

Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle

Data Efetiva: 2 de abril de 2021

SUMÁRIO

1. Visão Geral	4
2. Termos de Suporte	4
Remunerações de Suporte Técnico	4
Período de Suporte	5
Conjunto de Licenças	5
Equiparação de Níveis de Serviço	6
Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle	6
Fixação de Preços Após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço	6
Pacotes Personalizados de Aplicativos	7
Programas sem Suporte	7
Contatos Técnicos	7
Atualizações de Programa	7
Direito de Encerrar o Suporte	8
Suporte de Primeira e Segunda Linha	8
Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceirizados	8
Suporte Técnico para Licenças de Desenvolvimento, Demonstração e de Usuários Finais	8
3. Suporte Vitalício	8
4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle	11
Licença e Suporte de Atualização de Software	11
Suporte Estendido	13
Suporte Sustentado	14
Suporte Sustentado e Premier para Oracle Communications Network Software	15
Suporte Sustentado e Suporte para Oracle Communications Network Software	17
5. Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra	18
Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores	18
Suporte ao Oracle Java Development Tools	19
Suporte ao Oracle Developer Studio Tools	19
Suporte ao Oracle Application Development Framework Essentials	19
Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”)	20
Oracle Java Embedded Development Support e Oracle Java Embedded Suite Development Support	20
Oracle Solaris 10 Container Support	21
Suporte para NoSQL Database Community Edition	21
Pacotes de Solicitações de Serviço	21
Oracle Priority Support	21
Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage	21

Oracle Priority Support Advantage	22
Oracle Priority Support Connected	22
Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality	22
Suporte Avançado ao Cliente	22
Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite	22
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	23
Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite	24
Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite	25
Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft	25
Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM	26
Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0	27
Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne	28
Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne	29
Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2	29
Serviços de Suporte para Oracle Linux.	31
Serviços de Suporte para Oracle VM.	31
Suporte dos Programas Oracle Utilities Live Energy Connect	31
6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet	31
My Oracle Support	31
Oracle Unbreakable Linux Network	32
7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico	32
8. Práticas Globais de Proteção de Dados no Suporte ao Cliente	32
9. Definições de Severidade	33
10. Termos Específicos de Suporte Hyperion e Agile	34
11. Informações de Contato	35

1. VISÃO GERAL

Salvo disposição em contrário, estas Políticas de Suporte Técnico de Software se aplicam ao suporte técnico de todas as linhas de produtos de software da Oracle.

“Você” e “seu/sua/seus/suas” referem-se ao indivíduo ou entidade que solicitou o suporte técnico da Oracle ou de um distribuidor autorizado da Oracle.

Para receber o suporte técnico fornecido pela Oracle Support Services (“OSS”), como descrito nestas Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle, todos os programas devem estar devidamente licenciados.

O suporte técnico é prestado para os problemas (incluindo problemas criados por você) que sejam passíveis de demonstração nas versões atualmente suportadas de um programa licenciado da Oracle, executado sem quaisquer alterações e em uma configuração certificada de hardware, banco de dados e sistema operacional, conforme especificado em seu pedido ou documentação do programa.

Exceto se especificado em contrário nesta seção, informações sobre as versões e plataformas suportadas para todos os programas da Oracle, com exceção dos programas Nimbula e MICROS Systems (apenas US Cruise), estão disponíveis através dos sistemas de suporte ao cliente da Oracle via web, conforme descrito na seção [Sistemas de Suporte ao Cliente pela Internet](#), abaixo. As informações sobre a versão do produto e plataformas suportadas para os programas Nimbula serão fornecidas a você por escrito.

Referências às Políticas de Suporte Técnico em contratos antigos da Oracle, ou fornecedores adquiridos pela Oracle, podem variar (p.ex., Termos e Condições de Serviços de Suporte a Software, Política de Serviços de Manutenção, Programa de Manutenção Padrão, política de suporte a produtos, políticas de Serviços de Suporte, Contrato de Manutenção de Suporte, Contrato de Manutenção e Suporte Técnico, Adendo de Manutenção e Suporte 2.0 e Política de Serviços de Suporte do Licenciado).

Estas Políticas de Suporte Técnico estão sujeitas a alterações a critério da Oracle; no entanto, as mudanças na política não resultarão em redução substancial do nível dos serviços prestados para os programas suportados durante o período de suporte (abaixo definido) com relação às remunerações de suporte técnico que foram pagas.

Para ver a comparação dessas Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle e a versão anterior, consulte a [Declaração de Mudanças](#) (PDF) anexada.

2. TERMOS DE SUPORTE

Remunerações de Suporte Técnico

As remunerações de suporte técnico serão devidas e deverão ser pagas anualmente antes do período de suporte, salvo disposição em contrário no pedido pertinente ou contrato de plano de pagamento, de financiamento ou de leasing pertinente com a Oracle ou uma afiliada da Oracle (“plano de pagamento”). O seu pagamento, ou compromisso de realizar o pagamento, é necessário para processar seu pedido de suporte técnico com a Oracle (por exemplo, ordem de compra, pagamento efetivo, ou outro método de pagamento aprovado). Uma fatura só será emitida após o recebimento do seu compromisso de realizar o pagamento e será enviada para um único endereço de cobrança indicado por você. A falta de pagamento resultará na rescisão dos serviços de suporte técnico. O suporte técnico será prestado de acordo com os termos do pedido sob o qual ele foi adquirido; no entanto, as remunerações de suporte técnico devidas sob um plano de pagamento vencem e devem ser pagas de acordo com os termos e condições de tal plano de pagamento.

Período de Suporte

O suporte técnico começa a vigorar a partir da data efetiva do seu pedido de compra, salvo disposição em contrário em seu pedido de compra. Se o seu pedido foi feito através da Oracle Store, a data efetiva é a data em que seu pedido foi aceito pela Oracle. Salvo disposição em contrário no pedido, os termos do suporte técnico da Oracle, incluindo os preços, se referem a um período de suporte de 12 meses (o “período de suporte”). Uma vez efetuado, seu pedido de serviços de suporte técnico não pode ser cancelado e as somas pagas não serão reembolsadas, exceto conforme disposto no pedido pertinente. A Oracle não será obrigada a fornecer suporte técnico ao término do período de suporte.

Conjunto de Licenças

Um conjunto de licenças consiste em (i) todas as suas licenças de um programa, incluindo quaisquer opções* (p.ex., Database Enterprise Edition e Enterprise Edition Options; Purchasing and Purchasing Options), programas Data Enterprise Management* (p.ex., Database Enterprise Edition e Diagnostics Pack), ou módulo self-service* (p.ex., Human Resources e Self-Service Human Resources) licenciadas para tais programas, (ii) todas as suas licenças de um programa que compartilham o mesmo código-fonte**, ou (iii) para programas Crystal Ball, as mesmas licenças de um programa contidas em um único pedido, (iv) para programas de Binário Integrado Java, todas as unidades distribuídas dos programas integradas em cada Produto de Aplicativo Java exclusivo, de acordo com o Contrato de Licença e Redistribuição de Binário Java (“BLRA”) entre você e a Oracle, ou (v) se você estiver distribuindo programas de Binário Integrado Java, sob o programa de Integração da Plataforma Java da Oracle (“OJPI”), todas as licenças de usuário final dos programas integrados ou inclusos no Produto de Aplicativo Java de acordo com o BLRA. As licenças de desenvolvimento e de demonstração disponíveis através da Oracle Partner Network ou da Oracle Technology Network não estão incluídas na definição de um conjunto de licenças.

*Conforme especificado na lista de preços da Oracle.

**Os programas que compartilham o mesmo código fonte são:

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

Se você é um parceiro da Oracle e fornece suporte de primeira linha a um usuário final (p.ex., Embedded Software License (“ESL”), Application Specific Full Use (“ASFU”) ou qualquer outra opção de suporte de primeira linha), um conjunto de licenças consiste em todas as licenças do usuário final de programas incorporados ou inclusos no Pacote de Aplicativos de acordo com o Contrato de Distribuição ESL, o Contrato de Distribuição ASFU, ou outro contrato de distribuição entre você e Oracle. Se o usuário final também tiver licenças de Uso Integral suportadas diretamente por você, essas licenças de Uso Integral deverão ter o mesmo nível de suporte das licenças ASFU ou ESL.

Se a Oracle presta suporte de primeira linha para todas as licenças de Uso Integral e ASFU de um usuário final, ambas as licenças ASFU e Uso Integral devem ter o mesmo nível de suporte. Entretanto, se a Oracle presta suporte de primeira linha para todas as licenças de Uso Integral de um usuário final, e você fornece suporte de primeira linha para as licenças ASFU e/ou ESL, então as licenças não serão consideradas parte de um mesmo conjunto de licenças.

Equiparação de Níveis de Serviço

Ao adquirir o suporte técnico, todas as licenças em qualquer conjunto de licenças devem ter o mesmo nível de serviço de suporte técnico (por exemplo, Suporte e Licença de Atualização de Software, Suporte Oracle Communications Network Premier ou não suportado). Se você incluir o Suporte Estendido, você mesmo assim deverá manter o Suporte e Licença de Atualização de Software para todo o conjunto de licenças; sujeito à disponibilidade, você deverá adquirir o Suporte Estendido para todas as licenças de uma versão específica de um programa, caso adquira o Suporte Estendido para qualquer licença de tal versão. Você não poderá suportar um subconjunto de licenças no âmbito de um conjunto de licenças; o conjunto de licenças deverá ser reduzido através do cancelamento de quaisquer licenças sem suporte. Você deverá documentar a rescisão das licenças através de uma carta de rescisão.

Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle

Em caso de expiração do suporte técnico ou caso ele não tenha sido originalmente adquirido com uma licença de programa, uma remuneração de restabelecimento será calculada. A remuneração de restabelecimento é calculada da seguinte forma: (a) em caso de expiração do suporte técnico, então a remuneração de restabelecimento será de 150% sobre a última remuneração anual paga de suporte técnico para o respectivo programa; (b) se você nunca adquiriu suporte técnico para os respectivos programas, a remuneração de restabelecimento é de 150% sobre a remuneração líquida de suporte técnico que teria sido cobrada se o suporte fosse adquirido originalmente para o respectivo programa, de acordo com as políticas de preço de suporte da Oracle vigentes na data de restabelecimento. A remuneração de restabelecimento em (a) será proporcional ao período entre a data de início do suporte técnico até a data em que o suporte expirou. A remuneração de restabelecimento de (b) será calculada proporcionalmente em relação à data original do pedido de licença de programa.

Além da remuneração de restabelecimento descrita acima, você deve pagar a remuneração de suporte técnico para o período de suporte. Essa remuneração de suporte técnico é calculada da seguinte forma: (i) em caso de expiração do suporte técnico, então a remuneração de suporte técnico para um período de suporte de doze meses será igual à última remuneração anual de suporte paga para o respectivo programa; (ii) se você nunca adquiriu suporte técnico para o respectivo programa, então a remuneração de suporte técnico anual será igual à remuneração que teria sido cobrada se o suporte tivesse sido adquirido originalmente para o respectivo programa, de acordo com as políticas de preços de suporte da Oracle vigentes na data de restabelecimento. Ajustes de renovação podem ser aplicados à remuneração de suporte anual descrita em (i) e (ii) acima.

Caso tenha adquirido previamente suporte técnico de um distribuidor Oracle autorizado e agora esteja adquirindo suporte técnico diretamente da Oracle, poderá haver um acréscimo à remuneração de restabelecimento e à remuneração de suporte técnico. Se o suporte não for restabelecido para o todo o conjunto de licenças ou se o suporte for restabelecido para um subconjunto de licenças de um pedido, as políticas “Conjunto de Licenças”, “Equiparação dos Níveis de Serviço”, e “Fixação de Preços Após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço” serão aplicadas.

Fixação de Preços Após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço

Os preços do suporte se baseiam no nível de suporte e no número de licenças para o qual o suporte é adquirido. Se um subconjunto de licenças em um único pedido de compra for cancelado ou se o nível de suporte for reduzido, o suporte para as licenças restantes relativas a esse pedido de licença será cobrado de acordo com a lista de preços da Oracle para suporte em vigor no momento da rescisão ou redução menos o desconto padrão aplicável. Esse preço de suporte não excederá as remunerações de suporte pagas anteriormente para as licenças restantes e para as licenças canceladas ou sem suporte, e não será inferior às remunerações de suporte anteriormente pagas pelas licenças que continuam sendo suportadas. Se o pedido de licença no qual as licenças estão sendo canceladas estabeleceu preço fixo para novas licenças, o suporte para todas as licenças adquiridas de acordo com o preço fixo será cobrado de acordo com a lista de preços da Oracle para suporte em vigor no momento da redução, menos o desconto padrão aplicável.

Pacotes Personalizados de Aplicativos

O suporte técnico não poderá ser interrompido para um único módulo de programa dentro de um pacote de aplicativos personalizados.

Programas sem Suporte

Os clientes com programas não suportados não estão autorizados a fazer o download ou receber atualizações, versões de manutenção, correções de software, atendimento telefônico, ou quaisquer outros serviços de suporte técnico para os programas não suportados. Os pacotes de CD ou programas adquiridos ou baixados para avaliação, utilizados com outros programas suportados, ou adquiridos ou baixados como mídia de substituição não poderão ser usados para atualizar os programas não suportados.

Contatos Técnicos

Seus contatos técnicos são a única ligação entre você e a OSS para os serviços de suporte técnico. Seus contatos técnicos devem ter recebido, no mínimo, o treinamento básico do produto e, se necessário, o treinamento complementar adequado para a função ou fase de implantação específica, uso especializado do produto e/ou migração. Seus contatos técnicos devem ser informados sobre os programas da Oracle suportados e seu ambiente Oracle, a fim de ajudar a resolver problemas do sistema e ajudar a Oracle na análise e resolução de solicitações de serviço. Ao apresentar uma solicitação de serviço, seu contato técnico deverá ter um entendimento básico do problema que você encontrou e ser capaz de reproduzir o problema, a fim de auxiliar a Oracle no diagnóstico e na triagem do problema. Para evitar interrupções nos serviços de suporte, você deverá notificar a OSS sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas a outra pessoa.

Você pode designar uma pessoa principal e quatro de apoio (“contato técnico”) por conjunto de licenças, para servir como ligação com a OSS. Para cada US\$ 250.000 em remunerações líquidas de suporte por conjunto de licenças, você tem a opção de indicar dois contatos técnicos principais e quatro contatos técnicos de apoio adicionais. Seu contato técnico principal deverá ser responsável por (i) supervisionar a sua atividade de solicitação de serviço e (ii) desenvolver e implantar processos de resolução de problemas dentro de sua organização. Os contatos técnicos de reserva serão responsáveis pela resolução de problemas de usuários. Uma remuneração adicional poderá ser cobrada para a indicação de contatos técnicos adicionais.

A Oracle poderá analisar solicitações de serviços feitas por seus contatos técnicos e poderá recomendar um treinamento específico para evitar novas solicitações de serviço similares que possam ser evitadas através desse treinamento.

Atualizações de Programa

“Atualização” significa uma versão subsequente do programa que a Oracle costuma disponibilizar para licenças de programa aos seus clientes suportados, sem qualquer custo, exceto despesas de envio, se aplicável, contanto que você tenha adquirido uma oferta de suporte técnico que inclua atualizações de software para tais licenças para o período de tempo relevante. As atualizações não incluem qualquer versão, opcional ou programa futuro que a Oracle licencie separadamente. As atualizações são fornecidas quando disponíveis (conforme determinado pela Oracle) e podem não incluir todas as versões já disponíveis para um programa adquirido pela Oracle. A Oracle não tem a obrigação de desenvolver programas ou funcionalidades futuras. Todas as atualizações disponibilizadas serão entregues a você, ou disponibilizadas através de download. Quando entregues, você receberá uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado para o qual as licenças de programa foram adquiridas. Você será responsável por copiar, baixar e instalar as atualizações.

Direito de Encerrar o Suporte

Como parte do ciclo de vida dos produtos da Oracle, é possível que seja necessário encerrar o suporte de determinadas versões de programas (incluindo qualquer programa de terceiros integrado para o qual o suporte foi retirado pelo fabricante ou fornecedor de tal programa para o qual, em determinação em boa-fé da Oracle, não seja mais praticável o suporte pela Oracle) e, portanto, a Oracle se reserva esse direito. Entretanto, versões de programas que estejam expressamente identificadas na Política de Suporte Vitalício da Oracle serão regidas pelos termos da Política de Suporte Vitalício da Oracle. As informações sobre o encerramento do suporte estão sujeitas a alterações.

Suporte de Primeira e Segunda Linha

Você deverá estabelecer e manter a organização e os processos para prestar “Suporte de Primeira Linha” para os programas suportados diretamente a seus usuários. O Suporte de Primeira Linha deverá incluir, entre outros, (i) uma resposta direta aos usuários com relação a consultas sobre desempenho, funcionalidade ou operação dos programas suportados, (ii) uma resposta direta aos usuários com relação a problemas dos programas suportados, (iii) um diagnóstico para os problemas dos programas suportados, e (iv) uma solução para os problemas dos programas suportados.

Se, após enviaar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos programas suportados, você poderá contatar a Oracle para “Suporte para Segunda Linha”. Você deverá enviaar esforços comerciais razoáveis para permitir à Oracle o acesso necessário (por exemplo, acesso a arquivos do repositório, arquivos de registro, ou extratos de banco de dados) para prestar o Suporte de Segunda Linha.

O Suporte de Segunda Linha incluirá (i) um diagnóstico de problemas relativos aos programas suportados e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver erros informados e verificáveis nos programas suportados, para que o desempenho de tais programas suportados, em todos os aspectos materiais, corresponda ao descrito na respectiva documentação.

A Oracle poderá rever as solicitações de serviço feitas por seus contatos técnicos e poderá recomendar mudanças específicas na organização e nos processos para ajudá-lo no que se refere às práticas padrão recomendadas acima.

Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceirizados

Você deverá permanecer em um ambiente suportado – incluindo aplicativos e plataformas – para receber suporte técnico. Se um vendedor deixar de oferecer suporte para seu produto, você poderá ter que fazer um upgrade para um produto, aplicativo, plataforma de hardware, framework, banco de dados e/ou configuração de sistema operacional certificado e suportado para continuar a receber serviços de suporte técnico da Oracle.

