Politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels ~ énoncé des modifications
Date d'entrée en vigueur : 06 février 2026

La présente section décrit les modifications apportées aux Politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels en date du 7 novembre 2025 et reflétées dans les Politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels en date du 6 février 2026 :

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Suppression des exceptions expirées et renumérotation de la section en conséquence

Pratiques mondiales de protection des données pour le soutien à la clientèle

- Lien hypertexte mis à jour vers les pratiques mondiales de sécurité du soutien client

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite

- A supprimé cette section dans son intégralité

---

7 novembre 2025

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite

- Dernière puce, " Oracle 23AI Database " a été supprimée et remplacée par " Oracle AI Database 26ai "

---

3 octobre 2025

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Ajout d'une nouvelle 22e exception : "**22. Unified Inventory Management 7.8** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er janvier 2026 jusqu'au 31 décembre 2027. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

---

8 août 2025

Soutien à vie

- Cinquième paragraphe, cinquième point, libellé modifié pour refléter le nouveau titre de l'URL

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g

- Le graphique est passé de " S.O. " à " 11.1.2.3.0 " pour Oracle Traffic Director

---

2 mai 2025

Aperçu

- Mise à jour du lien hypertexte vers l'énoncé des modifications d'un nouvel emplacement de site

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- First exception, PeopleTools, first paragraph was deleted in its entirety and replaced with the following: “Patches for a PeopleTools release will be provided until the End of Patch Support date, as documented within the **PeopleTools Support Policy**. Au cours de la dernière année de prise en charge d'une version de PeopleTools, les correctifs seront fournis à une fréquence trimestrielle d'UC seulement. "
- Ajout d'une nouvelle exception 21st : "**Oracle Application Integration Architecture 12.2 et 12.3** : les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er janvier 2026 jusqu'au 31 décembre 2027. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Graphique mis à jour pour inclure " 1er janvier 2026 – 31 décembre 2026 "
- Quatrième puce, ajoutée : " (i) un plan de mise à niveau vérifiable de PeopleSoft 9.1 sur vos lieux vers PeopleSoft 9.2 ou (ii) "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

- Graphique mis à jour pour inclure " 1er janvier 2026 – 31 décembre 2026 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g

- Le graphique a été supprimé dans son intégralité et remplacé par un nouveau graphique
- Ajout de "CY26" après "CY25"

Services de soutien supplémentaires disponibles pour l'achat - Services Oracle Linux Support et services Oracle VM Support

- Lien hypertexte vers les politiques de soutien de source ouverte Oracle vers le nouvel emplacement du site

---

7 février 2025

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - *Généralement pour l'ensemble de la section*

- Toutes les dates de disponibilité expirées ont été supprimées
- Les mises à jour Global Payroll for Oracle E-Business Suite ont été supprimées dans leur intégralité

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g

- Mots "pour CY24" supprimés à travers la section
- La date de disponibilité expirée dans le graphique a été supprimée

---

24 janvier 2025

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- L'exception 5 a été modifiée dans son intégralité et remplacée par le texte suivant :

  " Oracle Database 19c : Veuillez noter que pour les clients exécutant Oracle Database 19c, pendant la période de soutien complet du 1er mai 2027 au 31 décembre 2029 et la période de soutien prolongé du 1er janvier 2030 au 31 décembre 2032, le soutien sera exclu pour les logiciels de tiers liés à Java 8 – a principalement une incidence sur les ports Oracle Database 19c (c.-à-d. sur AIX, zLinux, HPUX, Solaris, Windows). Le soutien prolongé Java 8 prend fin décembre 2030 et Oracle Database 19c ne recevra plus de mises à jour pour Java après cette date. "

---

13 décembre 2024

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- L'exception 5 a été supprimée dans son intégralité et remplacée par ce qui suit :

" 5. Oracle Database 19c : Veuillez noter que pour les clients exécutant Oracle Database 19c, pendant la période de soutien complet du 1er mai 2027 au 31 décembre 2029 et la période de soutien prolongé du 1er janvier 2030 au 31 décembre 2032, le soutien pour les éléments suivants sera exclu :

- Logiciel tiers lié à Java 8 – a principalement une incidence sur les ports Oracle Database 19c (c.-à-d. sur AIX, zLinux, HPUX, Solaris, Windows); le soutien prolongé de Java 8 prend fin en décembre 2030 et Oracle Database 19c ne recevra plus de mises à jour pour Java après cette date.
- Conformité FIPS – Les bibliothèques cryptographiques Oracle Database 19c sont validées sous FIPS 140-2. La validation FIPS 140-2 est déplacée vers la liste historique le 21 septembre 2026.
- Bibliothèques cryptographiques BSAFE, notamment :
    i. Sécurité de la couche transport (TLS)
    ii. Chiffrement de réseau natif
    iii. Chiffrement transparent des données
    iv. Chiffrement programmatique DBMS_CRYPTO
    v. Utilitaires C et Java

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Services de soutien Oracle Verrazzano

- Cette section a été supprimée dans sa totalité

---

19 novembre 2024

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- L'exception 5 a été supprimée dans son intégralité et remplacée par ce qui suit :

  " **5. Oracle Database 19c** : Veuillez noter que le soutien complet exclura pour les clients exécutant Oracle Database 19c pendant la période de soutien complet du 1er mai 2027 jusqu'au 31 décembre 2029 les éléments suivants : les bibliothèques cryptographiques BSAFE, Java ou tout produit lié à Java, et la conformité FIPS. Les exclusions indiquées seront également en vigueur pour la période du soutien prolongé du 1er janvier 2030 au 31 décembreer 2032. "

---

8 novembre 2024

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- L'exception suivante a été ajoutée en tant que nouvelle exception 5 et le reste de l'article a été renuméroté en conséquence :

  " **5. Oracle Database 19c** : Veuillez noter que le soutien prolongé pour Oracle Database 19c a été étendu pour la période du 1er mai 2027 au 31 décembre 2028. Au cours de cette période, le soutien prolongé exclura les éléments suivants : les bibliothèques cryptographiques BSAFE, Java ou tout produit lié à Java, et la conformité FIPS. "

---

2 août 2024

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Correctifs commerciaux critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite

- Nouvelles dates insérées dans le tableau de disponibilité : " 01 janvier 2025 – 31 décembre 2025 (non disponible pour le système d'exploitation Windows Server) "
- Nouvelle limite ajoutée : " Les corrections commerciales critiques et les mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite for CY25 incluront une mise à jour législative pour le Royaume-Uni pour le début de l'année de paie du Royaume-Uni 2025-26 (début avril 2025), mais ne comprendront pas la mise à jour de fin d'année qui s'appliquerait à la fin de l'année de paie du Royaume-Uni 2025-26 "
- Ajout d'une nouvelle puce pour limitation : " Oracle E-Business Suite 12.1.3 ne sera pas certifié avec la base de données Oracle 23AI "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Nouvelles dates insérées dans le tableau Disponibilité : " du 01 janvier 2025 au 31 décembre 2025 "

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g

- Supprimé "pour FY24" du titre d'en-tête de section
- Les premier et troisième paragraphes, la première phrase, ont ajouté " et CY25 " après " CY24 "
- Deuxième paragraphe, première phrase, ajouté " ou CY25 " après " CY24 "
- Nouvelles dates insérées dans le tableau Disponibilité : " du 01 janvier 2025 au 31 décembre 2025 "

14 juin 2024

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Les exceptions suivantes ont été supprimées de cette section et celle-ci a été renumérotée en conséquence :
  - 7 : Base de données 19c
  - 14 : Oracle Golden Gate pour Oracle, autre qu'Oracle, ordinateur central 19.1
  - 15 : Oracle Golden Gate pour les mégadonnées 19.1
  - 16 : Oracle Stream Analytics 19

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Ensembles de demandes de service

- Premier paragraphe, a corrigé une faute de frappe en ajoutant "point de contact" dans la dernière phrase

---

5 janvier 2024

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat

- Toutes les dates de disponibilité expirées ont été supprimées pour les graphiques suivants : corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite, mises à jour Global Payroll for Oracle E-Business Suite, correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour PeopleSoft HCM et FSCM, mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations
- Suppression des correctifs de gravité 1 pour les applications d'intelligence d'affaires 11g version 10.2 dans son intégralité
- Correctifs de gravité 1 supprimés pour Fusion Middleware 11g pour la section CY23 dans son intégralité

---

8 décembre 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Toutes les exceptions expirées ont été supprimées et la section a été renumérotée en conséquence *en particulier, 6 (Tuxedo 12.2.2; 7 (Exadata Storage Server Software 12.2 et 18.1); et 20 (Oracle Performance Intelligence Center 10.4.0.4)*

3 novembre 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- L'exception Oracle Database 11gR2 expirée (#2) a été supprimée et le reste de la section a été renuméroté en conséquence
- Les éléments suivants ont été ajoutés en tant que nouvelle exception :
  " 15. Plugiciel d'Oracle GoldenGate pour Oracle Enterprise Manager 13.5.2 et versions ultérieures : les frais de soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2026. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "
- L'extension de Java SE 11 a été modifiée de " octobre 2023 à septembre 2026 " à " octobre 2023 à janvier 2032 "

---

6 octobre 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Toutes les exceptions expirées ont été supprimées et la section a été renumérotée en conséquence.
- À la 1ère exclusion, pour PeopleTools, le premier paragraphe a été entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit : " Les correctifs et les certifications de plateforme pour une version de PeopleTools seront fournis jusqu'à 12 mois après la mise à disposition générale de la version suivante, ou jusqu'à ce qu'Oracle annonce qu'il n'y aura plus de versions futures. Les mises à jour trimestrielles des correctifs critiques (" CPU ") contenant des corrections de bogue critiques PeopleTools et des mises à jour de sécurité requises seront corrigées pour une version de PeopleTools pendant un maximum de 24 mois après la mise à disposition générale de la version suivante. "

- Les éléments suivants ont été ajoutés en tant que deux nouvelles exceptions :
  - " **Java SE 11 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période d'octobre 2023 à septembre 2026. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
  - **26. Billing and Revenue Management Suite 12.0 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2025 à décembre 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. La suite comprend : Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller et Network Charging and Control."

- La 20e exception, la période d'Oracle Performance Intelligence Enter 10.4.0.4 a été modifiée de "janvier 2022 à avril 2024" à "janvier 2022 à octobre 2023"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY23

- Typo dans le tableau de disponibilité a été fixé au " 1er janvier 2023 - 31 décembre 2023 "
- Le deuxième paragraphe, la deuxième inclusion a été supprimée et remplacée par ce qui suit : " Correctifs de sécurité critiques périodiques et mises à jour, y compris les corrections de bibliothèque de cryptographies, selon un calendrier déterminé par Oracle, fourni uniquement à la discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1, et sous réserve des limitations définies ci-dessous. "
- Troisième alinéa, la deuxième limitation a été supprimée dans son intégralité et toutes les exceptions ont été renumérotées en conséquence.
- Troisième alinéa, deux nouvelles exclusions ont été ajoutées :
    - "2. Les correctifs de sécurité seront limités aux évaluations CVSS (Common Vulnerability Scoring System) élevées ou critiques, CVSS 7 ou supérieures, ou selon la détermination d'Oracle et à son entière discrétion.

      3. Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les correctifs de gravité 1 et de sécurité et livrer des mises à jour périodiques en tant que correctifs groupés (" PBP " ou Bundle Patches) au gré d'Oracle, sans dépasser un cadence trimestriel. "
- Le troisième paragraphe, 9e exception a été supprimée et remplacée par : " Le soutien pour les produits FMW 11g pris en charge est disponible uniquement pour les plateformes suivantes : a) Linux et b) AIX. Toutes les plateformes doivent être sur une version actuellement prise en charge par le fournisseur avec " Error Correction Support ".

---

8 septembre 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Dans la exclusion, pour Oracle Database 19c, la période de soutien allant du " 1er mai 2024 au 30 avril 2025 " a été modifiée au " 1er mai 2024 au 30 avril 2026 "
- *Veuillez noter que la date réelle de modification de cette dispense était le 4 août 2023.*

Services de soutien supplémentaires disponibles pour l'achat - Services succès client - Mises à jour Global Payroll pour Oracle E-Business Suite

- Mise à jour des dates dans le tableau de disponibilité comme indiqué ci-dessous :

Disponibilité de la mise à jour des charges sociales pour E-Business Suite 12.1.3	
Du 01er janvier 2023 au 31 décembre 2023	Du 01er janvier 2024 au 31 décembre 2024 (Disponible uniquement pour l'Australie)

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY23

- Toute référence " pour FY23 " a été modifiée à " CY23 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour CY24

- Toute référence " pour FY24 " a été modifiée à " CY24 "

---

4 août 2023

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout d'une nouvelle 13e puce suivant le premier paragraphe : " Les délais d'intervention, en général, sont tels qu'indiqués à la section 9, et toutes les exceptions de produit sont répertoriées ci-dessous dans la présente section 4 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour FY23

- Ajout des mots "pour FY23" au titre et dans les premier, deuxième et troisième paragraphes

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour FY24

- Nouvel article ajouté : " **Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour FY24** Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour FY24 est disponible seulement pour les composants Fusion Middleware spécifiques inclus dans votre licence et indiqués dans le tableau ci-dessous (" produits FMW 11g pris en charge ") et pour les périodes répertoriées ci-dessous :

FMW 11g Produits	Version	Disponibilité
Oracle Access Manager (OAM) (voir les limites dans la puce 9. ci-dessous)	11.1.2.3.0	Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3,7	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	
Oracle Unified Directory (VÉRIFICATION BUDGÉTAIRE)	11.1.2.3.0	
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	

Si les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g pour FY24 sont incluses dans votre commande, vous acceptez de passer en revue votre mise à jour stratégique avec Oracle. Oracle fournira les correctifs de gravité 1, les mises à jour de sécurité critique et un avis sur la mise à niveau pour les produits FMW 11g pris en charge pour vos environnements de production pendant une année civile, y compris :

1. Les demandes de service (" DS ") pour des solutions de rechange et/ou des correctifs de gravité 1 livrées par Oracle par l'entremise de My Oracle Support selon des efforts commercialement raisonnables.
2. Les correctifs de sécurité critique fournis par Oracle à son entière discrétion pour des problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1, et assujettis aux limites définies ci-dessous.

3. Un atelier de planification de mise à niveau de Fusion Middleware 11g (" atelier ") qui inclut :

    i Deux sessions à distance pour présenter un aperçu des nouvelles fonctionnalités incluses dans Oracle Fusion Middleware version 12c ou supérieure couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien;

    ii Des directives et des conseils fournis à distance par Oracle sur la préparation et la planification de la mise à niveau de votre base de données Oracle Fusion Middleware 11g, ces informations étant limitées à quatre participants que vous aurez nommés.

4. Un gestionnaire de compte technique (GTC) qui aura été affecté pour servir de point de contact lors d'escalades concernant l'assistance pour des problèmes de téléchargement ou d'installation des correctifs.

Les correctifs de gravité 1 pour Oracle Fusion Middleware 11g pour FY24 sont sujets aux limitations et exclusions suivantes :

1. Vos produits FMW 11g pris en charge et doivent être actuellement pris en charge par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien.
2. Les mises à jour de sécurité trimestrielles proactives et les groupes de correctifs proactifs sont expressément exclus.
3. Le soutien est limité aux produits FMW 11g pris en charge et inclus dans votre licence et spécifiés dans le tableau ci-dessus et qui sont certifiés avec Java Development Kit (JDK)
4. Le soutien pour tous les produits Java, y compris la JDK 7 est expressément exclu des correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g; les produits Java sont assujettis à d'autres politiques de soutien pour produits Java et à d'autres échéanciers, y compris toute JDK 7 requise.
5. Toutes les mises à jour fonctionnelles, améliorations ou défaillances associées à des logiciels de tiers, y compris les mises à jour de fonctionnalité cryptographique, sont expressément exclues.
6. Toutes les activités liées à de nouvelles certifications, spécifications ou normes, y compris les API cryptographiques de toutes sortes, de même qu'une certification avec de nouveaux navigateurs et/ou des publications de systèmes d'exploitation, sont expressément exclues.
7. Les composants intégrés dans Oracle WebLogic Server qui reposent sur des versions de produits Java non prises en charge sont exclus.
8. Le soutien pour les produits FMW 11g pris en charge est disponible seulement pour la plateforme Linux. La plateforme Linux doit être sur une version actuellement prise en charge par le fournisseur avec " Error Correction Support " (soutien à la correction des erreurs).
9. Après le 31 mars 2024, Oracle Access Manager (OAM) ne sera pris en charge que pour

les configurations Open mode/Cert mode. Veuillez consulter les notes MOS KM suivantes pour y trouver des détails et la manière de changer les configurations :

- Expiration en mars 2024 des certificats prêts à l'usage d'Oracle Access Manager (OAM) (Doc ID 2949379.1)
- Solutions disponibles pour répondre à l'expiration (mars 2024) des certificats prêts à l'usage utilisés par Oracle Access Manager (OAM) (Doc ID 2943611.1)

---

7 juillet 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- La 16e exception a été reformulée comme suit : "**16. Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0 :** En ce qui concerne la plateforme 8.0 et les produits Compliance Management 8.0 et Enterprise Risk and Finance 8.0 répertoriés ici, les frais de soutien prolongé ne seront pas appliqués pendant la période de janvier 2023 à janvier 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "
- L'exception suivante a été ajoutée :

  " 31. Oracle Communications User Data Repository 12.11.2 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés jusqu'en avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

Services de soutien supplémentaires disponibles pour l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Le tableau a été supprimé dans son intégralité et remplacé par le texte suivant :

PeopleSoft Version du programme HCM et FSCM	DISPONIBILITÉ	
9,1	DU 1ER JANVIER 2023 AU 31 DÉCEMBRE 2023	DU 1ER JANVIER 2024 AU 31 DÉCEMBRE 2024

- Ajoutée immédiatement sous le tableau : " Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent : "

- Tous les paragraphes existants qui suivent le tableau ont été présentés sous forme de puce
- Ajouté ", comme déterminé uniquement à la discrétion d'Oracle. " à la fin de la troisième puce
- Ajout de nouvelles balles quatrième et cinquième :

    - " Les correctifs et les correctifs critiques de PeopleTools sont spécifiquement exclus. Vous avez l'entière responsabilité d'être sur la version prise en charge de PeopleTools, comme indiqué en détail dans le document Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases (Doc ID 2238983.2) .

    - Vous devez avoir un abonnement infonuagique actif à un ou plusieurs des services infonuagiques suivants pour rester admissible à ce service :

        - Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service

        - Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g

- Le tableau a été supprimé dans son intégralité et remplacé par le texte suivant :

FMW 11g Produits	Version	Disponibilité
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3.0	Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3.7.1	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	
Oracle Unified Directory (VÉRIFICATION BUDGÉTAIRE)	11.1.2.3.0	
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	

- Le premier paragraphe suivant le tableau a été supprimé et remplacé par : " Si les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g sont inclus dans votre commande, vous acceptez de passer en revue votre mise à niveau stratégique avec Oracle. Oracle fournira les correctifs de gravité 1, les mises à jour de sécurité critique et un avis sur la

mise à niveau pour les produits FMW 11g pris en charge pour vos environnements de production pendant une année civile, y compris : "

- Le deuxième point a été supprimé et remplacé par : " Les correctifs de sécurité critiques fournis uniquement à la discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1, et sous réserve des limites définies ci-dessous. "
- Les correctifs de gravité 1 pour la limitation et l'exclusion d'Oracle Fusion Middleware 11g, deux et trois ont été supprimés :

  " Les correctifs de sécurité seront limités aux évaluations CVSS (Common Vulnerability Scoring System) élevées ou critiques, CVSS 7 ou supérieures, ou selon la détermination d'Oracle et à son entière discrétion. "

  et

  " Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les correctifs de gravité 1 et de sécurité et livrer des mises à jour périodiques en tant que correctifs groupés (" PBP " ou Bundle Patches) au gré d'Oracle, sans dépasser un rythme trimestriel. "
- Ajout du limitation et exclusion suivants des correctifs de gravité 1 pour Oracle Fusion Middleware 11g : " Les mises à jour de sécurité trimestrielles proactives et les ensembles de correctifs proactifs sont spécifiquement exclus ".
- Toutes les exclusions de cette section ont été renumérotées.
- La huitième limitation/exclusion a été supprimée et remplacée par le texte suivant : " Support for the Supported FMW 11g Products is available only for the Linux platform. La plateforme Linux doit être sur une version actuellement prise en charge par le fournisseur avec " Error Correction Support " (soutien à la correction des erreurs).

---

9 juin 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique en vigueur.

