux scripts de mises à niveau;
- la certification relative à de nouveaux produits ou versions de tiers;
- les directives concernant l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies à la section des niveaux de gravité ci-dessous;
- les versions précédentes de corrections de bogue et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

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

- l'accès au site My Oracle Support (service Web permanent de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- l'accès permanent à Oracle Unbreakable Linux Network;
- l'accès aux correctifs, aux corrections de bogue et aux alertes de sécurité créés pendant la période du soutien complet.

Le soutien continu pour les programmes Oracle Linux ne comprend pas :

- l'accès aux nouveaux correctifs, aux corrections de bogue et aux alertes de sécurité;
- les directives concernant l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies à la section des niveaux de gravité ci-dessous;
- la certification du matériel;
- le rétroportage des corrections de bogue.

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

- les mises à jour mineures et les corrections de bogue ou de sécurité créées au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé);
- les outils de mises à niveau créés au cours de la période du soutien complet et du soutien prolongé (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration de la période du soutien prolongé);
- une assistance pour les demandes de service, dans la limite des efforts commercialement raisonnables, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien continu pour les versions de programmes Java SE ne comprend pas :

- les mises à jour mineures et les corrections de bogue ou de sécurité;
- les nouveaux outils de mise à niveau;
- les directives concernant l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies à la section des niveaux de gravité ci-dessous;
- les versions précédentes de corrections de bogue et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

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

- l'accès aux mises à jour de programmes et corrections de bogue existantes uniquement (c.-à-d., les mises à jour de nouveaux programmes et les corrections de bogue ne seront pas offertes);
- une assistance pour les demandes de service au cours des heures ouvrables normales;
- la capacité de consigner les demandes de service en utilisant l'adresse électronique suivante : Nimbula-Support_WW@oracle.com;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien continu pour les versions de programmes Nimbula ne comprend pas :

- l'accès aux mises à jour de nouveaux programmes et aux corrections de bogue;
- les directives concernant l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies à la section des niveaux de gravité ci-dessous.

Soutien complet et continu de logiciels de réseau Oracle Communications

Le soutien complet pour les logiciels de réseau Oracle Communications Premier est disponible pour les catégories de programmes suivantes (collectivement « logiciels de réseau Oracle Communications Premier ») : Diameter Signaling Router & Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator and Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine and Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Converged ServiceConvergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; et Notification Gateway.

Les services de soutien complet des logiciels de réseau Oracle Communications Premier sont composés de ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, corrections de bogues, alertes de sécurité et correctifs critiques;
- les scripts de mise à niveau (la disponibilité peut varier en fonction du programme);

- la certification relative à la plupart des nouveaux produits de tiers ou des nouvelles versions de tiers (la disponibilité peut varier en fonction du programme);
- les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation;
- l'installation à distance des logiciels de réseau Oracle Communications Premier;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

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

Niveau de gravité	Délai d'intervention ¹	Délai de restauration à distance ¹	Délai de résolution ¹
Gravité 1	15 minutes	6 heures	30 jours
Gravité 2	15 minutes	48 heures	30 jours
Gravité 3	S.O.	S.O.	180 jours

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

Certaines versions des logiciels de réseau Oracle Communications Premier peuvent être admissibles au soutien continu pour les logiciels de réseau Oracle Communications Premier. Les services de soutien continu des logiciels de réseau Oracle Communications sont composés de ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, corrections de bogues, alertes de sécurité et correctifs critiques créés pendant la période du soutien complet;
- la mise à niveau des scripts (la disponibilité peut varier selon les programmes) créés pendant la période du soutien complet;
- les principales versions de produits et de technologies, lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions destinées à l'entretien général, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien continu pour les versions des logiciels de réseau Oracle Communications Premier ne comprend pas :

- les mises à jour de nouveaux programmes, corrections de bogues, alertes de sécurité et correctifs critiques;
- l'installation à distance des logiciels de réseau Oracle Communications Premier;
- les nouveaux scripts de mises à niveau;
- la certification relative à de nouveaux produits ou versions de tiers;
- les délais d'intervention identifiés ci-dessus;
- les versions précédentes de corrections de bogue et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

Soutien des logiciels de réseau Oracle Communications et soutien continu

Le soutien pour les logiciels de réseau Oracle Communications est disponible pour les catégories de programmes suivantes (collectivement « logiciels de réseau Oracle Communications ») : Oracle Communications EAGLE (non ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository et Oracle Communications Subscriber Data Management. Les services de soutien des logiciels de réseau Oracle Communications sont composés de ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, corrections de bogues, alertes de sécurité et correctifs critiques;
- la certification relative à la plupart des nouveaux produits de tiers ou des nouvelles versions de tiers (la disponibilité peut varier en fonction du programme);
- l'installation à distance des programmes de logiciels de réseau Oracle Communications;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

