



Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle



Fecha de Efectividad: febrero de 2026; versión 3.11

ÍNDICE

Información General	4
1. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE SERVICIOS CLOUD ORACLE	5
1.1 Políticas de Seguridad de la Información de Oracle - Generalidades	5
1.2 Salvaguarda de la Seguridad Física	6
1.3 Controles de Acceso a los Sistemas	6
1.4 Controles de Acceso a los Datos	7
1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas	7
1.6 Control de Entradas	7
1.7 Separación de Datos y Redes	7
1.8 Confidencialidad y Formación	8
1.9 Gestión de Activos	8
1.10 Políticas Internas de Seguridad de la Información de Oracle	8
1.11 Revisiones y Exigencia de Cumplimiento Internas de la Seguridad	8
1.12 Revisiones Externas	8
1.13 Oracle Software Security Assurance	9
1.14 Registros de Seguridad	9
1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad	9
2. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS CLOUD ORACLE	10
2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle	10
2.2 Estrategia de Copias de Seguridad de los Servicios Cloud Oracle	10
2.3 Continuidad de la Actividad de Oracle	10
3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS CLOUD ORACLE	10
3.1 Horario de Funcionamiento	10
3.2 Disponibilidad del Servicio	11
3.2.1 Medición de la Disponibilidad	11
3.2.2 Elaboración de Informes de Disponibilidad	11
3.2.3 Créditos de Servicio	11
3.3 Definición de Tiempo Inoperativo no Programado (No Disponibilidad)	12
3.4 Monitorización	12
3.4.1 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente	12
4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE SERVICIOS CLOUD ORACLE	13
4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Servicios Cloud Oracle	13
4.1.1 Mantenimiento de la Seguridad	13
4.1.2 Migraciones entre Centros de Datos	13
4.1.3 Actualizaciones del Software	14
4.1.4 Fin de la Vida Útil	14
5. POLÍTICA DE SOPORTE DE SERVICIOS CLOUD ORACLE	14
5.1 Términos del Soporte de Servicios Cloud Oracle	14
5.1.1 Tarifas del Soporte	14
5.1.2 Periodo de Prestación de Servicios de Soporte	14
5.1.3 Contactos Técnicos	14
5.1.4 Soporte de Servicios Cloud Oracle	15
5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Servicios Cloud Oracle	15
5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Cloud Oracle	15

5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo	16
5.3 Definiciones de Gravedad	16
5.3.1 Gravedad 1 (Caída del Sistema Crítica)	16
5.3.2 Gravedad 2 (Bloqueo Significativo)	16
5.3.3 Gravedad 3 (Problema Técnico)	16
5.3.4 Gravedad 4 (Orientación General)	17
5.4 Cambio del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio	17
5.4.1 Nivel de Gravedad Inicial	17
5.4.2 Rebaja del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio	17
5.4.3 Aumento del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio	17
5.4.4 Adherencia a las Definiciones de Nivel de Gravedad	17
5.5 Escalada de Solicitudes de Servicio	17
6. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DE SERVICIOS CLOUD ORACLE	18
6.1 Resolución de los Servicios Cloud Oracle	18
7. CONDICIONES DE IA	18
8. Uso de los Servicios	19

INFORMACIÓN GENERAL

Las presentes *Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle* (en adelante, las “Políticas de Prestación de Servicios”) describen los Servicios Cloud Oracle solicitados por Vd. Estas Políticas de Prestación de Servicios pueden hacer referencia a otros documentos de Políticas de Servicios Cloud Oracle; cualquier referencia al “Cliente” realizada en estas Políticas de Prestación de Servicios o en otros documentos de políticas deberá considerarse como relativa a “Vd.”, tal y como se define en su Pedido. Todos los compromisos de las presentes Políticas de Prestación de Servicios se aplican a Servicios Cloud de producción a menos que se especifique otra cosa.

Las referencias que se hacen en estas Políticas de Prestación de Servicios a la “Región del Data Center” de los Servicios Cloud son (i) a la región geográfica indicada en Su Pedido para la prestación de dichos Servicios o, (ii) si procede, al país o a la región geográfica más grande que pertenezca a la ubicación del Data Center que Vd. haya seleccionado al activar la instancia de dichos Servicios. A efectos de la Región del Centro de Datos aplicable a los Servicios Cloud solicitados, se aplicará lo siguiente:

- “Europa” hace referencia a los países miembros de la Unión Europea, el Reino Unido y Suiza, en conjunto; y
- “APAC” hace referencia a la geografía de Asia-Pacífico, con la excepción de China, puesto que Oracle no tiene centros de datos en China.
- “Norteamérica” se refiere a las regiones geográficas compuestas por los territorios continentales de Estados Unidos de América y Canadá, excepto si la entidad que adquiera los Servicios Cloud decide que estos se le presten desde un principio en el país de México, en cuyo caso, Norteamérica se referirá a las regiones geográficas compuestas por el territorio continental de Estados Unidos de América, Canadá y México.

Con respecto a los Servicios Cloud Oracle que Vd. ha solicitado, los Contenidos de Vd. se almacenarán en la Región del Centro de Datos aplicable a dichos Servicios. Oracle puede replicar los Contenidos de Vd. en otras ubicaciones dentro de la Región del Centro de Datos identificada para asistir en la redundancia de datos. Los términos en mayúscula que, en todo caso, no se definen en estas Políticas de Prestación tendrán el significado que se les haya asignado en el Acuerdo de Oracle, el Pedido de Vd. o las Políticas, según proceda. Estas Políticas de Prestación se actualizan dos (2) veces al año.

Su Pedido o las Especificaciones del Servicio Oracle (tal y como se definen en su Acuerdo de Servicios Cloud Oracle, que incluye la documentación principal de Servicios Cloud Oracle, las Descripciones del Servicio y las definiciones adicionales proporcionadas en el Acuerdo de Servicios Cloud Oracle) pueden incluir detalles adicionales o excepciones relacionadas con Servicios Cloud Oracle específicos. La Documentación Principal de Servicios Cloud Oracle, las Descripciones del Servicio y la Documentación de Programa de los Servicios Cloud Oracle están disponibles en <https://www.oracle.com/contracts>.