Suporte Técnico para Licenças de Desenvolvimento, Demonstração e de Usuários Finais

O suporte técnico para licenças de Desenvolvimento e/ou Demonstração é prestado em função de sua associação à Oracle PartnerNetwork. Antes que você possa prestar suporte técnico para um programa que você tenha licenciado para um usuário final, você deve, além do suporte técnico que possa receber pelas licenças de Desenvolvimento e Demonstração, adquirir da Oracle o suporte técnico para tal programa e fazer sua manutenção durante todo o período em que você fornecer suporte ao usuário final.

3. SUPORTE VITALÍCIO

O Suporte Vitalício consiste nos seguintes níveis de serviço:

- Suporte Premier (também referido e documentado em seu pedido como “Suporte e Licença de Atualização de Software” ou “Suporte Premier para Oracle Communications Network Software”)
- Suporte Estendido (se oferecido)
- Suporte Sustentado

Uma descrição dos serviços disponíveis no Suporte Premier, Suporte Estendido e Suporte Sustentado está incluída na seção abaixo sobre Níveis de Suporte Técnico da Oracle.

Quando oferecido, exceto conforme descrito abaixo, o Suporte Premier permanecerá disponível por cinco anos a contar da data em que uma versão do programa Oracle se tornar disponível. Em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado por mais três anos com o Suporte Estendido para versões específicas. Exceto conforme descrito abaixo, além da remuneração de suporte técnico, uma remuneração de Suporte Estendido se aplica para cada período suportado para o qual o Suporte Estendido for adquirido.

Como alternativa, e em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado, que permanecerá disponível enquanto você mantiver o suporte técnico para suas licenças de programas da Oracle.

Para programas específicos que são ou serão cobertos pela Política de Suporte Vitalício, os níveis de serviço oferecidos e cronogramas se referem ao seguinte:

- Para programas de tecnologia de servidor, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Tecnologia”](#)
- Para programas fusion middleware, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Fusion Middleware”](#)
- Para programas aplicativos, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos”](#)
- Para programas aplicativos de varejo, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos de Varejo”](#)
- Para produtos do sistema operacional e software Sun, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos do Sistema Operacional e Software Sun”](#)
- Para versões de programas Oracle Linux, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Linux e Oracle VM”](#)
- Para programas OFSS, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Financial Services Software”](#)

Exceções Gerais

Para versões do Oracle Database designadas como “Versão de Inovação do Oracle Database” na Política de Suporte Vitalício e no ODSC, o Suporte Premier estará disponível por dois anos a partir da data de disponibilidade geral. Consulte o documento [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) para obter informações completas sobre o ciclo de vida do suporte.

Exceções para clientes com um contrato de suporte atual em andamento:

1. **PeopleTools:** o programa PeopleTools, fornecido em conjunto com uma versão do programa de aplicativo PeopleSoft, será suportado enquanto tal versão do programa de aplicativo for suportada. As correções e as certificações de plataforma para uma versão simplificada do PeopleTools serão entregues até 12 meses após a disponibilização geral da próxima versão simplificada ou o anúncio pela Oracle que nenhuma versão futura será disponibilizada; as principais atualizações de correção para uma versão secundária do PeopleTools poderão ser fornecidas até 24 meses após a disponibilização geral da próxima versão secundária.

Você deverá aplicar as atualizações simplificadas de versão do PeopleTools para continuar recebendo Suporte Premier ou Estendido, se oferecido, para a versão do programa de aplicativo PeopleSoft. É possível que você tenha que aplicar versões secundárias do PeopleTools para manter-se em dia com as versões de tecnologias de terceiros e produtos suportados pelo provedor dos produtos de terceiros.

A manutenção do aplicativo PeopleSoft, que inclui, entre outros: imagens, correções, agrupamentos e pacotes de manutenção, poderá requerer uma atualização para uma versão mais recente do PeopleTools.

A Oracle se reserva o direito de fazer mudanças nos produtos de terceiros incluídos na versão do programa PeopleTools, o que inclui, entre outros: (i) a solicitação de novas versões de produtos de terceiros, (ii) as mudanças na forma como os produtos de terceiros são agregadas e distribuídas, e (iii) a substituição ou remediação de um ou mais produtos de terceiros.

2. **Oracle Database 12c Release 1 (12.1):** a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada para o período de agosto de 2018 a julho de 2019. Durante este período, você receberá o Suporte Estendido durante tais períodos conforme descritos na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

Para clientes que usam os programas E-Business Suite, a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada até julho de 2022 para as licenças do banco de dados da Oracle Database 12.1 que são usadas para executar os programas E-Business Suite.

3. **Oracle Database 11gR2:** para clientes que usam o Oracle Database 11.2.0.4 na plataforma HP OpenVMS on Itanium, durante o primeiro ano de Suporte Sustentado, janeiro de 2021 a dezembro de 2021, você continuará recebendo atualizações de segurança e correções de Severidade 1.
4. **Oracle Database 10gR2:** para clientes que usam o Oracle Database 10gR2: na plataforma IBM z/OS, depois de julho de 2013, o Suporte Estendido continuará a ser disponibilizado pelas remunerações do Suporte Estendido da Oracle em vigor no momento. O Suporte Estendido se limitará apenas às correções de Severidade 1. As atualizações de correções críticas não serão disponibilizadas.
5. **Oracle Database Standard Edition 2:** clientes com um contrato de suporte em vigor para o Oracle Database Standard Edition 2 continuarão a receber suporte técnico para as versões previamente licenciadas do Oracle Database Standard Edition ou Oracle Database Standard Edition One. As restrições de licença são especificadas nas definições de licença e regras do pedido do Oracle Database Standard Edition 2.
6. **Programas Governance, Risk and Compliance:** para o Suporte Sustentado para as versões do programa Governance, Risk and Compliance especificadas abaixo, a Oracle continuará a fornecer correções de Severidade 1 até maio de 2025.

PROGRAMA	VERSÃO DO PROGRAMA
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

7. **Java SE 7:** nenhuma remuneração do Suporte Estendido será cobrada no período de junho de 2019 a julho de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

8. **Java SE 8:** A tarifa de Suporte Estendido será dispensada durante o período entre março de 2022 e dezembro de 2030. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
9. **Oracle Business Intelligence Applications 11.1.10.2:** o Suporte Estendido não será cobrado entre janeiro de 2020 e junho de 2021. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
10. **WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** o Suporte Estendido do período de 1º de janeiro de 2020 até 31 de janeiro de 2022 será limitado a correções de segurança e Severidade 1.
11. **Oracle Database 12.2.0.1:** a correção de erro do Suporte Premium oferecida para o período de 1º de dezembro de 2020 até 31 de março de 2022 será limitada às correções de produção e correções de segurança de Severidade 1 fornecidas pelo processo de Atualização de Versão (RU) Trimestral. O suporte de Correção de Erros estará disponível apenas para as plataformas a seguir: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX on Power Systems, IBM Linux on System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000 e Microsoft Windows x64. Essa extensão exclui:
 - Atualizações funcionais de qualquer tipo, problemas associados a software de Terceiros e certificações com novas versões do sistema operacional. Componentes integrados no Oracle Database que contam com versões sem suporte de produtos Java. Atualizações e qualquer criptografia relacionada à funcionalidade, incluindo, entre outros, Transport Layer Security (TLS), criptografia de rede e outras formas de comunicação segura
12. **Oracle Rdb and Oracle CODASYL Database 7.3.3:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada entre setembro de 2020 e agosto de 2021. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle a seguir.
13. **Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle a seguir.

4. NÍVEIS DE SUPORTE TÉCNICO DA ORACLE

Licença e Suporte de Atualização de Software

As versões de programas que estiverem na fase de Suporte Premier para ciclo de vida do suporte de produtos da Oracle receberão o Suporte e Licença de Atualização de Software. O Suporte e Licença de Atualização de Software consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação.
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário. Consulte a observação 1 abaixo.
- Atualizações regulatórias para certos programas e jurisdições dos programas Oracle Financial Services e Oracle Banking Platform serão entregues de acordo com o documento Política de Fornecimento de Atualizações Regulatórias do Oracle Banking Platform e Oracle Financial Services Software localizado [aqui](#).
- Licenças atuais de MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual

Subscription (“MySQL Subscription”) poderão receber o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) para MySQL Community Edition*, exceto que o SULS para MySQL Community Edition não inclui Atualizações de nenhuma espécie. MySQL Community Edition poderá não conter todas as características e funcionalidades dos programas contidos no MySQL Subscription. (*Community Edition se refere ao MySQL sob a licença de GPL).

- Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) está limitado às plataformas especificadas [aqui](#). O SULS não está disponível para funções experimentais do Oracle VM VirtualBox Enterprise; tais funções encontram-se especificadas no Manual de Usuário do Oracle VM VirtualBox localizado [aqui](#).
- O acesso aos Serviços Platinum é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

O Suporte e Licença de Atualização de Software do programa Audit Vault and Database Firewall (anteriormente os programas Database Firewall e Database Firewall Management Server) são compostos por:

- Suporte e Licença de Atualização de Software abaixo
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Certificação de Hardware¹
- Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux lançada pela Oracle para um período de seis meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Observação: A certificação de hardware será fornecida para os primeiros seis anos após a data de disponibilização geral de uma versão do programa Oracle Linux. Após seis anos, a certificação de hardware poderá ser fornecida a critério exclusivo da Oracle; porém a Oracle não está obrigada a fornecer tal certificação de hardware.