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

Niveau de gravité	Délai d'intervention ¹	Délai de restauration à distance ¹	Délai de résolution ¹
Gravité 1	15 minutes	6 heures	30 jours
Gravité 2	15 minutes	48 heures	30 jours
Gravité 3	S.O.	S.O.	180 jours

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

Certaines versions des logiciels de réseau Oracle Communications peuvent être admissibles au soutien continu pour les logiciels de réseau Oracle Communications. Les services de soutien continu des logiciels de réseau Oracle Communications incluent ce qui suit :

- les mises à jour de programmes, corrections de bogues, alertes de sécurité et correctifs critiques créés pendant la période du soutien;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien continu pour les versions des logiciels de réseau Oracle Communications ne comprend pas :

- les mises à jour de nouveaux programmes, corrections de bogues, alertes de sécurité et correctifs critiques;
- l'installation à distance des logiciels de réseau Oracle Communications;
- la certification relative à de nouveaux produits ou versions de tiers;
- les délais d'intervention identifiés ci-dessus;
- les versions précédentes de corrections de bogue et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

5. Services de soutien additionnels disponibles à l'achat

Service de soutien en cas d'incident du serveur

Le service de soutien en cas d'incident du serveur assure un soutien technique sur le Web, pour un serveur donné, par ensembles de dix (10) demandes de service à utiliser à l'intérieur d'une période de 12 mois. Toute demande de service inutilisée devient périmée à l'expiration de cette période. Le service de soutien en cas d'incident du serveur peut être acquis lors de l'achat de la licence du programme initial et, dans un tel cas, cette licence peut être renouvelée pour des périodes de soutien technique subséquentes; il est disponible tant et aussi longtemps que le soutien complet demeure disponible pour vos licences Oracle. Si vous désirez obtenir des services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels, ces services seront assujettis aux politiques de remise en vigueur d'Oracle applicables au moment de l'acquisition de ces services. Le service de soutien en cas d'incident du serveur est disponible pour les jeux de produits suivants, pour l'ensemble des plateformes :

- service de soutien en cas d'incident du serveur pour base de données Oracle : base de données Oracle Enterprise Edition, base de données Oracle Standard Edition, base de données Oracle Standard Edition One, Partitioning et Real Application Clusters;
- service de soutien en cas d'incident de l'application de serveur Oracle : Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition, et Internet Application Server Java Edition.

Le service de soutien en cas d'incident du serveur est composé de ce qui suit :

- 10 demandes de services;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien technique), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- l'accès à des correctifs de logiciels et à des jeux de correctifs téléchargeables.

Le total de vos demandes de service ne sera pas diminué par les demandes de service soumises en vue de résoudre un bogue de produit. Votre accès aux services de soutien en cas d'incident du serveur, y compris My Oracle Support, prend fin à la première des dates suivantes : i) au moment de l'expiration de la période de soutien;

ou ii) au moment où la dernière demande de service est résolue. Les services de soutien en cas d'incident du serveur ne comprennent pas les mises à jour et ils ne peuvent être utilisés, achetés ou vendus concurremment avec une autre offre de soutien.

Si vous renouvelez le service de soutien en cas d'incident du serveur, les frais de renouvellement seront basés sur les politiques de tarification du service de soutien en cas d'incident du serveur en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. Le service de soutien en cas d'incident du serveur n'est pas assujéti aux stipulations de la section consacrée à la remise en vigueur du soutien technique Oracle ci-dessus.

Soutien aux outils de développement Oracle Java

Le soutien aux outils de développement Oracle Java est disponible pour les programmes suivants : Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack pour Eclipse et Oracle JDeveloper (téléchargés sur le site Oracle Technology Network après le 28 juin 2005). Si vous faites l'acquisition du soutien aux outils de développement Oracle Java, vous bénéficierez du soutien pour tous les programmes mentionnés ci-dessus.

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

- l'accès aux correctifs et aux corrections de bogue;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien technique), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures ouvrables normales.

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

Soutien aux outils Oracle Developer Studio

Le soutien aux outils Oracle Developer Studio est disponible pour le programme Oracle Developer Studio.

Le soutien aux outils Oracle Developer Studio est composé de :

- l'accès aux correctifs et aux corrections de bogue;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien technique), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures ouvrables normales.

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

Soutien Oracle Application Development Framework Essentials

Le soutien Oracle Application Development Framework Essentials est disponible pour les versions Essentials du programme Oracle Application Development Framework (ADF).