- Fifth paragraph, the following sentence was deleted in its entirety: “For Oracle Linux program releases view: Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM”
- L'exception suivante a été ajoutée :

" 30. MetaSolv Solution 6.3.1 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du **1er janvier 2026 au 31 décembre 2027.** Pendant cette période, vous

recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Services succès client

- Toutes les références aux "services à la clientèle avancés" ont été remplacées par les "services succès client"
- Le premier paragraphe, la première phrase a été supprimée et remplacée par ce qui suit : " Si vous faites l'acquisition de l'un des services succès client suivants dans votre commande, Oracle fournira les services indiqués dans la description de service applicable dans Annual Fixed Scope et Time and Material Services - du document Descriptions des services ou la description de service autonome applicable indiqué ci-dessous, publié sur le site http://www.oracle.com/contracts : "
- Les URL suivantes ont été supprimées :
  - Oracle Priority Support pour le secteur hôtelier et de la restauration
  - Examen des performances et recommandations Oracle Performance Review and Recommendations for Systems pour les systèmes et les logiciels
  - Examen de la configuration et recommandations d'Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems pour les systèmes et les logiciels

---

5 mai 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Les exceptions suivantes ont été ajoutées :

" **28. Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés jusqu'en avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

29. Oracle Communications Policy Management 12.6 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés jusqu'en avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout d'une nouvelle section : "**Portail de soutien à la clientèle pour Hospitality and Food & Beverage**
  En ce qui concerne les clients d'Hospitality and Food & Beverage, le site Web de soutien aux logiciels Oracle se trouve ici. L'accès au portail de soutien client pour l'hôtellerie et la restauration est régi par les Conditions d'utilisation du portail de soutien d'Oracle. Les conditions d'utilisation du portail Oracle Support sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle.

L'accès au portail de soutien à la clientèle pour l'hôtellerie et la restauration est limité à vos contacts techniques désignés. "

- Le paragraphe suivant immédiatement la nouvelle section, première phrase, ajoute " ou le portail de soutien à la clientèle pour l'hôtellerie et la restauration " après " My Oracle Support "

---

7 avril 2023

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Les exceptions suivantes ont été ajoutées :

" **23. Oracle GoldenGate (GG) for Oracle, Non Oracle, & Mainframe 19.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de mai 2024 à avril 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

24. Oracle GoldenGate (GG) for Big Data 19.1 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de mai 2024 à avril 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

25. Oracle Stream Analytics 19.1 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période d'octobre 2023 à avril 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

26. Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 et versions ultérieures : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de juillet 2023 à décembre 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.

27. Oracle Performance Intelligence Center 10.4.0.4 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2022 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services

- Suppression du mot "ACS" dans 2 des hyperliens existants dans cette section
- Ce qui suit est une nouvelle puce : " Soutien à la mise à niveau d'Oracle Database pour logiciel "

3 février 2023

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services

- Suppression du lien vers Oracle Priority Support Connected (*n'est plus disponible à partir du 21 mars 2022)*
- Les descriptions de service suivantes ont été supprimées :
    - PeopleSoft Payroll Tax Updates (*Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour PeopleSoft)*
    - Correctifs de gravité 1 et mises à jour législatives pour le système Gestion des universités 9.0
    - Correctifs de gravité 1 et mises à jour des formulaires fiscaux pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne
    - Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g version 2

---

9 décembre 2022

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Ajouté à la fin de la deuxième à la dernière phrase le mot " licence " avant le mot " abonnement "

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Les exceptions suivantes ont été ajoutées :

    - **" Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de décembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
    - **Oracle Communications LSMS 13.5.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de décembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
    - **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de décembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
    - **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de novembre 2021 à avril 2024. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g

- Modification de la liste des plateformes dans Exclusion 9 à "Linux et AIX"

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat

- Dans les paragraphes des services Oracle Linux Support et Oracle VM Support, le nom de l'URL a été mis à jour au nouveau nom des " politiques de soutien Oracle Open Source ".
- Ce qui suit a été ajouté en tant que nouvel article immédiatement après la section Services de soutien Oracle VM Support : " **services de soutien Oracle Verrazzano :** Oracle offre les services de soutien Oracle Verrazzano aux clients, qu'ils utilisent ou non les programmes Oracle. Pour obtenir des informations sur les services accessibles, veuillez consulter les Politiques de soutien de source ouverte Oracle sur le site http://www.oracle.com/support/policies.html."

---

7 octobre 2022

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Suppression du mot "ou" immédiatement avant "(v)"
- Ajouté à la fin de la deuxième à la dernière phrase " ou (vi) une licence du même programme indépendamment du fait qu'il soit acheté sous forme de licence perpétuelle ou d'abonnement ".

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu et soutien complet pour logiciels Oracle Communications Network

- Tout ce qui suit a été supprimé : "**Soutien limité pour les produits Federos** : Les temps de réponse, de résolution et de restauration du soutien complet Oracle Communications Network ci-dessous ne s'appliquent pas à la topologie unifiée, à l'assurance fédérée, à l'assurance unifiée, à l'assurance visualisée, à l'historique des événements d'assurance unifiée et à l'historique et aux analyses des événements d'assurance unifiée. Pour obtenir de l'aide sur ces produits Federos, visitez le site : https://support.federos.com/ ou appelez le : US : 1.972.532.7387; UK : +44 20 7770 6800; Ireland : +353 21 242 7215 (ext. 2 pour le soutien dans tous les pays).

  Le soutien limité pour les produits Federos exclut les engagements de restauration et de résolution, et les délais de réponse sont les suivants :
    - Gravité 1 : 24x7, avec un temps d'intervention de 2 heures
    - Gravité 2; Lundi – Vendredi, 8:00am à 5:00pm, CST, avec un temps de réponse de 2 heures
    - Gravité 3 : Lundi – Vendredi, 8:00am à 5:00pm, CST, avec le temps de réponse de 4 heures "

7 octobre 2022

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- A supprimé le 12e puce dans son intégralité : " **Oracle Rdb et Oracle CODASYL Database 7.3.3 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de septembre 2020 à août 2021. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."
- Exceptions renumérotées en fonction de la 12ème puce en cours de suppression.
- A inséré une nouvelle exclusion de 17e et de 18e : "**17. Oracle Database 19c :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er mai 2024 jusqu'au 30 avril 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous.
  18. Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er janvier 2024 jusqu'au 31 décembre 2026. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services - Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite

- Mise à jour de la table de disponibilité comme suit :

CORRECTIONS COMMERCIALES CRITIQUES ET MISES À JOUR LIMITÉES POUR ORACLE E-BUSINESS SUITE	DISPONIBILITÉ	
12,1	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre, 2 023	Du 01er janvier 2024 au 31 décembre, 2 024 (non disponible pour le système d'exploitation Windows Server)

- Nouvelle première puce insérée après le tableau Disponibilité : "En vigueur le 01 janvier 2024, les correctifs et les mises à jour ne seront plus disponibles pour le système d'exploitation Microsoft Windows Server
- Ajout du texte suivant à la 6e puce : ", y compris les modifications proposées à la loi fiscale brésilienne "

9 septembre 2022

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Suppression de " l'article Niveau de gravité ci-dessous " et remplacé par " selon la définition de l'article 9 – Définitions des degrés de gravité " dans le 5e puce du soutien continu n'inclut pas l'article; le 2e puce du soutien continu pour les programmes Oracle Linux n'incluent pas d'article; la 3e puce du soutien continu pour les versions de programmes Java SE n'inclut pas d'article; et la 2e puce du soutien continu pour les versions de programmes Nimbula n'inclut pas d'article.

---

5 août 2022

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu et soutien complet pour logiciels Oracle Communications Network

- Ajout de ce qui suit à la fin du premier paragraphe : "Topologie unifiée; Assurance fédérée; Assurance unifiée; Assurance visualisée; Historique des événements d'assurance unifiée; et Historique et analyse des événements d'assurance unifiée."
- Ajout du troisième et quatrième paragraphes suivants : "**Soutien limité pour les produits Federos** : Les temps de réponse, de résolution et de restauration du soutien complet d'Oracle Communications Network ci-dessous ne s'appliquent pas à la topologie unifiée, à l'assurance fédérée, à l'assurance unifiée, à l'assurance visualisée, à l'historique des événements d'assurance unifiée et à l'historique et à l'analyse des événements d'assurance unifiée. Pour obtenir de l'aide sur ces produits Federos, visitez le site : https://support.federos.com/ ou appelez le : US : 1.972.532.7387; UK : +44 20 7770 6800; Ireland : +353 21 242 7215 (ext. 2 pour le soutien dans tous les pays).

  Le soutien limité pour les produits Federos exclut les engagements de restauration et de résolution, et les délais de réponse sont les suivants :
    - Gravité 1 : 24x7, avec un temps d'intervention de 2 heures
    - Gravité 2; Lundi – Vendredi, 8:00am à 5:00pm, CST, avec un temps de réponse de 2 heures
    - Gravité 3 : Lundi – Vendredi, 8:00am à 5:00pm, CST, avec le temps de réponse de 4 heures "

8 juillet 2022

Services de soutien supplémentaires disponibles pour l'achat - Advanced Customer Services - Mises à jour Global Payroll pour Oracle E-Business Suite

- Mise à jour des dates dans le tableau de disponibilité comme indiqué ci-dessous :

Disponibilité de la mise à jour des charges sociales pour E-Business Suite 12.1.3	
Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022	Du 01er janvier 2023 au 31 décembre 2023

Services de soutien supplémentaires disponibles pour l'achat - Advanced Customer Services - Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Mise à jour des dates dans le tableau de disponibilité comme indiqué ci-dessous :

PeopleSoft Version du programme HCM et FSCM	**DISPONIBILITÉ**	
9,1	DU 1ER JANVIER 2022 AU 31 DÉCEMBRE 2022	DU 1ER JANVIER 2023 AU 31 DÉCEMBRE 2023

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services - Correctifs de gravité 1 et mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0

- Mise à jour des dates dans le tableau de disponibilité comme indiqué ci-dessous :

Version du programme PeopleSoft Campus Solutions	Disponibilité
9	DU 1ER JANVIER 2022 AU 31 DÉCEMBRE 2022

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services - Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards Enterprise One

- Suppression de cette section dans son intégralité

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services - Correctifs de gravité 1 et mises à jour de formulaire fiscal pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Mise à jour des dates dans le tableau de disponibilité comme indiqué ci-dessous :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	DISPONIBILITÉ
9,1	DU 1ER JANVIER 2022 AU 31 DÉCEMBRE 2022

---

10 juin 2022

Aperçu

- Ajouté dans la section **Utilisation des services** " Bélarus " et " le gouvernement du Bélarus " à la restriction établie dans le présent paragraphe

Conditions de soutien - Tarification à la suite d'une réduction des licences ou du niveau de soutien

- Troisième phrase, ajoutée " , plus et ajustements annuels applicables au pays ", après le mot " payé " et avant le mot " pour "

Soutien à vie

- Le troisième paragraphe a été reformulé et remplacé par ce qui suit : " Le soutien complet pour toute version de programme sera disponible pendant cinq ans à partir de la date à laquelle la publication du programme Oracle devient généralement accessible, selon les indications des documents de couverture du soutien à vie, à l'exception des indications ci-dessous. À la fin de la période de soutien complet, le soutien prolongé ou le soutien continu seront accessibles. Le soutien prolongé, s'il est offert, peut être disponible pour une période supplémentaire de trois ans pour des versions spécifiques du programme. Des frais de soutien prolongé s'appliquent pour chaque période de soutien, et s'ajoutent aux frais du soutien complet standard, sauf comme indiqué ci-dessous."
- Le quatrième paragraphe a été reformulé et remplacé par ce qui suit : " Alternativement, le soutien technique peut être prolongé par du soutien continu, qui sera disponible tant

que vous continuerez à maintenir et à payer les frais annuels de soutien technique pour vos licences de programmes Oracle. "

- Le cinquième paragraphe a été reformulé et remplacé par ce qui suit : " Pour plus de détails sur la couverture de soutien à vie pour des versions particulières de programme, y compris les niveaux de service offerts et les périodes, veuillez consulter le site : "

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Inséré une nouvelle 17e exclusion : " **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0 :** En ce qui concerne la plate-forme 8.0 et les produits Financial Crime and Compliance Management 8.0 répertoriés ici, les frais de soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2023 à janvier 2025. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Premier paragraphe, première phrase, ajouté " comme indiqué dans l'article " Soutien à vie " ci-dessus. " à la fin de la phrase

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Premier paragraphe, première phrase, ajouté " comme indiqué dans l'article " Soutien à vie " ci-dessus. " à la fin de la phrase

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Premier paragraphe, première phrase, ajouté " comme indiqué dans l'article " Soutien à vie " ci-dessus. " à la fin de la phrase

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu et soutien complet pour logiciels Oracle Communications Network

- Premier paragraphe, première phrase, ajouté ", comme indiqué dans la section " Soutien à vie " ci-dessus. " après le mot " disponible " et avant le mot " pour "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien logiciel Oracle Communications Network et soutien continu

- Premier paragraphe, première phrase, ajouté ", comme indiqué dans l'article Soutien à vie ci-dessus : " après " (collectivement, les " programmes logiciels Oracle Communications Network ") " et avant " Oracle Communications EAGLE (autre qu'ISO) "

8 avril 2022

Advanced Customer Services

- Mots "Retail and" supprimés dans le 5e lien
- Liens supprimés vers " Oracle Retail Store Open Support " et " Oracle Retail Close Support "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Advanced Customer Services

- Insère la nouvelle section suivante :
  " Correctifs de gravité 1 pour les applications d'intelligence d'affaires 11g version 10.2

Les correctifs de gravité 1 pour les applications d'intelligence d'affaires 11.1.1.10.2 (BI Apps 11g R10.2) sont disponibles seulement pour les composants BI Apps 11g R10.2 spécifiques inclus dans votre licence et indiqués dans la matrice de certification Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 et pour les périodes répertoriées ci-dessous :

CORRECTIFS DE GRAVITÉ 1 POUR LES APPLICATIONS DE BUSINESS INTELLIGENCE	DISPONIBILITÉ
Applications Business Intelligence 11.1.1.10.2	Du 01 août 2022 au 31 décembre 2023

Si les correctifs de gravité 1 pour BI Apps 11g R10.2 sont incluses dans votre commande, Oracle fournit des correctifs de gravité 1, des mises à jour de sécurité critique et un avis sur la mise à niveau pour les produits BI Apps 11g R10.2 pour la durée indiquée ci-dessus, y compris :

1. Les demandes de service (" DS ") pour des solutions de rechange et/ou des correctifs de gravité 1 livrées par Oracle par l'entremise de My Oracle Support selon des efforts commercialement raisonnables.
2. Des correctifs de sécurité critiques et des mises à jour périodiques, livrés sous forme de notes techniques, selon un calendrier déterminé par Oracle, offerts uniquement à l'entière discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1, et assujettis aux limites définies ci-dessous.
3. Un atelier de planification de mise à niveau de BI Apps 11g R10.2 (" atelier ") qui inclut :
   a. Deux sessions à distance pour présenter un aperçu des nouvelles fonctionnalités incluses dans BI Apps 11g R10.2 ou supérieure couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien;

b. Des directives et des conseils fournis à distance par Oracle sur la préparation et la planification de la mise à niveau de vos BI Apps 11g R10.2, ces informations étant limitées à quatre participants que vous aurez nommés.

4. Un gestionnaire de compte technique (GTC) qui aura été affecté pour servir de point de contact lors d'escalades concernant l'assistance pour des problèmes de téléchargement ou d'installation des correctifs.

Les correctifs de gravité 1 pour BI Apps 11g R10.2 sont sujets aux limitations et exclusions suivantes :

1. Vos produits BI Apps 11g R10.2 pris en charge doivent être actuellement pris en charge par une licence de mise à jour de logiciel et de soutien.
2. Les correctifs de sécurité seront limités aux évaluations CVSS (Common Vulnerability Scoring System) élevées ou critiques, CVSS 7 ou supérieures, ou selon la détermination d'Oracle et à son entière discrétion.
3. Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les correctifs de gravité 1 et de sécurité et livrer des mises à jour périodiques en tant que notes techniques à la discrétion d'Oracle, sans dépasser un rythme trimestriel.
4. Le soutien est limité aux produits BI Apps 11g R10.2 inclus dans votre licence et qui sont indiqués dans la matrice de certification Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 et qui sont certifiés avec Java Development Kit (JDK) 7.
5. Le soutien des produits Java, y compris la JDK 7 est expressément exclue des correctif de gravité 1 pour BI Apps 11g 10.2. Les produits Java sont assujettis à d'autres politiques de soutien pour produits Java et à d'autres échéanciers, y compris toute JDK 7 requise.
6. Toutes les mises à jour fonctionnelles, améliorations ou défaillances associées à des logiciels de tiers sont expressément exclues.
7. Toutes les activités liées à de nouvelles certifications, spécifications ou normes, y compris une certification avec de nouveaux navigateurs et/ou des versions de systèmes d'exploitation, sont expressément exclues.
8. Les composants intégrés dans Oracle WebLogic Server qui reposent sur des versions de produits Java non prises en charge sont exclus.
9. Le soutien des produits BI Apps 11g 10.2 est disponible uniquement pour les plateformes indiquées dans la Matrice de certification Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2.
"

8 avril 2022

Advanced Customer Services

- Ajout de " (n'est plus disponible à compter du 21 mars 2022) " après " Oracle Priority Support Connected "

---

3 mars 2022

Aperçu

- Suppression du paragraphe de l'article **Utilisation des services** et remplacé par : " **Utilisation des services :** La prestation des services et l'accès aux services sont interdits pour toute ou au nom de toute personne ou entité au Venezuela ou la Fédération de Russie, y compris, sans s'y limiter, le gouvernement du Venezuela et le gouvernement de la Fédération de Russie, et les services et tous les produits provenant des services ne peuvent pas être utilisés au profit desdites personnes ou entités. "

Définitions des degrés de gravité

- Ajout des parenthèses suivantes après les titres de définition de gravité :

Gravité un " (panne critique) "
Gravité deux " (dégradation importante) "
Gravité trois " (problème technique) "
Gravité quatre " (directives générales) "

---

4 février 2022

- " Soutien à la clientèle avancé " est remplacé par " Service à la clientèle avancé " dans tout le document, y compris la table des matières

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Supprimé de la définition de gravité 2 : "une erreur dans le portail qui empêche le client d'exécuter n'importe quelle fonction dans le portail MyMicros ou"
- Modification de la définition de gravité 2 pour inclure le mot "ou" entre "chargement" et "inaccessible"

- Supprimé de la définition de gravité 3 : "MyMicros incapable de réviser un rapport dans les réinitialisations de mot de passe du portail pour Oracle Cloud Applications, ou programme de fidélisation Icare qui ne fonctionne pas ou qui a cessé de fonctionner)"
- Modification de la définition de gravité 3 pour inclure ce qui suit : " échec de consultation d'un rapport unique, réinitialisations de mot de passe ou programmes de fidélisation non fonctionnels "). " après le mot " échec "

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Nouvelle exclusion de 16e : "**Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 et 18.1** : les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la version 12.2 du logiciel pendant la période de février 2022 à janvier 2023. Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la version 18.1 du logiciel pendant la période d'octobre 2022 à septembre 2023. Durant ces périodes, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Soutien client avancé - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 5g

- Toute la section a été supprimée et remplacée par : " Les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g sont disponibles seulement pour les composants Fusion Middleware spécifiques inclus dans votre licence et indiqués dans le tableau ci-dessous, (" produits FMW 11g pris en charge ") et pour les périodes répertoriées ci-dessous :

Product	Version	Availability	Availability
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	Not available
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Internet Directory ("OID")	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023

Si les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g dans votre commande, Oracle fournira des correctifs de gravité 1, des mises à jour de sécurité critique et un avis sur la mise à niveau pour les produits FMW 11g pris en charge pour une année civile, y compris :

a. Les demandes de service (" DS ") pour des solutions de rechange et/ou des correctifs de gravité 1 livrées par Oracle par l'entremise de My Oracle Support selon des efforts commercialement raisonnables.

b. Des correctifs de sécurité critiques et des mises à jour périodiques, y compris des corrections de bibliothèque de cryptographies, selon un calendrier déterminé par Oracle, offerts uniquement à l'entière discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1 et assujettis aux limites définies ci-dessous.

c. Un atelier de planification de mise à niveau de Fusion Middleware 11g (" atelier ") qui inclut :

    i Deux sessions à distance pour présenter un aperçu des nouvelles fonctionnalités incluses dans Oracle Fusion Middleware version 12c ou supérieure couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien;

ii Des directives et des conseils fournis à distance par Oracle sur la préparation et la planification de la mise à niveau de votre base de données Oracle Fusion Middleware 11g, ces informations étant limitées à quatre participants que vous aurez nommés.

d. Un gestionnaire de compte technique (GTC) qui aura été affecté pour servir de point de contact lors d'escalades concernant l'assistance pour des problèmes de téléchargement ou d'installation des correctifs.