Vd. se compromete a realizar cualesquiera acciones que Oracle solicite y a proporcionarle de cualquier otra forma a Oracle la información, el acceso y la cooperación que sean razonablemente necesarias para que Oracle pueda implementar y mantener los Servicios Cloud Oracle, lo que incluye la implementación por parte de Oracle de cualquier cambio en los Servicios Cloud Oracle, tal y como se establece en la Sección *Política de Gestión de Cambios de Servicios Cloud Oracle*.

Los Servicios Cloud Oracle se prestan con arreglo a los términos del Acuerdo, de su Pedido y de las Especificaciones del Servicio Oracle aplicables a tales Servicios. La prestación de los Servicios Cloud Oracle por parte de Oracle está supeditada al cumplimiento por parte de Vd. y de sus Usuarios de las obligaciones y responsabilidades definidas en los documentos citados y en las políticas incorporadas. Estas Políticas de Prestación de Servicios y los documentos aquí referenciados están sujetos a cambios a discreción de Oracle; no obstante, los cambios introducidos por Oracle en las políticas no se traducirán en una reducción material del nivel de rendimiento, de la funcionalidad, de la seguridad o de la Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle prestados durante el Plazo de Prestación de los Servicios que consta en el Pedido de Vd.

Los Servicios Cloud Oracle se despliegan en centros de datos o en proveedores terceros de Servicios de infraestructuras a los que Oracle recurre, con la excepción de los Servicios Oracle Cloud at Customer. Los Servicios Oracle Cloud at Customer son Servicios Cloud Públicos desplegados en su centro de datos o en un centro de datos de algún tercero al que Vd. recurre. Vd. puede adquirir estos Servicios como soluciones independientes o puede optar por desplegarlos como la plataforma subyacente a otros Servicios Cloud Oracle. En lo que respecta a los Servicios Oracle Cloud at Customer, Oracle suministrará al centro de datos de Vd. algunos componentes de Hardware, incluyendo equipos de gateway, que Oracle necesita para ejecutar tales Servicios. Vd. es responsable de proporcionar espacio, alimentación y refrigeración suficientes para desplegar el Hardware de Oracle (incluyendo el equipo de gateway), así como conectividad de red suficiente para que el equipo de operaciones de Oracle acceda a los Servicios. Oracle es el único responsable del mantenimiento de los componentes de Hardware de Oracle (incluyendo el equipo de gateway).

Estas Políticas de Prestación de Servicios no resultarán de aplicación Oracle BigMachines Express ni a las otras ofertas Oracle Cloud que Oracle especifique en su Pedido o en las Descripciones del Servicio aplicables.

1. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

1.1 Políticas de Seguridad de la Información de Oracle - Generalidades

Oracle ha adoptado controles y prácticas de seguridad para los Servicios Cloud Oracle que están diseñados para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los Contenidos de Vd. cuyo hosting lleva a cabo Oracle en los Servicios Cloud Oracle de Vd. y que permite proteger los Contenidos de Vd. de cualquier actividad de procesamiento no autorizada, como la pérdida o la destrucción ilegal de los datos. Oracle se esfuerza constantemente para reforzar y mejorar tales controles y políticas de seguridad.

Los Servicios Cloud Oracle se gestionan en virtud de prácticas coordinadas con los controles de seguridad de la Información ISO/IEC 27002, desde los que se ha seleccionado un completo conjunto de controles. Los Servicios Cloud Oracle están en consonancia con las publicaciones 800-53 y 800-171 del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (en adelante, "NIST").

Las políticas de seguridad de la información de Servicios Cloud Oracle establecen y rigen las áreas de seguridad aplicables a los Servicios Cloud Oracle, así como el uso de tales Servicios Cloud Oracle por parte de Vd.

El personal de Oracle (incluidos sus empleados, contratistas y empleados temporales) está sujeto a las políticas de seguridad de la información de Oracle y a todas las políticas adicionales que rigen su empleo o los Servicios que prestan a Oracle.

Oracle adopta un enfoque integral de la seguridad de la información. Por ello, implementa una estrategia de seguridad de defensa multicapa en la que los procedimientos y las políticas de seguridad de la red, del sistema operativo, de las bases de datos y del software se complementan entre sí mediante sólidos controles, gestión y supervisión internos.

En cuanto a los Servicios Cloud Oracle en los que se le permita a Vd. aplicar su metodología de seguridad, a menos que otra cosa se especifique, Vd. será el responsable de configurar, manipular, mantener y proteger los sistemas operativos y cualquier software asociado relativos a estos Servicios Cloud Oracle concretos (incluyendo los Contenidos de Vd.) que no haya proporcionado Oracle. Vd. será el responsable de mantener la seguridad, la protección y las tareas de copia de seguridad adecuadas de los Contenidos de Vd., lo que puede incluir el uso de tecnología de cifrado para proteger los Contenidos de Vd. de un acceso no autorizado y el almacenamiento habitual de los Contenidos de Vd.

1.2 Salvaguarda de la Seguridad Física

Oracle emplea medidas diseñadas para evitar que las personas que no cuenten con la debida autorización accedan a las instalaciones informáticas gestionadas por Oracle en las que se encuentre alojado Su Contenido. Entre tales medidas se incluye el uso de personal de seguridad, edificios protegidos y dependencias designadas de centros de datos. Las oficinas gestionadas por Oracle y las instalaciones de infraestructura Cloud están protegidas. Oracle también exige a sus proveedores que protejan de forma similar las instalaciones que alojan Su Contenido. Entre los controles que actualmente resultarán de aplicación entre las oficinas y las ubicaciones conjuntas/centros de datos controlados por Oracle se incluyen los siguientes:

- El acceso físico a las instalaciones requiere una autorización y se monitoriza.
- En el interior de las instalaciones, todos los empleados, subcontratistas y visitantes autorizados deben llevar en un lugar visible una identificación oficial.
- Es obligatorio que los visitantes se registren y vayan escoltados por personal de Oracle cuando se encuentren en las instalaciones de Oracle.
- La posesión de llaves/tarjetas de acceso y la capacidad de acceder a las instalaciones se monitoriza. Toda persona que deje de trabajar para Oracle debe devolver las llaves/tarjetas.

Esta Sección no se aplica a los Servicios Oracle Cloud at Customer. Vd. debe aportar sus propias instalaciones informáticas seguras para el hosting y el funcionamiento del Hardware relacionado con los Servicios Oracle Cloud at Customer (lo que incluye el equipo de gateway) y las conexiones de red que resulten necesarias para que Oracle pueda prestar dichos Servicios Oracle Cloud at Customer.

