

## **ADVANCED CUSTOMER SUPPORT**

### **ANEXO ORACLE PRIORITY SUPPORT FOR SYSTEMS**

Este anexo incorpora por referência os termos do pedido do Cliente para Suporte Oracle Priority para sistemas de hardware.

1. Descrição de Serviços A Oracle executará os seguintes serviços Oracle Priority Support for Systems para sistemas Oracle identificados no Documento de Configuração de Suporte Prioritário para Sistemas (os “Serviços”):
  - A. Gestão de Entrega de Suporte Um Gerente Técnico de Contas (“TAM, da sigla em inglês”) será designado para o Cliente durante o período de vigência. O TAM será o contato principal do Cliente para a administração dos Serviços e estará em comunicação com o Cliente em idioma local (exceto conforme estabelecido abaixo).
    1. O TAM fornecerá os seguintes serviços de suporte:
      - a. Preparar e manter relatórios trimestrais de andamento de serviço;
      - b. Documentar detalhes de contato para contatos chave na Oracle, contatos técnicos para os Serviços e equipe de gestão do Cliente (“Contatos do Cliente” e os procedimentos de escalonamento da Oracle (“Guia de Escalonamento de Contatos”);
      - c. Oferecer acesso a um portal web específico do Cliente; e
      - d. Preparar e manter um documento de configuração que identifica os sistemas Oracle, servidores e componentes de armazenamento no local do Cliente para os quais os Serviços são fornecidos (o “Documento de Configuração de Suporte Prioritário para Sistemas”). Todos os sistemas, servidores e componentes de armazenamento serão coletivamente designados como (“Configuração”).
    2. O TAM ajudará o Cliente com o que segue:
      - a. Conduzir e orientar os Contatos do Cliente;
      - b. Realizar análises trimestrais de serviços;
      - c. Manter o Guia de Escalonamento e Contatos;
      - d. Revisar todas as atividades de Serviços de Suporte Oracle, incluindo atividades de solicitação de serviços (“SR”) com relação a SRs individuais registradas pelo Cliente ou pelos Contatos do Cliente. A revisão pode consistir em relatórios de status, próximas etapas, se houver, e análise de suas prioridades SR;
      - e. Servir como ponto de contato para solicitações de serviço de Gravidade 1 e solicitações de serviço mutuamente acordadas de Gravidade 2 (em conjunto, “SRs críticos”). O TAM auxiliará na gestão de SRs Críticos como segue:
        - i. Gestão, priorização e escalonamento de SR;
        - ii. Comunicação do status das SRs do Cliente ao(s) Contato(s) do Cliente, como solicitado; e
        - iii. Facilitação de comunicações entre a Oracle e os Contatos do Cliente.
      - f. Facilitação de acesso a eventos patrocinados pela Oracle, conforme disponibilizados aos clientes do Serviço Prioritário; e
      - g. Facilitação do acesso a sessões mensais de web conferências em inglês com experts em tecnologia Oracle.
  - B. Priorização de SR

1. As SRs do Cliente terão prioridade em relação às SRs do mesmo nível de gravidade apresentadas por clientes do Suporte Premier. Esforços razoáveis serão envidados para responder às SRs do Cliente de acordo com as seguintes diretrizes (“Diretrizes de Resposta a Solicitação de Serviços”):
    - a. 90% das SRs de Gravidade 1 deverão ser respondidas em 1 hora (disponível 24x7);
    - b. 90% das SRs de Gravidade 2 deverão ser respondidas em 2.5 horas, dentro do horário comercial local;
    - c. 90% das SRs de Gravidade 3 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte; e
    - d. 90% das solicitações de serviço de Gravidade 4 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte
  2. A Oracle dará início ao processo de escalonamento interno para SRs de Gravidade 1 e 2 de acordo com o Guia de Resposta a Solicitações de Serviço; e
  3. A Oracle dará prioridade ao reparo de defeitos de produtos encontrados durante a resolução de solicitações de serviço.
- C. Recursos Complementares. Se o pedido do Cliente contiver Recursos Complementares, a Oracle fornecerá recursos adicionais, no local ou remotamente e a critério exclusivo da Oracle, de forma a auxiliar no andamento de Suporte Prioritário Oracle, conforme definido neste documento, até o número máximo de dias por recurso estabelecido no pedido do Cliente.
- D. Resposta local para todas as Solicitações de Serviço Automatizadas (ASRs) de Gravidade 1. A Oracle irá enviar um engenheiro de campo para ajudar no diagnóstico de todas as ASRs de Gravidade 1 e, se aplicável, irá ajudar na substituição de uma Unidade de Substituição de Campo (“FRU”) para a Configuração.
- E. Resposta No Local sob Demanda. A Oracle irá coordenar até 4 (quatro) pedidos durante a Vigência para fornecer assistência a diagnóstico no local para problemas de hardware com Gravidade 2 para a Configuração do Cliente.
- F. Serviço de Tempo de Substituição (“TTR”):
1. A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para substituir as FRUs na Configuração do Cliente, dentro das metas TTR de acordo com a Porcentagem de Resultado especificada na tabela abaixo para qualquer ASR que resulte em SR considerada de Gravidade 1 ou Gravidade 2, de acordo com as Políticas Oracle de Suporte de Hardware e Sistemas (“Compromisso de Tempo de Substituição” ou “Compromisso TTR”).
- O Compromisso TTR inicia-se quando o Suporte Oracle diagnosticar a causa raiz de uma falha e determinar que é necessário realizar a substituição de uma peça de hardware ou parte(s) associada(s), e termina uma vez que a peça substituída for instalada. O nível de gravidade usada para o Compromisso TTR é o nível real de gravidade que foi determinado pela Oracle com a SR no momento do diagnóstico da causa raiz. O Compromisso TTR é limitado ao tempo de substituição FRU e exclui o tempo de resposta para outros serviços de Suporte Prioritário para Sistemas e o tempo associado com qualquer dos seguintes itens:
- a. Tempo para fazer reboot e/ou reiniciar o sistema;
  - b. Recuperação de quaisquer dados no sistema ou em quaisquer discos;
  - c. Recuperação do sistema de arquivos danificado ou corrompido;
  - d. Recuperação ou restauração de qualquer aplicativo de software no sistema;