Les correctifs de gravité 1 pour Oracle Fusion Middleware 11g sont sujets aux limitations et exclusions suivantes :

10. Vos produits FMW 11g pris en charge et doivent être actuellement pris en charge par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien.
11. Les correctifs de sécurité seront limités aux évaluations CVSS (Common Vulnerability Scoring System) élevées ou critiques, CVSS 7 ou supérieures, ou selon la détermination d'Oracle et à son entière discrétion.
12. Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les correctifs de gravité 1 et de sécurité et livrer des mises à jour périodiques en tant que correctifs groupés (" PBP ") à la discrétion d'Oracle, sans dépasser un cadence trimestriel.
13. Le soutien est limité aux produits FMW 11g pris en charge et inclus dans votre licence et qui sont spécifiés dans le tableau ci-dessus et qui sont certifiés avec Java Development Kit (JDK) 7.
14. Le soutien pour tous les produits Java, y compris la JDK 7 est expressément exclu des correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g; les produits Java sont assujettis à d'autres politiques de soutien pour produits Java et à d'autres échéanciers, y compris toute JDK 7 requise.
15. Toutes les mises à jour fonctionnelles, améliorations ou défaillances associées à des logiciels de tiers, y compris les mises à jour de fonctionnalité cryptographique, sont expressément exclues.
16. Toutes les activités liées à de nouvelles certifications, spécifications ou normes, y compris les API cryptographiques de toutes sortes, de même qu'une certification avec de nouveaux navigateurs et/ou des publications de systèmes d'exploitation, sont expressément exclues.
17. Les composants intégrés dans Oracle WebLogic Server qui reposent sur des versions de produits Java non prises en charge sont exclus.

18. Le soutien des Produits FMW 11g pris en charge n'est disponible que pour les plateformes suivantes. Toutes les plateformes doivent se trouver sur des versions actuellement prises en charge par le fournisseur avec " Error Correction Support ".

    a. Linux 5
    b. AIX
    c. Red Hat EL "

---

10 décembre 2021

Aperçu

- Inséré une nouvelle sous-section : " **Utilisation des services :** Les services ne peuvent pas être fournis ou accessibles par des personnes ou des entités au Venezuela, y compris, sans s'y limiter, le gouvernement du Venezuela, et les services ou toute sortie des services ne peuvent pas être utilisés au profit desdites personnes ou entités. "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Au cinquième paragraphe, les termes " et Oracle Food and Beverage " étaient ajoutés après " Hospitalité " et avant " programmes "
- Mise à jour de l'annexe trouvée à l'adresse : http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf
- Au sixième paragraphe, ajouter " le qualificatif " après " Pour " et avant " Oracle "
- Au sixième paragraphe, ajouter " et Oracle Food Beverage " après " Hospitalité " et avant " programmes "

Services de soutien supplémentaires disponibles pour l'achat - Soutien client avancé - Correctifs de gravité 1 et mise à jour des charges sociales pour Oracle E-Business Suite

- Suppression de cette section dans son intégralité

Services de soutien supplémentaires disponibles pour l'achat - Soutien client avancé - Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Dans le graphique, supprimé "9.0" et la disponibilité correspondante

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Soutien client avancé

- Insère la nouvelle section suivante :
  " Mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations
  Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations (" PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations ") sont disponibles pour les pays sélectionnés pour la version 9.2 d'Oracle PeopleSoft HCM. Si vous faites l'acquisition de PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, Oracle fera des efforts conformément aux usages du commerce

pour fournir une année civile de mises à jour de charges sociales de PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management, y compris les mises à jour de début et de fin d'année.
PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations est seulement disponible pour les modules de charges sociales d'Oracle PeopleSoft HCM version 9.2 applicables et pour les pays indiqués dans votre commande.

Ce service est seulement disponible pour les périodes suivantes (" année civile ") :

Mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Localisations pour Global Payroll	DISPONIBILITÉ
Peoplesoft HCM version 9.2	Du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023 Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024 Du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2025 *Programme planifié au-delà de 2025*

Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent :

1. La prise en charge de vos licences de PeopleSoft HCM version 9.2 par le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels doit être en vigueur. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations sera livré par l'entremise de My Oracle Support.
2. Comme indiqué ci-dessus, tout autre module que PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management est spécifiquement exclu, y compris, sans toutefois s'y limiter, le module des ressources humaines.
3. Les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations ne sont pas cumulatives et vous devez faire l'acquisition de ce service pour chaque année civile proposée, sans sauter une année.
4. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations n'est pas assujetti aux stipulations de la section Rétablissement du soutien technique Oracle ci-dessus. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Soutien client avancé - Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Dans le graphique, supprimé "9.0" et la disponibilité correspondante

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Soutien client avancé - Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g

- A remplacé le graphique

FMW 11g Products		Version	Availability	
Weblogic	Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Analytics/ Business Intelligence	Oracle Business Intellligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle BI Publisher	10.1.3.4.1	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
SOA	Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle SOA/BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Service Buys (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Oracle Identity Management	Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	Not available
WebCenter/ UCM	Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Other	Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Jdeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Enterprise Data Quality (EDQ)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023

Avec les éléments suivants :

FMW 11g Products		Version	Availability	
Weblogic	Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Analytics/ Business Intelligence	Oracle Business Intellligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle BI Publisher	10.1.3.4.1	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
SOA	Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle SOA/BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Service Buys (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Oracle Identity Management	Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	Not available
WebCenter/ UCM	Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Other	Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Jdeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Enterprise Data Quality (EDQ)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023

- Dans la deuxième limitation/exclusion, supprimer les mots " sur JDK 7 " et le mot " seulement " et remplacer la phrase comme suit : " Le soutien est limité aux correctifs pour les configurations certifiées avec JDK7 ".

---

5 novembre 2021

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Dans l'exception 9, remplacer "janvier 2020 – juin 2021" par "janvier 2022 – juillet 2022"
- Inséré ce qui suit en tant que nouvelle 15e exception : " **Oracle Essbase 11.1.2 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2022 à décembre 2022. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Niveaux de soutien – Soutien complet et soutien continu pour logiciel Oracle Communications Network

- Dans la 5e puce**,** a supprimé les mots " des programmes Premier d'Oracle Communications Network " et remplacé par " de Diameter Signaling Router Network Function Edition, Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions, Common Signaling, Performance Intelligence Center Network Function Edition, Policy

Management Network Function Edition et User Data Repository Network Function Edition ".

---

22 octobre 2021

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0

- Remplacez la matrice de disponibilité :

Version du programme PeopleSoft Campus Solutions	Disponibilité
9	DU 1ER JANVIER 2020 AU 31 DÉCEMBRE 2020 DU 1ER JANVIER 2021 AU 31 DÉCEMBRE 2021

Avec les éléments suivants :

Version du programme PeopleSoft Campus Solutions	Disponibilité
9	DU 1ER JANVIER 2021 AU 31 DÉCEMBRE 2021 DU 1ER JANVIER 2022 AU 31 DÉCEMBRE 2022

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Corrections de gravité 1 et mises à jour de formulaire fiscal pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Remplacez la matrice de disponibilité :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	DISPONIBILITÉ	
9	DU 1ER DÉCEMBRE 2018 AU 31 DÉCEMBRE 2019	DU 1ER JANVIER 2020 AU 31 DÉCEMBRE 2020
9,1	DU 1ER AVRIL 2020 AU 31 DÉCEMBRE 2020	

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	DISPONIBILITÉ
	DU 1ER JANVIER 2021 AU 31 DÉCEMBRE 2021

Avec les éléments suivants :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	DISPONIBILITÉ
9,1	DU 1ER JANVIER 2021 AU 31 DÉCEMBRE 2021 DU 1ER JANVIER 2022 AU 31 DÉCEMBRE 2022

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Note de bas de page modifiée un après le tableau comme suit : " Soutien prolongé terminé le 31 mars 2021 ".
- Ajout d'une nouvelle note de bas de page deux suivant le tableau : "2. Le soutien prolongé a pris fin le 31 mars 2021. La version économique est disponible pour renouvellement pour l'année civile 2022 (du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022) pour les clients existants uniquement si le renouvellement est acheté avant le 1er décembre 2021. À partir du 1er décembre 2021, la version économique d'Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g version 2 ne sera plus disponible pour l'achat ou le renouvellement. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Soutien client avancé

- Insère la nouvelle section suivante :
  " Correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g
  Les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g sont disponibles pour les composants suivants (" produits FMW 11g pris en charge ") pendant les périodes suivantes :

FMW 11g Products		Version	Availability	
Weblogic	Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Analytics/ Business Intelligence	Oracle Business Intellligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle BI Publisher	10.1.3.4.1	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
SOA	Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle SOA/BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Service Buys (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Oracle Identity Management	Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 - December 31, 2022	Not available
WebCenter/ UCM	Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
Other	Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Jdeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Enterprise Data Quality (EDQ)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023
	Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 - December 31, 2022	January 1, 2023 - December 31, 2023

Si les correctifs de gravité 1 pour Fusion Middleware 11g dans votre commande, Oracle fournira ce qui suit pour les produits FMW 11g pris en charge et indiqués dans votre commande pour une année civile :

1. Les correctifs de gravité 1 et les correctifs de sécurité critiques pour vos environnements de production SupportedFMW11g produits et serveurs hors production pour soutenir les exigences de test comme suit :
   a. Les demandes de service (" DS ") pour des solutions de rechange et/ou des correctifs de gravité 1 livrées par Oracle par l'entremise de My Oracle Support selon des efforts commercialement raisonnables.
   b. Des correctifs de sécurité critiques et des mises à jour périodiques selon un calendrier déterminé par Oracle, offerts uniquement à l'entière discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1 et assujettis aux limites définies ci-dessous.
   c. Les mises à jour de la bibliothèque de cryptographie, selon une annexe déterminée par Oracle, fournies uniquement à la discrétion d'Oracle, et sous réserve des limites définies ci-dessous.
2. Un atelier de planification de mise à niveau de Fusion Middleware 11g (" atelier ") qui inclut :

a. Deux sessions à distance pour présenter un aperçu des nouvelles fonctionnalités incluses dans Oracle Fusion Middleware version 12c ou supérieure couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien;

b. Des directives et des conseils fournis à distance par Oracle sur la préparation et la planification de la mise à niveau de votre base de données Oracle Fusion Middleware 11g, ces informations étant limitées à quatre participants que vous aurez nommés.

3. Un gestionnaire de compte technique (GTC) qui aura été affecté pour servir de point de contact lors d'escalades concernant l'assistance pour des problèmes de téléchargement ou d'installation des correctifs.

Les correctifs de gravité 1 pour Oracle Fusion Middleware 11g sont sujets aux limitations et exclusions suivantes :

1. Vos produits FMW 11g pris en charge et sous licence doivent être actuellement pris en charge par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien.
2. Le soutien est limité aux corrections de bogue sur les configurations JDK 7 uniquement.
3. Les correctifs de sécurité seront limités aux évaluations CVSS (Common Vulnerability Scoring System) élevées ou critiques CVSS 7 ou supérieures.
4. Tous les correctifs de gravité 1 et de sécurité seront fournis à la discrétion d'Oracle seulement, sur la base d'un examen technique et de la faisabilité, et livrés exclusivement en tant que correctifs ponctuels intégrés aux correctifs du groupe standard.
5. Les correctifs seront générés et testés pour une fréquence de version trimestrielle.
6. Le soutien est limité aux produits FMW 11g pris en charge et indiqués ci-dessus, à l'exclusion notamment :

   a. Tout autre programme Oracle, y compris, sans s'y limiter, les produits Java (y compris Java incorporé dans Oracle Database), les applications Oracle, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen et MySQL;

   b. Les mises à niveau fonctionnelles et/ou de sécurité de toute nature, les problèmes liés aux logiciels de tiers et/ou les certifications avec les nouvelles versions;

   c. Composants intégrés dans Oracle WebLogic Server qui reposent sur des versions de produits Java qui ne sont plus prises en charge;

   d. Mises à jour de toute fonctionnalité liée à la cryptographie, y compris, mais sans s'y limiter, la sécurité de la couche de transport (TLS), le chiffrement du réseau et d'autres formes de communications sécurisées.

   e. Nouvelles certifications, notamment les modifications d'accessibilité d'Oracle API Gateway (OAG), le système d'exploitation, les pilotes de base de données, le client JDBC Java Database Connectivity (JDBC), les versions de produit de base de données, les mises à jour d'Oracle HTTP Server (OHS) et/ou les mises à jour/certifications de navigateur (Application Development Framework (ADF)/WebCenter Portal (WCP))

f. Demandes d'amélioration qui doivent être satisfaites par l'ajout par JDK 7 de la prise en charge de la version TLS 1.3 (ou supérieure).

g. Tout nouveau correctif ou test de nouveaux correctifs sur JDK 6.

h. Correctifs de sécurité pour les scores CVSS inférieurs à CVSS 7.

7. Le soutien est disponible uniquement pour les plateformes suivantes. Toutes les plateformes doivent se trouver sur des versions actuellement prises en charge par le fournisseur avec " Error Correction Support ".

   a. DAO

   b. RH

   c. AIX "

---

2 juillet 2021

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- A inséré ce qui suit à la fin de la 10e exception pour WebLogic Server and Coherence 12.1.3 : " Aucun correctif de sécurité ne sera fourni pour les échantillons WebLogic. "
- Inséré ce qui suit en tant que nouvelle 14e exception : **"14**. **Tuxedo 12.2.2 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de mai 2022 à avril 2023. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite

- Après le premier paragraphe, inséré, le texte suivant comme un nouveau 5e puce : " Une (1) présentation sur la planification de la mise à niveau effectuée à distance par Oracle pour fournir une vue d'ensemble des nouvelles fonctionnalités incluses dans la version 12.2 Oracle E-Business Suite et des directives concernant votre préparation et votre planification de la mise à niveau "

2 avril 2021

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Inséré ce qui suit en tant que nouvelle exception 8, et tous les autres numéros suivants dans cette section ont été renumérotés en conséquence : "8. **Java SE 8** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de mars 2022 à décembre 2030. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Soutien client avancé

- Insère la nouvelle section suivante :
  " Mises à jour de Global Payroll pour Oracle E-Business Suite
  Les mises à jour Global Payroll for Oracle E-Business Suite sont disponibles pour certains pays pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite. Si vous faites l'acquisition de mises à jour de Global Payroll for Oracle E-Business Suite, Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une année civile de mises à jour périodiques de la paie et des charges sociales de l'application, y compris les mises à jour de début d'année, les mises à jour de fin d'année, et les mises à jour de charges sociales qui s'appliquent pour l'année de la convention.

  Les mises à jour de Global Payroll pour Oracle E-Business Suite sont disponibles seulement pour le ou les modules de paie Oracle E-Business Suite 12.1.3 applicables et pour le pays spécifié dans votre commande.

  Ce service est seulement disponible pour les périodes suivantes (" année civile ") :

Disponibilité de la mise à jour des charges sociales pour E-Business Suite 12.1.3
Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022

  Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent :
  - Votre application Oracle E-Business Suite 12.1.3 autorisée doit à présent être prise en charge avec des licences de mise à jour de logiciel et du soutien
  - Vous devez acheter et gérer séparément les *corrections commerciales critiques et les mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite* pendant la durée des mises à jour de Global Payroll for E-Business Suite, sous réserve de toutes les restrictions et limitations associées.
  - À moins d'indication contraire explicite, les intégrations, les produits et les technologies externes utilisés en conjonction avec Oracle E-Business Suite sont exclus et assujettis à leurs propres politiques et calendriers de soutien standard
  - Les mises à jour des charges sociales pour Oracle E-Business Suite 12.1.3 sont limitées aux rétroportages rendus disponibles dans le cadre d'une version subséquente

d'Oracle E-Business Suite (comme Oracle E-Business Suite 12.2 ou plus récente) à l'exclusion de toutes les mises à jour exigeant des modifications de l'architecture.

- Les logiciels, les applications de tiers et/ou les personnalisations sont explicitement exclus.
- Les nouvelles certifications et/ou les intégrations à d'autres produits Oracle ou logiciels de tiers, y compris les navigateurs et les systèmes d'exploitation, sont explicitement exclus. "

---

5 mars 2021

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Soutien client avancé

- Inséré, comme les balles 8, 9 et 10 :
  - CS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software
  - ACS - Examen de la configuration et recommandations d'Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems pour les systèmes et les logiciels
  - Installation et configuration de logiciel standard Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems pour les systèmes et le logiciel

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Numéro 1, inséré après le mot "correctifs" "pour les bases de données de production 11.2.0.4 pour prendre en charge les exigences de test" avant "comme suit :"
- Numéro 2.a, sous limitations et exclusions, après le mot " produits " inséré " (y compris Java intégré dans Oracle Database) " avant " Applications Oracle "

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Dans l'exception 9, remplacer " le 31 janvier 2021 " par " le 31 janvier 2022 "

---

8 janvier 2021

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- À l'exception 3, la section a été entièrement supprimée et remplacée par ce qui suit : " Pour les clients exécutant la version de la base de données Oracle 11.2.0.4 sur la plate-forme HP OpenVMS sur Itanium, au cours de la première année de soutien continu, de janvier 2021 à décembre 2021, vous continuerez de recevoir des correctifs de gravité 1 et des mises à jour de sécurité. "
- Les exceptions 5 (PeopleSoft Enterprise Campus Solutions 9.0), 6 (JD Edwards EnterpriseOne 9.1 et JD Edwards World A9.3) et 9 (Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2) ont été supprimées dans leur intégralité depuis leur expiration. Toutes les autres exceptions numérotées dans cette section ont été numérotées de nouveau en conséquence.
- Une nouvelle exception a été ajoutée : "**12. Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4** : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Remplacez la matrice de disponibilité :

SOUTIEN ORACLE MARKET-DRIVEN POUR ORACLE DATABASE 11GR2	ATELIER PLANIFICATION DE MISE À NIVEAU	DISPONIBILITÉ (Voir les limitations ci-dessous)		
		Plate-forme-service (PaaS)	Non-PaaS	
Petit, moyen, grand	Inclus	01 janvier 2021 – 31 décembre 2021 [1]	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022
Économie	Non inclus	01 janvier 2021 – 31 décembre 2021 [1]	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	S.O.

Avec les éléments suivants :

SOUTIEN ORACLE MARKET-DRIVEN POUR ORACLE DATABASE 11GR2	ATELIER PLANIFICATION DE MISE À NIVEAU	DISPONIBILITÉ (Voir les limitations ci-dessous)
Petit, moyen, grand	Inclus	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021 [1] Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022
Économie	Non inclus	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021 [1]

[1] Le soutien prolongé se termine le 31 mars 2021

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g version 2 – Acheter Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g version 2, Oracle fournira les services suivants pour le nombre de bases de données de production 11.2.0.4 identifiées dans votre commande :

- Numéro 4, remplacé "section 4.a et 4.b" par "section 3.a et 3.b"

1er décembre 2020

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- À l'exception du paragraphe 12, dans la première phrase, " 31 décembre 2020 " est remplacé par " 31 janvier 2021 ".

---

2 octobre 2020

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- "http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html" trouvé dans le 3e point du quatrième paragraphe, remplacé par un hyperlien global "https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mise à jour des charges sociales pour E-Business Suite

- Lien hypertexte intégré pour le niveau de correctif minimal et le centre d'informations sur le soutien prolongé pour E-Business Suite 11.5.10 (ID document 1199724.1) (https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afrLoop=466427329927388&ID=1199724.1&_adf.ctrl-state=153qileody_77) dans la puce 3e du sixième paragraphe avec la mention "https://support.oracle.com/rs?type=doc&ID=1199724.1"
- Lien hypertexte intégré pour la politique de soutien à la correction des erreurs d'Oracle E-Business Suite (ID document 11905034.1) (https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afrLoop=466846665738413&ID=1195034.1&_adf.ctrl-state=153qileody_134) dans la 3e puce du sixième paragraphe avec " https://support.oracle.com/rs?type=doc&ID=1195034.1 "
- Remplacé l'hyperlien intégré pour les options de couverture supplémentaires de la version 11.5.10 du soutien continu E-Business Suite (ID document 1596629.1) (https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=1596629.1) dans la 5e puce du sixième paragraphe par "https://support.oracle.com/rs?type=doc&ID=1596629.1"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- A remplacé l'hyperlien intégré pour le sommaire du soutien à vie des versions PeopleSoft (ID document 2238983.2) (https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?parent=SrDetailText&sourceId=3-22211852161&ID=2238983.2) dans le cinquième paragraphe par "https://support.oracle.com/rs?type=doc&ID=2238983.2"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Market Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Remplacez la matrice de disponibilité :

SOUTIEN ORACLE MARKET-DRIVEN POUR ORACLE DATABASE 11GR2	ATELIER PLANIFICATION DE MISE À NIVEAU	DISPONIBILITÉ	
Petit, moyen, grand	Inclus	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022 *
Économie	Non inclus	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	S.O.

** L'intervalle de dates de disponibilité a été incorrectement indiqué dans la mise à jour du 10 août 2020 de ces politiques et corrigé le 11 août 2020 pour afficher l'intervalle de dates de disponibilité correctes (initial : 1er janvier 2021 – 31 décembre 2021/ date corrigée : 1er janvier 2022 – 31 décembre 2022)*

Avec les éléments suivants :

SOUTIEN ORACLE MARKET-DRIVEN POUR ORACLE DATABASE 11GR2	ATELIER PLANIFICATION DE MISE À NIVEAU	DISPONIBILITÉ (Voir les limitations ci-dessous)		
		Plate-forme-service (PaaS)	Non-PaaS	
Petit, moyen, grand	Inclus	01 janvier 2021 – 31 décembre 2021 [1]	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022
Économie	Non inclus	01 janvier 2021 – 31 décembre 2021 [1]	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	S.O.