1.3 Controles de Acceso a los Sistemas

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

Todo acceso remoto a la red de Oracle Cloud por parte del personal de Oracle que tenga acceso a Su Contenido queda restringido mediante el uso de una Red Privada Virtual (VPN) que utiliza autenticación multifactor. Además del uso requerido de una Red Privada Virtual, antes de que se otorgue el acceso al personal de Oracle a la red de Oracle Cloud, Oracle lleva a cabo comprobaciones de la posición del dispositivo y otros controles, tales como hosts bastión. Oracle prohíbe (mediante controles técnicos y de políticas) el uso de dispositivos personales para acceder a la red de Oracle Cloud y a los Servicios Cloud Oracle.

1.4 Controles de Acceso a los Datos

En el caso de los componentes de los Servicios gestionados por Oracle, el acceso de Oracle a los Contenidos de Vd. está restringido al personal autorizado.

Con respecto al personal de Oracle que accede a los Servicios Cloud Oracle (incluyendo los Contenidos de Vd. que residen en los Servicios Cloud Oracle), Oracle aplica Controles de Acceso Basados en Funciones (en adelante, "RBAC") y emplea los principios de gestión de acceso de "necesidad de saber", "privilegio mínimo" y "separación de tareas". Además, Oracle ofrece un mecanismo mediante el cual Vd. controla el acceso de sus Usuarios a los Servicios Cloud Oracle y a los Contenidos de Vd.

1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas

El acceso de Vd. a los Servicios Cloud Oracle se realiza a través de un protocolo seguro de comunicaciones proporcionado por Oracle. Si el acceso se lleva a cabo mediante una conexión basada en TLS (Transport Layer Security), esta conexión se negocia para un cifrado de ciento veintiocho (128) bits. La clave privada utilizada para generar la clave de cifrado tiene un tamaño mínimo de dos mil cuarenta y ocho (2048) bits. TLS se implementa o puede configurarse para todas las aplicaciones basadas en Web desplegadas en Oracle. Para la conexión a los Servicios Cloud, se recomienda utilizar las últimas versiones de navegadores disponibles, que son compatibles con intensidades de cifrado más elevadas y ofrecen una mayor seguridad. La lista de navegadores recomendados para cada versión de los Servicios Cloud Oracle se pondrá a su disposición en un portal al que Vd. podrá acceder o en la Descripción del Servicio correspondiente para los Servicios Cloud Oracle. Puede ocurrir que un sitio de terceros que Vd. desee integrar con los Servicios Cloud Oracle, como un Servicio de redes sociales, no acepte una conexión cifrada. En el caso de los Servicios Cloud Oracle para los que Oracle permite conexiones HTTP con sitios de terceros, Oracle habilitará dichas conexiones HTTP, además de la conexión HTTPS.

1.6 Control de Entradas

El origen de los Contenidos de Vd. está bajo su control y responsabilidad, y es Vd. quien gestiona la integración de los Contenidos de Vd. en los Servicios Cloud Oracle.

1.7 Separación de Datos y Redes

Los Contenidos de Vd. están lógicamente o físicamente separados de los contenidos de otros Clientes que se encuentren alojados en los Servicios Cloud Oracle. Todas las redes de Oracle Cloud están separadas de las redes corporativas de Oracle.

1.8 Confidencialidad y Formación

El personal de Oracle está sujeto a acuerdos de confidencialidad y se le exige que complete la formación de toma de conciencia sobre protección de la información tras la contratación. De ahí en adelante, todo el personal de Oracle deberá realizar la formación periódicamente de acuerdo con las políticas aplicables relativas a la formación de toma de conciencia sobre seguridad y privacidad de Oracle.

1.9 Gestión de Activos

Oracle sigue procedimientos formales para supervisar, gestionar, proteger y retirar activos. Entre tales responsabilidades pueden incluirse la revisión y autorización de solicitudes de acceso a aquellos individuos que tengan una necesidad comercial, así como el mantenimiento de un inventario de activos.

Vd. es responsable de los activos bajo su control que utilicen o se integren con los Servicios Cloud Oracle, lo que incluye los deberes siguientes: determinar la clasificación apropiada de la información correspondiente a los Contenidos de Vd. y si los controles documentados proporcionados por los Servicios Cloud Oracle resultan adecuados para dichos Contenidos.

1.10 Políticas Internas de Seguridad de la Información de Oracle

Las políticas de seguridad de la información de los Servicios Cloud Oracle establecen y rigen las áreas de seguridad aplicables a los Servicios Cloud Oracle y el uso por parte de Vd. de dichos Servicios. El personal de Oracle está sujeto a las Políticas de Seguridad de la Información Corporativas de Oracle y a todas las políticas adicionales que rigen su empleo o los Servicios que prestan a Oracle. El Programa de Seguridad de la Información (en adelante, "ISP") de Oracle se compone de políticas documentadas que tienen en cuenta los factores de riesgo, como los factores cibernéticos y de seguridad, con los correspondientes estándares, directrices y procedimientos derivados necesarios para el correcto funcionamiento de las políticas. El ISP de Oracle está diseñado para garantizar la confidencialidad, la integridad, la privacidad, la continuidad y la disponibilidad de Su Contenido alojado por Oracle en los Servicios Cloud Oracle de Vd. mediante eficaces políticas y controles de gestión de la seguridad. El Comité de Supervisión de Seguridad de Oracle revisa anualmente el ISP de Oracle, que se actualiza cuando es necesario.

1.11 Revisiones y Exigencia de Cumplimiento Internas de la Seguridad

Oracle emplea procesos internos para probar, evaluar y mantener regularmente la eficacia de las medidas de seguridad técnicas y organizativas descritas en esta Sección.