Suporte e Licença de Atualização de Software Limitada está disponível para os programas Phase Forward, ou seja, Centro de Desenvolvimento Clínico, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm e LabPas. O Suporte e Licença de Atualização de Software limitado consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal.
- Capacidade de fazer solicitações de serviço conforme especificado no link: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

A Licença e Suporte de Atualização de Software para os programas Oracle Hospitality qualificados listados aqui: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (“Programas Hospitality”) consiste em:

- O Suporte e Licença de Atualização de Software descrito acima
- Suporte de Primeira Linha (Nível 1)

Apenas para programas Oracle Hospitality, serão envidados esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo. No entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

NÍVEL DE SEVERIDADE ¹	META DE TEMPO DE RESPOSTA	ATUALIZAÇÃO OU RESOLUÇÃO
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas

Severidade 4	24 horas	48 horas
--------------	----------	----------

Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

- Severidade 1: grande interrupção de serviço (p.ex., uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)
- Severidade 2: interrupção severa do sistema (p.ex., uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como: número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções de pagamento, Perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas, um erro no portal que impede que o cliente realize qualquer função no portal MyMicros ou carregamento muito lento de página ou imagem, interface de ferramentas inacessível)
- Severidade 3: falha de função única (p.ex., uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como: problemas de cronometragem, falha de impressão isolada, falha de estação de trabalho/terminal isolado, MyMicros incapaz de revisar um relatório no portal, redefinições de senha para Oracle Cloud Applications ou programa de fidelidade Icare que não funciona ou parou de funcionar)
- Severidade 4: problema ou questão pequena/procedural (p.ex., questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

Suporte Estendido

O Suporte Estendido poderá estar disponível para determinadas versões de programas da Oracle após o término do Suporte Premier. Quando o Suporte Estendido for oferecido, ele geralmente ficará disponível durante os três anos seguintes ao término do Suporte Premier e apenas para a versão patchset final de um programa. Para receber o Suporte Estendido, você precisa continuar a pagar a remuneração de suporte técnico para SULS/Suporte Premier e comprar o Suporte Estendido. A menos que seja declarado em contrário nesta seção, o Suporte Estendido para as versões de programa qualificadas consiste no seguinte:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critérios da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Atualizações regulatórias para certos programas e jurisdições dos programas Oracle Financial Services e Oracle Banking Platform serão entregues de acordo com o documento Política de Fornecimento de Atualizações Regulatórias do Oracle Banking Platform e Oracle Financial Services Software localizado aqui.
- Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.
- O acesso aos Serviços Platinum é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido não inclui:

- Certificação com novos produtos/versões de terceiros

Suporte Estendido para Java SE – O Suporte Estendido para versões de programa Java SE qualificadas consiste em:

- Correções de erros e de segurança e atualizações secundárias
- Ferramentas de atualização
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Suporte Sustentado

O Suporte Sustentado estará disponível após o término do Suporte Premier. Como as versões do programa sob o Suporte Sustentado já não são totalmente suportadas, as informações e capacidades relativas a essas versões podem ser limitadas. A disponibilidade dos sistemas de hardware que utilizam essas versões de programa também poderá ser limitada. A menos que seja declarado em contrário nesta seção, as versões de programa qualificadas para o Suporte Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Atualizações de programa, reparos, alertas de segurança e atualizações de correções críticas criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidos e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Atualizações tributárias, jurídicas e regulatórias (a disponibilidade pode variar de acordo com o país e/ou programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável
- Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção *Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web* abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado não inclui:

- Novas atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Novas atualizações fiscais, legais e normativas
- Novos scripts de upgrade
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

Suporte Sustentado para Oracle Linux - As versões do programa Oracle Linux que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,

- Acesso a patches, correções e alertas de segurança criados durante o período do Suporte Premier.

O Suporte Sustentado para os programas Oracle Linux não inclui:

- Acesso a novos patches, correções e alertas de segurança
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo
- Certificação de hardware
- Backport de correções

Suporte Sustentado para Java SE - As versões do programa Java SE que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão Java SE Support de acordo com as seguintes limitações:

- Atualizações menores e correções de bugs e de segurança criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Ferramentas de atualização criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para as versões de programa Java SE não inclui:

- Atualizações secundárias e correções de erros e de segurança
- Novas ferramentas de atualização
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

Suporte Sustentado para Nimbula – as versões do programa Nimbula que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Acesso a atualizações e correções de programas existentes apenas (ou seja, atualizações e correções de novos programas não serão fornecidas).
- Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal.
- Capacidade de registrar solicitações de serviço através do seguinte email: Nimbula-Support_WW@oracle.com.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

O Suporte Sustentado para as versões de programa Nimbula não inclui:

- Acesso a novas atualizações e correções de programa
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo

Suporte Sustentado e Premier para Oracle Communications Network Software

O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software está disponível para as seguintes categorias de programa (coletivamente, “Oracle Communications Network Premier Programs”): Diameter Signaling Router Network Function Edition; Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator, e Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine e Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; e Notification Gateway.

O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software consiste em:

- Atualizações de programas, correções e alertas de segurança
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar por programa)
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Versões principais de produtos e tecnologias, se e quando disponibilizados conforme critérios da Oracle, podendo incluir versões gerais de manutenção, versões com funcionalidades selecionadas e atualizações na documentação
- Instalação remota do Oracle Communications Network Premier Programs
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications Network Software serão feitos esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo; no entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA ¹	TEMPO DE RESTAURAÇÃO REMOTA ¹	TEMPO DE RESOLUÇÃO ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

1. Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:
 - Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
 - Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja necessidade de mudança no código do programa.
 - Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

Certas versões de programa do Oracle Communications Network Premier Program podem estar qualificadas para receber Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software. O Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software consiste em:

- Atualizações, correções e alertas de segurança criadas durante o período do Suporte Premier
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar por programa) criados durante o período do Suporte Premier
- Versões principais de produtos e tecnologias, se e quando disponibilizados conforme critérios da Oracle, podendo incluir versões gerais de manutenção, versões com funcionalidades selecionadas e atualizações na documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para as versões do programa Oracle Communications Network Premier Program não inclui:

- Novas atualizações de programa, correções e alertas de segurança
- Instalação remota do Oracle Communications Network Premier Programs
- Novos scripts de atualização
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- Tempos de Resposta identificados acima
- Versões ou atualizações anteriores para os quais a Oracle não oferece mais suporte

Suporte Sustentado e Suporte para Oracle Communications Network Software

O Suporte para Oracle Communications Network Software está disponível para as seguintes categorias de programa (coletivamente, “Oracle Communications Network Software Programs”): Oracle Communications EAGLE (non ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository e Oracle Communications Subscriber Data Management. O Suporte para Oracle Communications Network Software consiste em:

- Atualizações de programas, correções e alertas de segurança
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications Network Software serão feitos esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo; no entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA ¹	TEMPO DE RESTAURAÇÃO REMOTA ¹	TEMPO DE RESOLUÇÃO ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

1. Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:
 - Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
 - Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja necessidade de mudança no código do programa.
 - Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

Certas versões de programa do Oracle Communications Network Software Program podem estar qualificadas para receber Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software. O Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software consiste em:

- Atualizações, correções e alertas de segurança criadas durante o período do Suporte Premier
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para as versões do programa Oracle Communications Network Software Program não inclui:

- Novas atualizações de programa, correções e alertas de segurança
- Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- Tempos de Resposta identificados acima
- Versões ou atualizações anteriores para os quais a Oracle não oferece mais suporte

5. SERVIÇOS DE SUPORTE ADICIONAL DISPONÍVEIS PARA COMPRA

Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores

O Suporte a Incidentes com Servidores fornece suporte técnico através da Internet por servidor, em pacotes de 10 solicitações de serviço, a serem usados em um período de 12 meses. As solicitações de serviço não utilizadas no final do período de suporte expirarão. O Suporte a Incidentes com Servidores de um programa pode ser adquirido com a compra inicial da licença de programa e, se adquirido em tal compra, pode ser renovado por períodos de suporte subsequentes desde que o Suporte Premier esteja disponível para sua licença de programa da Oracle. Se você quiser obter o Suporte e Licença de Atualização de Software, o mesmo estará sujeito à política de restabelecimento da Oracle em vigor no momento do restabelecimento. O Suporte a Incidentes com Servidores estará disponível para os seguintes conjuntos limitados de produtos, em todas as plataformas:

- Pacote de Suporte a Servidor de Banco de Dados Oracle: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning e Real Application Clusters
- Pacote de Suporte a Servidor de Aplicativo da Oracle: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition

O Suporte a Incidentes com Servidores consiste em:

- 10 solicitações de serviço
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso a correções de software e conjuntos de correções (patchsets) passíveis de download

Solicitações de serviço que exigem a resolução de um bug de programa não serão descontadas do seu total de solicitações de serviços. Seu acesso aos serviços de Suporte a Incidentes com Servidores, incluindo My Oracle Support, se encerra (i) na expiração do período de suporte; ou (ii) na resolução da sua solicitação final de serviço, aquilo que ocorrer primeiro. O Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores não incluirá atualizações e não poderá ser utilizado, comprado ou vendido em conjunto com qualquer outra oferta de suporte.

Se você renovar o Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço do Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores em vigor na data de renovação. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. O Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores não está sujeito à seção Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle acima.

Suporte ao Oracle Java Development Tools

O suporte ao Oracle Java Development Tools estará disponível para os seguintes programas: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse e Oracle JDeveloper (baixados da Rede de Tecnologia da Oracle após 28 de junho de 2005). Se você adquirir o Suporte ao Oracle Java Development Tools, você receberá suporte para todos os programas incluídos acima.