[1] Le soutien prolongé se termine le 31 mars 2021

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Market Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Remplacez la troisième exclusion par la suivante :
  " 3. Le soutien est offert seulement pour les plateformes suivantes :

  a. Non PaaS :
  i. Linux x86 (32 bits et 64 bits)
  ii.Solaris x86-64 (64 bits)
  iii. Solaris SPARC (64 bits)
  iv. IBM AIX sur Power Systems (32 bits et 64 bits)
  v. IBM Linux sur System Z (ZLinux)
  vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bits)
  vii. Windows x86 (64 bits)
  viii. ExaData d'Oracle

  b. PaaS:
  i. Services Oracle Database Cloud sur Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
  ii. Services Oracle Database Cloud sur Oracle Cloud@Customer
  iii. Oracle Exadata Cloud Service sur OCI
  iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
  v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer

- Ajout d'une quatrième exclusion :
  " 4. Toute plate-forme non spécifiquement prise en charge, comme indiqué aux sections 4.a et 4.b ci-dessus, est exclue, y compris, mais sans s'y limiter : Oracle Database Cloud Service on OCI-Classic, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classic et Oracle SuperCluster. "

Systèmes de soutien client basé sur le Web – My Oracle Support

- Remplacez le lien intégré pour "Health Sciences License Support page" (http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html) trouvé dans le 3e paragraphe par un hyperlien global "https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html"

Pratiques mondiales de protection des données pour le soutien à la clientèle

- Remplacer le lien intégré pour " Global Customer Security Practices (PDF) " (http://www.oracle.com/support/policies.html) par un lien global https://www.oracle.com/us/support/library/customer-support-security-practices-069170.pdf dans les deuxième et troisième paragraphes

Informations sur le contact

- Remplacé le lien intégré pour le site Web de soutien technique d'Oracle (http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html) et remplacé par un hyperlien global "https://www.oracle.com/support/contact.html"

11 septembre 2020

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Ajout d'une nouvelle 6ère puce suivant le premier paragraphe : " Les mises à jour réglementaires pour certains programmes et certaines juridictions d'Oracle Financial Services et d'Oracle Banking Platform seront fournies conformément au document Oracle Financial Services Software et Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy situé ici "

---

10 août 2020

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Remplacez la matrice de disponibilité :

Disponibilité	
Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022

Avec les éléments suivants :

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	Upgrade Planning Workshop	Disponibilité	
Petit, moyen, grand	Inclus	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022
Économie	Non inclus	Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	S.O.

- Dans la première phrase du paragraphe 2 inséré, " non inclus avec Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2 - Economy " avant " qui inclut : "

---

3 août 2020

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Soutien aux programmes Oracle Utilities Live Energy Connect

- Remplacer l'article suivant **" Soutien aux programmes Oracle Utilities Live Energy Connect**
  Si vous acquérez des services de soutien pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect sur votre commande, Oracle fournira les services décrits dans les politiques d'Oracle en

matière de soutien technique de logiciels pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect. "

Avec

" Soutien aux programmes Oracle Utilities Live Energy Connect
Si vous avez acquis des services de soutien pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect sur votre commande avant le 3 août 2020, Oracle fournira les services décrits dans les politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect. Si votre commande de services de soutien pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect est postérieure au 3 août 2020, sauf indication contraire sur votre commande, Oracle fournira ces services comme décrit dans les politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels alors en vigueur."

---

10 juillet 2020

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- À l'exception 8, dans la première phrase, remplacer " mai 2021 " par " mai 2025 "
- Exception 14 insérée une nouvelle exception, " **Oracle Rdb et Oracle CODASYL Database 7.3.3 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de septembre 2020 à août 2021. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

---

5 juin 2020

Soutien à vie – Exceptions générales

- Insère ce qui suit en tant que nouvelle première section :
  " **Exceptions générales**
  Pour les versions Oracle Database désignées comme " version d'innovation Oracle Database " dans la Lifetime Support Policy et sur ODSC, le soutien complet sera accessible pendant deux ans à partir de la date d'accessibilité générale. Veuillez consulter le document Lifetime Support Policy : Coverage for Technology Products pour plus d'informations sur le cycle de vie du soutien complet. "
- Dans la nouvelle deuxième section, insérer " Exceptions " au début de l'expression et remplacer " F " par " f "

Soutien à vie – Exceptions pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique.

- Exception "13. **Oracle Database 12.2.0.1** " dans la deuxième phrase, inséré, " Fujitsu BS2000 " après, " HP-UX Itanium "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite

- A inséré la nouvelle section suivante après, " Soutien client avancé " :
  Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite
  Les corrections commerciales critiques et les mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite sont accessibles pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite. Si vous faites l'acquisition de

corrections commerciales critiques et de mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite dans votre commande, Oracle déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour fournir ce qui suit pendant une année civile :

- Une corrections de code, des corrections de données et/ou des solutions de rechange pour les demandes de service (" DS ") de gravité 1 et 2
- Des correctifs de sécurité critiques et des mises à jour périodiques, selon un calendrier déterminé par Oracle, offerts uniquement à l'entière discrétion d'Oracle pour des problèmes qui posent un risque potentiel de gravité 1 ou 2.
- Des localisations de produits pour l'année de la convention applicable, fournies à la discrétion d'Oracle et limitées à des mises à jour législatives ou réglementaires rétroportées de la version 12.2 de la suite Oracle E-Business Suite, y compris le formulaire fiscal 1099 des États-Unis
- Des mises à jour périodiques des charges sociales, y compris les mises à jour de début et de fin d'année qui s'appliquent pendant l'année de la convention

La portée de ce service inclut des efforts commercialement raisonnables visant à fournir du soutien et des corrections pour l'application Oracle E-Business Suite, y compris les composants technologiques et les versions intégrés dans la pile de technologiques de couche application Oracle E-Business Suite. Les détails concernant les versions et les niveaux de correctifs pour la pile de technologiques tiers de couche application Oracle E-Business Suite sont accessibles sur My Oracle Support dans les Exigences en matière d'infrastructure pour les corrections critiques commerciales et les mises à jour limitées pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite (Doc ID 2647635.1). Le soutien des versions d'Oracle Database utilisées avec Oracle E-Business Suite est assujetti à des politiques et à des calendriers de soutien standard distincts pour Oracle Database.

Ce service est disponible pendant les périodes suivantes :

Corrections commerciales critiques et mises à jour limitées pour Oracle E-Business Suite	Disponibilité	
12,1	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022	Du 01er janvier 2023 au 31 décembre 2023

Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent :

- La version 12.1.3 de votre application Oracle E-Business Suite autorisée doit à présent être prise en charge avec des licences de mise à jour de logiciel et du soutien
- À moins d'indication contraire explicite, les intégrations, les produits et les technologies externes utilisés en conjonction avec Oracle E-Business Suite sont exclus et assujettis à leurs propres politiques et calendriers de soutien standard
- Oracle se réserve le droit d'exclure de ce service certains produits Oracle E-Business Suite. La liste actuelle des produits exclus est indiquée sur My Oracle Support dans Produits exclus des corrections commerciales critiques et des mises à jour limitées pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite (Doc ID 2658179.1).
- L'environnement 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite doit être mis à jour avec les niveaux de correctifs minimums tels que décrits sur My Oracle Support dans Exigences minimales en matière de niveau de code pour les corrections critiques et les mises à jour limitées pour la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite (Doc ID 2658189.1).
- Toutes les mises à jour exigeant des modifications de l'architecture de l'application Oracle E-Business Suite sont spécifiquement exclues de ce service
- Les mises à jour de la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite ne seront pas disponibles avant les mises à jour d'une version subséquente d'Oracle E-Business Suite (p. ex. la version 12.2

d'Oracle E-Business Suite ou plus récente), car de telles mises à jour seront limitées aux fonctionnalités disponibles avec les versions subséquentes d'Oracle E-Business Suite (p. ex. la version 12.2 d'Oracle E-Business Suite ou plus récente) à l'exception des fonctionnalités dépréciées.

- Le rétroportage des mises à jour législatives ou réglementaires est fourni à la discrétion d'Oracle et sera limité aux changements compatibles avec l'architecture de la version 12.1.3 d'Oracle E-Business Suite.
- Les mises à jour d'impôt sur le revenu seront limitées aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Tous les autres pays et toutes les autres juridictions sont spécifiquement exclus de ce service, mais de telles mises à jour pourraient être disponibles dans le cadre d'un service distinct d'Oracle moyennant des frais supplémentaires
- La portée de ce service exclut également ce qui suit :
  - Tout programme ou toute application de tiers et/ou toute personnalisation
  - De nouvelles certifications ou intégrations avec d'autres produits Oracle ou avec des produits de tiers, y compris les navigateurs et les systèmes d'exploitation
  - Les mises à niveau fonctionnelles de toutes sortes, sauf pour les localisations de produits ERP explicitement incluses ci-dessus "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll

- Dans la première phrase du deuxième alinéa, le texte suivant est remplacé par "tel" et inséré par "tel" avant "mis à disposition".
- Supprime le troisième paragraphe qui se lit comme suit :
  " *Mises à jour des charges sociales du Royaume-Uni pour PeopleSoft*
  Si vous acquérez United Kingdom Payroll Tax Updates for PeopleSoft dans votre commande, Oracle fournira une année d'imposition du Royaume-Uni (avril à avril) de mises à jour de charges sociales pour la version du programme PeopleSoft HCM Payroll for United Kingdom applicable, y compris les mises à jour de charges sociales rendues disponibles dans les 30 jours suivant la fin de l'année d'imposition applicable. "

  - Remplacez la matrice de disponibilité :

PeopleSoft HCM Payroll Tax Update Program version	Disponibilité en Amérique du Nord	Royaume-Uni - Disponibilité
HCM version 8.8	Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 Du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018	S.O.
HCM version 8.9	Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017	S.O.
HCM version 9.0	Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 Du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021	S.O.

HCM version 9.1	Du 1er février 2018 au 31 décembre 2018 Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021 Du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022	Du 1er février 2018 au 5 avril 2019 Du 6 avril 2019 au 5 avril 2020

Avec les éléments suivants :

PeopleSoft HCM Payroll Tax Update Program version	Disponibilité en Amérique du Nord
HCM version 9.0	Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 Du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021
HCM version 9.1	Du 1er février 2018 au 31 décembre 2018 Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021 Du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022

- Dans le nouveau troisième paragraphe de la première phrase supprimé, " ou Mises à jour des charges sociales du Royaume-Uni pour Peoplesoft "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Remplacez la matrice de disponibilité :

PeopleSoft Version du programme HCM et FSCM	Disponibilité	Disponibilité
9	Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020
9,1	Du 1er février 2018 au 31 décembre 2019	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020

Avec les éléments suivants :

PeopleSoft Version du programme HCM et FSCM	Disponibilité		
9	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020	S.O.	S.O.
9,1	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020	Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022

- Insère ce qui suit en tant que nouveau quatrième paragraphe :
  " Les corrections et les mises à jour pour les versions de PeopleSoft HCM et FSCM couvertes par ce service sont limitées aux fonctionnalités fournies avec la version la plus récente de PeopleSoft HCM et FSCM (par exemple la version 9.2 de PeopleSoft HCM et FSCM) et excluent toutes les fonctionnalités des produits dépréciés. Les détails concernant les fonctionnalités obsolètes sont disponibles sur My Oracle Support dans Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases (Doc ID 2238983.2). Oracle ne fournira aucun correctif ni aucune mise à jour avant et au-delà de la portée de ce qui est disponible avec la version la plus récente de PeopleSoft HCM et FSCM. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0

- Remplacez la matrice de disponibilité :

Version du programme PeopleSoft Campus Solutions	Disponibilité
9	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020

Avec les éléments suivants :

Version du programme PeopleSoft Campus Solutions	Disponibilité	
9	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020	Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Remplacé le titre de la matrice de disponibilité "JD Edwards EnterpriseOne Program Release" par "North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Market Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Dans la première phrase, après " la version 2 est disponible pour Oracle Database " supprimée, " Enterprise Edition "
- Dans le troisième alinéa, le paragraphe 3, supprimé, "32 bits et" dans la parenthèse suivant "Windows x86".

---

29 avril 2020

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat

- Insère la nouvelle section suivante :
  " **Soutien aux programmes Oracle Utilities Live Energy Connect**
  Si vous acquérez des services de soutien pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect sur votre commande, Oracle fournira les services décrits dans les politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels pour les programmes Oracle Utilities Live Energy Connect. "

---

21 avril 2020

Soutien à vie – Exceptions

- À l'exception 2, au deuxième alinéa, remplacer "décembre 2020" par "juillet 2022"

10 avril 2020

Conditions de soutien – Niveaux de service correspondants

- Dans la première phrase, insérez une virgule après "Premier Support".

Soutien à vie – Exceptions

- Inséré ce qui suit à la fin de la section en tant que nouvelle exception :
  " 12.2.0.1 pour Premier Support correction d'erreur fournie pour la période du 1er décembre 2020 jusqu'au 31 mars 2022 sera limité aux correctifs de production de gravité 1 et aux correctifs de sécurité fournis par l'entremise du processus de mise à jour de version trimestrielle (RU). La prise en charge de la correction des erreurs sera disponible uniquement pour les plateformes suivantes : Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX sur Power Systems, IBM Linux sur System Z (ZLinux), HP-UX Itanium et Microsoft Windows x64. Cette extension exclut :
  - Mises à niveau fonctionnelles de toutes sortes, problèmes associés aux logiciels de tiers et certifications avec les nouvelles versions du système d'exploitation
  - Composants intégrés dans Oracle Database qui reposent sur des versions non prises en charge des produits Java; mises à jour de toutes les fonctionnalités liées à la cryptographie, y compris, mais sans s'y limiter, le protocole TLS (Transport Layer Security), le chiffrement du réseau et d'autres formes de communications sécurisées

Niveaux de soutien – Soutien complet et soutien continu pour logiciel Oracle Communications Network

- Dans la première phrase après, "Diameter Signaling Router" inséré, "Network Function Edition;"; supprimé le "&" avant, "Integrated Diameter Intelligence Hub; et inséré, "Cloud Native Core;" après, "Policy Management Network Function Edition;"

---

3 février 2020

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- " OFSAA et OBP " supprimés dans la puce numéro 7, et remplacés par " Oracle Financial Services Software et Oracle Banking Platform Regulatory Updates "

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat

- Insère la nouvelle section suivante :
  " **Soutien pour conteneurs Oracle Solaris 10**
  Oracle Solaris 10 Container Support est disponible pour le programme Oracle Solaris 10 Container.

  Oracle Solaris 10 Container Support est constitué de :

  - L'accès aux correctifs et aux corrections de bogue de Solaris 10, y compris ceux créés pendant le soutien prolongé, le cas échéant
  - Assistance pour les demandes de service 24 heures par jour, 7 jours par semaine
  - L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24x7), incluant la possibilité de consigner les demandes de service en ligne

- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Oracle Solaris 10 Container Support n'inclut pas les mises à niveau des nouvelles versions de programme. "

---

10 janvier 2020

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Remplacez la matrice de disponibilité :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité
9	Du 1er décembre 2018 au 31 décembre 2020

Avec les éléments suivants :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité	Disponibilité
9	Du 1er décembre 2018 au 31 décembre 2019	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020
9,1	Du 1er avril 2020 au 31 décembre 2020	Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Correctifs de gravité 1 et mises à jour de formulaire fiscal pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Remplacez la matrice de disponibilité :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité
9	Du 1er décembre 2018 au 31 décembre 2020

Avec les éléments suivants :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité	Disponibilité
9	Du 1er décembre 2018 au 31 décembre 2019	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020
9,1	Du 1er avril 2020 au 31 décembre 2020	Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021

4 décembre 2019

Soutien à vie – Exceptions

- Inséré une nouvelle note 12, " **WebLogic Server and Coherence 12.1.3 :** Le soutien prolongé pour la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 sera limité aux correctifs de gravité 1 et de sécurité. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Market Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Dans le deuxième paragraphe, le paragraphe 1, remplacé par les " mises à jour de correctif critique " par les " correctifs de sécurité "
- Dans le deuxième alinéa, le paragraphe 1. b), remplacé par " UPC, y compris " par " critique ", inséré, " correctifs et " après " sécurité " et inséré, " et sous réserve des limitations définies ci-dessous. " À la fin de la phrase.

---

4 octobre 2019

Soutien à vie – Exceptions

- Nouvelle note insérée 11, " **Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2020 à juin 2021. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Dans la matrice de disponibilité, insérée, " du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 " comme deuxième colonne

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll

- Dans la matrice de disponibilité, pour "HCM Release 9.0", inséré, "1er janvier 2020 – 31 décembre 2020" comme dernier intervalle de dates de disponibilité pour l'Amérique du Nord

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Dans la matrice de disponibilité, pour la version 9.0, insérer " 1er janvier 2020 – 31 décembre 2020 " dans la troisième colonne

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Dans la matrice de disponibilité, remplacée par " 31 décembre 2019 " par " 31 décembre 2020 " – 31 décembre 2020 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Corrections de gravité 1 et mises à jour fiscales pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Dans la matrice de disponibilité, remplacée par " 31 décembre 2019 " par " 31 décembre 2020 " – 31 décembre 2020 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Market Driven Support pour Oracle Database 10g version 2

- Offre suivante supprimée :

  Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2

  Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 est disponible pour Oracle Database Enterprise Edition version 10.2.0.5.

  Si vous faites l'acquisition d'Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 dans votre commande, Oracle fournira les services suivants pour le nombre de bases de données de production 10.2.0.5 identifié dans votre commande :

  1. Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 se limitera aux correctifs de gravité 1 et aux mises à jour de correctifs critiques (CPU).
  2. Un atelier de planification de mise à niveau de base de données (" atelier ") qui inclut :
     a. Une présentation à distance d'un maximum de quatre heures, ne devant pas dépasser 30 participants, afin de fournir des conseils et des directives sur la création de votre plan de mise à niveau d'Oracle Database Enterprise Edition version 10.2.0.5 vers une version d'Oracle Database Enterprise Edition couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien; et
     b. Après la fin de l'atelier, Oracle fournira un soutien téléphonique (du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 5 h 00 heure locale, à l'exclusion des jours fériés locaux) pour répondre aux questions et offrir des conseils concernant votre plan de mise à niveau jusqu'au nombre d'heures indiqué dans votre commande.
  3. L'accès à l'abonnement aux formations illimitées d'Oracle pour un maximum de cinq utilisateurs désignés, pour les clients ayant des contrats commencés avant le 1er août 2018. L'ULS comprend la formation sur demande, les flux d'apprentissage et l'accès aux abonnements aux formations en nuage. Pour plus d'informations sur ULS, visitez http://education.oracle.com/us/terms/termspolicies030115.html

  Le service est disponible pendant les périodes suivantes :

Disponibilité	
1er août 2017[1] – 31 juillet 2018	1er août 2018[2] – 31 juillet 2019

  Vos frais pour les services Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 seront basés sur la tarification d'Oracle alors en vigueur au moment de votre commande.

  Pour faire l'acquisition des services Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2, vos bases de données Oracle sous licence doivent être actuellement prises en charge par le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels. Les correctifs de gravité 1 et les CPU seront livrés par l'entremise du site My Oracle Support.

  Les services Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 ne sont pas renouvelables ni disponibles après le 31 juillet 2019. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la

commande pertinente. Les services Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 ne sont pas assujettis aux politiques de rétablissement énoncées ci-dessus.

[1]À compter du 1er août 2017, les plateformes suivantes ne seront plus admissibles au soutien en vertu d'Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 :

a. Microsoft Windows (32 bits); et
b. Microsoft Windows (64 bits)

[2]En vigueur le 1er août 2018 et après, Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 sera soumis aux restrictions et limitations suivantes :

a. Les UC ne seront plus fournies selon un calendrier régulier et la publication de toute UC est à la seule discrétion d'Oracle;
b. Les plateformes HP Itanium et IBM z/OS ne seront plus éligibles à ce service; et
c. Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir des corrections ou des solutions de rechange pour les demandes de service de gravité 1.

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Market Driven Support pour Oracle Database 11g version 2

- Inséré ce qui suit en tant que nouvelle offre :

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g version 2

Le soutien Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g version 2 est disponible pour Oracle Database Enterprise Edition version 11.2.0.4 pendant les périodes suivantes :

Disponibilité	
Du 01er janvier 2021 au 31 décembre 2021	Du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022

Si vous achetez le soutien Oracle Market-Driven Support pour Oracle Database 11g version 2, Oracle fournira ce qui suit pour le nombre de bases de données de production 11.2.0.4 identifiées dans votre commande :

1. Les corrections de bogue de gravité 1 et les mises à jour de correctif critique, comme suit :
    a. Les demandes de service (" DS ") pour des solutions de rechange et/ou des correctifs de gravité 1 livrées par Oracle par l'entremise de My Oracle Support selon des efforts commercialement raisonnables.
    b. Des processeurs périodiques, y compris des mises à jour de sécurité, selon un calendrier déterminé par Oracle et fourni uniquement à la discrétion d'Oracle pour des problèmes qui pourraient poser un risque commercial de gravité 1.
2. Un atelier de planification de mise à niveau de base de données (" atelier ") qui inclut :
    a. Deux sessions à distance pour présenter un aperçu des nouvelles fonctionnalités incluses dans la version 19c d'Oracle Database ou supérieure couverte par une licence de mise à jour de logiciels et du soutien; et
    b. Des directives et des conseils fournis à distance par Oracle sur la préparation et la planification de la mise à niveau de votre base de données Oracle Database, ces informations étant limitées à quatre participants que vous aurez nommés.