1.12 Revisiones Externas

Oracle puede realizar revisiones independientes de los Servicios Cloud Oracle por medio de terceros en las siguientes áreas (el alcance de dichas revisiones puede variar según el Servicio y el país):

- Informes SOC 1 (basado en el Documento formal de confirmación de Normas para Trabajos de Certificación [Statement on Standards for Attestation Engagements, SSAE] N.º 18) y/o SOC 2 (basado en los Criterios de Servicios de Confianza)
- Otras pruebas Independientes de seguridad de terceros para revisar la eficacia de los controles administrativos y técnicos

Durante el Periodo de Prestación de los Servicios, Vd. podrá obtener el (los) informe(s) de Control de la Organización de Servicios (SOC) vigente(s) en ese momento mediante los métodos que se le faciliten (por ejemplo, la consola de autoservicio o la Solicitud de Servicio [SR]), en la medida en que dichos informes se

mantengan para los Servicios Cloud incluidos en el ámbito de aplicación. Dichos informes incluyen una revisión de los controles establecidos y pueden consistir en informes SOC 1 y/o SOC 2. Vd. acepta que protegerá los Informes SOC de Oracle y toda la información contenida en los mismos, así como la Información Confidencial de Oracle de acuerdo con las condiciones de la(s) cláusula(s) de confidencialidad de su Acuerdo. Asimismo, Vd. manifiesta y acuerda que (1) Vd. usará los Informes de SOC exclusivamente para evaluar los controles de seguridad de Oracle, (2) los Informes de SOC se suministrarán sin garantía alguna, y (3) Oracle preservará todos los derechos sobre los Informes de SOC.

1.13 Oracle Software Security Assurance

Oracle Software Security Assurance (OSSA) es la metodología que Oracle utiliza para integrar la seguridad en el diseño, la construcción, las pruebas y el mantenimiento de sus Productos y Servicios, tanto si los Clientes los usan on-premise como si se proporcionan y prestan a través de Oracle Cloud. El Programa OSSA se describe en la siguiente URL <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/>.

1.14 Registros de Seguridad

Oracle registra una serie de actividades relacionadas con la seguridad en Sistemas Operativos, aplicaciones, bases de datos y dispositivos de red. Los sistemas están configurados para registrar las actividades de seguridad predeterminadas; el acceso a la información o los Programas; los eventos del sistema, como las alertas y los mensajes de la consola; y los errores del sistema.

Oracle revisa los logs con fines forenses y de 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 en un sistema equivalente), en un formato nativo sin modificar, y se conservan de conformidad con las políticas internas de Oracle. Tales registros se guardan en línea durante un mínimo de un (1) año. Oracle conserva y utiliza estos logs para nuestras operaciones de seguridad internas.

1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad

Vd. es responsable de lo siguiente:

- Implementar Su propio sistema integral de seguridad, políticas operativas, estándares y procedimientos
- Llevar a cabo comprobaciones de integridad y seguridad, como el análisis de vulnerabilidades, virus, malware y otros indicadores maliciosos de (i) sus datos y archivos, antes de importarlos o cargarlos en los Servicios Cloud Oracle; (ii) Su Contenido para Servicios Cloud Oracle que le permite configurar su estrategia de seguridad; y (iii) sus personalizaciones e integraciones
- Mantener cuentas gestionadas por el Cliente de conformidad con sus políticas y mejores prácticas de seguridad
- Además, en lo que respecta a los Servicios Oracle Cloud at Customer, Vd. es responsable de suministrar lo siguiente:
 - una seguridad física y de red adecuada;
 - controles de seguridad y supervisión de red para reducir el riesgo de que se produzcan eventos que puedan poner en peligro la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos.

2. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS CLOUD ORACLE

2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle

Oracle despliega los Servicios Cloud Oracle en una infraestructura informática resiliente diseñada para mantener la disponibilidad y la continuidad del Servicio en el caso de que se produzca alguna incidencia que afecte a los Servicios. Los centros de datos a los que recurre Oracle para alojar Servicios Cloud Oracle cuentan con redundancia de componentes y de alimentación con generadores de reserva instalados, y Oracle puede incorporar redundancia en una (1) o más capas, incluida la infraestructura de red, los Servidores de Programas, los Servidores de bases de datos y/o el almacenamiento.

2.2 Estrategia de Copias de Seguridad de los Servicios Cloud Oracle

Oracle realiza periódicamente copias de seguridad de Su Contenido en Su instancia de los Servicios Cloud Oracle, para uso exclusivo de Oracle, con el fin de minimizar la pérdida de datos en caso de incidente. Las copias de seguridad se almacenan en la localización de cliente principal desde la que se prestan los Servicios Cloud Oracle y podrán almacenarse también en un sitio alternativo con fines de retención. Cada copia de seguridad se conserva en línea y/o fuera de línea durante un mínimo de sesenta (60) días a partir de la fecha en que se realiza. Por lo general, Oracle no actualiza, inserta, elimina ni restablece los datos de Vd. en su nombre. Sin embargo, con carácter excepcional y previa autorización por escrito, Oracle podrá ayudarle a Vd. a restablecer datos que haya perdido como consecuencia de sus propias acciones.

En cuanto a los Servicios Cloud Oracle en los que se le permita configurar copias de seguridad de acuerdo con sus propias políticas, Vd. tendrá la responsabilidad de realizar las copias de seguridad y los restablecimientos de los Contenidos de Vd. Asimismo, se le recomienda desarrollar un plan de continuidad de la actividad para garantizar la continuidad de sus propias operaciones en caso de que se produzca un desastre.

2.3 Continuidad de la Actividad 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 cualquier catástrofe, interrupción o acontecimiento de fuerza mayor (en adelante, el “Plan de Continuidad de la Actividad”).

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

3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

3.1 Horario de Funcionamiento

Los Servicios Cloud Oracle se han diseñado para estar disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, excepto durante periodos de mantenimiento de los sistemas y actualizaciones tecnológicas, además de las otras salvedades establecidas en el Acuerdo de Oracle, el Pedido de Vd. y este *Acuerdo de Nivel de Servicios Cloud Oracle*.

3.2 Disponibilidad del Servicio

A partir del momento en que Oracle active Su Servicio Cloud Oracle, Oracle se esforzará por alcanzar el Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino, o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino, del noventa y nueve coma nueve por ciento (99,9 %). Todo esto de conformidad con los términos establecidos en la documentación principal de Servicios Cloud Oracle para el Servicio Cloud Oracle correspondiente (o bien el Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino que Oracle especifique para el Servicio Cloud Oracle pertinente en dicha documentación).

