

Políticas de Prestación y Alojamiento en la Nube de Oracle



Fecha de Entrada en Vigencia: Febrero de 2026; Versión 3.11

CONTENIDO

Descripción General	4
1. Política de Seguridad de Oracle Cloud	5
1.1 Prácticas de Seguridad de la Información de Oracle – Generalidades	5
1.2 Medidas Físicas de Protección de la Seguridad	6
1.3 Controles de Acceso al Sistema	6
1.4 Controles de Acceso a los Datos	7
1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas	7
1.6 Control de Entrada de Datos	8
1.7 Segregación de Datos y Redes	8
1.8 Confidencialidad y Capacitación	8
1.9 Gestión de Activos	8
1.10 Políticas de Seguridad de la Información Interna de Oracle	8
1.11 Revisiones Internas de la Seguridad y Aplicación	8
1.12 Revisiones Externas	9
1.13 Oracle Software Security Assurance	9
1.14 Registros de Seguridad	9
1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad	10
2. Política de Continuidad del Servicio de Oracle Cloud	10
2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios de Oracle Cloud	10
2.2 Estrategia de Copia de Seguridad de los Servicios de Oracle Cloud	10
2.3 Continuidad Empresarial de Oracle	11
3. Acuerdo de Nivel de Servicio de Oracle Cloud	11
3.1 Horario de Operación	11
3.2 Disponibilidad del Servicio	11
3.2.1 Medición de Disponibilidad	11
3.2.2 Presentación de Informes de Disponibilidad	12
3.2.3 Créditos de Servicio	12
3.3 Definición de Tiempo de Inactividad No Programado (No Disponibilidad)	12
3.4 Monitoreo	12
3.4.1 Herramientas de Monitoreo y Prueba del Cliente	13
4. Política de Gestión de Cambios de Oracle Cloud	13
4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Oracle Cloud	13
4.1.1 Mantenimiento de Seguridad	14
4.1.2 Migraciones del Centro de Datos	14
4.1.3 Actualizaciones de Software	14
4.1.4 Fin de Ciclo de Vida	15
5. Política de Soporte de los Servicios de Oracle Cloud	15
5.1 Condiciones del Soporte de Oracle Cloud	15
5.1.1 Tarifas de Soporte	15
5.1.2 Período de Soporte	15

5.1.3 Contactos Técnicos	15
5.1.4 Soporte de Oracle Cloud	16
5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Oracle Cloud	16
5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Oracle Cloud	16
5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo	16
5.3 Definiciones de Severidad	17
5.3.1 Severidad 1 (Interrupción Crítica)	17
5.3.2 Severidad 2 (Bloqueo Significativo)	17
5.3.3 Severidad 3 (Problema Técnico)	17
5.3.4 Severidad 4 (Orientación General)	17
5.4 Cambio del Nivel de Severidad de una Solicitud de Servicio	18
5.4.1 Nivel de Severidad Inicial	18
5.4.2 Reducción del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio	18
5.4.3 Aumento del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio	18
5.4.4 Observancia de las Definiciones de los Niveles de Severidad	18
5.5 Remisión de la Solicitud de Servicio a una Instancia Superior	18
6. Política de Suspensión y Terminación de los Servicios de Oracle Cloud	19
6.1 Terminación de los Servicios de Oracle Cloud	19
7. CONDICIONES APLICABLES A LA IA	19
8. Uso de los Servicios	20

DESCRIPCIÓN GENERAL

Estas *Políticas de Prestación y Alojamiento en la Nube de Oracle* (las “Políticas de Prestación”) describen los Servicios de Oracle Cloud que Usted ha ordenado. Estas Políticas de Prestación pueden hacer referencia a otros documentos de Políticas de Oracle Cloud; toda referencia al término “Cliente” en estas Políticas de Prestación o en cualquiera de tales documentos de políticas se interpretará como referencia al término “Usted” tal como se define en Su orden. Todos los compromisos incluidos en estas Políticas de Prestación se aplican a los Servicios en la Nube de producción, a menos que se especifique lo contrario.

Las referencias en estas Políticas de Prestación a una "Región del Centro de Datos" de los Servicios en la Nube aluden a (i) la región geográfica indicada en Su orden de dichos Servicios o, (ii) según corresponda, el país o la región geográfica más amplia a la que pertenece la ubicación del centro de datos que Usted haya seleccionado al activar la instancia de dichos Servicios. A los efectos de la Región del Centro de Datos aplicable a Sus Servicios en la Nube ordenados, se aplica lo siguiente:

- "Europa" se refiere a los países miembros de la Unión Europea, el Reino Unido y Suiza, en forma conjunta; y
- "APAC" se refiere a la zona geográfica de Asia-Pacífico, excepto China, ya que Oracle no tiene centros de datos en China.
- "Norteamérica" se refiere a las regiones geográficas conformadas por los Estados Unidos de América continentales y Canadá; excepto cuando la entidad que adquiere los Servicios en la Nube decida que estos se le presten desde un principio en el país de México, en cuyo caso Norteamérica se refiere a las regiones geográficas conformadas por los Estados Unidos de América continentales, Canadá y México.

Con respecto a los Servicios de Oracle Cloud que Usted haya ordenado, Su Contenido se almacenará en la Región del Centro de Datos aplicable a dichos Servicios. Oracle podrá replicar Su Contenido en otras ubicaciones dentro de la Región del Centro de Datos identificada a fin de dar soporte a la redundancia de datos. Los términos escritos con mayúscula no definidos de otro modo en estas Políticas de Prestación tendrán los significados que se les atribuyen en el contrato de Oracle, Su orden o la política, según corresponda. Estas Políticas de Prestación se actualizan dos veces al año.

Su orden o las Especificaciones del Servicio de Oracle (tal como se definen en Su contrato de Servicios de Oracle Cloud, que incluye la documentación principal de los Servicios de Oracle Cloud, las Descripciones del Servicio y las definiciones adicionales establecidas en el Contrato de Servicios de Oracle Cloud) pueden incluir detalles adicionales o excepciones relacionadas con Servicios de Oracle Cloud específicos. La documentación principal de los Servicios en la Nube, las Descripciones del Servicio y la Documentación del Programa correspondiente a los Servicios de Oracle Cloud pueden consultarse en <https://www.oracle.com/contracts>.