3. Un gestionnaire de compte technique (GTC) qui aura été affecté pour servir de point de contact lors d'escalades concernant l'assistance pour des problèmes de téléchargement ou d'installation des correctifs.

Le soutien Oracle Market-Driven pour Oracle Database 11g version 2 est assujetti aux limitations et exclusions suivantes :

1. Votre logiciel Oracle Database 11.2.0.4 sous licence doit être actuellement pris en charge avec les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels.
2. Le soutien est limité à Oracle Database, à l'exclusion particulière de ce qui suit :
    a. Tout autre programme Oracle, y compris, mais sans s'y limiter, Fusion Middleware, produits Java, applications Oracle, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen et MySQL;
    b. Les mises à niveau fonctionnelles de toutes sortes, les problèmes liés aux logiciels de tiers et/ou les certifications avec les nouvelles versions;
    c. Composants intégrés dans la base de données Oracle qui s'appuient sur les versions non prises en charge des produits Java;
    d. Mises à jour de toute fonctionnalité liée à la cryptographie, y compris, mais sans s'y limiter, la sécurité de la couche de transport (TLS), le chiffrement du réseau et d'autres formes de communications sécurisées.
3. La prise en charge est disponible uniquement pour les plates-formes suivantes : Linux x86 (32 bits et 64 bits), Solaris x86-64 (64 bits), Solaris SPARC (64 bits), IBM AIX sur Power Systems (32 bits et 64 bits), IBM Linux sur System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bits) et Windows x86 (32 bits et 64 bits).

---

13 septembre 2019

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Soutien client avancé

- Suppression de la sixième puce précédente, " Service d'amélioration des logiciels Oracle pour Oracle Entitlements Server 11gR2 "
- Inséré, "Oracle Retail Store Open Support" en tant que nouvelle sixième puce
- Inséré, " soutien à proximité d'Oracle Retail " comme une nouvelle puce, septième

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour de charges sociales pour Campus Solutions 9.0

- A inséré ce qui suit à la fin de la première phrase, " à l'exclusion de la fonctionnalité Campus Mobile qui exploite la plate-forme Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF). "

---

29 août 2019

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Soutien client avancé

- Insère la nouvelle section suivante :
  " **Soutien client avancé**
  Si vous acquérez l'un des services de soutien client avancé suivants dans votre commande, Oracle fournira les services tels que décrits dans la description du service applicable dans le document Descriptions du service ACS publié sur le site http://www.oracle.com/contracts :
- Oracle Priority Support

- Oracle Priority Support pour le secteur hôtelier et de la restauration
- Oracle Priority Support Advantage
- Oracle Priority Support Connected
- Service d'assistance fonctionnelle Oracle pour Oracle Retail et Hospitality
- Service d'amélioration des logiciels Oracle pour Oracle Entitlements Server 11gR2"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Priority Support

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Priority Support pour le secteur hôtelier et alimentaire

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Priority Support Advantage

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Priority Support Connected

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Service d'assistance fonctionnelle Oracle pour Oracle Retail and Hospitality

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Service d'amélioration des logiciels Oracle pour Oracle Entitlements Server 11gR2

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

- Insère la nouvelle section suivante :
  " **Service d'assistance et de surveillance pour Oracle Hospitality**
  Si vous acquérez Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring sur votre commande, Oracle fournira Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring comme décrit ici..“

---

2 août 2019

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Priority Support pour le secteur hôtelier et alimentaire

- Inséré ce qui suit après " Oracle Priority Support " :
  "Oracle Priority Support pour le secteur hôtelier et de la restauration
  Si vous faites l'acquisition d'Oracle Priority Support pour le secteur hôtelier et alimentaire sur votre commande, Oracle fournira Oracle Priority Support pour le secteur hôtelier et alimentaire, comme décrit ici. “

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Service d'assistance fonctionnelle Oracle pour Oracle Retail and Hospitality

- Remplacez le lien "http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/functional-help-desk-2769476.pdf" par "https://www.oracle.com/a/ocom/docs/corporate/functional-help-desk-retail-hospitality.pdf" "

---

26 juin 2019

Table des matières

- À l'article 8., remplacer " Sécurité " par " Protection des données "

Pratiques mondiales de protection des données pour le soutien à la clientèle

- Dans le titre remplacé, "Sécurité" par "Protection des données"
- A supprimé le premier paragraphe qui se lisait : " Oracle fournira un soutien technique conformément à la politique de confidentialité des services d'Oracle accessible sur le site http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html et aux Pratiques mondiales de sécurité du soutien client d'Oracle, comme indiqué ci-dessous. "
- Au deuxième paragraphe, supprimer la première phrase, " Oracle est profondément engagée à l'égard de la sécurité de ses services de soutien technique ".
- Dans le deuxième paragraphe, remplacé la nouvelle première phrase, " En fournissant des services de soutien technique standard, Oracle respectera les Pratiques mondiales de sécurité du soutien client, accessibles sur le site http://www.oracle.com/support/policies.html ". Avec, " En fournissant des services de soutien technique, Oracle respectera également les protections administratives, physiques, techniques et autres applicables décrites par Oracle dans les Pratiques mondiales de sécurité du soutien client. "
- Dans le deuxième paragraphe de la deuxième phrase, insérer un "." après "...à la discrétion d'Oracle" et mettre en majuscule "Cependant"; insérer, "services" après, "Pratiques mondiales de sécurité du soutien client pendant le"; remplacer, "pour lesquels des frais pour" par, "de ceux-ci" et remplacer, "ont été payés" par "services".
- Au deuxième paragraphe, insérez une nouvelle quatrième phrase, " Nous vous conseillons de passer en revue de temps à autre les Pratiques mondiales de sécurité du soutien client. "
- Au deuxième alinéa, dans la dernière phrase, supprimer "joint"
- Au troisième alinéa de la première phrase, remplacer "client mondial" par "technique"; supprimer, "et systèmes"; et insérer "ou vie privée" après "sécurité"
- Au troisième alinéa de la deuxième phrase, les termes "santé, carte de paiement ou autre" sont supprimés avant les termes "données sensibles" et insérés, "comme les informations de santé protégées ou les données de carte de paiement, qui" après les termes "données sensibles"; supprimés "qui" avant les termes "nécessite" et remplacés par les termes "contrôles de sécurité et de confidentialité"; insérés, "ou différents de" après les termes "supérieur à".
- Au troisième alinéa de la dernière phrase, remplacé par "à" par "vous pouvez"; et remplacé par "à : https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&ID=1227943.1." avec " ID document 1227943.1"

- Remplacé le quatrième paragraphe, " Nonobstant la restriction ci-dessus, certains clients peuvent avoir signé des ententes avec Oracle régissant le traitement par le soutien à la clientèle mondial des données à caractère personnel des résidents de l'Espace économique européen (" données à caractère personnel de l'Espace économique européen ") ainsi que des renseignements confidentiels et protégés sur la santé (" PHI ") soumis à la loi américaine HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act). Si vous souhaitez envoyer des données à caractère personnel ou des PHI à Oracle dans le cadre des services de soutien technique, vous devez : " avec, " nonobstant la restriction ci-dessus, si vous souhaitez envoyer des renseignements à caractère personnel sous réserve de la loi européenne applicable en matière de protection des données (comme indiqué ci-dessus) ce terme est défini dans la convention de traitement de données Oracle pour les services Oracle) ou dans les renseignements confidentiels et protégés sur la santé (PHI ou Protected Health Information) assujettis au Health Insurance Portability and Accountability Act des États-Unis (" HIPAA ") à Oracle dans le cadre des services de soutien technique, vous devez : "
- Au début du premier point du quatrième paragraphe, insérer "Pour les PHI" et supprimer, "soit (i) les clauses contractuelles standard de l'UE ou l'accord de transfert de données, soit (ii)
- Au deuxième tiret et au troisième tiret du quatrième alinéa, les termes "données personnelles de l'AEE" sont remplacés par les termes "informations personnelles soumises à la législation européenne applicable en matière de protection des données".
- Dans le quatrième point du quatrième paragraphe, après, " peut contenir ", inséré, " des renseignements personnels assujettis à la loi européenne applicable sur la protection des données (pouvant également être désignés comme " et inséré, " dans My Oracle Support) " avant " ou " PHI "

---

5 juin 2019

Soutien à vie – Exceptions

- Nouvelle note insérée 10, " **Java SE 7 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de juin 2019 à juillet 2022. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat – Correctifs et mises à jour de charges sociales de gravité 1 pour Campus Solutions 9.0

- Dans le deuxième à dernier paragraphe, " PeopleTools 8.56 Codeline " est remplacé par " PeopleTools 8.55 Codeline "

---

5 avril 2019

Soutien à vie – Exceptions

- Dans la note 2. Oracle Database 12*c* version 1 (12.1), a inséré ce qui suit en tant que nouveau deuxième paragraphe : " En ce qui concerne les clients exécutant les programmes E-Business Suite, les frais du soutien prolongé ont été supprimés jusqu'en décembre 2020 pour les licences de base de données Oracle 12.1 utilisées pour l'exécution des programmes E-Business Suite. "

- Dans la note 3. Oracle Database 11gR2, a supprimé le premier paragraphe : " Les frais du soutien prolongé ont été supprimés pour la période de février 2015 à décembre 2018. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. " Et inséré le texte suivant comme un nouveau paragraphe à la fin de l'article, " En ce qui concerne les clients exécutant les programmes E-Business Suite, les frais du soutien prolongé ont été supprimés jusqu'en décembre 2020 pour les licences de la base de données Oracle 11.2 utilisées pour exécuter les programmes E-Business Suite. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite sont disponibles pour Oracle E-Business Suite

- Dans le deuxième paragraphe remplacé, " acheter ce service, vous recevrez " par " acquérir les correctifs de gravité 1 et les mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite sur votre commande, Oracle vous fournira "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll

- Dans la première phrase du deuxième paragraphe, remplacer " achat " par " acquisition "; insérer, " sur votre commande " après " Mises à jour des charges sociales de l'Amérique du Nord pour PeopleSoft "; et remplacer, " vous recevrez " par " Oracle fournira "
- Dans la première phrase du deuxième paragraphe, remplacer " achat " par " acquisition "; insérer, " sur votre commande " après " Mises à jour des charges sociales du Royaume-Uni pour PeopleSoft "; et remplacer, " vous recevrez " par " Oracle fournira "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Dans la première phrase du deuxième paragraphe, les termes " clients qui " sont remplacés par " si vous "; insérés, " sur votre commande " après les termes " correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal 1099 des États-Unis pour les applications PeopleSoft HCM et FSCM "; et remplacés par les termes " vous recevrez " par " Oracle fournira "

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat – Correctifs et mises à jour de charges sociales de gravité 1 pour Campus Solutions 9.0

- A inséré ce qui suit en tant que nouvelle section après, " Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM " :

  " Correctifs de gravité 1 et mises à jour législatives pour le système Gestion des universités 9.0

  Les correctifs de gravité 1 et les mises à jour de charges sociales pour le système Gestion des universités sont disponibles uniquement pour la version 9.0 d'Oracle PeopleSoft Campus Solutions.

  Si vous faites l'acquisition des correctifs de gravité 1 et des mises à jour de charges sociales pour le système Gestion des universités 9.0 sur votre commande, Oracle vous fournira une année civile de ce qui suit :

  - Correctifs et/ou solutions de rechange pour les correctifs de bogue de gravité 1
  - Les mises à jour réglementaires et législatives des États-Unis fournies uniquement à la discrétion d'Oracle pour les secteurs fonctionnels, y compris, mais sans s'y limiter, ce qui suit :
    - Aide financière

    - Pour SEVIS – Student and Exchange Visitor Information System, modifications du traitement par lots pour les visas étudiants (F/M) et visiteurs d'échange (J)
    - Mise à jour du formulaire 1098-T pour la ou les années d'imposition applicables
    - Rapports sur les avantages des anciens combattants
- Les mises à jour réglementaires et législatives du Royaume-Uni, fournies uniquement à la discrétion d'Oracle, pour le programme d'avenir des données de la Higher Education Statistics Agency (HESA) pour les années de déclaration applicables
- Pour les autres pays, les mises à jour réglementaires et législatives propres à chaque pays, fournies uniquement à la discrétion d'Oracle, pour les années de production de rapports applicables
- Les mises à jour de sécurité pour les problèmes qui posent un risque commercial potentiel de gravité 1, fournies uniquement à la discrétion d'Oracle

Ce service est disponible pour la version et la période suivantes :

Version du programme PeopleSoft Campus Solutions	Disponibilité
9	Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020

Afin d'acquérir les correctifs de gravité 1 et les mises à jour législatives pour Campus Solutions 9.0, votre programme Oracle Campus Solution sous licence doit être actuellement pris en charge avec les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels et doit être, au minimum, sur PeopleTools 8.56 Codeline et Bundle 55. Les correctifs de gravité 1 et les mises à jour de charges sociales pour PeopleSoft Campus Solutions 9.0 seront livrés par l'entremise du site My Oracle Support.

Si vous renouvelez les correctifs de gravité 1 et les mises à jour législatives pour le système Gestion des universités 9.0, vos frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. "

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Dans la première phrase du deuxième paragraphe, remplacer " acheter " par " acquérir "; insérer " dans votre commande " après " Mises à jour des charges sociales de l'Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne "; et remplacer " vous recevrez " par " Oracle fournira "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Corrections de gravité 1 et mises à jour de formulaire fiscal pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Dans la première phrase du deuxième paragraphe, remplacer " Clients qui " par " Si vous "; insérer " sur votre commande " après " Corrections de gravité 1 et mises à jour de formulaire fiscal pour JD Edwards EnterpriseOne "; et remplacer " vous recevrez " par " Oracle fournira "

Services de soutien supplémentaire disponibles à l'achat – Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2

- Déplacer la matrice de disponibilité sous la première section
- Dans la première phrase du deuxième paragraphe, remplacer " acheter " par " acquérir "; insérer " dans votre commande " après " Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 "; et remplacer " vous recevrez " par " Oracle fournira "

---

5 mars 2019

Soutien à vie

- Au cinquième paragraphe, le point 7, a remplacé le lien, " Lifetime Support Policy : Coverage for Oracle Financial Services Software " (PDF) par " Lifetime Support Policy : Coverage for Oracle Financial Services Software " (PDF).

---

4 janvier 2019

Soutien à vie – Exceptions

- Dans la note 3. Oracle Database 11gR2, dans la deuxième phrase supprimée, " pendant ces périodes " et a ajouté ce qui suit en tant que nouveau deuxième paragraphe, " En ce qui concerne les clients exécutant la version de la base de données Oracle 11.2.0.4 sur HP OpenVMS sur la plate-forme Itanium, les frais du soutien prolongé ont été supprimés pour la période de janvier 2019 à décembre 2020. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous."
- Dans la note 4. Oracle Database 10gR2, après, " Pour les clients exécutant Oracle Database 10*g*R2 sur " inséré, " la plateforme IBM z/OS, après juillet 2013, le soutien étendu continuera d'être disponible aux tarifs alors en vigueur du soutien étendu d'Oracle. Le soutien prolongé sera limité aux correctifs de gravité 1; les mises à jour de correctifs critiques ne seront pas disponibles et seront supprimées du tableau de disponibilité. "
- Dans la note 5. PeopleSoft Enterprise 9.0 et PeopleSoft Enterprise 9.1, ont changé le nom en " PeopleSoft Enterprise Campus Solutions 9.0 "; dans la première phrase, ont remplacé " tout " par " période de janvier 2016 à décembre 2019. "; et, au début de la deuxième phrase, insérée, " pendant cette période, vous recevrez " et remplacée par " période " par " tel que décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous ".
- Dans la note 6. JD Edwards EnterpriseOne, ajouté, " 9.1 and JD Edwards World A9.3 " à la fin du titre; et a remplacé toute la section par " Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période d'avril 2017 à mars 2020. Pendant cette période, vous recevrez le soutien prolongé décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "
- Note 7 supprimée, "7. **Java SE 6 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de janvier 2016 à décembre 2018. "
- Note 9 supprimée, "9. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12.1 :** Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de novembre 2016 à octobre 2017. "
- Note 11 supprimée, " 11. InForm 4.5.6 : Pour le soutien continu de la version du programme InForm 4.6.5, Oracle continuera à fournir des correctifs de gravité 1 jusqu'en octobre 2018. "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Numéro de puce 11, " Jusqu'au 31 décembre 2018, les mises à jour de programmes à distance et l'assistance pour l'installation de correctifs pour les programmes DIVA pendant les heures d'ouverture normales "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- a inséré ce qui suit au premier alinéa en tant que nouvelle deuxième phrase, ". Pour bénéficier du support prolongé, vous devez continuer à payer les frais de soutien technique pour le soutien complet/SULS et acheter le support prolongé. " Et dans la nouvelle troisième phrase, remplacée par " pris en charge " par " soutien étendu pour admissible " et remplacée par " admissible au soutien prolongé recevra le soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limité à " par " comprend "
- Dans le paragraphe " Soutien prolongé pour Java SE ", au début de la première phrase insérée, " Soutien prolongé pour admissible " et remplacée, " Admissible au soutien prolongé recevra le soutien Java SE limité à ce qui suit " et " comprend " :

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Soutien Java SE et soutien Java SE pour les fournisseurs de logiciels indépendants

- Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, inséré, " seulement " après, " Ces offres sont "; supprimé, " Java SE 6 et "; et remplacé, " versions " par, " version "
- Dans le tableau Disponibilité, supprimer la première colonne intitulée " **Soutien Java SE et soutien Java SE pour les fournisseurs indépendants de logiciels** " et supprimer la première rangée de la colonne " **Disponibilité** ", " Jusqu'au 31 décembre 2018 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- La section entière a été supprimée :
  " **Mises à jour de charges sociales de la paie pour Oracle E-Business Suite 11.5.10**
  Les mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 sont disponibles pour la mise à jour cumulative 2 de la version 11.5.10 d'Oracle E-Business Suite. Les clients qui acquièrent les mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 recevront une année d'imposition des mises à jour de charges sociales pour la version 11.5.10 d'Oracle E-Business Suite. Afin d'acquérir les mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10, votre application Oracle E-Business Suite Payroll sous licence doit être actuellement prise en charge avec les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels.

  Les mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 sont disponibles pour les pays et les années d'imposition suivants :

Pays	Année fiscale 2014	Année fiscale 2015	Année fiscale 2016
Royaume-Uni	Voir la note 1 ci-dessous	Du 6 avril 2014 au 5 avril 2015	Du 6 avril 2015 au 5 avril 2016
États-Unis	Voir la note 1 ci-dessous	Du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015	Du 1er janvier 2016 au 31 décembr 2016

  Notes :

1. En ce qui concerne les pays et les années d'imposition indiqués ci-dessus, les mises à jour réglementaires de la paie sont fournies en vertu du soutien continu aux clients détenteurs d'un contrat de soutien en vigueur. Veuillez consulter la section Soutien à vie ci-dessus pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Les mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 seront livrées par l'entremise de My Oracle Support et nécessiteront le plus récent RUP HRMS R11i disponible (Voir le document My Oracle Support Niveaux obligatoires de correctif d'ensemble/regroupement familial (RUP) pour Oracle Payroll (ID document 295406.1)).

Si vous renouvelez les mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10, vos frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. Les mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 ne sont pas assujetties aux politiques de rétablissement indiquées ci-dessus. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Dans le tableau Disponibilité, supprimer la première colonne intitulée " **Version du programme Oracle E-Business Suite "**

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Dans le tableau Disponibilité, inséré une troisième colonne intitulée "**Disponibilité**" et ajouté une date de disponibilité du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 pour la version de programme 9.1.

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Soutien complet Exadata

- La section entière a été supprimée :
  " Soutien complet Exadata
  Pour obtenir des informations sur les renouvellements du soutien complet Exadata, veuillez vous référer aux politiques de soutien technique Exadata à l'adresse http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html. "

---

4 octobre 2018

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Dans la matrice de disponibilité, la disponibilité de la version 9.0 a été modifiée de "1er juillet 2015 au 31 décembre 2018" à "1er janvier 2019 au 31 décembre 2019"

---

14 septembre 2018

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Inséré une quatrième colonne dans la matrice de disponibilité pour : "Disponibilité : du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019"

---

20 avril 2018

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- Déplacé le présent article sous " Service d'amélioration des logiciels Oracle pour Oracle Entitlements Server 11gR2 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- A déplacé cette section sous " Mises à jour de charges sociales sur la paie pour Oracle E-Business Suite "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll

- Dans la première phrase précédente, " Matrice de disponibilité " supprimée, "PeopleSoft HCM Payroll"
- Remplacé le quatrième paragraphe par le texte suivant : " Ce service est disponible pour les périodes suivantes : "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Déplacé cette section sous " Mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll "
- Inséré, "Ce service est disponible pendant les périodes suivantes" avant la matrice de disponibilité

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour JD Edwards EnterpriseOne

- Ajout de ce qui suit en tant que nouvelle section :

" Mises à jour des charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Les mises à jour de charges sociales pour Oracle JD Edwards sont disponibles pour les versions de programmes Oracle JD Edwards EnterpriseOne spécifiées dans la matrice de disponibilité ci-dessous.