3.2.1 Medición de la Disponibilidad

Con posterioridad al final de cada mes natural del Periodo de Prestación de los Servicios aplicable, Oracle mide el Nivel de Disponibilidad del Servicio o el Tiempo de Actividad del Servicio correspondientes al mes inmediatamente anterior; para ello, se divide la diferencia entre el número total de minutos del periodo de medición mensual y cualquier Tiempo Inoperativo no Programado (que se define más adelante) por el número total de minutos del periodo de medición, y se multiplica el resultado por cien (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 X 24 horas al día X 60 minutos de una hora

Número de minutos no planificados al mes = minutos de tiempo inoperativo no programado definidos en la Sección “Definición de Tiempo Inoperativo no Programado”.

Ejemplo: junio tiene 30 días = 30 × 24 × 60 = 43 200 minutos al mes

Si ha habido noventa (90) minutos de inactividad no planificada durante el mes de junio, la ecuación sería:

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

3.2.2 Elaboración de Informes de Disponibilidad

Oracle le proporcionará a Vd. métricas sobre el Nivel de Disponibilidad del Servicio de los Servicios Cloud Oracle adquiridos por Vd. en su Pedido, ya sea mediante autoservicio o a través de una solicitud de servicio que Vd. haya enviado a Oracle en la que se soliciten dichas métricas.

3.2.3 Créditos de Servicio

Vd. puede recibir Créditos de Servicio si se da la circunstancia de que el Nivel de Disponibilidad del Servicio o el Tiempo de Actividad del Servicio de los Servicios Cloud Oracle que Vd. haya adquirido en su Pedido se encuentren por debajo del Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino que corresponden a dichos Servicios. Los Créditos de Servicio se definen en la documentación Principal de Servicios Cloud Oracle o en las Descripciones del Servicio aplicables a los Servicios Cloud Oracle que Vd. ha adquirido. Independientemente de las cláusulas de esta Sección, si el Pedido que Vd. ha formalizado con Oracle o las Especificaciones del Servicio que resultarán de aplicación a Su Pedido de un Servicio Cloud Oracle en particular ofrece el derecho a recibir una cantidad superior de Créditos de Servicio, Vd. puede recibir los Créditos de Servicio en virtud de la cláusula que le ofrezca la

mayor cantidad de Créditos de Servicio, pero Vd. no puede recuperar Créditos de Servicio en virtud de más de una cláusula referente al mismo evento.

3.3 Definición de Tiempo Inoperativo no Programado (No Disponibilidad)

Los Servicios Cloud Oracle se despliegan en instalaciones informáticas resistentes, con infraestructura resistente, conexiones de red redundantes y potencia en cada instalación hosting.

“Tiempo Inoperativo no Programado” se refiere a cualquier periodo durante el cual algún problema relacionado con los Servicios Cloud Oracle correspondientes impide que Vd. tenga conectividad a Su instancia de producción de dichos Servicios Cloud. En el Tiempo Inoperativo no Programado no se incluye ningún periodo durante el cual los Servicios Cloud Oracle o cualesquiera componentes de Servicios Cloud Oracle no estén disponibles debido a: (i) periodos de mantenimiento programado; (ii) circunstancias/infraestructuras que no se encuentren bajo el control de Oracle y otros eventos de fuerza mayor; (iii) cualesquiera acciones o inacciones por parte de Vd., sus Usuarios o terceros (que no sean agentes y contratistas de Oracle que Oracle haya contratado para dar soporte a los Servicios); o (iv) cualquier suspensión permitida por Oracle.

Además, respecto a los Servicios Oracle Cloud at Customer, el Tiempo Inoperativo no Programado tampoco incluye el tiempo inoperativo ni otros tipos de indisposiciones (i) de su centro de datos (p. ej., debido a labores de mantenimiento) o (ii) que tengan lugar fuera del horario in situ definido bajo su Pedido para el personal del equipo de operaciones de Oracle en su centro de datos.

3.4 Monitorización

Oracle utiliza diversas herramientas de software para monitorizar la disponibilidad y el rendimiento de los Servicios Cloud, y el funcionamiento de los componentes de la red y la infraestructura (tales como CPU, memoria, almacenamiento, base de datos y otros componentes). Oracle genera alertas asociadas a desviaciones respecto a los umbrales definidos, y el personal de Oracle investiga y resuelve cualquier incidencia subyacente identificada. Oracle no monitoriza los componentes gestionados que no son de Oracle que Vd. utilice en los Servicios Cloud Oracle (como las aplicaciones que no son de Oracle) ni corrige ninguna desviación en tales componentes.

3.4.1 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente

Oracle le permite a Vd. realizar pruebas funcionales limitadas de los Servicios Cloud Oracle de su instancia de prueba. La normativa específica para las pruebas se puede encontrar en las Prácticas de Seguridad Corporativa de Oracle, disponibles en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/>.

Oracle realiza regularmente evaluaciones de vulnerabilidades y pruebas de penetración, así como evaluaciones de seguridad en la infraestructura, plataformas y aplicaciones de Oracle Cloud para validar y mejorar la seguridad general de los Servicios Cloud Oracle. En la Documentación de Programa de los Servicios Cloud Oracle se describe cuándo y cómo podrá Vd. evaluar o probar cualquiera de los componentes que Vd. administre o cree en los Servicios Cloud Oracle, incluidas aplicaciones que no sean de Oracle, bases de datos que no pertenezcan a Oracle, cualquier otro software, código o uso de herramientas de extracción de datos que no sean de Oracle.

Oracle se reserva el derecho de eliminar o desactivar el acceso a cualquier herramienta o tecnología que infrinja las directrices de esta Sección, o la Documentación de Programa de los Servicios Cloud Oracle aplicable, en cuyo caso no incurrirá en ningún tipo de responsabilidad hacia Vd.

4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Servicios Cloud Oracle

Oracle lleva a cabo cambios en la infraestructura de Hardware Cloud, el software operativo, el software de los productos y el software de las aplicaciones de soporte que Oracle proporciona como parte de los Servicios Cloud Oracle con el fin de mantener la estabilidad, la disponibilidad, la seguridad, el rendimiento y la vigencia operativos de los Servicios Cloud Oracle. Oracle sigue los procedimientos formales de gestión de cambios para revisar, probar y aprobar los cambios antes de aplicarlos en el Servicio.