Usted se compromete a realizar cualquier acción que Oracle le solicite y a proporcionar a Oracle la información, el acceso y la cooperación que sean razonablemente necesarios para que Oracle implemente y

mantenga los Servicios de Oracle Cloud, lo que incluye la implementación por parte de Oracle de cualquier cambio en los Servicios de Oracle Cloud, tal como se establece en la sección *Política de Gestión de Cambios de Oracle Cloud*.

Los Servicios de Oracle Cloud se prestan de conformidad con las condiciones del contrato de Oracle, Su orden y las Especificaciones del Servicio aplicables a dichos Servicios. La prestación de los Servicios de Oracle Cloud por parte de Oracle está condicionada al cumplimiento por parte de Usted y de Sus usuarios de Sus obligaciones y responsabilidades definidas en tales documentos y políticas incorporadas. Estas Políticas de Prestación y los documentos citados en las mismas están sujetos a modificaciones a discreción de Oracle; no obstante, las modificaciones que Oracle efectúe a las políticas no tendrán como consecuencia una reducción sustancial en el nivel de rendimiento, funcionalidad, seguridad o disponibilidad de los Servicios de Oracle Cloud prestados durante el Período de Servicios de Su orden.

Los Servicios de Oracle Cloud se despliegan en centros de datos o proveedores de servicios de infraestructura de terceros contratados por Oracle, a excepción de los Servicios Oracle Cloud at Customer. Los Servicios Oracle Cloud at Customer son Servicios de Public Cloud que se despliegan en Su centro de datos o en un centro de datos de terceros contratado por Usted. Usted puede adquirir estos Servicios de forma independiente o puede optar por desplegarlos como plataforma subyacente de otros Servicios de Oracle Cloud. Para los Servicios Oracle Cloud at Customer, Oracle entregará a Su centro de datos ciertos componentes de hardware, incluido el equipo de gateway, que Oracle necesita para operar estos Servicios. Usted es responsable de proporcionar el espacio, la potencia y la refrigeración adecuados para desplegar el hardware de Oracle (incluido el equipo de gateway) y de garantizar la conectividad de red adecuada para que el equipo de Operaciones de Oracle Cloud pueda acceder a los servicios. Oracle es exclusivamente responsable del mantenimiento de los componentes de hardware de Oracle (incluido el equipo de gateway).

Estas Políticas de Prestación no se aplican a Oracle BigMachines Express o aquellas otras ofertas de Oracle Cloud que Oracle especifique en Su orden o en las respectivas Descripciones del Servicio.

1. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE ORACLE CLOUD

1.1 Prácticas de Seguridad de la Información de Oracle – Generalidades

Oracle ha adoptado controles y prácticas de seguridad para los Servicios de Oracle Cloud que están diseñados para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de Su Contenido que Oracle aloja en Sus Servicios de Oracle Cloud y para proteger Su Contenido de cualquier actividad de procesamiento no autorizada, como la pérdida o la destrucción ilegal de datos. Oracle trabaja en forma continua para reforzar y mejorar esos controles y prácticas de seguridad.

Los Servicios en la Nube de Oracle funcionan de acuerdo con prácticas armonizadas con los controles de seguridad de la Información de la ISO/IEC 27002, de los cuales se seleccionan un amplio conjunto de controles. Los Servicios de Oracle Cloud están armonizados con las normas 800-53 y 800-171 del Instituto Nacional de Normas y Tecnología ("NIST").

Las políticas de seguridad de la información de Oracle Cloud establecen y rigen áreas de seguridad aplicables a los Servicios de Oracle Cloud y al uso que Usted hace de dichos servicios.

El personal de Oracle (que incluye empleados, contratistas y empleados temporales) se encuentra sujeto a las prácticas de seguridad de la información de Oracle y a aquellas políticas adicionales que rigen su relación laboral o los servicios que prestan a Oracle.

Oracle adopta un enfoque holístico respecto de la seguridad de la información, al implementar una estrategia de seguridad de defensa a varios niveles, en la que las prácticas y los procedimientos de seguridad de la red, el sistema operativo, la base de datos y el software se complementan entre sí con fuertes controles, gestión y supervisión internos.

Para aquellos Servicios de Oracle Cloud que le permiten configurar Su posición de seguridad, a menos que se especifique otra cosa, Usted es responsable de configurar, operar, mantener y proteger los sistemas operativos y otro software asociado a estos Servicios de Oracle Cloud específicos (incluido Su Contenido) que no sean provistos por Oracle. Usted es responsable de mantener la seguridad, la protección y las copias de seguridad apropiadas de Su Contenido, lo que podrá incluir el uso de tecnología de cifrado para proteger Su Contenido contra el acceso no autorizado y el archivado de rutina de Su Contenido.

1.2 Medidas Físicas de Protección de la Seguridad

Oracle emplea medidas diseñadas para evitar que personas no autorizadas tengan acceso a las instalaciones informáticas administradas por Oracle en las que se aloja Su Contenido, como el uso de personal de seguridad, edificios protegidos y establecimientos de centros de datos designados. Las instalaciones de infraestructura en la nube y las ubicaciones de oficinas administradas por Oracle están protegidas. Oracle también exige a sus proveedores instalaciones igualmente seguras para alojar Su Contenido. Los controles habituales entre ubicaciones de oficinas y co-ubicaciones/centros de datos controlados por Oracle actualmente incluyen, por ejemplo, los siguientes:

- El acceso físico requiere autorización y es monitoreado.
- Todos los empleados, subcontratistas y visitantes autorizados deben usar una identificación oficial de forma visible mientras se encuentren in situ.
- Los visitantes deben registrarse y ser acompañados por personal de Oracle en las instalaciones de Oracle.
- Se monitorea la posesión de llaves/tarjetas de acceso y la capacidad de acceder a las ubicaciones. El personal que deja de trabajar para Oracle debe devolver las llaves/tarjetas.

Esta sección no se aplica a los Servicios Oracle Cloud at Customer. Usted debe proporcionar Sus propias instalaciones informáticas seguras para el alojamiento y el funcionamiento del hardware relacionado con los Servicios Oracle Cloud at Customer (incluido el equipo de gateway) y las conexiones de red que sean necesarias para que Oracle pueda prestar los Servicios Oracle Cloud at Customer.