Le soutien Oracle Application Development Framework Essentials est composé de ce qui suit :

- l'accès aux correctifs et aux corrections de bogue;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien technique), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien Oracle Application Development Framework Essentials n'inclut pas les mises à jour vers de nouvelles versions de programme. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Soutien Java SE et soutien Java SE pour fournisseurs indépendants de logiciels

À compter du 1^{er} juin 2017, le soutien Java SE et le soutien Java SE pour fournisseurs indépendants de logiciels (« ISV » ou Independent Software Vendors) sont disponibles pour renouvellement uniquement. Ces offres sont uniquement en soutien de la version de programme Java SE 7.

Le soutien Java SE et le soutien Java SE pour ISV sont composés de :

- les corrections de bogue, corrections de bogue de sécurité et mises à jour mineures;
- les outils de mise à niveau;
- une assistance pour les demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Ces offres sont disponibles pour la période suivante :

Disponibilité
Jusqu'au 30 avril 2020

Les services décrits ci-dessus seront offerts pour les licences que vous aurez acquises séparément. Les corrections de bogue, corrections de bogue de sécurité et toutes les mises à jour mineures obtenues dans le cadre des services décrits ci-dessus vous seront fournies conformément aux conditions de la convention de licence pertinente que vous avez acceptée en téléchargeant ou en installant le programme Java SE. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Soutien au développement Oracle Java Embedded et soutien au développement Oracle Java Embedded Suite

Le soutien au développement Oracle Java Embedded est disponible pour Oracle Java SE Embedded ou la version du programme Oracle Java ME Embedded selon le code binaire standard. Le soutien au développement Oracle Java Embedded Suite est disponible pour Oracle Java Embedded Suite.

Le soutien au développement Oracle Java Embedded et Oracle Java Embedded Suite est composé de ce qui suit :

- les corrections de bogue, corrections de bogue de sécurité et mises à jour mineures;
- les outils de mise à niveau;
- une assistance pour les demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;

- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien à la clientèle), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Si vous faites l'acquisition du soutien au développement Oracle Java Embedded ou Oracle Java Embedded, les services décrits ci-dessus concernent le soutien des licences que vous avez acquises séparément. Les corrections de bogues, les corrections de bogues de sécurité, ainsi que toute mise à jour reçue dans le cadre des services décrits ci-dessus doivent être fournies en vertu des conditions de la convention de licence appropriée que vous avez acceptées lors du téléchargement et/ou de l'installation des programmes Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded ou Oracle Java Embedded Suite. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Soutien NoSQL Database Community Edition

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

Le soutien NoSQL Database Community Edition est composé de ce qui suit :

- l'accès aux correctifs et aux corrections de bogue;
- l'aide aux demandes de service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- l'accès au site My Oracle Support (service Web sans interruption de soutien technique), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne;
- le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales.

Le soutien NoSQL Database Community Edition ne comprend pas les mises à niveau pour les nouvelles versions de programmes. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Ensembles de demandes de service

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

Les ensembles de demandes de service ont une durée de validité d'une année à compter de la date d'achat. Toute demande de service inutilisée expirera à la première de ces échéances : i) à la fin de l'année; ii) à l'expiration de votre abonnement au réseau des partenaires Oracle, si votre abonnement n'est pas renouvelé. L'accès à la consignation en ligne des demandes de service sera supprimé dès que la dernière demande de service aura été résolue.

Soutien client avancé

Si vous faites l'acquisition de tous services de soutien client avancé (ACS ou Advanced Customer Support) dans votre commande, Oracle fournira les services indiqués dans la description de services applicable du document Descriptions des services ACS publié sur le site <http://www.oracle.com/contracts> :

- [Soutien prioritaire Oracle](#)
- [Soutien prioritaire Oracle pour les hôtels, aliments et boissons](#)
- [Soutien prioritaire Oracle Advantage](#)
- [Soutien prioritaire Oracle Connected](#)

- Assistance fonctionnelle pour Oracle Retail and Hospitality
- Soutien ouvert Oracle Retail Store
- Soutien fermé Oracle Retail

Soutien prioritaire Oracle

Si vous faites l'acquisition du soutien prioritaire Oracle dans votre commande, Oracle fournira le soutien prioritaire Oracle tel que décrit [ici](#).

Soutien prioritaire Oracle pour les hôtels, aliments et boissons

Si vous faites l'acquisition du Soutien prioritaire Oracle pour les hôtels, aliments et boissons dans votre commande, Oracle fournira le Soutien prioritaire Oracle pour les hôtels, aliments et boissons tel que décrit [ici](#).

Soutien prioritaire Oracle Connected

Si vous faites l'acquisition du soutien prioritaire Oracle Connected dans votre commande, Oracle fournira le soutien prioritaire Oracle Connected tel que décrit [ici](#).

Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality

Si vous faites l'acquisition d'Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality sur votre commande, Oracle fournira Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality comme décrit [ici](#).