Los cambios realizados mediante procedimientos de gestión de cambios incluyen las actividades de mantenimiento, las actualizaciones y las mejoras del sistema y los Servicios, así como los cambios específicos del Cliente. Los procedimientos de gestión de cambios de Servicios Cloud Oracle se han diseñado para reducir al mínimo las interrupciones del Servicio durante la implementación de los cambios.

Oracle reserva periodos de mantenimiento específicos para los cambios que puedan exigir que los Servicios Cloud Oracle no estén disponibles durante el periodo de mantenimiento. Oracle se esfuerza en garantizar que los procedimientos de gestión de cambios se lleven a cabo durante los periodos de mantenimiento programados (para los cuales Oracle avisará por adelantado) a la vez que tiene en cuenta los periodos de tráfico reducido y las necesidades por razones geográficas.

Oracle notificará previamente las modificaciones de la programación de periodos de mantenimiento estándar. En el caso de cambios y actualizaciones específicos del Cliente, Oracle se esforzará por coordinar los periodos de mantenimiento con Vd. siempre que sea posible.

Cuando se prevea que los cambios provocarán una interrupción del Servicio, la duración de los periodos de mantenimiento programados no se tendrá en cuenta a la hora de calcular los minutos de Tiempo Inoperativo no Programado en el periodo de medición mensual para determinar el Nivel de Disponibilidad del Servicio (véase el *Acuerdo de Nivel de Servicios Cloud Oracle* anterior). Oracle realiza esfuerzos comercialmente razonables para minimizar el uso del mantenimiento programado, así como la duración de los periodos de mantenimiento cuando estos dan lugar a interrupciones de Servicios.

En el caso de los Servicios Cloud Oracle en los que se le permite realizar actividades de mantenimiento, Vd. es responsable de configurar y mantener los sistemas operativos y cualquier software asociado.

4.1.1 Mantenimiento de la Seguridad

Oracle puede verse obligada a realizar operaciones adicionales de mantenimiento de seguridad fuera de las franjas de mantenimiento programado para solucionar una situación exigente (p. ej., vulnerabilidad de la seguridad) relacionada con el Servicio Cloud Oracle o la infraestructura de Oracle que no pueda solucionarse excepto con carácter de emergencia. Oracle trabaja para minimizar el mantenimiento de seguridad adicional que requiere una interrupción del Servicio fuera de los periodos de mantenimiento programado y, en la medida razonable, trabajará para avisar con veinticuatro (24) horas de antelación de dicho mantenimiento.

4.1.2 Migraciones entre Centros de Datos

Oracle puede migrar los Servicios Cloud Oracle de Vd. desplegados en centros de datos a los que Oracle recurra de un centro de datos a otro situado en la misma Región de Centro de Datos si Oracle lo considera

necesario. Oracle le notificará a Vd. con un mínimo de treinta (30) días de antelación las migraciones del centro de datos, siempre que dicha obligación de notificación previa no se aplique a situaciones de recuperación ante desastres o para garantizar la continuidad del Servicio, tal y como se describe con más detalle, cuando proceda, en la documentación principal relevante de los Servicios Cloud Oracle.

4.1.3 Actualizaciones del Software

Oracle ofrece Servicios Cloud Oracle mediante un modelo de actualización continua y solo admite las versiones de software que Oracle designa como versiones compatibles con dichos Servicios Cloud Oracle. Vd. debe mantener Sus Servicios Cloud en las versiones con soporte y completar todas las acciones necesarias para mantener la vigencia de la versión. Vd. reconoce que si no completa la actualización antes de que finalice el soporte de la versión aplicable, Oracle podrá realizar automáticamente la actualización o suspender el acceso a los Servicios Cloud Oracle afectados. Las obligaciones de Oracle en virtud de estas Políticas de Prestación de Servicios (incluyendo la *Política de Continuidad de los Servicios Cloud Oracle*, el *Acuerdo de Nivel de Servicios Cloud Oracle* y la *Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle*) se aplican únicamente cuando Vd. tiene versiones con soporte. Oracle no aceptará responsabilidad alguna por problemas de rendimiento, funcionalidad, disponibilidad o seguridad que se produzcan en los Servicios Cloud Oracle como consecuencia de la ejecución de versiones anteriores.

4.1.4 Fin de la Vida Útil

Cuando sea razonablemente práctico, Oracle proporcionará una notificación con al menos doce (12) meses de antelación antes de que se considere que un Servicio Cloud Oracle ha llegado al Fin de su Vida Útil (EOL, por sus siglas en inglés) y se retire. Los Servicios Cloud Oracle que se designen como EOL dejarán de estar disponibles de forma general, dejarán de tener soporte y no recibirán Soporte Técnico ni actualizaciones, como parches de seguridad, correcciones de errores o actualizaciones de cumplimiento, y no tendrán cobertura del SLA. Si un Servicio Cloud Oracle alcanza el Fin de Su Vida Útil, Oracle podrá designar un Servicio Cloud Oracle sucesor y exigirle a Vd. que haga la transición a dicho Servicio.

5. POLÍTICA DE SOPORTE DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

El soporte descrito en la presente *Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle* es aplicable exclusivamente a los Servicios Cloud Oracle y Oracle lo presta como parte de dichos Servicios Cloud Oracle con arreglo al Pedido de Vd. Oracle puede poner a su disposición Servicios de soporte adicionales para los Servicios Cloud Oracle Ofertados, en cuyo caso Vd. podrá solicitarlos a cambio de una tarifa adicional.

5.1 Términos del Soporte de Servicios Cloud Oracle

5.1.1 Tarifas del Soporte

Las tarifas satisfechas por Vd. por los Servicios Cloud Oracle prestados con arreglo al Pedido de Vd. incluyen el soporte descrito en la presente *Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle*. Si Vd. adquiere Servicios de Soporte de Oracle ofertados adicionales, deberá pagar tarifas adicionales por dichos Servicios.

5.1.2 Periodo de Prestación de Servicios de Soporte

El Soporte de Servicios Cloud Oracle pasará a estar disponible en la fecha de inicio de los Servicios Cloud Oracle y concluirá en el momento en que estos caduquen o se resuelvan (en adelante, el "Periodo de Prestación de Servicios de Soporte"). Oracle no está obligada a prestar el Soporte descrito en la presente Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle una vez finalizado el Periodo de Prestación de Servicios de Soporte.