1.3 Controles de Acceso al Sistema

Las políticas de Oracle exigen el uso de la autenticación multifactor, controles de autorización documentados y registro de acceso. El uso de la autenticación multifactor es obligatorio para todos los Usuarios que accedan a los Servicios en la Nube de Oracle. Cuando esté disponible para un Servicio en la Nube de Oracle, Usted debe habilitar y aplicar la opción proporcionada por Oracle para la autenticación multifactor. Si Usted utiliza un proveedor de identidad externo con un Servicio en la Nube de Oracle, debe configurarlo para que exija la autenticación multifactor a todos los Usuarios que accedan a dichos Servicios en la Nube. Usted es el único responsable de cualquier consecuencia negativa para Usted o Sus Usuarios relacionada con Sus Servicios en la Nube que se hubiera podido evitar mediante el uso de la opción de autenticación multifactor proporcionada por Oracle, cuando esté disponible.

Todo acceso remoto a Oracle Cloud Network por parte del personal de Oracle que tiene acceso a Su Contenido está restringido a través del uso de una Red Privada Virtual (VPN) que utiliza la autenticación multifactor. Además del uso obligatorio de una Red Privada Virtual, antes de conceder acceso al personal de Oracle a la red de Oracle Cloud, Oracle realiza comprobaciones de posición de los dispositivos y dispone de controles establecidos, como hosts bastión. Oracle prohíbe (tanto a través de políticas como de controles técnicos) el uso de dispositivos personales para acceder a la red de Oracle Cloud y a los Servicios de Oracle Cloud.

1.4 Controles de Acceso a los Datos

Para los componentes del servicio administrados por Oracle, el acceso de Oracle a Su Contenido está restringido al personal autorizado.

Con respecto al personal de Oracle que acceda a los Servicios de Oracle Cloud (incluido Su Contenido que resida en los Servicios de Oracle Cloud), Oracle aplica Controles de Acceso Basados en Roles (RBAC) y emplea los principios de gestión del acceso de "necesidad de conocimiento", "privilegio mínimo" y "segregación de funciones". Además, Oracle proporciona un mecanismo mediante el cual Usted controla el acceso de Sus Usuarios a los Servicios de Oracle Cloud y a Su Contenido.

1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas

Su acceso a los Servicios de Oracle Cloud se efectúa a través de un protocolo de comunicación seguro proporcionado por Oracle. Si el acceso se realiza a través de una conexión habilitada para Seguridad de la Capa de Transporte (TLS), dicha conexión se negocia para un cifrado de al menos 128 bits. La clave privada que se utiliza para generar la clave de cifrado es de al menos 2048 bits. El cifrado TLS se implementa o puede configurarse para todas las aplicaciones basadas en la web y desplegadas en Oracle. Para establecer conexión con los Servicios en la Nube, se recomienda utilizar los navegadores más recientes, que son compatibles con una mayor intensidad de cifrado y ofrecen una mejor seguridad. La lista de navegadores recomendados para cada versión de los Servicios de Oracle Cloud se pondrá a disposición a través de un portal al que Usted podrá acceder o en la correspondiente Descripción del Servicio de los Servicios de Oracle Cloud. En algunos casos, es posible que un sitio de terceros que Usted desee integrar con los Servicios de Oracle Cloud, como un servicio de redes sociales, no acepte una conexión cifrada. Para aquellos Servicios de Oracle Cloud en los que las conexiones HTTP con el sitio del tercero están permitidas por Oracle, Oracle habilitará tales conexiones HTTP en forma adicional a la conexión HTTPS.

1.6 Control de Entrada de Datos

El origen de Su Contenido se encuentra bajo Su control y Su responsabilidad. Además, es Usted quien administra la integración de Su Contenido en los Servicios de Oracle Cloud.

1.7 Segregación de Datos y Redes

Su Contenido está lógica o físicamente segregado del contenido de otros clientes alojado en los Servicios de Oracle Cloud. Todas las redes de Oracle Cloud están segregadas de las redes corporativas de Oracle.

1.8 Confidencialidad y Capacitación

El personal de Oracle se encuentra sujeto a contratos de confidencialidad y debe llevar a cabo una capacitación sobre protección de la información al momento de su contratación. A partir de entonces, todo el personal de Oracle deberá realizar una capacitación periódica de acuerdo con las políticas aplicables de Oracle en materia de capacitación sobre la seguridad y privacidad.

1.9 Gestión de Activos

Oracle sigue procedimientos formales de seguimiento, gestión, protección y retiro de activos. Estas responsabilidades pueden incluir la revisión y autorización de las solicitudes de acceso a quienes tengan una necesidad de negocio y el mantenimiento de un inventario de los activos.

Usted es responsable de los activos que controla y que utilizan o se integran con los Servicios de Oracle Cloud, lo que incluye determinar la clasificación adecuada de la información correspondiente a Su Contenido y si los controles documentados que proporcionan los Servicios de Oracle Cloud son apropiados para Su Contenido.

1.10 Políticas de Seguridad de la Información Interna de Oracle

Las políticas de seguridad de la información de Oracle Cloud establecen y rigen las áreas de seguridad aplicables a los Servicios de Oracle Cloud y al uso que Usted hace de dichos servicios. El personal de Oracle se encuentra sujeto a las Políticas de Seguridad de la Información Corporativa de Oracle y a aquellas políticas adicionales que rigen su relación laboral o los servicios que dicho personal presta a Oracle. El Programa de Seguridad de la Información ("ISP") de Oracle consta de políticas documentadas que tienen en cuenta los factores de riesgo, entre ellos, factores cibernéticos y de seguridad, junto con procedimientos derivados, normas y directrices necesarias para la eficaz puesta en práctica de la política. El ISP de Oracle está diseñado para garantizar la confidencialidad, integridad, privacidad, continuidad y disponibilidad de Su Contenido alojado por Oracle en Sus Servicios de Oracle Cloud mediante prácticas y controles eficaces de gestión de la seguridad. El Comité de Supervisión de la Seguridad de Oracle revisa anualmente el ISP de Oracle y lo actualiza según sea necesario.

1.11 Revisiones Internas de la Seguridad y Aplicación

Oracle emplea procesos internos para probar, evaluar, valorar y mantener en forma periódica la eficacia de las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se describen en esta sección.

