

SOPORTE AVANZADO AL CLIENTE ANEXO DE SOPORTE PRIORITARIO DE ORACLE

El presente anexo incorpora por referencia los términos de su orden de Soporte Prioritario de Oracle (*Oracle Priority Support*) para versiones de programas de software que reciben Soporte Premier (*Premier Support*), Soporte Extendido (*Extended Support*) o Soporte de Mantenimiento (*Sustaining Support*), sistemas de hardware o programas con soporte que reciben Soporte Premier para Oracle Linux, Soporte Básico para Oracle Linux o Soporte Premier para Oracle VM.

1. Descripción de los Servicios. Oracle prestará los siguientes servicios:

- A. Gestión de la Prestación del Soporte. Se le asignará a usted un Gerente Técnico de Cuenta (*Technical Account Manager*, “TAM”) de Oracle durante el plazo de vigencia. El TAM actuará como su persona de contacto principal para la administración de los servicios y se comunicará con usted en su idioma (salvo por lo establecido a continuación).
1. Su TAM prestará los siguientes servicios de soporte:
 - a. Elaborar y mantener informes trimestrales de situación acerca de la prestación del servicio;
 - b. Documentar los detalles de contacto de los contactos clave de Oracle, sus contactos técnicos para el Soporte Premier Oracle, el Soporte Premier para Oracle Linux, el Soporte Básico para Oracle Linux y el Soporte Premier para Oracle VM (según corresponda), y el equipo de gestión de remisión a una instancia superior (“Contactos Designados”) y los procedimientos de remisión a una instancia superior de Oracle (“Guía de Remisión a Instancias Superiores y Contactos Conjuntos”); y
 - c. Brindar acceso a un portal web exclusivo para el cliente.
 2. Su TAM también prestará asistencia con lo siguiente:
 - a. Llevar a cabo una sesión de orientación para sus Contactos Designados;
 - b. Llevar a cabo revisiones trimestrales del servicio;
 - c. Mantener la Guía de Remisión a Instancias Superiores y Contactos Conjuntos;
 - d. Revisar toda la actividad de los Servicios de Soporte de Oracle (*Oracle Support Services*), incluida la actividad de solicitud de servicio (“SR”) en relación con SR individuales registradas por usted o por sus Contactos Designados. La revisión puede consistir en informes de situación, próximos pasos, si los hubiera, y revisión de prioridades en cuanto a las SR;
 - e. Actuar como su punto de contacto designado para SR de Severidad 1 y de Severidad 2 mutuamente acordadas (en forma conjunta, “SR Críticas”). El TAM prestará asistencia en la gestión de SR Críticas según se describe a continuación:
 - i. Gestión de SR, asignación de prioridades y remisión de las mismas a una instancia superior;
 - ii. Comunicar el estado de sus SR a su(s) Contacto(s) Designado(s), cuando así se solicite; y
 - iii. Facilitar las comunicaciones entre Oracle y sus Contactos Designados.
 - f. Facilitar su acceso a eventos patrocinados por Oracle, según estén disponibles para los clientes del Soporte Prioritario; y
 - g. Facilitar su acceso a sesiones mensuales de conferencia a través de Internet, dictadas en inglés, en las que se presenten productos de Oracle.

B. Asignación de Prioridades para las SR.

1. Oracle le asignará prioridad a sus SR sobre las SR del mismo nivel de severidad presentadas por otros clientes del Soporte Premier. Se realizarán esfuerzos razonables para responder a sus SR de acuerdo con las siguientes pautas (“Pautas de Respuesta a Solicitudes de Servicio”):
 - a. 90% de las SR de Severidad 1 dentro de una (1) hora (disponible 24x7);
 - b. 90% de las SR de Severidad 2 dentro de las próximas dos horas y media (2,5) hábiles en el ámbito local;
 - c. 90% de las SR de Severidad 3 dentro del próximo día hábil en el ámbito local; y
 - d. 90% de las SR de Severidad 4 dentro del próximo día hábil en el ámbito local.
2. Oracle iniciará remisiones internas a instancias superiores para las SR de Severidad 1 y de Severidad 2 de acuerdo con las Pautas de Respuesta a Solicitudes de Servicio; y
3. Oracle dará prioridad a la reparación de defectos en los productos que se detecten durante la resolución de las solicitudes de servicio.

C. Recursos Suplementarios. Si su orden incluye Recursos Suplementarios, Oracle proporcionará recursos adicionales, ya sea en el sitio o en forma remota, para asistir en el desarrollo del Soporte Prioritario de Oracle definido en el presente, hasta el número máximo de días por función del recurso que se establece en su orden.