- e. Restauração de qualquer função comercial;
  - f. Testes do hardware ou parte(s) substituído(s);
  - g. Quaisquer atrasos materiais resultantes de política de acesso do Cliente e/ou atrasos devido à acessibilidade inadequada a equipamentos; ou
  - h. Eventos for a do controle da Oracle.
2. TTR Service Level Agreement (Acordo de Nível de Serviço TTR)

Em 10 (dez) dias úteis do final de cada mês, o Oracle TAM do Cliente irá fornecer um relatório mensal documentando o tempo de substituição para todos as SRs de Gravidade 1 e Gravidade 2 associados à Configuração do Cliente que resultem em substituição de FRUs) ("Relatório Mensal de TTR").

Nível de Gravidade	Meta TTR	Porcentagem de Resultado
SRs de Gravidade 1	<p>6 horas (em raio de 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p> <p>9 horas (em raio de 26-49 milhas/41-79 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p>	≥ 90% para SRs de Gravidade 1 e Gravidade 2
SRs de Gravidade 2	<p>24 horas (em raio de 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p> <p>36 hours (em raio de 26-49 milhas/41-79 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p>	

- a. Se a Oracle deixar de atingir o Compromisso de TTR identificado na tabela acima para SRs de Gravidade 1 e Gravidade 2 para a Configuração do Cliente em um mês civil, o Cliente pode solicitar e, nos termos desta seção, a Oracle pode conceder um crédito de tarifa de serviço para o mês em questão ("Crédito de Nível de Serviço TTR").
- b. O Cliente deve notificar o Oracle TAM por escrito em 15 (quinze) dias úteis após receber o Relatório Mensal TTR para solicitar um Crédito de Nível de Serviço TTR. Se aplicável, o Crédito de Nível de Serviço TTR será de até 10% (dez por cento) das taxas de serviços de Suporte Prioritário para Sistemas associadas à Configuração do Cliente. As taxas de serviços para Suporte Prioritário para Sistemas são definidas como as taxas adicionais de suporte pagas à Oracle pelos serviços de Suporte Prioritário para Sistemas de acordo com peça NÚMERO DE PEÇA NOVO acima e além das taxas de serviço de Suporte Premier, e não incluem quaisquer materiais, impostos e despesas. As taxas de suporte Premier estão expressamente excluídas.
- c. O Crédito de Nível de Serviço TTR será em forma de crédito (a) com relação à próxima

renovação anual de serviços do Cliente; ou (b) com relação a pedido de serviços ACS em 12 (doze) meses após o término da vigência anual de serviços; ou c) se o Cliente não optar entre a) e b), o Cliente pode solicitar por escrito um reembolso do Crédito de Nível de Serviço TTR em 12(doze) meses após o fim da vigência dos serviços. Se a Oracle fornecer um Crédito de Nível de Serviço TTR ao Cliente, **O MESMO REPRESENTA A ÚNICA REPARAÇÃO AO CLIENTE E A ÚNICA RESPONSABILIDADE DA ORACLE POR TODAS AS VIOLAÇÕES DO COMPROMISSO TTR OU DAS METAS TTER E/OU QUAISQUER VIOLAÇÕES A NÍVEIS DE SERVIÇO.**