1.12 Revisiones Externas

Oracle puede llevar a cabo revisiones independientes de los Servicios de Oracle Cloud a través de terceros en las siguientes áreas (el alcance de dichas revisiones puede variar por Servicio y por país):

- Informes SOC 1 (basado en la Declaración de Normas para Trabajos de Atestación [SSAE] N.º 18) y/o SOC 2 (basado en los Criterios de Servicios de Confianza)
- Otras pruebas de seguridad llevadas a cabo por terceros independientes a fin de evaluar la eficacia de los controles técnicos y administrativos

Durante el Período de Servicios, Usted podrá obtener el (los) Informe(s) sobre Controles en una Organización de Servicios (SOC) vigentes en ese momento mediante los métodos que se le faciliten a Usted (por ejemplo, la consola de autoservicio o la Solicitud de Servicio), en la medida en que dichos informes se mantengan para los Servicios en la Nube incluidos en el alcance. Dichos informes incluyen una revisión de los controles establecidos y pueden consistir en Informes SOC 1 y/o SOC 2. Usted se compromete a proteger los Informes SOC de Oracle, y toda la información contenida en los mismos, como Información Confidencial de Oracle de acuerdo con las condiciones de la(s) cláusula(s) de confidencialidad de Su Contrato. Asimismo, Usted reconoce y acepta que (1) Usted utilizará los Informes SOC únicamente para evaluar los controles de seguridad de Oracle; (2) los Informes SOC se proporcionan sin garantía de ninguna especie; y (3) Oracle se reserva todos los derechos sobre los Informes SOC.

1.13 Oracle Software Security Assurance

Oracle Software Security Assurance (OSSA) es la metodología de Oracle para integrar la seguridad en el diseño, la creación, las pruebas y el mantenimiento de sus productos, tanto si los clientes los utilizan en sus instalaciones como si se suministran a través de Oracle Cloud. El programa de OSSA se describe en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/>.

1.14 Registros de Seguridad

Oracle registra ciertas actividades relacionadas con la seguridad en sistemas operativos, aplicaciones, bases de datos y dispositivos de red. Los sistemas están configurados para registrar actividades de seguridad predeterminadas, acceso a información o programas, eventos del sistema como alertas, mensajes de consola y errores del sistema.

Oracle revisa los registros con fines forenses y para la investigación de eventos de seguridad. Las actividades anómalas identificadas se incorporan al proceso de gestión de eventos de seguridad. Los registros de seguridad se almacenan en el sistema de Gestión de Eventos e Información de Seguridad (o sistema equivalente) en un formato nativo e inalterado y se conservan de acuerdo con las políticas internas de Oracle. Los registros de seguridad se conservan en línea como mínimo durante un (1) año. Oracle conserva y utiliza estos registros para sus operaciones internas de seguridad.

1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad

Usted es responsable de:

- Implementar Su propio sistema integral de seguridad, políticas, normas y procedimientos operativos.
- Realizar controles de integridad y seguridad, como el escaneo para detectar vulnerabilidades, virus, malware y otros indicadores maliciosos de (i) Sus datos y archivos, antes de importarlos o cargarlos en los Servicios de Oracle Cloud; (ii) Su Contenido, para los Servicios de Oracle Cloud que le permiten configurar Su postura de seguridad; y (iii) Sus personalizaciones e integraciones.
- Mantener cuentas administradas por el Cliente de acuerdo con Sus políticas y buenas prácticas de seguridad.
- Además, para los Servicios Oracle Cloud at Customer, Usted es responsable de lo siguiente:
 - Seguridad física y de red adecuada
 - Controles de seguridad y monitoreo de red para reducir el riesgo de eventos que puedan amenazar la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos

2. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ORACLE CLOUD

2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios de Oracle Cloud

Oracle despliega los Servicios de Oracle Cloud en infraestructuras informáticas resilientes diseñadas para mantener la disponibilidad y continuidad del servicio en caso de que se produzca un incidente que afecte a los Servicios. Los centros de datos contratados por Oracle para alojar los Servicios de Oracle Cloud cuentan con redundancia de componentes y potencia con generadores de respaldo instalados, y Oracle podrá incorporar redundancia en una o más capas, tales como infraestructura de red, servidores de programas, servidores de base de datos, y/o almacenamiento.

2.2 Estrategia de Copia de Seguridad de los Servicios de Oracle Cloud

Oracle realiza periódicamente copias de seguridad de Su Contenido en su instancia de los Servicios de Oracle Cloud para uso exclusivo de Oracle con el fin de minimizar la pérdida de datos en caso de un incidente. Las copias de seguridad se almacenan en el sitio principal que se utiliza para prestar los Servicios de Oracle Cloud y también pueden almacenarse en una ubicación alternativa para su conservación. En general, una copia de seguridad se conserva en línea o fuera de línea por un período de al menos sesenta (60) días a partir de la fecha en que se realiza la copia de seguridad. Normalmente, Oracle no actualiza, introduce, suprime ni restaura Sus datos en Su nombre. Sin embargo, con carácter excepcional y previa aprobación por escrito, Oracle podrá ayudarle a restaurar los datos que haya perdido como consecuencia de Sus propias acciones.

En el caso de los Servicios de Oracle Cloud que le permiten configurar copias de seguridad de acuerdo con Sus propias políticas, Usted es responsable de realizar copias de seguridad y restauraciones de Su Contenido. Además, se recomienda que elabore un plan de continuidad empresarial para garantizar la continuidad de Sus propias operaciones en caso de desastre.

2.3 Continuidad Empresarial de Oracle

Oracle mantendrá en todo momento un plan en lo que respecta a las operaciones internas de Oracle con el objetivo de minimizar cualquier interrupción de los Servicios en caso de que se produzca un desastre, una interrupción o un evento de fuerza mayor (“Plan de BC”).

El Plan de BC establece, documenta e implementa procesos, procedimientos y controles para garantizar que los procesos de negocio de Oracle que dan soporte a los Servicios de Oracle Cloud no se vean afectados en caso de que se invoque el Plan de BC. El propósito del Plan de BC es proporcionar resiliencia a las operaciones internas de Oracle para la continuidad de los Servicios de Oracle Cloud independientemente de la causa.

3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE ORACLE CLOUD

3.1 Horario de Operación

Los Servicios de Oracle Cloud están diseñados para estar disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, excepto durante los períodos de mantenimiento, actualizaciones tecnológicas y de acuerdo con lo establecido de otro modo en el contrato de Oracle, Su orden y este *Acuerdo de Nivel de Servicio de Oracle Cloud*.