Conseiller en assistance et surveillance Oracle Hospitality Cruise

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

Service d'amélioration de logiciels pour Oracle Entitlements Server 11gR2

Si vous faites l'acquisition du Service d'amélioration de logiciels pour Oracle Entitlements Server 11gR2 (« OSES pour OES » ou Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements Server) dans votre commande, Oracle fournira OSES pour OES selon la description que vous trouverez [ici](#).

Corrections de bogues de sécurité de gravité 1 et mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite

Les corrections de bogue de gravité 1 et les mises à jour de données financières Oracle E-Business Suite sont disponibles pour la version Oracle E-Business Suite 11.5.10.

Si vous achetez Corrections de bogues de sécurité de gravité 1 et mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite sur votre commande, Oracle vous fournira ce qui suit (connu précédemment sous le nom de « soutien de premier niveau ») :

- corrections de bogue de gravité 1, mises à jour de sécurité et mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour les années d'imposition pertinentes.

Pour la version Oracle E-Business Suite 11.5.10, les corrections de bogue et les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite sont disponibles moyennant des frais pour les clients pris en charge avec soutien technique et licence de mises à jour de logiciels. Veuillez consulter la section Soutien à vie ci-dessus pour obtenir plus de renseignements.

Ce service est disponible pendant la période suivante :

Disponibilité	
Du 1 ^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019	Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020

Des renseignements sur les corrections de bogues de sécurité de gravité 1 et les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite sont accessibles sur [My Oracle Support \(E-Business Suite Releases – Support Policy FAQ \[Doc ID 1494891.1\]\)](#). Les corrections de bogues de sécurité de gravité 1 et les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite seront livrées par l’entremise du site My Oracle Support.

Les restrictions et limitations suivantes s’appliquent :

- Oracle ne fournira pas les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 plus tôt ou selon une couverture plus large que ce qui est mis à disposition dans le cadre d’une version ultérieure d’Oracle E-Business Suite (p. ex., Oracle E-Business Suite, version 12 ou ultérieure).
- En raison des changements d’architecture ou autres entre une version ultérieure d’Oracle E-Business Suite et Oracle E-Business Suite 11.5.10, Oracle peut ne pas fournir toutes les mises à jour localisées pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 disponibles dans le cadre d’une version ultérieure d’Oracle E-Business Suite.
- Le prérequis pour ces services est basé sur le niveau de prérequis minimum actuel décrit dans [My Oracle Support](#) dans [E-Business Suite 11.5.10 Minimum Patch Level and Extended Support Information Center \(Doc ID 1199724.1\)](#) et [Oracle E-Business Suite Error Correction Support Policy \(Doc ID 11905034.1\)](#).
- Les limitations concernant les services sont décrites dans les configurations de [E-Business Suite 11.5.10 avec cryptage SSL/TLS \(Doc ID 2193395.1\)](#).
- Les détails sur le processus de création et de publication des mises à jour de sécurité sont accessibles sur My Oracle Support dans [Additional Coverage Options for 11.5.10 E-Business Suite Sustaining Support \(Doc ID 1596629.1\)](#).

Pour que vous puissiez acheter les corrections de bogue de sécurité de gravité 1 et les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite 11.5.10, votre programme Oracle E-Business Suite sous licence doit être actuellement pris en charge dans le cadre de vos services de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels.

Si vous renouvelez les corrections de bogues de sécurité de gravité 1 et les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite version 11.5.10, les frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s’appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. Les corrections de bogues de sécurité de gravité 1 et les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite ne sont pas soumises aux politiques de remise en vigueur indiquées ci-dessus.

Les corrections de bogues de gravité 1 et les mises à jour de données financières pour Oracle E-Business Suite ne sont pas disponibles pour tous les programmes. Veuillez communiquer avec votre représentant des ventes Oracle pour connaître la disponibilité du programme.

Mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft

Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft sont disponibles pour les versions du programme de service de la paie PeopleSoft HCM (antérieurement HRMS) indiquées dans la matrice de disponibilité.

Mises à jour de charges sociales de PeopleSoft pour l'Amérique du Nord

Si vous faites l'acquisition de mises à jour de charges sociales de PeopleSoft pour l'Amérique du Nord sur votre commande, Oracle vous fournira une année civile de mises à jour de charges sociales pour les versions de programme PeopleSoft HCM Payroll for North America applicables, y compris les mises à jour de charges sociales pour cette année civile rendues disponibles en janvier de l'année civile suivante. Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft en Amérique du Nord sont disponibles dans les pays suivants seulement : États-Unis, Canada et Puerto Rico.