O Suporte ao Oracle Java Development Tools consiste em:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte ao Oracle Java Development Tools não inclui atualizações a novas versões de programas. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Suporte ao Oracle Developer Studio Tools

O suporte ao Oracle Developer Studio Tools estará disponível para o programa Oracle Developer Studio.

O Suporte ao Oracle Developer Studio Tools consistirá em:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte ao Oracle Developer Studio Tools não incluirá atualizações a novas versões de programas ou acesso a atualizações, reparos ou correções do Oracle Solaris ou Oracle Linux. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esse serviço, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Suporte ao Oracle Application Development Framework Essentials

O Suporte Oracle Application Development Framework Essentials está disponível para as versões do programa Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials.

O Suporte Oracle Application Development Framework Essentials consiste em:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Oracle Application Development Framework Essentials não inclui atualizações para novas versões de programa. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”)

A partir de 1º de junho de 2017, as ofertas Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”) estão disponíveis apenas para renovação. Essas ofertas são apenas para apoiar a versão de programa Java SE 7.

Java SE Support e Java SE Support para ISVs consiste em:

- Correções de erros e de segurança e atualizações secundárias
- Ferramentas de atualização
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Essas ofertas estão disponíveis para o seguinte período:

DISPONIBILIDADE
Até 30 de abril de 2020

Os serviços descritos acima são em apoio das licenças adquiridas separadamente. Correções de erros e de segurança, e qualquer atualização recebidas como parte dos serviços descritos acima, devem ser fornecidas sob os termos do respectivo contrato de licenças aceitos por você no download e/ou instalação do programa Java SE. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Java Embedded Development Support e Oracle Java Embedded Suite Development Support

O Oracle Java Embedded Development Support está disponível para as versões de programa Oracle Java SE Embedded ou Oracle Java ME Embedded por Binário Padrão. O Oracle Java Embedded Suite Development Support está disponível para o Oracle Java Embedded Suite.

Tanto o Oracle Java Embedded Development Support quanto o Oracle Java Embedded Suite Development Support consistem em:

- Correções de erros e de segurança e atualizações secundárias
- Ferramentas de atualização
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Se você adquirir o Oracle Java Embedded Development Support ou Oracle Java Embedded Suite Development Support, os serviços descritos acima serão em suporte às licenças adquiridas separadamente. Correções de erros e de segurança e quaisquer atualizações recebidas como parte dos serviços descritos acima, devem ser fornecidas sob os termos do respectivo contrato de licenças aceitos por você no download e/ou instalação dos programas Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded ou Oracle Java Embedded Suite. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Solaris 10 Container Support

O Oracle Solaris 10 Container Support está disponível para o programa Oracle Solaris 10 Container.

O Oracle Solaris 10 Container Support é composto por:

- Acesso às correções e aos reparos do Solaris, inclusive aqueles criados durante o Suporte Estendido, se oferecido
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, todos os dias
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da internet, 24 horas por dia, todos os dias), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Oracle Solaris 10 Container Support não inclui atualizações a novas versões de programas.

Suporte para NoSQL Database Community Edition

O Suporte para NoSQL Database Community Edition Support está disponível para versões do programa NoSQL Database Community Edition.

O Suporte para NoSQL Database Community Edition é composto por:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte para NoSQL Database Community Edition Support não inclui atualizações para novas versões do programa. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Pacotes de Solicitações de Serviço

Pacotes de Solicitações de Serviço são disponibilizados aos membros da Rede de Parceiros da Oracle. Pacotes de Solicitações de Serviço fornecem suporte técnico via web em pacotes de 10 ou 25 solicitações de serviço, não incluem atualizações e não estão disponíveis para todos os programas. Entre em contato através de <http://partner.oracle.com> para obter informações sobre a disponibilidade do programa.

Os Pacotes de Solicitações de Serviço são válidos por um ano a contar da data de compra. Quaisquer solicitações de serviço não utilizadas vencerão (i) no final de tal ano, ou (ii) no vencimento de sua associação ao OPN se tal filiação não for renovada, o que ocorrer antes. O acesso para registrar solicitações de serviço será limitado no momento em que a última solicitação de serviço for resolvida.

Oracle Priority Support

Ao adquirir o Oracle Priority Support em seu pedido, a Oracle fornecerá Oracle Priority Support como descrito [aqui](#).

Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage

Se você adquirir o Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage conforme a descrição [aqui](#).

Oracle Priority Support Advantage

Ao adquirir o Oracle Priority Support Advantage em seu pedido, a Oracle fornecerá Oracle Priority Support Advantage como descrito [aqui](#).

Oracle Priority Support Connected

Ao adquirir o Oracle Priority Support Connected em seu pedido, a Oracle fornecerá Oracle Priority Support Connected como descrito [aqui](#).

Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality

Ao adquirir o Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality como descrito [aqui](#).

Suporte Avançado ao Cliente

Se você adquirir qualquer dos serviços Avançados de Suporte ao Cliente a seguir em seu pedido, a Oracle prestará os serviços conforme a descrição de serviço aplicável no documento Descrições dos Serviços de ACS publicado em <http://www.oracle.com/contracts>:

- [Oracle Priority Support](#)
- [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
- [Oracle Priority Support Advantage](#)
- [Oracle Priority Support Connected](#)
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality](#)
- [Oracle Retail Store Open Support](#)
- [Oracle Retail Close Support](#)
- [CS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)

Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite

As Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite estão disponíveis para Oracle E-Business Suite versão 12.1.3. Se Você adquirir as Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite em seu pedido, a Oracle fará esforços comercialmente razoáveis para fornecer o seguinte por um ano calendário:

- Correções de código, correções de dados e/ou soluções alternativas para solicitações de serviço de Severidade 1 e Severidade 2 (“SRs”)
- Correções e atualizações de segurança críticas periódicas, em um cronograma determinado pela Oracle, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que tenham o potencial de causar um risco comercial de Severidade 1 ou Severidade 2.
- Localizações do produto para o ano contratual aplicável, fornecidas a critério da Oracle, limitadas a atualizações legislativas ou regulamentares com backport a partir do Oracle E-Business Suite versão 12.2, incluindo o Formulário Tributário 1099 dos Estados Unidos
- Atualizações periódicas do imposto sobre folha de pagamento, incluindo atualizações no início e no final do ano aplicáveis durante o ano contratual

O escopo deste serviço inclui esforços comercialmente razoáveis para fornecer suporte e correções para o aplicativo Oracle E-Business Suite e os componentes e as versões de tecnologia incorporados na pilha de tecnologia da camada de aplicativos do Oracle E-Business Suite. Detalhes sobre as versões e os níveis de patch da pilha de tecnologia da camada de aplicativos do Oracle E-Business Suite podem ser encontrados no My Oracle Support em [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business](#)

[Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#). O suporte para versões do Oracle Database usadas com o Oracle E-Business Suite está sujeito a políticas e cronogramas de suporte padrão separados para o Oracle Database.

Este serviço está disponível para os períodos a seguir:

CORREÇÕES CRÍTICAS PARA OS NEGÓCIOS E ATUALIZAÇÕES LIMITADAS PARA ORACLE E-BUSINESS SUITE	DISPONIBILIDADE	
	1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022	1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023
12.1.3		

As restrições e limitações a seguir se aplicam a:

- Seu Oracle E-Business Suite 12.1.3 licenciado deve ter suporte no momento do Suporte e Licença de Atualização de Software
- Exceto quando explicitamente incluído, integrações, produtos e tecnologias externos usados em conjunto com o Oracle E-Business Suite são excluídos e sujeitos a suas próprias políticas e cronogramas de suporte padrão
- A Oracle se reserva o direito de excluir alguns produtos do Oracle E-Business Suite deste serviço. A lista atual de produtos excluídos está especificada no My Oracle Support em [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#)
- O ambiente do Oracle E-Business Suite 12.1.3 deve ser atualizado para os níveis mínimos de patch, conforme descrito no My Oracle Support em [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#)
- Quaisquer atualizações que exijam alterações arquiteturais no aplicativo do Oracle E-Business Suite são especificamente excluídas deste serviço
- As atualizações do Oracle E-Business Suite 12.1.3 não estarão disponíveis antes das atualizações de uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou posterior) e essas atualizações terão escopo limitado a recursos disponíveis com a versão subsequente do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou posterior), excluindo quaisquer recursos obsoletos
- O backport de atualizações legislativas ou regulamentares é fornecido a critério da Oracle e será limitado a alterações arquitetonicamente compatíveis com o Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- As atualizações de imposto sobre folha de pagamento ficarão limitadas aos Estados Unidos, Canadá e Reino Unido. Todos os outros países e jurisdições estão especificamente excluídos deste serviço, mas podem estar disponíveis como um serviço separado da Oracle, sujeitos a remunerações adicionais
- O escopo deste serviço também exclui especificamente o seguinte:
 - Qualquer programa ou aplicativo de terceiros e/ou quaisquer personalizações
 - Novas certificações ou integrações com outros produtos Oracle ou produtos de terceiros, incluindo navegadores e sistemas operacionais
 - Upgrades funcionais de qualquer tipo, exceto as localizações de produto ERP explicitamente incluídas acima

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Se você adquirir o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring como descrito [aqui](#).

Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite

As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite estão disponíveis para Oracle E-Business Suite versão 11.5.10.

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite em seu pedido, a Oracle fornecerá o seguinte (antes chamado de “Suporte de Nível 1”):

- Correções de Severidade 1, atualizações de segurança e atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 dos anos fiscais aplicáveis.

Para o Oracle E-Business Suite 11.5.10, as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite estão disponíveis no momento por uma remuneração aos clientes com suporte atual do Suporte e Licença de Atualização de Software. Consulte a seção de Suporte Vitalício acima para obter informações adicionais.

Este serviço está disponível para o período a seguir:

DISPONIBILIDADE	
1º de janeiro de, 2019 a 31 de dezembro de 2019	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020

Informações sobre Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite estão disponíveis no [My Oracle Support \(Versões do E-Business Suite – Perguntas Frequentes da Política de Suporte \(Doc ID 1494891.1\)\)](#). As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras do Oracle E-Business Suite serão fornecidas através do My Oracle Support.

As restrições e limitações a seguir se aplicam:

- A Oracle não fornecerá atualizações legislativas financeiras para o Oracle E-Business Suite 11.5.10 antes ou com escopo maior do que é disponibilizado sob uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite (p.ex., Oracle E-Business Suite versão 12 ou superior).
- Devido a mudanças, incluindo de arquitetura, entre uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite e Oracle E-Business Suite 11.5.10, a Oracle poderá não fornecer todas as atualizações localizadas para o Oracle E-Business Suite 11.5.10 que são disponibilizadas em uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite.
- O pré-requisito para esses serviços depende do nível de pré-requisito mínimo atual descrito no [My Oracle Support no Centro de Informações de Suporte Estendido e Nível de Correções Mínimo do E-Business Suite 11.5.10 \(Doc ID 1199724.1\)](#) e na [Política de Suporte de Correção de Erros do Oracle E-Business Suite \(Doc ID 11905034.1\)](#).
- As limitações dos serviços são descritas nas [Configurações do E-Business Suite 11.5.10 com Criptografia SSL/TLS \(Doc ID 2193395.1\)](#).
- Detalhes sobre o processo de criação e lançamento das Atualizações de Segurança são descritos no My Oracle Support em [Opções de Cobertura Adicionais do Suporte Sustentado do 11.5.10 E-Business Suite \(Doc ID 1596629.1\)](#).

Para adquirir as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite versão 11.5.10, seu programa licenciado Oracle E-Business Suite deve estar sob suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite versão 11.5.10, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses

serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras do Oracle E-Business Suite não estão sujeitas às políticas de Restabelecimento declaradas acima.

As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite não estão disponíveis para todos os programas. Entre em contato com o seu Representante de Vendas da Oracle para obter informações sobre a disponibilidade do programa.

Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite

Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite está disponível em países selecionados para o Oracle E-Business Suite versão 12.1.3. Se você adquirir Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite, a Oracle fará os esforços comercialmente razoáveis para fornecer por um ano-calendário atualizações de tributos de folha de pagamentos periódicos e de requerimento, incluindo atualizações de início de ano, atualizações de fim de ano, e atualizações de tributos de folha de pagamentos aplicáveis ao ano do contrato.

As atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite estão disponíveis apenas para o(s) módulo(s) de folha de pagamentos do Oracle E-Business Suite 12.1.3 e o país especificado no Seu pedido.

Este serviço está disponível apenas para os seguintes períodos ("ano-calendário"):

Disponibilidade da Atualização da Folha de Pagamentos para o E-Business Suite 12.1.3
1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

As restrições e limitações a seguir se aplicam a:

- Seu Oracle E-Business Suite 12.1.3 licenciado deve ter suporte no momento do Suporte e Licença de Atualização de Software.
- Você deverá comprar e manter separadamente as *Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite* durante todas as Atualizações do Global Payroll para E-Business Suite, sujeito a todas restrições e limitações relacionadas.
- Exceto quando explicitamente incluído, integrações, produtos e tecnologias externos usados em conjunto com o Oracle E-Business Suite são excluídos e sujeitos a suas próprias políticas e cronogramas de suporte padrão.
- As atualizações de folha de pagamentos do Oracle E-Business Suite 12.1.3 são limitadas a backports disponibilizados sob uma versão posterior do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou mais recente), excluindo quaisquer atualizações que necessitem de alterações na arquitetura.
- Softwares de terceiros, aplicativos de terceiros e/ou personalizações são explicitamente excluídos.
- Novas certificações e/ou integrações com outros produtos Oracle ou softwares de terceiros, incluindo navegadores e sistemas operacionais, são explicitamente excluídos.

Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft

As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft estão disponíveis para as versões do programa PeopleSoft HCM (antes, HRMS) Payroll especificadas na Matriz de Disponibilidade do PeopleSoft HCM Payroll abaixo.

Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para PeopleSoft

Se você comprar Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para PeopleSoft em seu pedido, a Oracle fornecerá um (1) ano de atualização fiscal para a versão vigente do programa PeopleSoft HCM Payroll for North America, incluindo atualizações fiscais para tal ano disponibilizadas em janeiro do ano seguinte. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para PeopleSoft estão disponíveis apenas nos seguintes países: Estados Unidos, Canadá e Porto Rico.

Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento do Reino Unido para PeopleSoft

Se você comprar Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento do Reino Unido para PeopleSoft em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano fiscal (de abril a abril) de atualizações fiscais para a versão vigente do programa PeopleSoft HCM Payroll para o Reino Unido, incluindo qualquer atualização fiscal aplicável disponibilizada em até 30 dias após o término do ano fiscal aplicável.

Esse serviço está disponível para os seguintes períodos:

VERSÃO DO PROGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE IMPOSTO SOBRE FOLHA DE PAGAMENTO DO PEOPLESOFT HCM	DISPONIBILIDADE
HCM Versão 9.0	1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020 1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021
HCM Versão 9.1	1º de fevereiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020 1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021 1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

Para adquirir as Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para PeopleSoft ou Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento do Reino Unido para PeopleSoft, seu programa licenciado PeopleSoft HCM Payroll deve estar sendo suportado no momento com o Suporte e Licença de Atualização de Software. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft serão entregues através do My Oracle Support.

Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft não estão sujeitas às Políticas de Restabelecimento acima.

Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM

As Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM estão disponíveis para as versões do PeopleSoft Human Capital Management (HCM) e Financials and Supply Chain Management (FSCM) identificadas na Matriz de Disponibilidade de Serviço abaixo ("PeopleSoft Enterprise Applications").

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM no seu pedido, a Oracle fornecerá um (1) ano de Correções de Severidade 1 e atualizações do Formulário Fiscal Americano 1099.

Esse serviço está disponível para os seguintes períodos:

VERSÃO DO PROGRAMA PEOPLESFT HCM E FSCM	DISPONIBILIDADE		
9.0	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	N/A	N/A
9.1	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021	1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

Para adquirir esse serviço, seus PeopleSoft Enterprise Applications devem ser suportados no momento com a Licença e Suporte de Atualização de Software. As Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para o PeopleSoft HCM e FSCM serão fornecidas através do My Oracle Support.

As correções e atualizações das versões do PeopleSoft HCM e FSCM cobertas por este serviço serão limitadas à funcionalidade fornecida com a versão mais recente do PeopleSoft HCM e FSCM (por exemplo, PeopleSoft HCM e FSCM versão 9.2) e exclui os recursos obsoletos do produto. Detalhes sobre a funcionalidade descontinuada podem ser encontrados no My Oracle Support, no documento [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#). A Oracle não fornecerá correções ou atualizações antes ou com um escopo maior do que o disponibilizado na versão mais recente do PeopleSoft HCM e do FSCM.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM não estão sujeitas às políticas de Restabelecimento declaradas acima.

Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0

As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions estão disponíveis apenas para o Oracle PeopleSoft Campus Solutions versão 9.0, excluindo o recurso Campus Mobile que aproveita a plataforma Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF).

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0 em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano corrido dos seguintes itens:

- Correções e/ou soluções alternativas para correções de bugs de Severidade 1
- Atualizações regulatórias e legislativas dos Estados Unidos fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para áreas funcionais, incluindo, entre outros, o seguinte:
 - Auxílio Financeiro
 - Para SEVIS – Student and Exchange Visitor Information System, alterações no processamento em lote para vistos de estudante (F/M) e visitante de intercâmbio (J)
 - Atualizações para o Formulário 1098-T dos anos fiscais aplicáveis
 - Relatórios de Benefícios de Veteranos
- Atualizações regulatórias e legislativas do Reino Unido, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle, para o programa Higher Education Statistics Agency (HESA) Data Futures dos anos de relatórios aplicáveis
- Para outros países, atualizações regulatórias e legislativas específicas ao país, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle, para os anos de relatório aplicáveis
- Atualizações de segurança de problemas que apresentam um risco comercial possível de Severidade 1, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle

Este serviço está disponível para a versão e o período a seguir:

PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTIONS PROGRAM RELEASE	DISPONIBILIDADE	
9.0	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

Para adquirir as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0, seu programa Oracle Campus Solution licenciado deve ter o suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software e deve ser, no mínimo, no PeopleTools 8.55 Codeline and Bundle 55. As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas do PeopleSoft Campus Solutions 9.0 serão fornecidas por meio do My Oracle Support.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas do Campus Solutions 9.0, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne

As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento para Oracle JD Edwards estão disponíveis para as versões do programa Oracle JD Edwards EnterpriseOne especificadas na Matriz de Disponibilidade abaixo.