5.1.3 Contactos Técnicos

Los contactos técnicos de Vd. son los únicos intermediarios entre Vd. y Oracle en relación con el Soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle. Tales contactos técnicos deben tener, como mínimo, formación inicial básica sobre el Servicio y, en la medida de lo necesario, formación complementaria adecuada para una función o fase de implementación específica, el uso de productos/Servicios especializados y migración. Los contactos técnicos de Vd. deben conocer los Servicios Cloud Oracle para poder ayudar a resolver los problemas del sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de las solicitudes de servicio. A la hora de remitir una solicitud de servicio, el contacto técnico de Vd. deberá entender cuál es el problema inicial detectado y tener la capacidad de reproducirlo para poder ayudar a Oracle a diagnosticar y clasificar el problema. Para evitar interrupciones en el Soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle, Vd. deberá notificar a Oracle cualquier transferencia de las responsabilidades de un contacto técnico a otro individuo.

5.1.4 Soporte de Servicios Cloud Oracle

El Soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle comprende:

- Los diagnósticos de problemas o incidencias con los Servicios Cloud Oracle
- Esfuerzos comercialmente razonables para resolver los errores comunicados y verificables de los Servicios Cloud Oracle, de forma que el rendimiento de dichos Servicios Cloud Oracle sea en todos los aspectos materiales como se describe en las Especificaciones del Servicio asociadas
- Soporte durante las actividades de Gestión de Cambios descritas en la *Política de Gestión de Cambios de Servicios Cloud Oracle* (anterior)
- Asistencia con solicitudes de servicio técnicas las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año
- Acceso las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a un Portal de Soporte al Cliente de Cloud designado por Oracle y a Soporte Telefónico en Vivo para presentar solicitudes de servicio
- Acceso a foros de comunidades
- Asistencia no técnica de servicio al cliente durante el horario laboral habitual de Oracle (de 8.00 a 17.00, hora local del país)

5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Servicios Cloud Oracle

5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Cloud Oracle

Oracle proporciona soporte para el Servicio Cloud Oracle adquirido por Vd. a través del Portal de Soporte al Cliente de Cloud (el "Portal de Soporte") designado para ese Servicio Cloud Oracle. Pese a que el Soporte Cloud Oracle y los Portales (incluyendo cualesquiera partes de los Servicios que puedan prestar) pueden formar parte de Su Pedido, no constituyen un Servicio Cloud Oracle Ofertado y podrán prestarse de forma global; además, el acceso a estos se rige por los Términos de Uso publicados en las páginas web del Portal aplicables, los cuales están sujetos a cambios. Cuando dichos Portales le permitan a Vd. cargar información, Vd. será responsable de garantizar que Vd. y Sus Usuarios no envíen ningún número de identificación emitido por el gobierno ni ninguna información de tipo sanitario, financiero, de tarjetas de pago, información no clasificada controlada u otros datos personales confidenciales a dichos Portales, a menos que se permita expresamente otra cosa en virtud de las condiciones del Portal de Soporte o en Su Pedido de Servicios Cloud aplicable. El acceso al Portal de Soporte está limitado a sus contactos técnicos designados y a otros usuarios autorizados de los Servicios Cloud Oracle. Cuando proceda, el Portal de Soporte proporciona datos de soporte a los contactos técnicos designados de Vd. para permitir el uso del Soporte de

Oracle para los Servicios Cloud Oracle. Todas las notificaciones y alertas de Servicio relativas a sus solicitudes de servicio de Vd. se publican en el Portal de Soporte.

5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo

Los contactos técnicos de Vd. pueden acceder al soporte telefónico en vivo a través de los números de teléfono y la información de contacto que pueden consultarse en la página web de soporte de Oracle, en la URL <https://www.oracle.com/support/contact.html>.

5.3 Definiciones de Gravedad

Los contactos técnicos designados por Vd. pueden presentar las solicitudes de servicio relativas a los Servicios Cloud a través del Portal de Soporte. El nivel de gravedad de una solicitud de servicio se asigna basándose en la información que Vd. proporcione en función de las siguientes definiciones de gravedad:

5.3.1 Gravedad 1 (Caída del Sistema Crítica)

El uso en producción de los Servicios Cloud Oracle por parte de Vd. queda interrumpido o tan gravemente afectado que le impide seguir trabajando de manera razonable. Vd. experimenta una pérdida completa de Servicio. La operación afectada es crítica para el negocio y la situación es de emergencia. Una solicitud de servicio de Gravedad 1 presenta al menos una (1) de las siguientes características:

- Datos dañados.
- Una función esencial documentada no está disponible.
- El Servicio deja de responder de forma indefinida, lo que causa retrasos inaceptables o indefinidos en los recursos o las respuestas.
- El Servicio se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.
- Incidencia de seguridad con el potencial de repercutir en la confidencialidad, integridad o disponibilidad del Servicio.

Oracle empleará todos los esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Gravedad 1 en el plazo de quince (15) minutos. Durante el periodo durante el cual Oracle esté trabajando en resolver una solicitud de servicio de Gravedad 1, Vd. se compromete a poner a su disposición su contacto técnico veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana. Oracle trabajará veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, hasta que se resuelva la solicitud de servicio de Gravedad 1, se ponga en marcha una solución razonable, se aplique un plan de acción aprobado o el contacto de veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana del Cliente deje de estar disponible. Vd. deberá facilitar a Oracle un contacto técnico durante este periodo de trabajo las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana, para ayudar a recopilar datos, realizar pruebas y poner en práctica correcciones. Vd. deberá proponer esta clasificación de gravedad con especial cuidado, de forma que las situaciones de Gravedad 1 reales obtengan la asignación de recursos necesarios por parte de Oracle.

5.3.2 Gravedad 2 (Bloqueo Significativo)

Vd. experimenta una grave pérdida de Servicio. Funciones importantes de los Servicios Cloud Oracle no están disponibles y no existe ninguna solución transitoria aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

5.3.3 Gravedad 3 (Problema Técnico)

Vd. experimenta una leve pérdida de Servicio. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución transitoria para restaurar la funcionalidad.

5.3.4 Gravedad 4 (Orientación General)

Vd. solicita información, una mejora o una aclaración de la documentación en relación con los Servicios Cloud Oracle, pero sin ningún impacto en el uso del Servicio. Vd. no experimenta ninguna pérdida de Servicio.