- d. A requisição ao Crédito de Nível de Serviço TTR será recebida pela Oracle em 1 (um) ano da data que tal crédito foi emitido. Qualquer Crédito de Nível de Serviço TTR que permaneça sem uso após 1 (um) ano da data de emissão deverá ser anulado. O Cliente não poderá utilizar o Crédito de Nível de Serviço TTR para pagar materiais, impostos ou despesas e para pagar por outros serviços que não sejam Serviços ACS. Os Créditos de Nível de Serviço TTR não se acumulam mês a mês.
  - e. Depois de 5 (cinco) anos a contar da última data de envio, peças de reposição podem não estar disponíveis e/ou os tempos de resposta para envio de peças de reposição podem ser atrasados, O Crédito de Nível de Serviço não se aplica a sistemas depois de 5 (cinco) anos a contar da última data de envio.
3. Obrigações do Cliente e Premissas do Serviço O Cliente reconhece que o pronto fornecimento e o acesso a instalações de escritório, equipamento, assistência, cooperação, informações e dados exatos e completos recebidos de seus executivos, agentes e funcionários, e produtos de informática devidamente configurados (coletivamente, “cooperação”) são essenciais para o desempenho de quaisquer serviços estabelecidos neste anexo. A Oracle não será responsável por qualquer falha na prestação dos serviços se esta falha resultar de falha por parte do Cliente em fornecer cooperação total.
- A. Obrigações do Cliente: O Cliente reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os serviços depende do seu cumprimento das seguintes obrigações e das seguintes premissas de projeto:
- 1. Fornecer à Oracle o número de série e/ou outra informação de identificação e habilitação relativa à Configuração BCS, da forma especificada pela Oracle.
  - 2. Manter o software e a plataforma de sistema operacional/hardware devidamente configurados para dar suporte aos serviços de Suporte Prioritário para Sistemas.
  - 3. Obter licenças mediante um contrato em separado para quaisquer programas Oracle e hardware antes do início dos serviços.
  - 4. Manter suporte técnico anual para hardware Oracle em contratos separados durante a vigência dos serviços.
  - 5. Fornecer à Oracle pronto acesso às instalações e datacenter onde os sistemas, servidores e componentes de armazenamento incluídos na Configuração estão localizados.
  - 6. Fornecer à Oracle o correto acesso aos sistemas, servidores e armazenamento na Configuração do Cliente de forma a permitir que a Oracle realize os serviços.
  - 7. Fornecer, para todos os recursos da Oracle envolvidos na prestação dos serviços no Local do Cliente, um ambiente de trabalho seguro e saudável (por exemplo, ambiente de trabalho sem perigos conhecidos que causem ou possam causar morte ou sérios danos físicos, ambiente de trabalho que tenha ventilação adequada, níveis de som aceitáveis para recursos que estejam prestando os serviços e estações de trabalho ergonômicas etc.)
  - 8. Adquirir Suporte Prioritário para Sistemas para quaisquer peças X-Option adicionadas a um servidor ou aparelho de armazenamento que esteja incluído na Configuração do

Cliente.