3. Sus Obligaciones. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los servicios establecidos en el presente anexo brindar en forma oportuna espacio en sus oficinas, acceso a sus instalaciones, equipos, asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por sus ejecutivos, agentes y empleados, y productos informáticos adecuadamente configurados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los servicios si dicha deficiencia fuera consecuencia de su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los servicios depende de que usted cumpla las siguientes obligaciones:

- a. Mantener la plataforma de software y hardware/sistema operativo correctamente configurada para dar soporte a los servicios.
- b. Obtener licencias en virtud de un contrato por separado para cualquier programa de software y hardware de Oracle que sea necesario antes del inicio de los servicios.
- c. Mantener el soporte técnico anual para el software y hardware de Oracle en virtud de un contrato por separado durante todo el plazo de vigencia de los servicios.
- d. Proporcionar a Oracle pleno acceso a la documentación pertinente y a los recursos funcionales, técnicos y de negocio que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para brindar soporte a la prestación de los servicios.
- e. Identificar un contacto designado para Oracle, con el nivel adecuado de autoridad, para que establezca prioridades, coordine actividades y resuelva los conflictos entre los equipos del cliente con respecto a los servicios en virtud del presente.
- f. Proporcionar, para todos los recursos de Oracle que presten servicios en su sitio, un entorno de trabajo seguro y saludable (p. ej., un entorno de trabajo que esté libre de peligros reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un entorno de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de ruido aceptables para los recursos que presten servicios en el entorno de trabajo, estaciones de trabajo ergonómicamente adecuadas, etc.).
- g. Proporcionar los avisos y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los servicios.

- h. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los servicios.
- i. Devolver todos los bienes de propiedad de Oracle [p. ej., la Puerta de Enlace de Soporte Avanzado de Oracle (*Oracle Advanced Support Gateway*), hardware, VPN, etc.] utilizados para la prestación de servicios a solicitud de Oracle y, a más tardar, dentro de los catorce (14) días posteriores a la cesación de los servicios.
- j. Proporcionar todo software de terceros relacionado con la prestación de los servicios definidos en este anexo y/o dar soporte al mismo.
- k. Proporcionar a Oracle información completa y exacta relacionada con el/los sistema(s) de hardware para o en los cuales se prestarán los servicios, incluyendo, a mero título enunciativo, el número de serie del/de los sistema(s) de hardware.
- l. Antes del inicio de los servicios, realizar reproducciones de seguridad (*backup*) o de archivo de todo el software y los datos contenidos en todos los sistemas de hardware y en todos sus sistemas o equipos que puedan verse afectados por los servicios.
- m. Antes del inicio de los servicios, informar a Oracle las modificaciones realizadas en el almacenamiento, los servidores, los sistemas, las aplicaciones, los equipos o el entorno que puedan afectar la prestación de los servicios por parte de Oracle.
- n. Colaborar con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los servicios.
- o. De conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (20 CFR 655.734), si los servicios han de prestarse en los Estados Unidos, usted permitirá que Oracle publique una Notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el sitio de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
- p. Acceso a la Red. Si su orden incluye servicios prestados en forma remota, serán aplicables las siguientes obligaciones relativas al Acceso a la Red:
 - 1. Para aquellos servicios que se prestan mediante una puerta de enlace (*gateway*):
 - i. Instalar el Software de la Puerta de Enlace de Soporte Avanzado de Oracle y proporcionar un servidor que cumpla con los requisitos mínimos de Oracle para instalar el software de la puerta de enlace. Los requisitos mínimos de Oracle para la puerta de enlace pueden consultarse en <http://www.oracle.com/us/support/library/advanced-support-gateway-host-reqs-1896462.pdf>;
 - ii. Proporcionar la infraestructura para permitir el acceso a la red necesario para que Oracle pueda prestar el servicio. La infraestructura requerida incluye, entre otros, las direcciones IP privadas y públicas requeridas, las configuraciones de cortafuegos (firewall) apropiadas, los puertos predefinidos necesarios, y conectividad de entrada y salida apropiada. Toda demora en la provisión de la infraestructura para instalar la puerta de enlace demorará el inicio del servicio; y
 - iii. Proporcionar un servidor, si correspondiera, que cumpla con los requisitos mínimos de Oracle e instalar la aplicación de software de la puerta de enlace. Los requisitos mínimos de Oracle para la puerta de enlace pueden consultarse en <http://www.oracle.com/us/support/library/advanced-support-gateway-host-reqs-1896462.pdf>.
 - 2. Para aquellos servicios prestados mediante la OCCN, usted implementará la OCCN de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por Oracle.
 - 3. Respecto de los servicios prestados mediante OCCN u OWC, usted acepta que Oracle puede acceder a sus sistemas durante la prestación de servicios usando una red privada virtual (“VPN”) estándar definida por Oracle. Si fuera necesario para prestar los servicios conforme al presente, Oracle le proporcionará un único dispositivo VPN preconfigurado. Usted es responsable de la instalación del dispositivo VPN en su red de Internet, de acuerdo con las especificaciones de Oracle, para crear una conexión de red entre Oracle y usted.