3.2 Disponibilidad del Servicio

A partir del momento en que Oracle activa Su Servicio de Oracle Cloud, Oracle trabaja para cumplir con un Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio o un Objetivo de Tiempo de Actividad del Servicio del 99,9 %. Esto es conforme a las condiciones establecidas en la documentación principal del Servicio de Oracle Cloud para el respectivo Servicio de Oracle Cloud (o cualquier otro Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio u Objetivo de Tiempo de Actividad del Servicio que Oracle especifique para el correspondiente Servicio de Oracle Cloud en dicha documentación).

3.2.1 Medición de Disponibilidad

Una vez finalizado cada mes calendario del respectivo Período de Servicios, Oracle mide el Nivel de Disponibilidad del Servicio o el Tiempo de Actividad del Servicio en el mes inmediatamente anterior dividiendo la diferencia entre el número total de minutos del período de medición mensual y cualquier Tiempo de Inactividad No Programado (tal como se define a continuación) por el número total de minutos del período de medición, y multiplicando el resultado por 100 para obtener un porcentaje.

$$\left(\frac{\text{Number of minutes in the month} - \text{Number of minutes of unplanned downtime}}{\text{Number of minutes in the month}} \right) * 100$$

Número de minutos en un mes de 30 días = 30 días * 24 horas por día * 60 minutos por hora

Número de minutos no programados en el mes = minutos de tiempo de inactividad no programado definido en la sección “*Definición de Tiempo de Inactividad No Programado*”.

Ejemplo: Junio tiene 30 días = $30 \times 24 \times 60 = 43.200$ minutos en el mes

Si en el mes de junio se produjeran 90 minutos de inactividad no programado, la ecuación sería:

$$((43,200 - 90)/43.200) * 100 = 99,8 \% \text{ de Nivel de Disponibilidad del Servicio}$$

3.2.2 Presentación de Informes de Disponibilidad

Oracle le proporcionará métricas relativas al Nivel de Disponibilidad del Servicio para los Servicios de Oracle Cloud que Usted haya adquirido en virtud de Su orden, ya sea en modalidad de autoservicio o a través de una Solicitud de Servicio enviada por Usted a Oracle en la que solicite las métricas.

3.2.3 Créditos de Servicio

Usted podrá recibir Créditos de Servicio en caso de que el Nivel de Disponibilidad del Servicio o el Tiempo de Actividad del Servicio correspondientes a los Servicios de Oracle Cloud que Usted adquirió en virtud de Su orden sea inferior al Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio o al Objetivo de Tiempo de Actividad del Servicio definidos que sean aplicables a dichos Servicios. Los Créditos de Servicio se definen en la documentación principal del Servicio de Oracle Cloud o en las Descripciones de Servicio aplicables a los Servicios de Oracle Cloud que Usted ha adquirido. Sin perjuicio de las cláusulas de la presente sección, si Su orden con Oracle o las Especificaciones del Servicio aplicables a su orden de un Servicio de Oracle Cloud en particular establecen el derecho a recibir una cantidad mayor de Créditos de Servicio, entonces Usted podrá recibir los Créditos de Servicio en virtud de la cláusula que le proporcione la mayor cantidad de Créditos de Servicio, pero no podrá recuperar Créditos de Servicio en virtud de múltiples cláusulas relativas al mismo evento.

3.3 Definición de Tiempo de Inactividad No Programado (No Disponibilidad)

Los Servicios de Oracle Cloud se despliegan en instalaciones informáticas resilientes con infraestructura resiliente, conexiones de red redundantes y potencia en cada instalación de alojamiento.

"Tiempo de Inactividad No Programado" significa cualquier momento en el cual un problema con los respectivos Servicios de Oracle Cloud impida Su conectividad a Su instancia de producción de dichos Servicios en la Nube. El Tiempo de Inactividad No Programado no incluye el tiempo durante el cual los Servicios de Oracle Cloud o cualquiera de los componentes de los Servicios de Oracle Cloud no estén disponibles debido a: (i) períodos de mantenimiento programado, (ii) circunstancias/infraestructura ajena al control de Oracle y otros eventos de fuerza mayor, (iii) cualquier acción u omisión de Usted, de Sus Usuarios o de terceros (distintos de los agentes y contratistas de Oracle que Oracle haya contratado para dar soporte a los Servicios) o (iv) cualquier suspensión permitida por Oracle.

Además, con respecto a los Servicios Oracle Cloud at Customer, el Tiempo de Inactividad No Programado tampoco incluye el tiempo de inactividad u otra falta de disponibilidad (i) de Su centro de datos (p. ej., por mantenimiento) o (ii) que se produzca fuera del horario in situ definido en Su orden para el personal del equipo de Operaciones de Oracle Cloud en Su centro de datos.

3.4 Monitoreo

Oracle utiliza diversas herramientas de software para monitorear la disponibilidad y el rendimiento de los Servicios en la Nube y el funcionamiento de los componentes de la red y la infraestructura (como CPU, memoria, almacenamiento, base de datos y otros componentes). Oracle genera alertas asociadas a las desviaciones de los umbrales definidos, y el personal de Oracle investiga y resuelve los problemas subyacentes identificados. Oracle no monitorea ni aborda las desviaciones experimentadas por cualquier componente no administrado por Oracle que Usted utilice en los Servicios de Oracle Cloud, tales como aplicaciones que no sean de Oracle.

3.4.1 Herramientas de Monitoreo y Prueba del Cliente

Oracle le permite realizar pruebas funcionales limitadas para los Servicios de Oracle Cloud en Su instancia de prueba. Las normas específicas para las pruebas se pueden encontrar en las Prácticas de Seguridad Corporativa de Oracle, disponibles en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/>.

Oracle realiza regularmente pruebas de penetración y vulnerabilidad y evaluaciones de seguridad de la infraestructura, las plataformas y las aplicaciones de Oracle Cloud con el fin de validar y mejorar la seguridad general de los Servicios de Oracle Cloud. La Documentación del Programa de los Servicios de Oracle Cloud describe cuándo y cómo Usted puede evaluar o probar cualquier componente que administre o cree en los Servicios de Oracle Cloud, incluidas las aplicaciones que no sean de Oracle, las bases de datos que no sean de Oracle, otro software aplicable que no sea de Oracle, código o el uso de herramientas de raspado de datos.