9. Garantir que todos os produtos que são parte da Configuração estejam em datacenter localizado a 25 (vinte e cinco) milhas de distância de um Oracle Service Center (depósito de peças). Favor consultar o seguinte link para uma listagem de Oracle Service Centers: <http://www.oracle.com/us/support/library/service-locations-073430.pdf>.
10. Adquirir e manter no local peças sobressalentes para os produtos na Configuração do Cliente que estejam localizados a distância superior a 25 (vinte e cinco) milhas e até 50 (cinquenta) milhas de um Oracle Service Center. A Oracle irá determinar, a seu exclusivo critério, se as Partes Sobressalentes no local são necessárias e tais Partes Sobressalentes necessárias devem ser pedidas mediante um contrato separado. Quaisquer produtos localizados no datacenter que estejam a mais de 50 (cinquenta) milhas de um Oracle Service Center não estão qualificados para este serviço.
11. Permitir ASR para todos os ambientes cobertos pela Configuração.
12. Proporcionar à Oracle pleno acesso aos respectivos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento para auxiliar a prestação dos serviços.
13. Identificar e fornecer o nome e e-mail do contato designado do Cliente, com o nível de autoridade apropriado, para definir prioridade, coordenar atividade e resolver conflitos entre as equipes do Cliente com relação aos serviços aqui estabelecidos.
14. Fornecer, para todos os recursos da Oracle envolvidos na prestação dos serviços no Local do Cliente, um ambiente de trabalho seguro e saudável (por exemplo, ambiente de trabalho sem perigos conhecidos que causem ou possam causar morte ou sérios danos físicos, ambiente de trabalho que tenha ventilação adequada, níveis de som aceitáveis para recursos que estejam prestando os serviços e estações de trabalho ergonômicas etc.)
15. Fornecer quaisquer notificações e obter quaisquer consentimentos para a Oracle realizar os serviços.
16. Limitar o acesso da Oracle a qualquer ambiente de produção ou ambientes compartilhados de desenvolvimento atendendo as necessidades da Oracle em realizar os serviços.
17. Devolver todas os itens de propriedade da Oracle (por exemplo, Advanced Support Gateway, hardware, VPNs, etc.) utilizados para a entrega de serviços, quando solicitado, e no mais tardar em 14 (catorze) dias após o término dos serviços.
18. Fornecer e/ou dar suporte a software de terceiros com relação à prestação de serviços definida neste anexo.
19. Fornecer informações corretas e exatas à Oracle sobre o(s) sistema(s) de hardware para os quais, ou nos quais, os serviços serão realizados, incluindo, entre outros, números de série para o(s) sistema(s) de hardware.
20. Realizar backup ou reprodução de arquivos de todos os softwares e dados contidos no(s) sistema(s) de hardware e em qualquer sistema ou equipamento pertencente ao Cliente que possam ser afetados pelo serviço, antes do início dos serviços.
21. Antes do início dos serviços, informar à Oracle sobre qualquer armazenamento, servidor, sistemas, aplicativos, equipamentos ou modificações no ambiente que possam afetar o desempenho da Oracle ao realizar os serviços.
22. Trabalhar com a Oracle para ajudar na prestação eficiente de serviços.
23. Conforme requisito das regulamentações do Departamento de Trabalho dos Estados Unidos (U.S. Department of Labor) (20 CFR 655.734), o Cliente permitirá que a Oracle publique uma Notificação com relação a funcionário(s) Oracle H-1B no local do trabalho antes da chegada do funcionário ao local.
24. Designar Contatos do Cliente e identificar com nome, telefone, e-mail e demais métodos de contato apropriados, para cada Contato do Cliente. Somente os Contatos do Cliente podem se comunicar com a Oracle com relação à entrega de Suporte Prioritário Oracle.
25. Aplicar bug fixes, patches críticos e recomendações de configuração, fornecidas pelos Serviços de Suporte Oracle dentro de período de tempo razoável.

26. Auxiliar a Oracle em manter o Guia de Escalonamento e Contatos.
27. Se o Cliente adquirir o Suporte Prioritário Oracle para sistemas de hardware, o Cliente deve manter um contrato de Suporte Premier de Sistemas Oracle em vigor e/ou um Suporte Premier de Sistemas Operacionais Oracle para todos os sistemas de hardware.

**B. Renovação de Suporte Prioritário Oracle**

1. Se o Cliente renovar o Suporte Prioritário Oracle, a taxa de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de precificação de Suporte Prioritário Oracle que estejam em vigor na época da renovação.
2. Limites contratuais sobre taxas de suporte técnico não se aplicam a estes serviços, exceto quando expressamente estabelecidas no pedido aplicável.
3. O Suporte Prioritário Oracle não está sujeito às políticas de Restabelecimento definidas nas Políticas Oracle de Suporte de Sistemas e Hardware.

**C. Taxas e Despesas** O Cliente concorda em pagar para a Oracle as taxas de serviço identificadas no Pedido. Todos os serviços e pagamentos não são passíveis de cancelamento ou reembolso.

As despesas relacionadas ao fornecimento dos serviços são valores cobrados à parte das taxas de serviço identificadas no Pedido. Essas despesas serão faturadas mensalmente a medida que forem devidas e são devidas em 30 dias a contar da data da fatura.

**D. Privacidade de Dados.** Durante a realização dos serviços, a Oracle tratará os dados nos sistemas da Oracle, do Cliente ou de terceiros aos quais a Oracle tenha acesso para realização dos serviços de acordo com a Política Oracle de Privacidade de Serviços, disponível em <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>. A Política Oracle de Privacidade de Serviços está sujeita a alterações à critério da Oracle, no entanto a Oracle não reduzirá de forma significativa o nível de proteção especificado na Política Oracle de Privacidade de Serviços durante o período para o qual as taxas de serviços foram pagas.

**E. Outras premissas**

1. O Suporte Prioritário Oracle para Sistemas descrito neste anexo não está disponível com Suporte Oracle de Rede Linux.
2. O Suporte Prioritário Oracle para Sistemas descrito neste anexo está disponível somente para a Configuração do Cliente.
3. O Suporte Prioritário Oracle para lançamentos de software que recebem Suporte Premier, Extended ou Sustaining ou programas suportados que recebem Oracle Linux Premier Support, Oracle Linux Basic Support, ou Oracle VM Premier Support está disponível para compra separadamente.