Mises à jour de charges sociales de PeopleSoft pour le Royaume-Uni

Si vous faites l'acquisition de mises à jour de charges sociales de PeopleSoft pour le Royaume-Uni sur votre commande, Oracle vous fournira une année (avril à avril) de mise à jour de charges sociales pour le Royaume-Uni pour les versions de programme PeopleSoft HCM Payroll for United Kingdom applicables, y compris les mises à jour de charges sociales applicables rendues disponibles dans les 30 jours suivant la fin de l'année d'imposition applicable.

Ce service est disponible pendant les périodes suivantes :

Version du programme de mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft HCM Payroll	Disponibilité en Amérique du Nord	Disponibilité au Royaume-Uni
HCM version 8.8	Du 1 ^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017 Du 1 ^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018	S/O
HCM version 8.9	Du 1 ^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017	S/O
HCM version 9.0	Du 1 ^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017 Du 1 ^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018 Du 1 ^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020	S/O
HCM version 9.1	Du 1 ^{er} février 2018 au 31 décembre 2018 Du 1 ^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020	Du 1 ^{er} février 2018 au 5 avril 2019 Du 6 avril 2019 au 5 avril 2020

Afin d'acquérir les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft, ou les mises à jour de charges sociales pour le Royaume-Uni, votre programme PeopleSoft HCM Payroll sous licence doit être actuellement pris en charge dans le cadre de vos services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels. Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft seront livrées par l'entremise du site My Oracle Support.

Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft ne sont pas assujetties aux politiques de remise en vigueur énoncées ci-dessus.

Corrections de bogue de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour les applications PeopleSoft HCM et FSCM

Les corrections de bogue de gravité 1 et les mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour les applications PeopleSoft HCM et FSCM sont disponibles pour les versions de PeopleSoft Human Capital Management (HCM) et Financials and Supply Chain Management (FSCM) identifiées par la matrice de disponibilité ci-dessous (« applications PeopleSoft Enterprise »).

Si vous avez fait l'acquisition des corrections de bogue de gravité 1, mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour les applications PeopleSoft HCM et FSCM sur votre commande, Oracle vous fournira une année civile de corrections de bogue de gravité 1 et de mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis.

Ce service est disponible pendant les périodes suivantes :

Version des programmes Peoplesoft HCM et FSCM	Disponibilité	Disponibilité
9.0	Du 1 ^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019	Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020
9.1	Du 1 ^{er} février 2018 au 31 décembre 2019	Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020

Pour que vous puissiez acquérir ce service, vos applications sous licence PeopleSoft Enterprise doivent être actuellement prises en charge dans le cadre de vos services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels. Les corrections de bogue de gravité 1 et les mises à jour du formulaire fiscal 1099 pour PeopleSoft HCM and FSCM seront livrées par l'entremise du site My Oracle Support.

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

Corrections de bogue de gravité 1 et mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0

Les corrections de bogue de gravité 1 et les mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions sont accessibles pour Oracle PeopleSoft Campus Solutions, version 9.0, à l'exclusion de la fonctionnalité Campus Mobile qui exploite la plateforme Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF).

Si vous faites l'acquisition de corrections de bogue de gravité 1 et des mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0 dans votre commande, Oracle fournira une année civile des services suivants :

- les corrections de bogue et/ou solutions de rechange pour les corrections de bogue de gravité 1
- les mises à jour de charges sociales et réglementaires des États-Unis fournies à l'entière discrétion d'Oracle, y compris, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :
 - o Aide financière
 - o Pour SEVIS – Student and Exchange Visitor Information System, modifications du traitement de lot pour les visas d'étudiants (F/M) et les visiteurs dans le cadre d'un échange (J)
 - o Mises à jour du formulaire 1098-T pour la ou les années applicables
 - o Rapport sur les prestations aux vétérans

- les mises à jour des charges sociales et réglementaires du Royaume-Uni, fournies à l'entière discrétion d'Oracle, pour le programme de Data Futures pour HESA (Higher Education Statistics Agency) pour les années sur lesquelles porte le rapport
- en ce qui concerne les autres pays, des mises à jour réglementaires de charges sociales sont fournies pour des pays particuliers à l'entière discrétion d'Oracle pour les années sur lesquelles porte le rapport
- les mises à jour de sécurité qui posent un risque commercial de gravité 1, à l'entière discrétion d'Oracle

Ce service est disponible pour la version et pendant la période suivante :

Version du programme PeopleSoft Campus Solutions	Disponibilité
9.0	Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020

Afin de faire l'acquisition des corrections de bogue de gravité 1 et mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0, votre programme sous licence de Campus Solutions d'Oracle doit être actuellement pris en charge avec du soutien et une licence de mises à jour de logiciel, et doit être au minimum sur PeopleTools 8.55 Codeline et Bundle 55. Les corrections de bogue de gravité 1 et mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0 seront livrées par l'entremise de My Oracle Support.