Oracle se reserva el derecho de eliminar o desactivar el acceso a cualquier herramienta o tecnología que viole las directrices establecidas en esta sección o en la Documentación del Programa de los respectivos Servicios de Oracle Cloud, sin responsabilidad alguna frente a Usted.

4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE ORACLE CLOUD

4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Oracle Cloud

Oracle efectúa cambios a la infraestructura de hardware en la nube, el software operativo, el software del producto y el software de aplicaciones de soporte que Oracle proporciona como parte de los Servicios de Oracle Cloud, para mantener la estabilidad operativa, la disponibilidad, la seguridad, el rendimiento y la vigencia de los Servicios de Oracle Cloud. Oracle sigue procedimientos formales de gestión de cambios para llevar a cabo la revisión, las pruebas y la aprobación de los cambios antes de aplicarlos en el servicio.

Los cambios efectuados a través de procedimientos de gestión de cambios incluyen actividades de mantenimiento del servicio y del sistema, actualizaciones y mejoras, así como también cambios específicos para el cliente. Los procedimientos de gestión de cambios de los Servicios de Oracle Cloud están diseñados para reducir al mínimo la interrupción del servicio durante la implementación de los cambios.

Oracle reserva períodos de mantenimiento específicos para cambios que pueden requerir que los Servicios de Oracle Cloud no se encuentren disponibles durante el período de mantenimiento. Oracle trabaja para asegurar que los procedimientos de gestión de cambios se lleven a cabo durante períodos de mantenimiento

programados (de los que Oracle avisará con antelación), teniendo en cuenta los períodos de tráfico reducido y los requisitos geográficos.

Oracle notificará con anticipación las modificaciones al cronograma de los períodos de mantenimiento. En lo que respecta a actualizaciones y cambios específicos para el Cliente, en la medida de lo posible, Oracle coordinará con Usted los períodos de mantenimiento.

Para los cambios que probablemente provoquen una interrupción del servicio, la duración de los períodos de mantenimiento programado no se incluye en el cálculo de los minutos de Tiempo de Inactividad No Programado en el período de medición mensual del Nivel de Disponibilidad del Servicio (ver el *Acuerdo de Nivel de Servicio de Oracle Cloud* precedente). Oracle emplea esfuerzos comercialmente razonables para reducir al mínimo el uso del mantenimiento programado y la duración de los períodos de mantenimiento que causen interrupciones del servicio.

En cuanto a los Servicios de Oracle Cloud que le permitan realizar actividades de mantenimiento, Usted es responsable de configurar y mantener los sistemas operativos y otro software asociado.

4.1.1 Mantenimiento de Seguridad

Oracle puede verse obligada a realizar tareas de mantenimiento de seguridad adicionales fuera de los períodos de mantenimiento programados para abordar una situación apremiante (p. ej., una vulnerabilidad de seguridad) relacionada con el Servicio de Oracle Cloud o la infraestructura de Oracle que no puede abordarse salvo con carácter de emergencia. Oracle trabaja para reducir al mínimo el mantenimiento de seguridad adicional que requiera una interrupción del servicio fuera de los períodos de mantenimiento programados y, en la medida de lo razonable, trabajará para notificar dicho mantenimiento con veinticuatro (24) horas de anticipación.

4.1.2 Migraciones del Centro de Datos

Oracle podrá migrar Sus Servicios de Oracle Cloud desplegados en centros de datos contratados por Oracle entre centros de datos en la misma Región del Centro de Datos cuando Oracle lo considere necesario. Oracle le notificará con un mínimo de treinta (30) días de anticipación las migraciones de centros de datos; no obstante, dicha obligación de notificación previa no se aplicará a los casos de recuperación ante desastres o para garantizar la continuidad del Servicio, tal como se describe con más detalle, cuando corresponda, en la documentación pertinente del Pilar de Servicios de Oracle Cloud.

4.1.3 Actualizaciones de Software

Oracle ofrece Servicios en la Nube de Oracle mediante un modelo de actualización continua y solo admite las versiones de software que Oracle designe como versiones con soporte para dichos Servicios en la Nube de Oracle. Usted debe mantener Sus Servicios en la Nube en las versiones con soporte y completar todas las acciones necesarias para mantener la vigencia de la versión. Usted reconoce que, si no completa la actualización antes de que finalice el soporte para la versión correspondiente, Oracle podría realizar la actualización de forma automática o suspender el acceso a los Servicios en la Nube de Oracle afectados. Las obligaciones de Oracle en virtud de las presentes Políticas de Prestación de Servicios (incluyendo la *Política de Continuidad de los Servicios en la Nube de Oracle*, el *Contrato de Nivel de Servicio en la Nube de Oracle* y la *Política de Soporte del Servicio en la Nube de Oracle*) solo se aplican cuando Usted tenga versiones con soporte. Oracle no es

responsable de los problemas de rendimiento, funcionalidad, disponibilidad o seguridad experimentados con los Servicios en la Nube de Oracle que sean consecuencia de la ejecución de versiones anteriores.

4.1.4 Fin de Ciclo de Vida

Siempre que sea razonablemente posible, Oracle avisará con al menos de doce (12) meses de anticipación antes de que un Servicio en la Nube de Oracle se considere en el Fin de su Vida Útil y se retire. Los Servicios en la Nube de Oracle que se consideren en el Fin de su Vida Útil ya no están disponibles de forma general, no tienen soporte y no recibirán Soporte Técnico ni actualizaciones, como parches de seguridad, correcciones de errores o actualizaciones de cumplimiento, y no tendrán cobertura en virtud del SLA. Si un Servicio en la Nube de Oracle alcanza el Fin de su Vida Útil, Oracle podrá designar un Servicio en la Nube de Oracle sucesor y exigirle a Usted que realice la transición a dicho Servicio.

5. POLÍTICA DE SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE ORACLE CLOUD

El soporte que se describe en esta *Política de Soporte de los Servicios de Oracle Cloud* solo se aplica a los Servicios de Oracle Cloud y es proporcionado por Oracle como parte de tales Servicios de Oracle Cloud conforme a Su orden. Oracle podrá poner a disposición, y Usted podrá ordenar por tarifas adicionales, servicios ofrecidos de soporte adicionales que Oracle ponga a disposición para los Servicios de Oracle Cloud.