Se você adquirir Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano calendário das atualizações fiscais de folha de pagamento dos EUA e/ou Canadá para a versão do programa Oracle JD Edwards EnterpriseOne aplicável para a América do Norte. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento para Oracle JD Edwards EnterpriseOne estão disponíveis apenas nos seguintes países da América do Norte: Estados Unidos e Canadá. As atualizações fiscais da folha de pagamento norte americana para Porto Rico não estão incluídas.

Este serviço está disponível para o período a seguir:

ATUALIZAÇÕES FISCAIS DA FOLHA DE PAGAMENTO NORTE AMERICANA PARA ORACLE JD ENTERPRISEONE	DISPONIBILIDADE	
9.0	1º de dezembro de 2018 a 31 de dezembro de 2019	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020
9.1	1º de abril de 2020 a 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

Para adquirir as Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne, seus aplicativos Oracle JD Edwards EnterpriseOne devem estar sob suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne serão entregues através do My Oracle Support.

Se você renovar as Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor

no momento da renovação. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne

As Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne estão disponíveis para as versões do programa Oracle JD Edwards EnterpriseOne especificadas na Matriz de Disponibilidade abaixo.

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano calendário de:

- Correções e/ou soluções alternativas para solicitações de serviço de Severidade 1
- Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 dos anos fiscais aplicáveis
- Atualizações para o Formulário Fiscal T5018 do Canadá dos anos fiscais aplicáveis
- As atualizações de segurança serão fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que apresentam potencialmente um risco comercial de Severidade 1

Este serviço está disponível para o período a seguir:

VERSÃO DO PROGRAMA JD EDWARDS ENTERPRISEONE	DISPONIBILIDADE	
9.0	1º de dezembro de 2018 – 31 de dezembro de 2019	1º de janeiro de 2020 – 31 de dezembro de 2020
9.1	1º de abril de 2020 – 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 – 31 de dezembro de 2021

Para adquirir as Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal do Oracle JD Edwards EnterpriseOne, seus aplicativos Oracle JD Edwards EnterpriseOne devem estar sob suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software. Você deve executar uma versão das Ferramentas da JDE que não se encaixam no Suporte Sustentado e manter todas as atualizações de segurança pertinentes associadas à sua versão das Ferramentas da JDE. As Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal do Oracle JD Edwards EnterpriseOne serão entregues através do My Oracle Support.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal do Oracle JD Edwards EnterpriseOne, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2

O Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2 está disponível para Oracle Database Enterprise Edition Release 11.2.0.4. para os períodos a seguir:

ORACLE MARKET-DRIVEN SUPPORT PARA ORACLE DATABASE 11GR2	WORKSHOP DE PLANEJAMENTO DE UPGRADES	DISPONIBILIDADE (Veja as limitações abaixo)
---	--------------------------------------	--

Pequeno, médio, grande	Incluído	1º de janeiro de 2021 – 31 de dezembro de 2021 ¹ 1º de janeiro de 2022 – 31 de dezembro de 2022
Economia	Não incluído	1º de janeiro de 2021 – 31 de dezembro de 2021 ¹

¹ O Suporte Estendido termina em 31 de março de 2021

Se você comprar o Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2, a Oracle fornecerá o seguinte para o número de bancos de dados 11.2.0.4 de produção identificados em seu pedido:

- Correções de Severidade 1 e correções de segurança crítica para banco de dados de produção 11.2.0.4 e bancos de dados de não produção 11.2.0.4 para apoiar os requisitos de teste, da maneira a seguir:
 - Soluções alternativas e/ou correções de solicitações de serviço de Severidade 1 (“SRs”) fornecidas pela Oracle por meio do My Oracle Support em esforços comercialmente razoáveis.
 - As correções e atualizações de segurança críticas periódicas, em um cronograma determinado pela Oracle, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que tenham o potencial de causar um risco comercial de Severidade 1 e sujeitas às limitações definidas abaixo.
- Um workshop de planejamento de atualização de banco de dados (“Workshop”) que inclui:
 - Duas sessões remotas para apresentar uma visão geral dos novos recursos incluídos no Oracle Database Release 19c ou superior, que é coberto pela Licença e Suporte de Atualização de Software; e
 - Orientação e aconselhamento remotos da Oracle com relação à preparação e ao planejamento da Sua atualização do Banco de Dados da Oracle, limitada a 4 participantes nomeados por Você.
- Um Gerente Técnico de Contas (TAM) que atua como um ponto de contato de escalonamento para assistência com o download e os problemas de instalação da correção.

O Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 está sujeito às limitações e exclusões a seguir:

- Seu Oracle Database 11.2.0.4 deve ter suporte no momento do Suporte e Licença de Atualização de Software.
- O suporte é limitado ao Oracle Database e exclui explicitamente o seguinte:
 - Qualquer outro programa da Oracle, incluindo, entre outros, Fusion Middleware, produtos Java (inclusive Java integrado ao Oracle Database), Oracle Applications, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen e MySQL;
 - Atualizações funcionais de qualquer tipo, problemas associados a Software de Terceiros e/ou certificações com novas versões;
 - Componentes integrados no banco de dados da Oracle que dependem de versões de produtos Java sem suporte;
 - Atualizações e qualquer criptografia relacionada à funcionalidade, incluindo, entre outros, Transport Layer Security (TLS), criptografia de rede e outras formas de comunicação segura.
- O suporte está disponível apenas nas seguintes plataformas:
 - Não-PaaS:
 - Linux x86 (32 bit e 64 bit)
 - Solaris x86-64 (64 bit)
 - Solaris SPARC (64 bit)
 - IBM AIX on Power Systems (32 bit e 64 bit)
 - IBM Linux on System Z (ZLinux)
 - HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bit)
 - Windows x86 (64 bit)

- viii. Oracle ExaData
- b. PaaS:
 - i. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
 - ii. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud@Customer
 - iii. Oracle Exadata Cloud Service on OCI
 - iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
 - v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer
- 4. Qualquer plataforma não suportada especificamente, como indicado na seção 4.a e 4.b acima, está excluída, inclusive Oracle Database Cloud Service on OCI-Classic, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classic e Oracle SuperCluster, entre outras.

Serviços de Suporte para Oracle Linux.

A Oracle oferece os serviços de suporte Oracle Linux aos clientes, independentemente de utilizarem ou não programas da Oracle. Para obter informações sobre os serviços disponíveis, consulte as Políticas de Suporte do Oracle Linux e do Oracle VM disponíveis em <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Serviços de Suporte para Oracle VM.

A Oracle oferece os serviços de suporte para Oracle VM aos clientes, independentemente de utilizarem ou não programas da Oracle. Para obter informações sobre os serviços disponíveis, consulte as Políticas de Suporte do Oracle Linux e do Oracle VM disponíveis em <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Suporte dos Programas Oracle Utilities Live Energy Connect

Se você adquiriu serviços de suporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect em seu pedido antes de 3 de agosto de 2020, a Oracle fornecerá os serviços conforme a descrição [nas Políticas de Suporte Técnico para Software da Oracle para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect](#). Se seu pedido de serviços de suporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect for realizado após 3 de agosto de 2020, a menos que declarado de outra forma em seu pedido, a Oracle fornecerá esses serviços conforme a descrição nas Políticas de Suporte Técnico para Software da Oracle vigentes no momento.

6. SISTEMAS DE SUPORTE AO CLIENTE ATRAVÉS DA INTERNET

My Oracle Support

O My Oracle Support é o site de suporte ao cliente da Oracle para suporte a software. O acesso ao My Oracle Support é regido pelos [Termos de Uso do Portal de Suporte da Oracle](#) publicados na página web do My Oracle Support. Os Termos de Uso do Portal de Suporte da Oracle estão sujeitos a alterações a critério da Oracle. O acesso ao My Oracle Support fica limitado aos seus contatos técnicos designados.

Os seguintes programas Oracle não são atualmente suportados pelo My Oracle Support: Phase Forward (ou seja, InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace) e LabPas), Nimbula e MS CRM (para MICROS Systems).

Para suporte ao cliente pela internet para os programas Phase Forward listados acima, consulte a página de [Suporte de Licença de Ciências Biológicas](#).

Oracle Unbreakable Linux Network

O acesso à Oracle Unbreakable Linux Network estará incluído no Suporte e Licença de Atualização de Software para o programa Audit Vault and Database Firewall (anteriormente, os programas Database Firewall e Database Firewall Management Server).

7. FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA PRESTAR SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

A Oracle poderá disponibilizar ferramentas de colaboração (tais como ferramentas que permitem que a Oracle, sob seu consentimento, acesse seu sistema de computador (por exemplo, Oracle Web Conferencing)) e ferramentas de software (tais como ferramentas para auxiliar na coleta e transmissão de dados de configuração (por exemplo, Oracle Configuration Manager)) para auxiliar na resolução de problemas. As ferramentas são licenciadas sob os Termos de [Uso do Portal de Suporte da Oracle](#) e podem estar sujeitas a termos adicionais fornecidos com as ferramentas. Algumas ferramentas são destinadas a coletar informações referentes à configuração do seu ambiente de computador (“dados das ferramentas”) e não acessarão, coletarão, nem armazenarão qualquer informação pessoalmente identificável (com exceção de informações de contato de suporte técnico) ou arquivos de dados comerciais existentes em seu ambiente de computador. Ao usar as ferramentas, você consente com a transmissão de seus dados da ferramenta para a Oracle para efeitos de fornecimento de serviços de suporte técnico reativo e proativo. Além disso, os dados das ferramentas podem ser usados pela Oracle para auxiliá-lo a administrar seu portfólio de produtos Oracle, para conformidade de serviços e licenças e para ajudar a Oracle a melhorar as ofertas de produtos e serviços.