Si vous renouvelez les corrections de bogues de gravité 1 et les mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0, les frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Les limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, à moins d'indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Mises à jour de charges sociales de l'Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Les mises à jour de charges sociales sont disponibles pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne spécifiées dans la matrice de disponibilité ci-dessous.

Si vous faites l'acquisition de mises à jour de charges sociales de l'Amérique du Nord pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne sur votre commande, Oracle vous fournira une année civile de mises à jour de charges sociales pour les États-Unis ou le Canada pour la version du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne de l'Amérique du Nord. Les mises à jour de charges sociales pour le programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne sont disponibles seulement pour les pays suivants de l'Amérique du Nord : États-Unis et Canada. Les mises à jour de charges sociales de l'Amérique du Nord adaptées pour Puerto Rico ne sont pas incluses.

Ce service est disponible pendant la période suivante :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité	Disponibilité
9.0	Du 1 ^{er} décembre 2018 au 31 décembre 2020	Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020
9.1	Du 1 ^{er} avril 2020 au 31 décembre 2020	Du 1 ^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021

Pour faire l'acquisition des mises à jour de charges sociales pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne, les applications doivent être prises en charge avec des licences de mises à jour logicielles et de soutien technique. Les mises à jour de charges sociales pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne seront livrées par l'entremise de My Oracle Support.

Si vous renouvelez les mises à jour de charges sociales pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vos frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Corrections de bogue de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal d'Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Les corrections de bogue de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne sont disponibles pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne spécifiées dans la matrice de disponibilité ci-dessous.

Si vous faites l'acquisition des corrections de bogue de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal pour JD Edwards EnterpriseOne sur votre commande, Oracle vous fournira une année fiscale de :

- corrections de bogue et de solutions de rechange pour les demandes de service de gravité 1
- une ou plusieurs mises à jour du formulaire fiscal 1099 pour la ou les années d'imposition applicables
- une ou plusieurs mises à jour du formulaire fiscal T5018 du Canada pour la ou les années d'imposition applicables
- les mises à jour de sécurité seront fournies à l'entière discrétion d'Oracle pour des problèmes susceptibles de poser un risque commercial de gravité 1

Ce service est disponible pendant la période suivante :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité	Disponibilité
9.0	Du 1 ^{er} décembre 2018 au 31 décembre 2019	Du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020
9.1	Du 1 ^{er} avril 2020 au 31 décembre 2020	Du 1 ^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021

Pour faire l'acquisition des mises à jour de corrections de bogue de gravité 1 et du formulaire fiscal pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vos applications Oracle JD Edwards EnterpriseOne sous licence doivent être prises en charge avec des licences de mises à jour logicielles et de soutien technique. Vous devez exécuter une version des outils JDE sans service continu, et gérer toutes les mises à jour de sécurité pertinentes associées à votre version des outils JDE. Les mises à jour de corrections de bogue de gravité 1 et le formulaire fiscal pour les versions du programme Oracle JD Edwards EnterpriseOne seront livrés par l'entremise de My Oracle Support.

Si vous renouvelez les mises à jour des corrections de bogue de gravité 1 et du formulaire fiscal pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vos frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g, version 2

Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g, version 2 est disponible pour Oracle Database Enterprise Edition, version 11.2.0.4 pour les périodes suivantes :

Disponibilité	
Du 1 ^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 1 ^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022

Si vous faites l'acquisition d'Oracle Market-Driven Support pour base de données 11g d'Oracle, version 2, vous recevrez les services suivants pour le nombre de bases de données de production 11.2.0.4 identifiées dans votre commande :

1. Correction de bogues de gravité 1 et correctifs de sécurité critique comme suit :
 - a. Les demandes de service (« DS ») pour des solutions de rechange et/ou des corrections de bogues de gravité 1 livrées par Oracle par l'entremise de My Oracle Support selon des efforts commercialement raisonnables.
 - b. Correctifs de sécurité critique et mises à jour périodiques, selon un calendrier déterminé par Oracle, fournis à l'entière discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque commercial de gravité 1, et assujettis aux limites définies ci-dessous.
2. Un atelier de travail sur la planification des mises à niveau de base de données (« atelier de travail ») qui inclut :
 - a. Deux sessions à distance pour présenter un aperçu des nouvelles fonctionnalités incluses dans la base de données Oracle version 19c ou supérieure couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien; et
 - b. Des directives et des conseils fournis à distance par Oracle sur la préparation et la planification de la mise à niveau de votre base de données Oracle, ces informations étant limitées à quatre participants que vous aurez nommés.
3. Un gestionnaire de compte technique (GCT) qui aura été assigné pour servir de point de contact lors d'escalades concernant l'assistance pour des problèmes de téléchargement ou d'installation des correctifs.