5.1 Condiciones del Soporte de Oracle Cloud

5.1.1 Tarifas de Soporte

Las tarifas pagadas por Usted por los Servicios de Oracle Cloud conforme a Su orden incluyen el soporte que se describe en esta *Política de Soporte de los Servicios de Oracle Cloud*. Se aplican tarifas adicionales por los servicios ofrecidos de soporte de Oracle adicionales adquiridos por Usted.

5.1.2 Período de Soporte

El soporte de Oracle Cloud comienza a estar disponible a partir de la fecha de inicio de los Servicios de Oracle Cloud y finaliza tras el vencimiento o la terminación de los Servicios (el “período de soporte”). Oracle no tiene la obligación de proporcionar el soporte que se describe en esta Política de Soporte de Oracle Cloud una vez finalizado el período de soporte.

5.1.3 Contactos Técnicos

Sus contactos técnicos constituyen el único nexo entre Usted y Oracle para el soporte que Oracle proporciona para los Servicios de Oracle Cloud. Dichos contactos técnicos deberán contar, como mínimo, con capacitación inicial básica sobre el servicio y, cuando sea necesario, con capacitación complementaria adecuada para el rol o la fase de implementación específicos, el uso especializado del producto/servicio y/o la migración. Sus contactos técnicos deberán tener conocimiento acerca de los Servicios de Oracle Cloud a fin de colaborar con la resolución de problemas del sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de solicitudes de servicio. Al enviar una solicitud de servicio, Su contacto técnico deberá tener una comprensión básica del problema que se enfrenta y la capacidad de reproducir el problema para colaborar con Oracle en el diagnóstico y la clasificación del mismo. Para evitar interrupciones en el soporte que Oracle brinda para los Servicios de

Oracle Cloud, Usted deberá notificar a Oracle cuando las responsabilidades del contacto técnico se transfieran a otro individuo.

5.1.4 Soporte de Oracle Cloud

El soporte de Oracle para los Servicios de Oracle Cloud consisten en:

- Diagnóstico de problemas o incidencias con los Servicios de Oracle Cloud
- Esfuerzos comercialmente razonables para resolver errores informados y verificables en los Servicios de Oracle Cloud a fin de que dichos servicios funcionen en todos sus aspectos sustanciales tal como se describe en las correspondientes Especificaciones del Servicio
- Soporte durante las actividades de Gestión de Cambios que se describen en la *Política de Gestión de Cambios de Oracle Cloud*(ver anteriormente)
- Asistencia para solicitudes de servicio técnico 24 x 7 x 365
- Acceso 24 x 7 x 365 a un Portal de Soporte al Cliente de la Nube designado por Oracle y Soporte Telefónico en Vivo para registrar solicitudes de servicio
- Acceso a foros comunitarios
- Asistencia de servicio no técnico al cliente durante el horario de oficina normal de Oracle (de 8:00 a 17:00 h), hora del país local

5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Oracle Cloud

5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Oracle Cloud

Oracle proporciona soporte para el Servicio de Oracle Cloud adquirido por Usted, en virtud de una Orden, a través del Portal de Soporte al Cliente de Oracle Cloud (portal de soporte) designado para ese Servicio de Oracle Cloud. Si bien el Soporte de Oracle en la Nube y los portales (incluyendo cualquier parte de los Servicios que ellos puedan prestar) pueden formar parte de Su Orden, no constituyen un Servicio ofrecido de Oracle en la Nube y pueden ofrecerse a nivel mundial, rigiéndose el acceso a estos por las Condiciones de Uso publicadas en los sitios web de los respectivos portales, condiciones de uso que se encuentran sujetas a modificaciones. Cuando dichos portales le permitan cargar información, Usted es responsable de garantizar que Usted y Sus Usuarios no envíen a dichos portales ningún número de identificación emitido por el gobierno ni ningún tipo de información de salud, financiera, de tarjetas de pago, información controlada no clasificada u otra información personal confidencial, a menos que ello esté expresamente permitido por las condiciones del portal de soporte o por Su correspondiente Orden de Servicios en la Nube. El acceso al portal de soporte está restringido a Sus contactos técnicos designados y otros usuarios autorizados de los Servicios de Oracle Cloud. Cuando corresponda, el portal de soporte brinda detalles del soporte a Sus contactos técnicos designados para permitir el uso del soporte de Oracle para los Servicios de Oracle Cloud. Las notificaciones y alertas del soporte relativas a sus solicitudes de servicio se publican en el portal de soporte.

5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo

Sus contactos técnicos pueden acceder a soporte telefónico en vivo a través de los números de teléfono y la información de contacto que pueden consultarse en el sitio web de soporte de Oracle disponible en <https://www.oracle.com/support/contact.html>.

5.3 Definiciones de Severidad

Sus contactos técnicos designados pueden presentar solicitudes de servicio relativas a los Servicios en la Nube a través del portal de soporte. El nivel de severidad de una solicitud de servicio se asigna en función de la información facilitada por Usted, y se basará en las siguientes definiciones de severidad:

5.3.1 Severidad 1 (Interrupción Crítica)

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

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible
- El servicio se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
- El servicio falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio
- Incidente de Seguridad con potencial para afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad del servicio

Oracle realizará esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de quince (15) minutos. Durante todo el período en el que Oracle esté trabajando para abordar una solicitud de servicio de Severidad 1, Usted se compromete a poner a disposición Su contacto técnico 24 x 7. Oracle trabajará 24 x 7 hasta que la solicitud de servicio de Severidad 1 se resuelva, se implemente una solución alternativa razonable, se aplique un plan de acción aprobado o el contacto 24 x 7 del Cliente deje de estar disponible. Usted deberá proporcionar a Oracle un contacto técnico durante este período de 24 x 7 para que brinde asistencia con la recopilación de datos, las pruebas y la aplicación de correcciones. Usted deberá proponer esta clasificación de severidad con sumo cuidado, a fin de que Oracle pueda asignar los recursos necesarios para las situaciones de Severidad 1 válidas.

5.3.2 Severidad 2 (Bloqueo Significativo)

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

5.3.3 Severidad 3 (Problema Técnico)

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

5.3.4 Severidad 4 (Orientación General)

Usted solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con los Servicios de Oracle Cloud, pero esto no repercute en el funcionamiento de dicho servicio. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio.