Algumas das ferramentas podem ter sido criadas para se conectar automaticamente ou periodicamente e você poderá não receber uma notificação individual a cada conexão. Você é responsável pela manutenção do gateway de telecomunicação por meio do qual as ferramentas comunicam os seus dados para a Oracle. O uso das ferramentas é voluntário; no entanto, a recusa em usar as ferramentas pode impedir que a Oracle forneça serviços de suporte técnico a você.

Mais detalhes sobre algumas das ferramentas atuais que a Oracle usa para fornecer serviços de suporte técnico, os dados coletados e como estes dados são usados, estão descritos em Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente e no My Oracle Support. Também é possível entrar em contato com seu representante de vendas da Oracle ou ligar para o escritório de Assistência Técnica local para obter mais detalhes relacionados às ferramentas e à disponibilidade.

Se a Oracle declarar expressamente na documentação das ferramentas, políticas de suporte técnico, pedido ou arquivo “read me”, que uma ferramenta é fornecida sob os termos de licença em separado (“Termos em Separado”), então os Termos em Separado regerão seu acesso e uso da ferramenta. Softwares incorporados de terceiros, ou softwares de terceiros, licenciados sob Termos em Separado (por exemplo, Mozilla e LGPL), podem ser necessários para acessar ou executar as ferramentas de acordo com documentação das ferramentas ou arquivos “read me”. Seus direitos para usar uma ferramenta ou licença de software sob Termos em Separado não serão restringidos ou modificados em nenhuma hipótese por seu contrato com a Oracle.

8. PRÁTICAS GLOBAIS DE PROTEÇÃO DE DADOS NO SUPORTE AO CLIENTE

Na medida em que você oferece informações pessoais à Oracle como parte da provisão de serviços de suporte técnico, a Oracle cumprirá o seguinte:

- A Política de Privacidade dos Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; e

- A versão aplicável do Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

No fornecimento de serviços de suporte técnico, a Oracle também cumprirá as proteções administrativas, físicas, técnicas e outras proteções aplicáveis, descritas nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#) da Oracle. As Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente estão sujeitas a alterações a critério da Oracle. No entanto, a Oracle não reduzirá substancialmente o nível de segurança especificado nas Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente durante o período de serviços desses serviços de suporte técnico. Você é aconselhado a examinar as Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente, ocasionalmente. Para visualizar as alterações que foram feitas, consulte a [Declaração de Alterações](#) (PDF).

Observe que os serviços de suporte técnico não são projetados para acomodar controles especiais de segurança ou privacidade que podem ser exigidos ao armazenar e processar certos tipos de dados sensíveis. Não envie nenhum dado sensível, como informações de saúde protegidas ou dados de cartão de pagamento, que exige controles de segurança e privacidade maiores ou diferentes dos especificados nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#). Informações sobre como remover dados sensíveis de seu envio estão disponíveis em My Oracle Support em [Doc ID 1227943.1](#).

Não obstante a restrição acima, se você quiser enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável (conforme a definição do termo no Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle) ou informações de saúde protegidas (“PHI”) sujeitas ao Health Insurance Portability and Accountability Act (“HIPAA”, Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguros de Saúde) à Oracle como parte dos serviços de suporte técnico recebidos, você deve:

- Para PHI, firmar um contrato de associado comercial do HIPAA (conforme aplicável) com a Oracle que referencie e abranja especificamente seus serviços de suporte técnico;
- Enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI apenas em anexos de solicitação de serviço no portal do cliente do My Oracle Support;
- Não incluir nenhuma informação pessoa sujeita à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI no corpo das solicitações de serviço; (exceto as informações de contato exigidas para a Oracle responder à solicitação de serviço);
- Ao ser solicitado pelo My Oracle Support, indicar que o anexo de solicitação de serviço pode conter informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI (também pode ser designada como “Dados Pessoais da EEA” no My Oracle Support) ou PHI.

9. DEFINIÇÕES DE SEVERIDADE

Solicitações de serviço para todos os programas Oracle suportados podem ser enviadas por você através de sistemas de suporte ao cliente da Oracle através da Internet ou telefone. O nível de severidade da solicitação de serviço será definido por você e pela Oracle e deverá se basear nas definições especificadas abaixo.

Severidade 1

Seu uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos
- Uma função crítica documentada não está disponível

- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização

Esforços razoáveis serão enviados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora. Para os esforços de resposta associados ao Suporte Premier para Oracle Communications Network Software e Suporte Sustentado e Suporte da Oracle Communications Network, consulte Suporte Premier e Sustentado para Oracle Communications Network e Suporte Sustentado e Suporte da Oracle Communications Network, acima.

Exceto onde especificado em contrário, a Oracle fornece suporte 24 horas para solicitações de serviço de Severidade 1 para programas suportados (a OSS trabalhará 24x7 até que o problema seja resolvido) quando você permanece ativamente envolvido com a OSS trabalhando para encontrar uma resolução para sua solicitação de serviço de Severidade 1. Você deverá informar à OSS um contato durante esse período de 24x7, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções. Você deverá determinar o grau de severidade com muita atenção, para que as situações de Severidade 1 válidas possam receber a atenção necessária por parte da Oracle.

Severidade 2

A perda do serviço é significativa. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma solução alternativa aceitável; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

Severidade 3

A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4

Você solicita informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

10. TERMOS ESPECÍFICOS DE SUPORTE HYPERION E AGILE

Para pedidos feitos com base em um contrato master Hyperion ou com base em um contrato master da Agile, os termos abaixo se aplicam no que se referem aos serviços de suporte que você adquiriu.

Garantias, Ressalvas e Recursos Exclusivos

A Oracle garante que os serviços de suporte técnico serão prestados de maneira profissional e consistente com os padrões do setor. Você deverá notificar a Oracle sobre quaisquer problemas na garantia dos serviços de suporte técnico, no prazo de 90 dias, a contar da data da prestação dos serviços de suporte técnico deficientes.

PARA QUALQUER VIOLAÇÃO DAS GARANTIAS ACIMA, SEU RECURSO EXCLUSIVO, E A RESPONSABILIDADE INTEGRAL DA ORACLE SERÁ A REEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO CONSIDERADOS DEFICIENTES OU, SE A ORACLE NÃO PUDE CORRIGIR SUBSTANCIALMENTE UMA VIOLAÇÃO DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, VOCÊ PODERÁ RESCINDIR OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E REAVER AS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.

NA MEDIDA PERMITIDA POR LEI, ESTAS GARANTIAS SÃO EXCLUSIVAS E NÃO EXISTEM OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E DE ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM.

Limitação de Responsabilidade

NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EMERGENTES, OU QUAISQUER LUCROS CESSANTES, PERDAS DE DADOS OU USO DE DADOS. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA ORACLE POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES OU RELACIONADOS AO SEU PEDIDO, SEJA CONTRATUAL OU EXTRA CONTRATUAL, OU DE OUTRA FORMA, LIMITAR-SE-Á AO VALOR DAS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE NO SEU PEDIDO E, SE TAIS DANOS FOREM RESULTADO DO SEU USO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ESSA RESPONSABILIDADE LIMITAR-SE-Á ÀS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES QUE DERAM ORIGEM À RESPONSABILIDADE.

Para pedidos feitos com base em um contrato master da Hyperion, os termos abaixo se aplicam no que se referem aos serviços de suporte que você solicitou.

Confidencialidade

Em virtude da sua aquisição, as partes poderão ter acesso a informações que sejam confidenciais entre elas ("informações confidenciais"). Ambas as partes concordam em divulgar somente as informações necessárias para o cumprimento das obrigações assumidas conforme a sua aquisição. As informações confidenciais devem estar limitadas aos termos e preços da sua solicitação, e a todas as informações claramente identificadas como confidenciais no momento da divulgação.

Informações Confidenciais de uma das partes não incluirão informações que: (a) sejam ou se tornem parte do domínio público sem ação ou omissão da outra parte; (b) estavam na posse legítima da outra parte antes da divulgação e que não tenham sido obtidas pela outra parte direta ou indiretamente da parte divulgadora; (c) são legitimamente divulgadas a outra parte por uma terceira parte sem restrição sobre a divulgação; ou (d) sejam desenvolvidas independentemente pela outra parte.

Ambas as partes concordam em manter em confidencialidade as informações confidenciais da outra parte por um prazo de três anos contados da data da divulgação. Ambas as partes concordam ainda em divulgar informações confidenciais apenas àqueles funcionários ou agentes que estejam obrigados a protegê-las contra divulgação não autorizada. Nada deverá impedir qualquer uma das partes de divulgar os termos ou preços previstos no pedido em qualquer processo judicial decorrente ou relacionado com o pedido, ou de divulgar as informações confidenciais a uma autoridade governamental federal ou estadual, conforme exigido por lei.

11. INFORMAÇÕES DE CONTATO

Os números de telefone e informações de contato estão disponíveis na página de suporte da Oracle localizada [aqui](#).