5.4 Cambio del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio

5.4.1 Nivel de Gravedad Inicial

Oracle registrará, en el momento en que se cree una solicitud de servicio, el nivel de gravedad inicial de la solicitud de servicio basándose en las anteriores definiciones de gravedad y en la información que Vd. facilite. El esfuerzo inicial de Oracle, una vez creada la solicitud de servicio, irá dirigido a resolver los problemas que han causado la solicitud de servicio. El nivel de gravedad de una solicitud de servicio puede ajustarse de acuerdo con las siguientes descripciones.

5.4.2 Rebaja del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio

A medida que avanzan los trabajos sobre la cuestión de fondo, si la incidencia deja de justificar el nivel de gravedad asignado en ese momento en función de su impacto actual en la operación del Servicio Cloud Oracle pertinente, el nivel de gravedad se rebajará hasta el nivel de gravedad que refleje de forma más apropiada su impacto actual.

5.4.3 Aumento del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio

Si durante el proceso de la solicitud de servicio la incidencia justifica la asignación de un nivel de gravedad superior al asignado en un primer momento en función de su impacto actual en la operación de producción del Servicio Cloud Oracle pertinente, el nivel de gravedad se incrementará hasta el nivel de gravedad que refleje de forma más apropiada su impacto actual.

5.4.4 Adherencia a las Definiciones de Nivel de Gravedad

Vd. deberá garantizar la máxima precisión en la asignación y ajuste de cualquier designación de nivel de gravedad en función del impacto actual en la operación de producción del Servicio Cloud Oracle pertinente.

5.5 Escalada de Solicitudes de Servicio

Para escalar una solicitud de servicio, el analista de Soporte de Oracle se pondrá en contacto con el responsable de escalada de solicitudes de servicio de Oracle, que se encargará de gestionar su escalada. El responsable de escalada de solicitudes de servicio de Oracle trabajará con Vd. para desarrollar un plan de acción y asignar los recursos oportunos de Oracle. Si la incidencia por la que ha presentado la solicitud de servicio sigue sin resolverse, Vd. puede ponerse en contacto con el responsable de escalada de solicitudes de servicio de Oracle para revisar la solicitud de servicio y solicitar que sea escalado al siguiente nivel dentro de Oracle según sea necesario. Para facilitar la resolución de una solicitud de servicio escalada, Vd.

tendrá que proporcionar los datos de las personas de contacto dentro de su organización que se encuentren al mismo nivel que aquellas a las que se ha escalado la solicitud de servicio dentro de Oracle.

6. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

6.1 Resolución de los Servicios Cloud Oracle

Durante un periodo de sesenta (60) días a partir del final del Periodo de Prestación de los Servicios Cloud Oracle o, si procede, el periodo de sesenta (60) días a partir de Su resolución de los Servicios Cloud que Vd. consume en un modelo de pago por uso, tras el final de su Periodo de Prestación de los Servicios asociados, Oracle pondrá a su disposición, a través de protocolos seguros y en un formato estructurado y legible por una máquina, Su Contenido alojado en los Servicios Cloud Oracle, o mantendrá la accesibilidad del sistema de los Servicios para que Vd. pueda recuperar los datos. Al final del Periodo de Prestación de los Servicios, Su derecho a usar dichos Servicios caducará, excepto que se permita otra cosa en virtud de las condiciones del Acuerdo de Oracle, Su Pedido y las Especificaciones del Servicio aplicables a Sus Servicios Cloud Oracle.

Para las versiones de prueba gratuitas y los pilotos de los Servicios Cloud Oracle, Oracle pondrá Su Contenido a disposición de Vd. durante un periodo de treinta (30) días a partir de la finalización de la versión de prueba o el piloto. Durante este periodo de recuperación, no resultará de aplicación el Acuerdo de Nivel de Servicios Cloud Oracle ni podrá utilizarse el sistema de los Servicios para ninguna actividad de producción. Oracle no tiene ninguna obligación de conservar los Contenidos de Vd. una vez transcurrido el mencionado periodo de recuperación.

Si Vd. necesita asistencia de Oracle para obtener acceso a los Contenidos de Vd. o copias de este, deberá crear una solicitud de servicio en el Portal de Soporte.

La recuperación de datos y la asistencia correspondiente por parte de Oracle no se aplicarán a los Servicios Cloud Oracle en los que no se almacenen los Contenidos de Vd. Vd. es responsable de garantizar que, si tales Servicios Cloud Oracle dependen de otros Servicios Cloud Oracle independientes (como Storage Cloud Service o Database Cloud Services) para el almacenamiento de datos, dichos Servicios Cloud Oracle independientes conserven su validez hasta la resolución del Servicio Cloud Oracle resuelto para permitir la recuperación de los datos, o de acometer cualquier otra acción apropiada para realizar copias de seguridad o almacenar de algún otro modo Su Contenido de forma independiente mientras los Servicios Cloud Oracle de producción aún se encuentren activos antes del final del Periodo de Prestación de los Servicios.

Tras la caducidad del periodo de recuperación, Oracle eliminará los Contenidos de Vd. de los Servicios Cloud Oracle (a menos que la ley aplicable disponga otra cosa).

En el caso de los Servicios Oracle Cloud at Customer, Vd. debe poner a disposición de Oracle para su recuperación cualesquiera componentes de Hardware relacionados con dichos Servicios Oracle Cloud at Customer (incluido el equipo de gateway) que Oracle le haya proporcionado, y estos deberán encontrarse en buen estado de funcionamiento y en las mismas condiciones que al inicio de los Servicios Oracle Cloud at Customer, con la salvedad del desgaste razonable derivado de un uso apropiado.

7. CONDICIONES DE IA

Las Condiciones de Inteligencia Artificial de Oracle disponibles en línea en <https://oracle.com/contracts> se aplican a la Funcionalidad de Inteligencia Artificial (tal y como se define en dichas condiciones) de los Servicios Cloud que Vd. haya solicitado.

8. USO DE LOS SERVICIOS

Vd. es responsable de garantizar que el acceso y el uso de los Servicios Cloud Oracle adquiridos, así como el beneficio recibido de dichos Servicios Cloud, sean únicamente por y para usuarios de países que cumplan con la Política de cumplimiento con la legislación comercial internacional de Oracle que puede consultarse en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/corporate/governance/global-trade-compliance.html>.