Si vous achetez des mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vous recevrez une année civile de mises à jour de charges sociales aux États-Unis ou au Canada pour la version de programme Oracle JD Edwards Enterprise One applicable en Amérique du Nord. Les mises à jour de charges sociales pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne sont disponibles seulement pour les pays nord-américains suivants : États-Unis et Canada. Les mises à jour nord-américaines des charges sociales pour Porto Rico ne sont pas incluses.

Ce service est disponible pendant les périodes suivantes :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité
9	Du 1er décembre 2018 au 31 décembre 2019

Afin d'acquérir North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vos applications Oracle JD Edwards EnterpriseOne sous licence doivent actuellement être prises en charge avec Software Update License & Support. Les mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne seront livrées par l'entremise de My Oracle Support.

Si vous renouvelez les mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vos frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour de formulaire fiscal pour JD Edwards EnterpriseOne

- Ajout de ce qui suit en tant que nouvelle section :
  "Correctifs de gravité 1 et mises à jour des formulaires fiscaux pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne
  Les correctifs de gravité 1 et les mises à jour des formulaires fiscaux pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne sont disponibles pour les versions des programmes Oracle JD Edwards EnterpriseOne spécifiées dans la matrice de disponibilité ci-dessous.

  Les clients qui acquièrent des correctifs de gravité 1 et des mises à jour de formulaire fiscal pour JD Edwards EnterpriseOne recevront une année civile de :
  - Correctifs et/ou solutions de rechange pour les demandes de service de gravité 1
  - Mise à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour la ou les années d'imposition applicables
  - Mise à jour du formulaire fiscal canadien T5018 pour la ou les années d'imposition applicables
  - Les mises à jour de sécurité seront fournies uniquement à la discrétion d'Oracle pour des problèmes pouvant poser un risque commercial de gravité 1.

  Ce service est disponible pendant les périodes suivantes :

Version du programme JD Edwards EnterpriseOne	Disponibilité
9	Du 1er décembre 2018 au 31 décembre 2019

  Afin d'acquérir des correctifs de gravité 1 et des mises à jour de formulaire fiscal pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vos applications Oracle JD Edwards EnterpriseOne sous licence doivent être actuellement prises en charge avec des services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels. Vous devez exécuter une version de JDE Tools qui ne relève pas du soutien continu et maintenir toutes les mises à jour de sécurité pertinentes associées à votre version de JDE Tools. Les correctifs de gravité 1 et les mises à jour des formulaires fiscaux pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne seront livrés par l'entremise de My Oracle Support.

  Si vous renouvelez les correctifs de gravité 1 et les mises à jour des formulaires fiscaux pour Oracle JD Edwards EnterpriseOne, vos frais de renouvellement pour ces services seront basés sur les

politiques de tarification en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour financières et de charges sociales pour JD Edwards

- Suppression de cette section

Services de soutien supplémentaire disponibles à l'achat – Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2

- Dans la matrice de disponibilité, supprimer la première colonne datée du 1er août 2016 au 31 juillet 2017.
- Dans la matrice de disponibilité, la date de la nouvelle première colonne est remplacée par " 1er août 2017 - 31 juillet 2018 ".
- Dans la matrice de disponibilité, la date de la nouvelle deuxième colonne est remplacée par " 1er août 2018 - 31 juillet 2019 ".
- Déplacer les notes de bas de page à la fin de la section
- Dans le paragraphe suivant la matrice Disponibilité, au paragraphe 3, inséré, "pour les clients ayant des contrats qui ont commencé avant le 1er août 2018" à la fin de la phrase
- Au quatrième paragraphe après la matrice de disponibilité, remplacer "2018" par "2019"
- Ajout du texte suivant en tant que deuxième note de bas de page à la fin de la section :
  " [2]À compter du 1er août 2018, Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 sera assujetti aux restrictions et limitations suivantes :
  d. Les UC ne seront plus fournies selon un calendrier régulier et la publication de toute UC est à la seule discrétion d'Oracle;
  e. Les plateformes HP Itanium et IBM z/OS ne seront plus éligibles à ce service; et
  Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir des corrections ou des solutions de rechange pour les demandes de service de gravité 1. "

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Dans le premier paragraphe, inséré ce qui suit comme première phrase, " My Oracle Support est le site Web de soutien client d'Oracle pour le soutien logiciel. "
- Dans la deuxième phrase, inséré, " portail Oracle Support " (contenant un hyperlien vers le site Web) avant les " conditions d'utilisation "; inséré " à la discrétion d'Oracle " après, " ...sont sujets à changement "; et supprimé, " et une copie de ces conditions est disponible sur demande "

Outils utilisés dans la prestation des services de soutien technique

- Au premier paragraphe, deuxième phrase, supprimé, " Mon " et ajouté un hyperlien vers " Conditions d'utilisation du portail Oracle Support "

---

9 mars 2018

Soutien à vie – Exceptions – (10.) Programmes de gouvernance, de risque et de conformité

- Dans la première phrase, modifié, " mai 2018 " à " mai 2021 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll

- Dans la matrice PeopleSoft HCM Payroll Tax Availability Matrix de la dernière rangée du tableau intitulé "HCM Release 9.1" a remplacé la première date de disponibilité pour l'Amérique du Nord du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 par le 1er février 2018 au 31 décembre 2018.

---

31 janvier 2018

Aperçu

- Dans la deuxième phrase du cinquième paragraphe supprimé, "Phase Forward"

Conditions de soutien – Programmes non pris en charge

- Dans la première phrase après, "télécharger" inséré "ou"; et supprimé "ou appliquer" après réception

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll

- Remplacé, "Amérique du Nord" par "PeopleSoft" dans le titre de l'offre
- Dans le premier paragraphe, remplacé la première phrase, " Les mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord sont disponibles pour les versions du programme PeopleSoft HRMS Payroll for North America spécifiées dans la matrice de disponibilité du service de mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord ci-dessous. " avec, " Les mises à jour de charges sociales PeopleSoft Payroll sont disponibles pour les versions du programme de paie PeopleSoft HCM (anciennement HRMS) spécifiées dans la matrice de disponibilité de la paie PeopleSoft HCM ci-dessous ".
- Déplacé la deuxième phrase du premier paragraphe dans un paragraphe distinct avec le titre, " Mises à jour des charges sociales en Amérique du Nord pour PeopleSoft
- Dans le deuxième paragraphe de la première phrase, remplacé par " ces services " par, " Mises à jour de charges sociales de l'Amérique du Nord pour PeopleSoft "; et remplacé par " HRMS " par " HCM "
- Dans le troisième paragraphe, remplacé par " Amérique du Nord " par " PeopleSoft HCM "; et remplacé par " service " par " versions de programmes applicables "
- Remplacer la matrice de disponibilité

PeopleSoft HRMS Payroll pour les versions de programmes nord-américains	Disponibilité
8,8	Du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2018
8,9	Du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2017
9	Du 1er juillet 2015 au 31 décembre 2019
9,1	Du 1er février 2018 au 31 décembre 2019

avec les éléments suivants :

PeopleSoft Matrice de disponibilité des mises à jour de charges sociales HCM		
PeopleSoft HCM Payroll Tax Update	Disponibilité en Amérique du Nord	Royaume-Uni - Disponibilité

Service - Versions du programme		
HCM version 8.8	Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 Du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018	S.O.
HCM version 8.9	Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017	S.O.
HCM version 9.0	Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 Du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019	S.O.
HCM version 9.1	Du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020	1 février 2018- 5 avril 2019 Du 6 avril 2019 au 5 avril 2020

- Au cinquième paragraphe, dans la première phrase qui suit, " Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord ", inséré, " pour PeopleSoft ou mises à jour de charges sociales du Royaume-Uni pour PeopleSoft "; remplacé, " HRMS " par " HCM "; et supprimé, " pour l'Amérique du Nord " après, " HCM Payroll ".
- Au cinquième alinéa, dans la deuxième phrase, remplacer " Amérique du Nord " par " PeopleSoft "
- Au sixième alinéa, remplacer " Amérique du Nord " par " PeopleSoft "

Systèmes de soutien client basé sur le Web – My Oracle Support

- Dans le deuxième paragraphe inséré, "Phase Forward (c.-à-d. InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace), and LabPas)"
- Ajout du troisième paragraphe suivant : " Pour le soutien à la clientèle sur le Web pour les programmes de Phase Forward énumérés ci-dessus, veuillez vous référer à la page Science de la santé - Soutien de licence. "

---

11 décembre 2017

Aperçu

- Dans la première phrase du cinquième paragraphe supprimé, "Phase Forward"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Service d'amélioration des logiciels Oracle pour Oracle Entitlements Server 11gR2

- Ajout d'une nouvelle offre, " Service d'amélioration des logiciels Oracle pour Oracle Entitlements Server 11gR2 " après, " Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Dans la quatrième rangée du tableau de disponibilité pour la version 9.0, " 1er juillet 2015 – 31 décembre 2018 " est remplacé par " 1er juillet 2015 – 31 décembre 2019 "
-

Systèmes de soutien client basé sur le Web – My Oracle Support

- Au deuxième paragraphe supprimé, "Phase Forward (c'est-à-dire Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm et LabPas)"

Définitions des degrés de gravité

- Supprimé le "*" après chaque titre de niveau de gravité
- Suppression du dernier paragraphe de cette section

---

29 septembre 2017

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu et soutien complet pour logiciels Oracle Communications Network

- Ajout des catégories de programmes suivantes à la liste des catégories de programmes pour lesquelles le soutien complet et continu Oracle Communications Network Software est disponible : Operations Monitor, Control Plane Monitor et Fraud Monitor

---

9 août 2017

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Modification du tableau de disponibilité de " 1 janvier 2016 – 31 décembre 2016 " à " 1 janvier 2017 – 31 décembre 2017 " et " 1 janvier 2017 – 31 décembre 2017 " à " 1 janvier 2018 – 31 décembre 2018 "
- Inséré ce qui suit en tant que nouveau paragraphe à la fin de l'article, " les correctifs et les mises à jour financières de gravité 1 pour Oracle E-Business Suite ne sont pas disponibles pour tous les programmes. Veuillez communiquer avec votre représentant Oracle Sales pour la disponibilité du programme."

---

20 juillet 2017

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Dans la première phrase, après, "…de mettre fin au soutien de certaines versions de programme …", insérer, " (y compris tous les programmes de tiers intégrés pour lesquels le soutien a été supprimé par le fabricant ou le fournisseur de ces programmes pour lesquels, selon la détermination de bonne foi d'Oracle, il n'est plus possible pour Oracle d'assurer le soutien)"

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans la 7e puce, après, " Mises à jour réglementaires pour certains services Oracle Financial Services ", inséré, " et Oracle Banking Platform " et inséré, " OBP " après, " OFSAA "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Inséré un nouveau paragraphe à la fin du présent article pour les programmes Oracle Hospitality

---

1er juin 2017

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu et soutien complet pour logiciels Oracle Communications Network

- Inséré, "et mises à jour de correctifs critiques" à la fin de la première puce du deuxième paragraphe
- Inséré, "et mises à jour de correctifs critiques" à la fin de la première puce du quatrième paragraphe
- Inséré, "et mises à jour de correctifs critiques" à la fin de la première puce du cinquième paragraphe

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien logiciel Oracle Communications Network et soutien continu

- Inséré, "et mises à jour de correctifs critiques" à la fin de la première puce du deuxième paragraphe
- Inséré, "et mises à jour de correctifs critiques" à la fin de la première puce du quatrième paragraphe
- Inséré, "et mises à jour de correctifs critiques" à la fin de la première puce du cinquième paragraphe

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Soutien Java SE et soutien Java SE pour les fournisseurs de logiciels indépendants

- Remplacé la première phrase par le texte suivant : " Au 1er juin 2017, les offres de soutien pour Java SE et Java SE pour les fournisseurs de logiciels indépendants (ISV) ne sont disponibles que pour un renouvellement. Ces offres concernent uniquement les versions des programmes Java SE 6 et Java SE 7. "
- a inséré le tableau suivant en tant que nouveau troisième paragraphe."

  Ces offres sont disponibles pendant la période suivante :

Soutien Java SE et soutien Java SE pour les ISV	Disponibilité
Version du programme Java SE 6	Jusqu'au 31 décembre 2018
Version du programme Java SE 7	Jusqu'au 30 avril 2020

- Supprimé, "Si vous acquérez Java SE Support ou Java SE Support for ISVs", à partir du début de la première phrase du nouveau quatrième paragraphe

5 mai 2017

Soutien à vie – Exceptions – (4.) Oracle Database 10*g*R2

- Suppression de la première phrase
- La rangée pour "Fujitsu BS2000" a été supprimée
- Suppression de la ligne pour "Linux Itanium et Windows Itanium"
- Suppression de la sous-section " HP UX and Itanium 2 Processor "
- supprimé, "6. Oracle Portal 11*g*R1 et Oracle Discoverer 11*g*R1 (Oracle Fusion Middleware "
- supprimé, "7. Oracle Exadata Storage Server Software 11.2 (versions de programme 11.2.3.2.2 et supérieures) "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout d'une nouvelle 7e puce électronique qui lit, **"** Les mises à jour réglementaires pour certains programmes et certaines juridictions d'Oracle Financial Services seront livrées conformément au document de livraison de mises à jour réglementaires OFSAA situé ici. "
- Dans la nouvelle puce du 11e, remplacée par " 1 juillet 2016 " par " 31 décembre 2018 "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Suppression de la dernière phrase, " *Soutien prolongé pour Oracle Linux* – Le soutien prolongé n'est pas disponible pour les programmes Oracle Linux. "

1er mars 2017

Soutien à vie – Exceptions

- Ajout d'une nouvelle version (14.) "**Solutions d'intégration Clinton (CIS) 4.6.2.** : Pour le soutien continu pour la version du programme Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2, Oracle continuera de fournir des correctifs de gravité 1 jusqu'en mars 2020. "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu et soutien complet pour logiciels Oracle Communications Network

- Ajout des programmes suivants à la liste des programmes Oracle Communications Network Premier au premier paragraphe : Signalisation commune; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; User Data Repository Network Function Edition; Mobile Security Gateway et Subscriber-Aware Load Balancer; et Charging Traffic Monitor; et Convergent Charging Controller

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2

- Ajout d'une troisième colonne à la matrice de disponibilité, " 1 août 2017[1] – 1 août 2018 "
- Added the following note: "[1]Effective August 1, 2017, the following platforms will no longer be eligible for support under Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2:
    a. Microsoft Windows (32 bits); et
    b. Microsoft Windows (64 bits)."
- Dans le dernier paragraphe, modifié, " 31 juillet 2017 " à " 31 juillet 2018 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Priority Support Connected

- Ajouté, " Oracle Priority Support Connected " en tant que nouveau service disponible à l'achat

---

26 janvier 2017

Soutien à vie – Exceptions

- Inséré un nouveau " 2 " qui indique " **Oracle Database 12*c* version 1 (12.1) :** Les frais du soutien prolongé ont été supprimés pour la période d'août 2018 à juillet 2019. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé pendant ces périodes comme décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle ci-dessous. "
- Renuméroté le reste de la section
- Dans le nouveau "3" changé, "mai 2017" à "décembre 2018"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Mise à jour du lien pour "E-Business Suite Releases – Support Policy FAQ (Doc ID 1494891.1)"
- Lien " Options de couverture supplémentaires pour le 11.5.10 E-Business Suite Sustaining Support (Doc ID 1596629.1)"

---

2 décembre 2016

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

- Ajout de cette section en tant que nouvelle offre

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Au premier paragraphe, dans la deuxième phrase, le terme " ces services " a été remplacé par " ces services " et remplacé par " les correctifs de gravité 1 pour la version 11.5.10 d'Oracle E-Business Suite " par " ce qui suit (anciennement connu sous le nom de soutien de niveau 1 ") :
- Suppression du deuxième paragraphe
- Dans le nouveau deuxième paragraphe, dans la première phrase, supprimé, **" Niveau 1** – Le niveau 1 se compose de :" et remplacé, "correctif critique" par, "sécurité"
- Dans le nouveau deuxième paragraphe, dans la deuxième phrase, le terme " niveau 1 " est remplacé par " correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite ".
- Ajout d'une matrice de disponibilité
- Dans le nouveau quatrième paragraphe, remplacé par " s'applique uniquement à Oracle E-Business Suite 11.5.10 " par " des restrictions et des limitations s'appliquent ".
- Suppression du deuxième point à puces
- Ajout de deux points de balles supplémentaires à la fin

---

26 septembre 2016

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support

- Ajout des catégories de programme supplémentaires suivantes au premier paragraphe : Elastic Charging Engine, Network Service Orchestration, Converged Service Charging Controller, Recharge and Voucher Management, and Notification Gateway

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Dans la matrice de disponibilité du service de mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord, ajoutée la version du programme 9.1, avec la disponibilité du 1er février 2018 au 31 décembre 2019.

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Dans la première phrase du premier paragraphe, après, "...vous recevrez...", supprimé, "un (1) exercice financier du gouvernement fédéral des États-Unis ("US") des mises à jour financières et législatives et/ou"
- Dans le deuxième paragraphe, supprimé, "composants pouvant être achetés séparément" à la fin de la phrase.
- Suppression du quatrième paragraphe, " **Gouvernement fédéral des États-Unis"**
- Ajout d'un nouveau sixième paragraphe, " Afin d'acquérir les correctifs de gravité 1 et les mises à jour financières pour la version 11.5.10 d'Oracle E-Business Suite, votre licence Oracle E-Business Suite doit actuellement être prise en charge avec les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Dans la matrice de disponibilité du service d'application d'entreprise PeopleSoft, ajout de la version 9.1 du programme, avec disponibilité du 1er février 2018 au 31 décembre 2019

Soutien à la clientèle sur le Web – MS CRM

- Suppression du deuxième sous-article intitulé " **MS CRM** "

---

11 juillet 2016

Aperçu

- Au cinquième paragraphe, dans la première phrase, inséré, "(US Cruise only)" après "...MICROS Systems programs"
- Suppression de la dernière phrase du premier paragraphe

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Dans la première phrase du premier paragraphe, remplacer " Enterprise Manager " par " Data Enterprise Management programs "

Conditions de soutien – Programmes non pris en charge

- Dans la première phrase, après "… non autorisé à télécharger, recevoir", inséré, "ou appliquer"

Conditions de soutien – Soutien à vie (exceptions)
- Section pour e-Business Suite supprimée

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels
- Dans le sixième point, supprimer la dernière phrase
- Suppression de la section Notes

Niveaux de soutien technique Oracle - Soutien prolongé pour les mises à jour de logiciels
- Dans le sixième point, supprimer la dernière phrase
- Suppression de la section Notes

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu
- Dans le sixième point, supprimer la dernière phrase
- Suppression de la section Notes

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Oracle Developer Studio Tools Support
- Modification du nom de l'ancienne offre "Oracle Solaris Tools Suppport" à "Oracle Developer Studio Tools Support" et modification de toutes les références au nom dans cette section
- Suppression de la dernière phrase du premier paragraphe
- Dans le troisième paragraphe, après, "…accès à Oracle Solaris ou", inséré, "ou Oracle Linux"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord
- Dans la matrice de disponibilité des services, pour la version 9.0, la disponibilité est passée du " 31 décembre 2017 " au " 31 décembre 2018 ".

Niveaux de soutien technique Oracle - Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeoppleSoft HCM et FSCM
- Ajout d'une matrice de disponibilité du service PeopleSoft Enterprise Applicatioon

Systèmes de soutien client basé sur le Web – My Oracle Support
- Dans la dernière phrase du deuxième paragraphe, remplacer "MICROS Systems (sauf indication contraire ci-dessous) par "MS CRM (pour MICROS Systems)"

Systèmes de soutien client basé sur le Web – MS CRM
- Modification du titre de cette section de "Clarify SelfService, MS CRM et MICROS Retail Portal de Servicio" à "MS CRM"
- Dans la deuxième phrase, inséré, "MS CRM" après "Access to the" et supprimé "Clarify SelfService, MS CRM, and MICROS Retail Portal de Servicio"

---

6 juin 2016

Niveaux de soutien technique Oracle – Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels
- Dans le sixième point du premier paragraphe supprimé, " … sauf indication contraire dans la note 1 ci-dessous pour les systèmes MICROS ".