Oracle Market-Driven Support pour la base de données 11g d'Oracle, version 2 est assujettie aux limitations et exclusions suivantes :

1. Votre base de données 11.2.0.4 d'Oracle doit être couramment prise en charge avec une licence de mise à jour de logiciel et du soutien.
2. Le soutien est limité à la base de données d'Oracle, et exclut spécifiquement les éléments suivants :
 - a. Tous les programmes ne provenant pas d'Oracle, y compris, sans toutefois s'y limiter Fusion Middleware, les produits Java, les applications Oracle, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen et MySQL;
 - b. Les mises à jour fonctionnelles de toutes sortes, les problèmes associés à des logiciels tiers et/ou des certifications avec de nouvelles versions;
 - c. Les composants intégrés dans la base de données d'Oracle qui dépendent de versions de produits Java n'étant plus pris en charge;

- d. Les mises à jour de toute fonctionnalité liée à la cryptographie, y compris, sans toutefois s'y limiter, le TLS (Transport Layer Security), le cryptage de réseau et d'autres formes de communications sécurisées.
3. Le soutien est proposé seulement pour les plateformes suivantes : Linux x86 (32 bits et 64 bits), Solaris x86-64 (64 bits), Solaris SPARC (64 bits), IBM AIX sur Power Systems (32 bits et 64 bits), IBM Linux sur System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bits) et Windows x86 (32 bits et 64 bits).

Services de soutien Oracle Linux

Oracle offre les services de soutien Oracle Linux aux clients, qu'ils utilisent ou non les programmes Oracle. Pour tout renseignement concernant la disponibilité des services, veuillez consulter les politiques de soutien technique Oracle Linux et Oracle VM à l'adresse <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Services de soutien Oracle VM

Oracle offre les services de soutien Oracle VM aux clients, qu'ils utilisent ou non les programmes Oracle. Pour tout renseignement concernant la disponibilité des services, veuillez consulter les politiques de soutien Oracle Linux et Oracle VM à l'adresse <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

6. Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

My Oracle Support

My Oracle Support est le site Web de soutien à la clientèle d'Oracle dédié à la prise en charge des logiciels. L'accès à My Oracle Support est régi par les conditions d'utilisation du portail de soutien d'Oracle affichées sur le site My Oracle Support. Les conditions d'utilisation du portail de soutien d'Oracle sont sujettes à modifications à la discrétion d'Oracle. L'accès à My Oracle Support est limité à vos personnes-ressources techniques désignées.

Les programmes Oracle suivants ne sont pas pris en charge par My Oracle Support à l'heure actuelle : Phase Forward (c.-à-d. InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica [Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace] et LabPas), Nimbula et MS CRM (pour les systèmes MICROS).

En ce qui concerne le soutien à la clientèle sur le Web pour les programmes Phase Forward indiqués ci-dessus, veuillez consulter la page de [soutien aux licences pour les sciences de la santé](#).

Réseau Oracle Unbreakable Linux

L'accès au réseau Oracle Unbreakable Linux est inclus dans les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels pour les programmes Audit Vault et Database Firewall (anciennement les programmes Database Firewall et Database Firewall Management Server).

7. Outils utilisés pour les services de soutien technique

Oracle peut mettre des outils de collaboration à votre disposition (comme des outils permettant à Oracle, avec votre consentement, d'accéder à votre système informatique, p. ex. Oracle Web Conferencing), ou des outils logiciels (comme des outils pour vous aider à collecter et à transmettre des données de configuration, p. ex. Oracle Configuration Manager) en vue de faciliter la résolution des problèmes. Les outils sont régis par les conditions d'utilisation du portail de soutien d'Oracle et peuvent être soumis à des conditions supplémentaires fournies avec les outils. Certains des outils sont conçus pour recueillir des renseignements sur la configuration de votre

environnement informatique (« données d'outils »), et non pour accéder aux renseignements personnels nominatifs, ni pour recueillir ou stocker de tels renseignements (sauf les coordonnées des personnes-ressources techniques) ou les fichiers de données commerciales se trouvant dans votre environnement informatique. En utilisant les outils, vous consentez à la transmission de vos données d'outils à Oracle afin d'offrir un soutien technique réactif et proactif. En outre, les données d'outils pourront être utilisées par Oracle pour vous aider à gérer votre portefeuille de produits Oracle, à des fins de conformité à la licence et aux services et pour aider Oracle à améliorer ses offres de produits et de services.

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

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

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

8. Pratiques mondiales de protection des données du soutien technique à la clientèle

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

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

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

soutien technique à la clientèle de temps à autre. Pour voir les modifications apportées, veuillez consulter l'[Énoncé des modifications](#) (PDF).