4. Usted es responsable de garantizar que su red y sus sistemas cumplan con las especificaciones proporcionadas por Oracle y que sea posible acceder a todos los componentes de su entorno de software Oracle mediante la puerta de enlace, VPN u OWC. Oracle no es responsable de las conexiones de red o de las cuestiones, problemas o condiciones que surjan en virtud o como consecuencia de las conexiones de red, como problemas de ancho de banda, latencia excesiva, interrupciones del servicio en la red y/u otras condiciones que puedan ser causadas por un proveedor de servicios de Internet, o por la conexión de red.
- q. Designar a los Contactos Designados e identificarlos por nombre, número telefónico, dirección de correo electrónico y otros métodos de contacto apropiados, para cada uno de sus Contactos Designados. Solo sus Contactos Designados pueden comunicarse con Oracle con relación a la prestación del Soporte Prioritario de Oracle.
- r. Aplicar correcciones de errores (*bug fixes*), actualizaciones de mantenimiento (*patches*) críticas y recomendaciones de configuración provistas a través de los Servicios de Soporte de Oracle dentro de un plazo comercialmente razonable.
- s. Colaborar con Oracle para mantener la Guía de Remisión a Instancias Superiores y Contactos Conjuntos.
- t. Si usted adquiere el Soporte Prioritario de Oracle para versiones de programas de software, deberá mantener un contrato vigente de Licencia de Actualización de Programas y Soporte (*Software Update License & Support*) para todas las licencias comprendidas en el grupo de licencias para las cuales se ha adquirido el Soporte Prioritario de Oracle. Si usted ha mantenido la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, y desea adquirir el Soporte Prioritario de Oracle para un grupo de licencias, no necesita migrar las licencias a métricas de licencia vigentes para hacerlo.
- u. Si usted adquiere el Soporte Prioritario de Oracle para sistemas de hardware, deberá mantener un contrato vigente de Soporte Premier Oracle para Sistemas y/o Soporte Premier Oracle para Sistemas Operativos para todos sus sistemas de hardware.
- v. Si usted adquiere el Soporte Prioritario de Oracle para Oracle Linux u Oracle VM, debe mantener el Soporte Premier para Oracle Linux y/o el Soporte Básico para Oracle Linux o el Soporte Premier para Oracle VM para todos sus sistemas Oracle con soporte.

D. Renovación del Soporte Prioritario de Oracle.

1. Si usted renueva el Soporte Prioritario de Oracle, su tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de precios del Soporte Prioritario de Oracle vigentes en el momento de la renovación.
2. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.
3. El Soporte Prioritario de Oracle no se encuentra sujeto a las políticas de Reinstalación establecidas en las Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle.

E. Tarifas y Gastos. Usted acepta pagar a Oracle las tarifas por los servicios que se detallan en su orden. Los servicios y los pagos no son cancelables ni reembolsables.

Los gastos relacionados con la prestación de los servicios son adicionales a las tarifas correspondientes a los servicios que se detallan en su orden. Tales gastos se facturarán mensualmente a medida que se incurra en ellos y serán exigibles dentro de los 30 días de la fecha de la factura.

F. Privacidad de los Datos. Durante la prestación de los servicios, Oracle tratará los datos que residan en los sistemas de Oracle, en sus sistemas, o en los de un tercero a los que se brinde acceso a Oracle para prestar los servicios, de conformidad con la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle, que puede consultarse en <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>. La Política de Privacidad de los Servicios de Oracle está sujeta a modificaciones, a discreción de Oracle; no obstante, Oracle no reducirá en forma substancial el nivel de protección especificado en la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle durante el período respecto del cual se han abonado tarifas por los servicios.

G. Otras Disposiciones.

1. El Soporte Prioritario de Oracle no está disponible con el Soporte de Red para Oracle Linux.
2. El Soporte Prioritario de Oracle no está disponible para todos los programas de software. Comuníquese con su Representante de Ventas de Soporte para consultar acerca de la disponibilidad del servicio.