- Dans la septième balle supprimée, "…et 2,…"
- Dans la section Notes, supprimer la note 1 et déplacer la note 2 vers la note 1.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Dans le cinquième point du premier paragraphe supprimé, " … sauf indication contraire dans la note 1 ci-dessous pour les systèmes MICROS ".
- Dans le sixième tiret supprimé, "…et 2,…"
- Dans la section Notes, supprimer la note 1 et déplacer la note 2 vers la note 1.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Dans le cinquième point du premier paragraphe supprimé, " … sauf indication contraire dans la note 1 ci-dessous pour les systèmes MICROS ".
- Dans le sixième tiret supprimé, "…et 2,…"
- Dans la section Notes, supprimer la note 1 et déplacer la note 2 vers la note 1.

Définitions des degrés de gravité 1

- Dans le deuxième paragraphe supprimé, sauf indication contraire dans les présentes…" et supprimé la deuxième phrase relative aux programmes MICROS Systems dans JAPAC
- Dans le troisième paragraphe, supprimé la dernière phrase, " Un engagement de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1 n'est pas disponible pour le matériel Oracle Retail and Hospitality (JAPAC uniquement). "

---

6 mai 2016

Soutien à vie – Exceptions : Suite eBusiness Oracle

- Suppression du paragraphe (b) pour le soutien continu Oracle eBusiness Suite 11.5.10

Soutien à vie – Exceptions : InForm 4.6.5

- Ajout d'une nouvelle section qui stipule : " Pour le soutien continu de la version du programme InForm 4.6.5, Oracle continuera à fournir des correctifs de gravité 1 jusqu'en octobre 2018. "

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat - Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2

- Période de disponibilité mise à jour

Pratiques mondiales de confidentialité et de sécurité du soutien à la clientèle

- Déplacer ce qui était le sixième alinéa de l'article 1. Aperçu pour être le premier paragraphe de cette section
- Dans la première phrase du troisième paragraphe, remplacé par " si vous le faites ", par " certains clients peuvent avoir signé des ententes avec Oracle régissant le traitement par le soutien à la clientèle mondial des données à caractère personnel des résidents de l'Espace économique européen (" données à caractère personnel de l'Espace économique européen ") ainsi que des renseignements confidentiels et protégés sur la santé (" PHI ")… "
- Inséré, "Données personnelles EEA ou" avant chaque référence à "PHI" dans cette section
- Dans la première puce du deuxième paragraphe, après, "Exécuter", inséré, "soit (i) Clauses contractuelles standard de l'UE ou accord de transfert de données, soit (ii) HIPAA"

- Ajouté, " (à l'exception des coordonnées requises pour qu'Oracle puisse répondre à la DS) " à la fin du troisième puce
- Suppression de la dernière puce

---

14 mars 2016

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans la note 1, supprimée, "EMEA (Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni) et".

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Dans la note 1, supprimée, "EMEA (Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni) et".

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Dans la note 1, supprimée, "EMEA (Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni) et".

Soutien technique du logiciel Oracle Communications Network et soutien continu

- Ajouté, " Oracle Communications User Data Repository " à la liste des programmes admissibles après, " Oracle Communications Policy Management ".

Systèmes de soutien client basé sur le Web – Clarify SelfService, MS CRM, MICROS Retail Portal de Servicio

- " Portail de la chaleur, portail de soutien à la clientèle en libre-service MICROS " supprimé du titre et de la deuxième phrase de la section.
- Ajouté, " les programmes MICROS Systems pris en charge par les équipes de soutien MICROS EMEA ont fait la transition du portail Heat et du portail MICROS Self Service Customer Support Portal vers My Oracle Support. " comme dernière phrase de cette section.

Définitions des degrés de gravité – Gravité 1*

- Dans le deuxième paragraphe, supprimé, les troisième et quatrième phrases qui se lisaient comme suit : "Pour les programmes MICROS Systems en Autriche, en Belgique et au Portugal, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service de gravité 1 dans les quatre (4) heures. Pour les programmes MICROS Systems au Danemark, en Finlande, en France, en Hongrie, en Irlande, en Israël, au Luxembourg, en Norvège, en Pologne, en Suède, en Suisse et au Royaume-Uni, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service de gravité 1 dans un délai de six (6) heures.
- Au troisième alinéa, supprimer de la quatrième phrase les pays suivants : "Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni".

1er mars 2016

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Sous le septième point, ajouté : " Veuillez vous référer aux notes 1 et 2 ci-dessous. " comme dernière phrase.
- Dans la section Notes, ajouter la note 2 suivante, " Pour les programmes MICROS Systems dans la LAD (Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico et Uruguay), la capacité d'enregistrer les demandes de service est spécifiée dans le lien suivant : http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/micros/support/index.html ".

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Sous le sixième point, ajouté : " Veuillez vous référer aux notes 1 et 2 ci-dessous. " comme dernière phrase.
- Dans la section Notes, ajouter la note 2 suivante, " Pour les programmes MICROS Systems dans la LAD (Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico et Uruguay), la capacité d'enregistrer les demandes de service est spécifiée dans le lien suivant : http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/micros/support/index.html ".

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Sous le sixième point, ajouté : " Veuillez vous référer aux notes 1 et 2 ci-dessous. " comme dernière phrase.
- Dans la section Notes, ajouter la note 2 suivante, " Pour les programmes MICROS Systems dans la LAD (Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico et Uruguay), la capacité d'enregistrer les demandes de service est spécifiée dans le lien suivant : http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/micros/support/index.html ".

Premier logiciel Oracle Communications Network et soutien continu

- Nouvelle section ajoutée

Soutien technique du logiciel Oracle Communications Network et soutien continu

- Dans la première phrase, modifié, " collectivement les " logiciels Oracle Communications " avec " collectivement les " programmes logiciels Oracle Communications " et mis à jour cette condition tout au long de l'article
- Dans la première phrase, après "…Oracle Communications EAGLE" ajouté, "(Non ISO)"
- Dans la première puce, ajouté, "et" après, "…fixes" et supprimés, "et mises à jour de correctifs critiques"
- Au troisième paragraphe commençant par "Certaines communications Oracle Communications…", le premier point a changé, "Mises à jour" en "mises à jour" et ajouté, "corrections et alertes de sécurité créées pendant la période de soutien"
- Dans le quatrième paragraphe commençant, "Sustaining Support…", dans le premier point ajouté "program updates" avant "…fixes et alertes de sécurité"
- Ajout d'une dernière puce qui se lit comme suit : " Les correctifs ou les mises à jour précédemment publiés ne sont plus pris en charge par Oracle ".

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Dans la première phrase du premier paragraphe, après, " Oracle E-Business Suite release... ", a ajouté, " 11.5.10 " et a supprimé le reste de la phrase.
- Dans la deuxième phrase, après, " vous recevrez... ", supprimé, " une (1) année civile de correctifs de gravité 1 pour la version et/ou la version d'Oracle E-Business Suite applicables " et à la fin de la phrase après, "...mises à jour législatives des données financières " ajoutées, " et/ou correctifs de gravité 1 pour la version 11.5.10 d'Oracle E-Business Suite. "
- Ajout de "libération 11.5.10" dans toute la section
- Au paragraphe deux, tout le texte a été supprimé après "... qui peut être acheté séparément :"
- Supprimer le troisième paragraphe, "Les éléments sont les suivants :"
- Dans le paragraphe de description du composant de niveau 1, la date a été remplacée par " 31 décembre 2016 ".
- Dans le paragraphe de la description du composant de niveau 1, remplacé par " sans frais supplémentaires en vertu du soutien continu " par " pour frais "
- Dans le paragraphe de description du composant de niveau 1, supprimé, " ...par la suite, les frais seront basés sur les frais de niveau 1 alors en vigueur. " Supprimer la dernière phrase de ce paragraphe.
- Les paragraphes de description des composants Tier 1, Tier 2, Tier 3 et Single Country supprimés renvoient à ces paragraphes dans la section
- Suppression des correctifs de gravité 1 et des mises à jour financières pour la matrice de disponibilité du service Oracle E-Business Suite
- A modifié le paragraphe d'information pour lire, " Les informations sur les correctifs de gravité 1 et les mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite sont accessibles sur My Oracle Support (Versions d'E-Business Suite – FAQ sur la politique de soutien (Doc ID 1494891.1)). Les correctifs de gravité 1 et les mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite seront livrés par l'entremise du site My Oracle Support. "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- Dans le tableau de disponibilité, supprimer les pays suivants : Australie, Canada, Inde, Japon, Mexique, République d'Irlande, Arabie saoudite, Singapour et Corée du Sud
- Note 2 supprimée

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web – Clarifier SelfService, MS CRM, Heat Portal et MICROS Self Service Customer Support Portal

- Dans la deuxième phrase après, "...Micros Self Service Customer Support Portal" a ajouté, "et Micros Portal de Servicio..."

Définitions des degrés de gravité – Gravité 1*

- Dans la dernière phrase du deuxième paragraphe, " Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support " a été ajouté après les deux instances de " Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support ".

12 janvier 2016

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans la section Notes, ajouter " Luxembourg " à la liste des " programmes MICROS Systems dans la région EMEA, après ... Italie "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Dans la section Notes, ajouter " Luxembourg " à la liste des " programmes MICROS Systems dans la région EMEA, après ... Italie "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Dans la section Notes, a ajouté " Luxembourg " à la liste de " MICROS Systems programs in EMEA, after ...Italy "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Service d'assistance fonctionnelle Oracle

- Renommée cette offre, " Service d'assistance fonctionnelle Oracle pour Oracle Retail and Hospitality "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Dans la deuxième phrase, insérée, " des correctifs de gravité 1 pour la version applicable d'Oracle E-Business Suite et/ou " après, "..., vous recevrez une (1) année civile " et supprimée, "...et/ou des correctifs de gravité 1 pour la version applicable d'Oracle E-Business Suite. " à la fin de la phrase.

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat - Correctifs de gravité 1 pour Siebel CRM

- Cette offre a été supprimée

Définitions des degrés de gravité 1

- Au paragraphe 2, ajouter " Luxembourg " à la liste des programmes MICROS Systems avec un temps de réponse de 6 heures
- Au paragraphe 3, ajouter " Luxembourg " à la liste des programmes MICROS Systems qui ne sont pas admissibles à l'engagement de soutien de 24 heures

---

18 décembre 2015

Soutien à vie

- Ajout d'une nouvelle note 13 pour les programmes de gouvernance, de risque et de conformité

1er décembre 2015

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Sous la première puce de "**Programmes qui partagent le même code source", a ajouté " Oracle Database Standard Edition 2"

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans la section Notes, (i) a ajouté "EMEA" après "Pour les programmes Micros Systems dans", (ii) a ajouté "JAPAC (Australie, Cambodge, Guam, Hong Kong, Inde, Japon, Corée, Laos, Macao, Malaisie, Myanmar, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Sri-Lanka, Taïwan, Thaïlande et Vietnam)" et (iii) a remplacé "s'applique" par "apply"

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Dans la section Notes, (i) a ajouté "EMEA" après "Pour les programmes Micros Systems dans", (ii) a ajouté "JAPAC (Australie, Cambodge, Guam, Hong Kong, Inde, Japon, Corée, Laos, Macao, Malaisie, Myanmar, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Sri-Lanka, Taïwan, Thaïlande et Vietnam)" et (iii) a remplacé "s'applique" par "apply"

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Dans la section Notes, (i) a ajouté "EMEA" après "Pour les programmes Micros Systems dans", (ii) a ajouté "JAPAC (Australie, Cambodge, Guam, Hong Kong, Inde, Japon, Corée, Laos, Macao, Malaisie, Myanmar, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Sri-Lanka, Taïwan, Thaïlande et Vietnam)" et (iii) a remplacé "s'applique" par "apply"

Définitions des degrés de gravité

- Dans le paragraphe Gravité 1, les modifications suivantes ont été apportées :
  - Ajout d'une nouvelle deuxième phrase au deuxième paragraphe comme suit : " Pour les programmes MICROS Systems au JAPAC (Australie, Cambodge, Guam, Hong Kong, Inde, Japon, Corée, Laos, Macao, Malaisie, Maldives, Myanmar, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Sri-Lanka, Taïwan, Thaïlande et Vietnam), des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service de gravité 1 dans les deux (2) heures ouvrables. "
  - Ajout du texte suivant à la dernière phrase du troisième paragraphe : " Australie, Cambodge, Guam, Hong Kong, Inde, Japon, Corée, Laos, Macao, Malaisie, Maldives, Myanmar, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Sri-Lanka, Taïwan, Thaïlande et Vietnam ".

---

16 novembre 2015

Soutien à vie

- Sous la note 4 (" Processeur HP-UX et Itanium-2 ") a supprimé la rangée pour Oracle Database 11*g*R2
- Nouvelle note 12 ajoutée pour Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12.1

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Priority Support Advantage

- Nouvelle section ajoutée

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Service d'assistance fonctionnelle Oracle

- Nouvelle section ajoutée

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM

- Le nom de l'offre est passé de " Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft Enterprise Applications " à " Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour PeopleSoft HCM et FSCM "
- Nom de l'offre modifié dans cette section

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Dans la sous-section Clarify SelfService, MS CRM, MICROS-Fidelio JIRA, Heat Self Service, Heat Portal, Redmine et MICROS Self Service Customer Support Portal, le MICROS-Fidelio JIRA, Heat Self Service et Redmine ont été supprimés lors de la mise en service de My Oracle Support est terminé.

---

16 octobre 2015

Soutien à vie

- Dans la note 2, changé "janvier 2016" en "mai 2017"

---

5 octobre 2015

Aperçu

- Au cinquième paragraphe, supprimer "Front Porch Digital" après (i) "MICROS Systems" dans la première phrase et (ii) "Nimbula" dans la deuxième phrase lorsque la transition vers My Oracle Support est terminée

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout d'une nouvelle onzième puce – " Jusqu'au 1er juillet 2016, mises à jour de programmes à distance et assistance à l'installation de correctifs pour les programmes DIVA pendant les heures d'ouverture normales "
- À la fin de cette section, a supprimé le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels limitées pour Front Porch Digital, car ces programmes ont été migrés vers My Oracle Support

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Dans le deuxième paragraphe sous " My Oracle Support ", (i) a ajouté " (sauf indication contraire ci-dessous) " après " MICROS Systems " et (ii) a supprimé " Front Porch Digital " alors que la transition vers My Oracle Support était terminée.
- Dans la dernière phrase de la sous-section " Clarify SelfService, MS CRM, MICROS-Fidelio JIRA, Heat Self Service, Heat Portal, Redmine and MICROS Self Service Customer Support Portal ", (i) a

supprimé " En vigueur le 10 août 2015 ", (ii) a remplacé " a " par " va " après " (sauf US Cruise) ", et (iii) a ajouté " Clarify SelfService " avant " PTS ".

Définitions des degrés de gravité

- En raison de la transition des programmes Front Porch Digital vers My Oracle Support, les modifications suivantes ont été apportées à la sous-section Gravité 1 : (i) dans la deuxième phrase du deuxième paragraphe, supprimé " Programmes Front Porch Digital " avant " MICROS Systems " et (ii) dans le troisième paragraphe, supprimé " L'engagement de 24 heures envers les demandes de service de gravité 1 n'est pas disponible pour les programmes First Porch Digital ".

---

9 septembre 2015

Aperçu

- Dans la dernière phrase du cinquième paragraphe supprimé "JTECH" car cette référence n'est pas applicable à ces politiques

Soutien à vie

- Dans la deuxième rangée du tableau sous la note 3 (" Oracle Database 10*g*R2 – HP OpenVMS on Itanium "), (i) a changé la dispense des frais du soutien prolongé de " juillet 2015 " à " juillet 2016 " dans la première phrase et (ii) a changé " août 2015 " à " août 2016 " dans la deuxième phrase.
- Sous " b " de la note 5 (" Oracle e-Business Suite "), ajouté " et 2015 " après " 2014 "
- Ajout d'une nouvelle note 11 pour Oracle Database Standard Edition 2

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, il est ajouté " y compris les mises à jour fiscales pour cette année civile qui sont disponibles en janvier de l'année civile suivante ".

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales Global Payroll

- Cette section a été supprimée car ce service n'est plus disponible à l'achat

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour les applications d'entreprise PeopleSoft

- Dans la première phrase du premier paragraphe, remplacer "Finances (FMS)" par "Finances et gestion du changement d'approvisionnement (FSCM)"

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Dans la sous-section " Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk, Onyx, MICROS-Fidelio JIRA, Heat Self Service, Heat Portal, Redmine et MICROS Self Service Customer Support Portal ", (i) a supprimé " PTS, ZenDesk, Onyx " et (ii) a supprimé " JTECH " de la dernière phrase car cette référence ne s'applique pas aux présentes politiques

Définitions des degrés de gravité

- Dans le troisième paragraphe sous Gravité 1, remplacé " Engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1 pour tous les programmes pris en charge, sauf indication contraire dans les présentes : OSS fonctionnera 24x7 jusqu'à ce que le problème soit résolu ou tant que des progrès utiles puissent être réalisés. " à " Sauf indication contraire, Oracle fournit un soutien de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1 pour les programmes pris en charge (OSS fonctionnera 24x7 jusqu'à la résolution du problème) lorsque vous continuez à collaborer activement avec OSS en vue de la résolution de votre demande de service de gravité 1. "

---

3 août 2015

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe, (i) a ajouté " Sauf indication contraire dans le présent article " au début de la première phrase et (ii) a ajouté une nouvelle troisième phrase – " À compter du 10 août 2015, les renseignements sur la version du produit et les plateformes prises en charge pour les programmes MICROS Systems pris en charge par les équipes de soutien MICROS aux États-Unis et au Canada (sauf JTECH et US Cruise) seront disponibles dans My Oracle Support ".

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Sous romanette " (v) " au premier paragraphe, a remplacé " Oracle Java Partner Initiative " par " Oracle Java Platform Integrator program "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Sous la sixième puce, ajouté "sauf indication contraire dans la note 1 ci-dessous pour les systèmes MICROS"
- Sous le septième point, remplacer " My Oracle Support, clarifier SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx " par " les systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web ci-dessous "
- Suppression du onzième point – " Pour les programmes MICROS Systems, le soutien sur le Web est fourni à l'aide des éléments suivants : Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx. En ce qui concerne les programmes PhaseForward, le soutien sur le Web est fourni, comme indiqué ci-dessous. Pour tous les autres programmes Oracle, le soutien basé sur le Web est fourni par l'entremise de My Oracle Support – comme ces renseignements sont contenus dans la section " Systèmes de soutien client basé sur le Web ".
- Ajout d'une section " Notes "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Sous la cinquième puce, ajouté "sauf indication contraire dans la note 1 ci-dessous pour les systèmes MICROS"
- Sous le sixième point, (i) a remplacé " My Oracle Support, Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx " par " les systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web ci-dessous " et (ii) a ajouté ", sauf indication contraire " à la fin du point.
- Ajout d'une section " Notes "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Sous la cinquième puce, ajouté "sauf indication contraire dans la note 1 ci-dessous pour les systèmes MICROS"
- Sous le sixième point, (i) a remplacé " My Oracle Support, Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx " par " les systèmes de soutien à la clientèle spécifiés dans la section Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web ci-dessous " et (ii) a ajouté ", sauf indication contraire " à la fin du point.
- Ajout d'une section " Notes "

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- En vertu du troisième paragraphe, i) a ajouté " MICROS-Fidelio JIRA, Heat Self Service, Heat Portal, Redmine et MICROS Self Service Support Portal " à l'en-tête et à la première phrase et ii) a ajouté un Nouvelle quatrième phrase – " À compter du 10 août 2015, les programmes MICROS Systems pris en charge par les équipes de soutien MICROS aux États-Unis et au Canada (sauf JTECH et US Cruise) passeront de PTS, ZenDesk et Onyx à My Oracle Support "

Définitions des degrés de gravité

- En vertu du paragraphe Gravité 1, les modifications suivantes ont été apportées :
    - Au deuxième alinéa, i) a ajouté "et les programmes MICROS Systems en Autriche, en Belgique et au Portugal" la deuxième phrase et ii) a ajouté une nouvelle troisième phrase – "Pour les programmes MICROS Systems au Danemark, en Finlande, en France, en Hongrie, en Irlande, en Israël, en Norvège, en Pologne, en Suède, en Suisse et au Royaume-Uni, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service de gravité 1 dans les six (6) heures"
    - À la fin du troisième paragraphe, une nouvelle quatrième phrase est ajoutée : " L'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1 n'est pas disponible pour les programmes MICROS Systems dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni. "

1er juillet 2015

Aperçu

- Au cinquième paragraphe, a ajouté i) "et Front Porch Digital" après "Micros Systems" dans la première phrase et ii) "et Front Porch Digital" après "Nimbula" dans la deuxième phrase.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- À la fin de cette section, a ajouté une licence de mise à jour de logiciels limitée et un soutien pour les programmes Front Porch Digital.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- À la fin du deuxième paragraphe sous "My Oracle Support", ajouté "et Front Porch Digital"

Définitions des degrés de gravité

- Sous " Gravité 1 ", ajout d'informations pour Front Porch Digital

---

12 juin 2015

Conditions de soutien – Soutien primaire et secondaire

- À la fin du deuxième paragraphe, ";cependant, veuillez ne pas fournir à Oracle un accès à toutes les données de santé, de carte de paiement ou autres données sensibles qui nécessitent des protections plus importantes que celles spécifiées dans la section Pratiques mondiales de sécurité du soutien client ci-dessous "