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

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

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

9. Définitions des degrés de gravité

Vous pouvez soumettre en ligne les demandes de service pour les programmes Oracle pris en charge par l'entremise des systèmes de soutien à la clientèle Oracle, sur le Web ou par téléphone. Le niveau de gravité de la demande de service est évalué par vous et par Oracle et il doit être conforme aux définitions des niveaux de gravité ci-dessous.

Gravité 1

Votre utilisation productive des programmes pris en charge est interrompue ou compromise au point que vous ne pouvez plus raisonnablement poursuivre le travail. Vous composez avec une perte totale de service. L'opération est essentielle pour l'entreprise et la situation est urgente. Une demande de service de gravité 1 a au moins une des caractéristiques suivantes :

- l'altération des données;
- une fonction essentielle décrite est inaccessible;
- le système ralentit beaucoup, provoquant des attentes très longues, voire inacceptables;
- le système tombe en panne à répétition après les tentatives de démarrage.

Tous les efforts raisonnables seront déployés pour répondre à une demande de services de gravité 1 en une heure ou moins. En ce qui concerne les interventions associées au soutien complet pour des logiciels de réseau Oracle Communications et du soutien pour les logiciels de réseau Oracle Communications et soutien continu, veuillez vous reporter aux sections Soutien complet pour des logiciels de réseau Oracle Communications et Soutien pour les logiciels de réseau Oracle Communications et soutien continu ci-dessus.

Sauf indication contraire, Oracle fournit un soutien 24 h sur 24 pour les demandes de service de gravité 1 pour les systèmes de matériel informatique pris en charge (le soutien technique Oracle travaillera 24 h sur 24, 7 jours sur 7, jusqu'à la résolution du problème) lorsque vous restez activement engagé avec le soutien Oracle pour résoudre une demande de gravité 1. Vous devez fournir un numéro de contact accessible en tout temps (24 h sur 24, 7 jours sur 7), sur les lieux ou par téléphone, pour aider à rassembler des données, à faire les tests et à appliquer les corrections de bogue. Vous devez utiliser cette classification soigneusement afin que les vrais cas de gravité 1 puissent recevoir toute l'attention nécessaire de la part d'Oracle.

Gravité 2

Vous composez avec une grave perte de service. Des fonctions importantes sont indisponibles et aucune solution de rechange n'est acceptable; cependant, les opérations peuvent se faire de manière restreinte.

Gravité 3

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

Gravité 4

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

10. Conditions de soutien propres à Hyperion et à Agile

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

Garanties, avis de non-responsabilité et recours exclusifs

Oracle garantit que les services de soutien technique seront exécutés avec professionnalisme et en conformité avec les normes de l'industrie. Vous devez aviser Oracle de toute lacune concernant la garantie de services de soutien technique dans les 90 jours suivant l'exécution de services de soutien technique insatisfaisants.

EN CAS DE VIOLATION DES GARANTIES, VOTRE RECOURS EXCLUSIF ET LA SEULE RESPONSABILITÉ D'ORACLE SE LIMITERONT À UNE NOUVELLE EXÉCUTION DES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE OU, SI ORACLE NE PEUT REMÉDIER DANS UNE LARGE MESURE À LA VIOLATION DE LA GARANTIE CONFORMÉMENT AUX USAGES DU COMMERCE, À LA RÉSILIATION DES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE EN CAUSE DE VOTRE PART ET AU REMBOURSEMENT DES FRAIS PERTINENTS QUE VOUS AUREZ PAYÉS À ORACLE POUR LES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE INSATISFAISANTS. DANS LA LIMITE AUTORISÉE PAR LA LOI, LES PRÉSENTES GARANTIES SONT EXCLUSIVES ET ORACLE EXCLUT TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, RELATIVE À LA QUALITÉ MARCHANDE ET À L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

Limitation de responsabilité

AUCUNE PARTIE NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS, EXEMPLAIRES OU CONSÉCUTIFS NI DES PERTES DE PROFITS, DE REVENUS, DE DONNÉES OU D'UTILISATION. LA RESPONSABILITÉ EXTRA CONTRACTUELLE, CONTRACTUELLE OU AUTRE D'ORACLE RELATIVEMENT AUX DOMMAGES DÉCOULANT DE VOTRE COMMANDE OU S'Y RAPPORTANT SE LIMITE AUX FRAIS QUE VOUS AVEZ VERSÉS À ORACLE EN VERTU DE VOTRE COMMANDE ET, SI LES DOMMAGES DÉCOULENT DE VOTRE UTILISATION DE SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE, AUX FRAIS QUE VOUS AVEZ VERSÉS À ORACLE EN CONTREPARTIE DES SERVICES DÉFECTUEUX DONNANT LIEU À LA RESPONSABILITÉ.

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

Non-divulgation

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

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

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

11. Personnes-ressources

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