5.4 Cambio del Nivel de Severidad de una Solicitud de Servicio

5.4.1 Nivel de Severidad Inicial

En el momento en que se crea la solicitud de servicio, Oracle registrará un nivel de severidad inicial de la solicitud de servicio sobre la base de las definiciones de severidad anteriores y/o la información que Usted proporcione. El punto de atención inicial de Oracle, una vez creada la solicitud de servicio, será resolver los problemas subyacentes de la solicitud de servicio. El nivel de severidad de una solicitud de servicio puede ajustarse según se describe a continuación.

5.4.2 Reducción del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio

A medida que avanza el trabajo sobre el problema subyacente, si el problema deja de justificar el nivel de severidad que tiene asignado en función de su impacto actual en el funcionamiento del correspondiente Servicio de Oracle Cloud, el nivel de severidad se reducirá a aquel que refleje de manera más adecuada su impacto actual.

5.4.3 Aumento del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio

Si, durante el proceso de la solicitud de servicio, el problema justifica la asignación de un nivel de severidad superior al actualmente asignado en función del impacto actual en el funcionamiento en producción del correspondiente Servicio de Oracle Cloud, el nivel de severidad se aumentará a aquel que refleje de manera más adecuada su impacto actual.

5.4.4 Observancia de las Definiciones de los Niveles de Severidad

Usted deberá asegurarse de que la asignación y el ajuste de cualquier designación de nivel de severidad sean precisos en función del impacto actual en la operación en producción del respectivo Servicio de Oracle Cloud.

5.5 Remisión de la Solicitud de Servicio a una Instancia Superior

Para las solicitudes de servicio que Usted remita a una instancia superior, el analista de soporte de Oracle se pondrá en contacto con el gerente de remisión de solicitudes de servicio a una instancia superior que será responsable de gestionar la remisión. El gerente de Oracle responsable de la remisión de solicitudes de servicio a una instancia superior trabajará con Usted para elaborar un plan de acción y asignar los recursos apropiados de Oracle. Si el problema subyacente de la solicitud de servicio continúa sin resolverse, Usted podrá comunicarse con el gerente de Oracle responsable de la remisión de solicitudes de servicio a una instancia superior para revisar la solicitud de servicio y requerir que se remita al siguiente nivel dentro de Oracle, según sea necesario. Para facilitar la resolución de una solicitud de servicio remitida a una instancia superior, se requiere que Usted proporcione contactos dentro de Su organización que se encuentren al mismo nivel que aquel dentro de Oracle al que se ha remitido la solicitud de servicio.

6. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORACLE CLOUD

6.1 Terminación de los Servicios de Oracle Cloud

Durante un período de sesenta (60) días tras la finalización del Período de Servicios de los Servicios de Oracle Cloud o, si correspondiera, el período de sesenta (60) días siguiente a la terminación dispuesta por Usted de los Servicios en la Nube que consuma según un modelo de Pago por Consumo, tras la finalización del Período de Servicios asociado a ellos, Oracle pondrá a disposición, a través de protocolos seguros y en un formato estructurado y legible por máquinas, Su Contenido residente en los Servicios de Oracle Cloud, o mantendrá el sistema de servicio accesible, a fin de que Usted pueda recuperar los datos. Al final del Período de Servicios, Su derecho a utilizar dichos Servicios vencerá, salvo que se permita lo contrario en virtud de las condiciones del contrato de Oracle, Su Orden y las Especificaciones del Servicio aplicables a Sus Servicios de Oracle Cloud.

En el caso de las pruebas gratuitas y los pilotos de los Servicios de Oracle Cloud, Oracle pondrá a disposición Su Contenido durante un período de treinta (30) días tras la finalización de la prueba o el piloto. Durante este período de recuperación, el Acuerdo sobre Niveles de Servicio de Oracle Cloud no se aplica y el sistema del servicio no podrá utilizarse para ninguna actividad de producción. Oracle no tiene obligación de conservar Su Contenido con posterioridad a este período de recuperación.

Si Usted necesita asistencia de Oracle para obtener acceso o copias de Su Contenido, deberá generar una solicitud de servicio en el portal de soporte.

La recuperación de datos y cualquier asistencia relacionada por parte de Oracle no es aplicable a Servicios de Oracle Cloud que no almacenen Su Contenido. Usted es responsable de garantizar que si esos Servicios de Oracle Cloud dependen de Servicios de Oracle Cloud por separado (tales como Storage Cloud Service o Database Cloud Services) para el almacenamiento de datos, esos Servicios de Oracle Cloud por separado tengan una duración válida hasta el fin del Servicio de Oracle Cloud que termina a fin de permitir la recuperación de los datos, o para adoptar otras medidas apropiadas a fin de realizar copias de seguridad o almacenar de otro modo Su Contenido por separado mientras el entorno de Servicios de Oracle Cloud de producción aún se encuentre activo antes del fin del Período de Servicios.

Una vez vencido el período de recuperación, Oracle eliminará Su Contenido de los Servicios de Oracle Cloud (a menos que la legislación aplicable exija otra cosa).

Para los Servicios Oracle Cloud at Customer, Usted debe poner a disposición para la recuperación por parte de Oracle cualesquiera componentes de hardware relacionados con el Servicio Oracle Cloud at Customer (incluido el equipo de gateway) provistos por Oracle en buenas condiciones de funcionamiento y en el mismo estado que al inicio de los Servicios Oracle Cloud at Customer, salvo por el desgaste razonable debido al uso adecuado.

7. CONDICIONES APLICABLES A LA IA

Las Condiciones aplicables a la Inteligencia Artificial de Oracle disponibles en línea en <https://oracle.com/contracts> se aplican a la Funcionalidad de Inteligencia Artificial (tal como se define en dichas condiciones) de Sus Servicios en la Nube ordenados.

8. USO DE LOS SERVICIOS

Usted es responsable de garantizar que el acceso y el uso de los Servicios de Oracle Cloud adquiridos, así como el beneficio recibido de dichos Servicios en la Nube, sean únicamente por y para Usuarios en países que cumplan la política de Cumplimiento de las Normas de Comercio Internacional de Oracle que se describe en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/corporate/governance/global-trade-compliance.html>.