Soutien à vie

- Dans la note 5.a, supprimez les éléments suivants du tableau : "Oracle e-Business Suite 12.0" et "Février 2012 – Janvier 2015", car la période de cette exception a expiré
- Dans la note 7.b, supprimer ce qui suit – " JD Edwards World A9.1 : Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour la période de mai 2013 à avril 2015 ", car la période de cette exception a expiré
- Suppression de la note 10, car le délai pour cette exception a expiré – " Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.016.43.0 Sustaining Support : Pour Sustaining Support for Oracle Insurance Policy Administration Systems (J2EE) 8.016.43.0, Oracle continuera de fournir des correctifs de gravité 1 jusqu'au 31 décembre 2014. "
- Ajout d'une nouvelle note 10 spécifique à Java SE 6; les frais de soutien prolongé seront supprimés de janvier 2016 à décembre 2018

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Soutien Java SE

- Modification du soutien Java SE pour inclure le soutien Java SE pour les fournisseurs de logiciels indépendants
- Dans la deuxième phrase du deuxième alinéa, remplacer "mineur" par "toute" avant "mises à jour"

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Oracle Java Embedded Development Support et Oracle Java Embedded Suite Development Support

- Nouvelle section ajoutée

Ajout de services de soutien disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Dans la première phrase du premier paragraphe, remplacer " 8.8 Service Pack 1, 8.9 et 9.0 " par " précisé dans la matrice de disponibilité des services de mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord ci-dessous "
- Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, remplacer " Clients qui acquièrent des mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord " par " Si vous achetez ces services, vous "
- Ajout d'un nouveau deuxième paragraphe pour inclure la matrice de disponibilité du service de mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord
- Supprimé car ces informations sont maintenant contenues dans la matrice de disponibilité du service de mises à jour d'impôt sur le revenu en Amérique du Nord – " Les mises à jour d'impôt sur le revenu en Amérique du Nord peuvent être acquises pour les versions de programme PeopleSoft HRMS Payroll applicables pour l'Amérique du Nord comme suit : (i) jusqu'en décembre 2017 pour les versions de programme 8.9 et 9.0 et (ii) jusqu'en décembre 2016 pour la version de programme 8.8 Service Pack 1. "

Services de soutien supplémentaire disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Le nom de ces services est passé de " Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite " à " Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite. " Le nom a été mis à jour tout au long de cette section.
- Dans la deuxième phrase du premier alinéa, le texte suivant a été ajouté après "une (1) année civile" – "ou un (1) exercice du gouvernement fédéral des États-Unis"
- Dans le deuxième paragraphe, les modifications suivantes ont été apportées : (i) dans la première phrase, "et le gouvernement fédéral des États-Unis" a été ajouté après "un seul pays" et (ii) la nouvelle troisième phrase suivante a été ajoutée - "le gouvernement fédéral des États-Unis comprend des services pour le gouvernement fédéral des États-Unis"
- À la fin de la section commençant par " Les composants sont les suivants ", le nouveau paragraphe suivant a été ajouté : " Gouvernement fédéral des États-Unis – Gouvernement fédéral des États-Unis " consiste en : des mises à jour financières pour le gouvernement fédéral des États-Unis. Si vous achetez ce service, vous recevrez des mises à jour financières pour le gouvernement fédéral américain pour un (1) exercice financier du gouvernement fédéral américain. Si vous choisissez l'option du gouvernement fédéral américain, vos frais pour ces services seront basés sur les frais du gouvernement fédéral américain alors en vigueur. "
- Dans les " correctifs de gravité 1 et mises à jour financières pour la matrice de disponibilité du service Oracle E-Business ", une nouvelle rangée a été ajoutée à la fin du tableau pour le gouvernement fédéral américain
- À la fin de la section commençant – " Ce qui suit ne s'applique qu'à Oracle E-Business Suite 11.5.10. " (i) a ajouté " et le gouvernement fédéral des États-Unis au deuxième point et (ii) a ajouté un nouveau quatrième point – " La condition préalable pour ces services est basé sur le niveau préalable minimum actuel décrit dans My Oracle Support dans E-Business Suite 11.5.10 Minimum Patch Level and Extended Support Information Center (Doc ID 1199724.1) et dans la Oracle E-Business Suite Error Correction Support Policy (Doc ID 11905034.1)."

Services de soutien supplémentaire disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- Dans le tableau, la disponibilité de l'année d'imposition 2016 pour les États-Unis a été modifiée de " Non disponible " à " 1er janvier 2016 – 31 décembre 2016 "

Services de soutien supplémentaire disponibles à l'achat – Mises à jour financières et de charges sociales pour JD Edwards

- Dans la première phrase du premier paragraphe, ajouté "et A9.1"
- Sous Tier 1, Tier 2 et Tier 3, (i) a changé " taxe " en " calendrier " et (ii) a supprimé " (s) " après " année " de sorte qu'il se lit maintenant " année civile "

Services de soutien supplémentaire disponibles à l'achat – Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2

- Nouvelle section ajoutée

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Ajout d'un nouveau deuxième paragraphe spécifique au Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) des États-Unis

1er avril 2015

Aperçu

- Dans la première phrase du cinquième paragraphe, ajouté "et MICROS Systems" après "Nimbula"

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- En vertu du cinquième point, ajouté (i) " si et lorsqu'il est disponible à la discrétion d'Oracle " après " versions majeures de produits et de technologies " et (ii) " peut " après " qui "
- Sous la septième puce, " Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx " a été ajouté après "My Oracle Support"
- Ajout d'une nouvelle onzième puce – " Pour les programmes MICROS Systems, le soutien sur le Web est fourni à l'aide des éléments suivants : Clarifier SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx. En ce qui concerne les programmes PhaseForward, le soutien sur le Web est fourni, comme indiqué ci-dessous. Pour tous les autres programmes Oracle, le soutien sur le Web est fourni par l'entremise de My Oracle Support. "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Dans le quatrième point, ajouté (i) " si et lorsqu'il est disponible à la discrétion d'Oracle " après " les principales versions de produits et de technologies " et (ii) " peut " après " qui "
- Sous la sixième puce, " Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx " a été ajouté après " My Oracle Support "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Dans le quatrième point, ajouté (i) " si et lorsqu'il est disponible à la discrétion d'Oracle " après " les principales versions de produits et de technologies " et (ii) " peut " après " qui "
- Sous la sixième puce, " Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk ou Onyx " a été ajouté après " My Oracle Support "

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout de ce qui suit à la fin du deuxième paragraphe – " et MICROS Systems "
- Ajout d'une nouvelle section appelée – " Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk et Onyx "

---

17 décembre 2014

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite

- Le nom de l'offre de service est passé de Mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 à Mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite; l'offre de service a été étendue pour inclure les versions 11.5.10 et 12.0.6 des programmes
- Modification du premier paragraphe pour se référer aux mises à jour financières de la matrice de disponibilité des services Oracle E-Business concernant la disponibilité des services et les délais; combinaison du premier et du deuxième paragraphes
- Le nouveau deuxième paragraphe a été modifié pour ajouter "Pays unique" à la liste des composants disponibles à l'achat; a ajouté une description des éléments de niveau 1, de niveau 2, de niveau 3 et de pays unique; a ajouté une référence à la matrice décrite ci-dessus

- En vertu de la description du niveau 1, a précisé la deuxième phrase à appliquer à la version de programme 11.5.10 et que les frais postérieurs au 31 décembre 2015 se feront aux frais de niveau 1 alors en vigueur; a ajouté une nouvelle troisième phrase concernant la tarification de la version de programme 12.0.6
- Ajout d'un nouveau paragraphe décrivant l'option Pays unique
- Ajout des mises à jour financières pour la matrice de disponibilité du service Oracle E-Business
- Dans le paragraphe sous la matrice indiquée ci-dessus, My Oracle Support Doc ID 1494891.1 – " E-Business Suite Release – Support Policy FAQ
- En vertu du paragraphe qui commence – " Ce qui suit s'applique à Oracle E-Business Suite 11.5.10 – (i) ajouté " seulement " après " suivi " pour clarifier l'applicabilité à la version du programme 11.5.10 seulement et (ii) ajouté " Pays unique " sous le deuxième point après " Niveau 3 "
- Dans le dernier paragraphe, supprimer " 11.5.10 " après " Mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- Dans la deuxième phrase du premier alinéa, les termes "calendrier" sont remplacés par les termes "taxe" après les termes "un (1)"
- Dans le tableau, (i) ont ajouté les dates de disponibilité pour le Canada et Singapour pour l'année d'imposition 2015 et (ii) ont ajouté une nouvelle colonne intitulée " Année d'imposition 2016 "
- Dans le deuxième paragraphe, le nom et le lien du document My Oracle Support ont été ajoutés : " Niveaux obligatoires de regroupement et d'ensemble de familles pour Oracle Payroll.

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour financières et de charges sociales pour JD Edwards

- Combinaison des premier et deuxième paragraphes
- Le nouveau deuxième paragraphe a été modifié pour ajouter "Mises à jour financières pour un pays unique" et "Mises à jour de charges sociales pour un pays unique" à la liste des composants disponibles à l'achat; a ajouté une description des éléments suivants : Mises à jour de charges sociales pour un pays unique, niveau 1, niveau 2, niveau 3 et données financières pour un pays unique.
- Ajout de deux nouveaux paragraphes spécifiques aux mises à jour financières pour un seul pays et aux mises à jour de charges sociales pour un seul pays
- Sous le deuxième point du deuxième paragraphe, ajouter " Mises à jour de charges sociales financières pour un seul pays " et " Mises à jour de charges sociales pour un seul pays " après " Niveau 3 "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 et mises à jour du formulaire fiscal américain 1099 pour les applications d'entreprise PeopleSoft

- Nouvelle section ajoutée

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Correctifs de gravité 1 pour Siebel CRM

- Nouvelle section ajoutée

7 novembre 2014

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Modification du premier paragraphe comme suit : a) sous romanette " (iv) " a supprimé " Oracle " avant " Java Embedded Binary programs ", a ajouté " le ou les programmes intégrés dans " après " unités distribuées de " et a ajouté " Binary License and Redistribution Agreement " avant " (BLRA ") et b) a ajouté une nouvelle romanette " (v) "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Dans les premier et troisième paragraphes, ajouter "et 9.0" après "8.9"

---

13 octobre 2014

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans l'article Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels pour les programmes Audit Vault and Database Firewall, les modifications suivantes ont été apportées : (i) sous la première puce, supprimée " sauf que les correctifs spécifiques à Oracle Linux sont assujettis à la note n° 1 ci-dessous ", (ii) sous la troisième puce, ont modifié le script après " Matériel La certification de " [2] " à " [1] ", (iii) sous le quatrième point, supprimé " [1] " après " rétroportage des corrections de bogues " et (iv) supprimé la note #1 sous la section " Notes " – " Oracle fournira uniquement des corrections de bogues pour certaines versions des programmes Oracle Linux comme indiqué sur le site http://linux.oracle.com/supported.html. "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Ajout d'une nouvelle septième puce concernant l'accès aux services Platinum

Oracle Priority Support

- Le nom de l'offre est passé de " Service prioritaire " à " Oracle Priority Support "
- La description du service a été déplacée vers Oracle.com

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- À la fin du premier paragraphe, l'URL de l'Énoncé des changements a été mise à jour.

---

18 juillet 2014

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- En vertu du Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limité pour Phase Forward, (i) incluait les noms des programmes Phase Forward et (ii) mettait à jour l'URL

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Modification de la première phrase du deuxième paragraphe pour préciser la période de disponibilité des mises à jour des charges sociales en Amérique du Nord pour PeopleSoft HRMS Payroll for North America versions 8.9 et 8.8 Service Pack 1

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Dans le deuxième paragraphe, on a inclus les noms des programmes de Phase Forward.

Définitions des degrés de gravité

- À la fin de cette section, nous avons ajouté une clarification concernant les niveaux de gravité des programmes de Phase Forward.

---

9 juin 2014

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu et soutien complet pour logiciels Oracle Communications Network

- Sous Oracle Communications Network Software Premier Support, modifié le cinquième point pour refléter My Oracle Support à mesure que la migration vers My Oracle Support est terminée
- Dans le cadre du Soutien continu pour les logiciels Oracle Communications Network, le quatrième point a été modifié pour refléter My Oracle Support à mesure que la migration vers My Oracle Support est terminée.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- "Tekelec Support Portal" supprimé car la migration vers My Oracle Support est terminée

---

2 mai 2014

Soutien à vie

- En vertu de l'article " Exceptions ", (i) a modifié 9 pour refléter " (versions de programmes 11.2.3.2.2 et plus) et (ii) a ajouté un nouveau 10 (Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.016.43.0)

Services de soutien additionnels disponibles à l'achat

- Nouvelle section ajoutée (contenu existant inclus dans cette nouvelle section)

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, ajouter " et correctifs de gravité 1 " après " mises à jour financières "

Services de soutien supplémentaires disponibles à l'achat – Mises à jour financières et de charges sociales pour JE Edwards

- Dans la première phrase, ajouter " 8.12 et " après " 8.0 et "
- Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, ajouter " et correctifs de gravité 1 " après " les mises à jour financières et de charges sociales "

- Au niveau 3, supprimer (I) la deuxième phrase concernant les mises à jour financières de la législation de l'Union européenne et (ii) la référence à l'Union européenne dans le tableau

---

24 mars 2014

Aperçu
- Au sixième paragraphe, mention des pratiques mondiales de sécurité du soutien client d'Oracle
- Au septième paragraphe, des références simplifiées aux politiques de soutien technique dans les anciennes conventions d'Oracle ou des fournisseurs acquis par Oracle

Frais de soutien technique
- Dans la première phrase, i) remplacer "document de commande" par "commande", ii) remplacer "contrat de financement ou de paiement" par "plan de paiement, convention de financement ou de location" et iii) ajouter "("plan de paiement")
- Dans la deuxième phrase, ajouter " paiement ou " avant " engagement "
- À la fin de la troisième phrase, ajouter "technique" et "services" avant et après "soutien"
- Ajout d'une quatrième phrase

Période de soutien
- Dans la première et la troisième phrases, le terme "document de commande" est remplacé par "ordre".
- Modification de la quatrième phrase de " tous les services de soutien technique commandés pour une période de soutien et les frais afférents sont non résiliables et non remboursables " à " une fois passée, votre commande de services de soutien technique est non résiliable et les sommes payées sont non remboursables, sauf dans la mesure prévue dans la commande pertinente "

Rétablissement du soutien technique d'Oracle
- Dans la deuxième phrase du troisième alinéa, remplacer "document de commande" par "ordre"

Contacts - Technique
- Dans la première phrase du deuxième paragraphe, supprimer " Avec la commande de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels "

Plan de paiement, financement et ententes de crédit-bail
- Cet article a été supprimé (contenu incorporé à l'article Frais de soutien technique)

Soutien primaire et secondaire
- Dans la première phrase du deuxième alinéa, remplacer " de " par " pour " avant " les programmes pris en charge "
- Dans la deuxième phrase du deuxième paragraphe, supprimer la capitalisation de la " section " après les " Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle "

Soutien à vie
- Au premier paragraphe, remplacer " document de commande " par " commande " et ajouter " Oracle Communications Network Software Premier Support "

- Sous la section " Exceptions ", ajout de nouvelles versions 8 (Oracle Portal 11*g*R1 et Oracle Discoverer 11*g*R1) et 9 (Oracle Exadata Storage Server Software 11.2)

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- À la septième et à la douzième balles, le contenu Bitzer Mobile a été supprimé à mesure que la migration vers My Oracle Support a été terminée
- Suppression du soutien technique et de la licence de mises à jour de logiciels limités pour Bitzer Mobile, car la migration vers My Oracle Support est terminée

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Simplification de la première puce; modification des deuxième et troisième puces pour inclure le support étendu
- Sous Soutien continu pour Java SE, simplifie la première puce et modifie la seconde pour inclure des références au Soutien prolongé

Niveaux de soutien technique Oracle – Ensemble Incident Server Support

- A modifié cette section dans son intégralité pour clarification

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Java Development Tools Support, Oracle Solaris Development Tools Support, Oracle Application Development Framework Essentials Support, Oracle Java SE Support, NoSQL Database Community Edition Support, North American Payroll Tax Updates et Global Payroll Legislative Tax Updates

- À la fin de ces articles, les " plafonds contractuels sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente "

Niveaux de soutien technique Oracle – Service prioritaire, mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite 11.5.10, mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10 et mises à jour financières et de charges sociales pour JD Edwards

- À la fin de ces articles, le changement de libellé de " plafonds contractuels sur les frais annuels de soutien technique, y compris les plafonds contractuels pour le soutien et la licence de mises à jour de logiciels ", ne s'applique pas à ces services, sauf indication contraire expresse dans votre contrat " à " plafonds contractuels sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire expresse dans la commande applicable "

Niveaux de soutien technique d'Oracle – Mises à jour financières et de charges sociales pour JD Edwards

- Dans la première phrase du quatrième alinéa (niveau 1), ajouté "et les dispositions législatives financières" après "la loi sur la paie"

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Le portail de soutien mobile Bitzer a été supprimé, car la migration vers My Oracle Support est terminée

Outils utilisés dans la prestation des services de soutien technique

- Dans la première phrase du troisième alinéa, remplacer " document de commande " par " ordre "

Définitions des degrés de gravité

- Sous Gravité 1, supprimer le contenu de Bitzer Mobile des deuxième et troisième paragraphes

---

3 février 2014

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Au premier alinéa, les romanettes " iii) " et " iv) " reflétaient le mouvement du contenu existant.
- Sous "**Programmes qui partagent le même code source ", ont ajouté les programmes suivants : Oracle FLEXCUBE Core Banking, Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail, Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate, Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing, Oracle Daybreak et Oracle Banking
- Dans la première phrase du deuxième alinéa, supprimer "A des fins de clarification"
- À la fin de la dernière phrase du troisième paragraphe, supprimer " en vertu de la politique de niveau de service correspondant d'Oracle "

Conditions de soutien – Niveaux de service correspondants

- Dans la première phrase, " Oracle Communications Network Premier Support " après " Software Update License & Support "

Conditions de soutien – Mises à jour du programme

- Dans la première phrase, les guillemets autour de "Mises à jour" ont été supprimés.
- Dans la troisième phrase, supprimer les " mises à jour " avant " ne peut pas inclure "

Soutien à vie

- En vertu du paragraphe Exceptions, les modifications suivantes ont été apportées : (i) sous " 4 ", a supprimé l'exception pour WebLogic Server 11gR1 (10.3.x – Terminal Release), (ii) sous " 5 ", a supprimé ce qui suit du tableau – " Oracle e-Business Suite 11*i*10 " comme la renonciation aux frais du soutien prolongé a expiré et (iii) ont supprimé "7" (Oracle Identifier Manager 9.1.x), "8" (Oracle Single Sign On 10*g*R3) et "10" (Oracle Network Intelligence 3.x", car les exceptions aux frais du soutien prolongé ont expiré

Soutien et licence de mises à jour de logiciel

- Dans les septième et douzième balles, le contenu du paquet Acme supprimé lors de la migration vers My Oracle Support sera terminé le 10 février 2014
- Suppression de la licence de mise à jour de logiciels limitée et du soutien technique pour Acme Packet, car la migration vers My Oracle Support sera terminée le 10 février 2014

Soutien prolongé

- Dans le deuxième paragraphe, ajouté " Sauf indication contraire dans la section, pris en charge " et supprimé " sauf indication ci-dessous pour les versions des programmes Oracle Linux et Java SE "
- Informations spécifiques à Oracle Linux déplacées à la fin de la section; renommé section " Soutien prolongé pour Oracle Linux "
- Ajout de " Soutien étendu pour " avant " Java SE

Soutien continu

- Passage du contenu de la fin du présent article à la deuxième phrase du premier paragraphe
- Dans la nouvelle troisième phrase, ajouter " Sauf indication contraire dans la présente section " et supprimer " sauf comme indiqué ci-dessous pour les versions des programmes Oracle Linux, Java SE et Nimbula "
- Ajout du " soutien continu pour " avant Oracle Linux, Java SE et Nimbula

Oracle Communications Network Software Premier Support et soutien continu

- Nouvelle section ajoutée

Service prioritaire

- Section déplacée

Mises à jour financières et de charges sociales pour JD Edwards

- Nouvelle section ajoutée

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Acme Packet Support Portal supprimé car la migration vers My Oracle Support sera terminée le 10 février 2014
- Portail de soutien Tekelec ajouté
- Ajout du "programme Audit Vault and Database Firewall" au réseau Oracle Unbreakable Linux

Définitions des degrés de gravité

- À la fin du deuxième paragraphe de la section Gravité 1, a ajouté une nouvelle phrase concernant Oracle Communications Network Software Premier Support

---

1er janvier 2014

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans la septième puce, ajout de références au portail de soutien des paquets Acme et au portail de soutien mobile Bitzer
- Ajout d'une douzième puce précisant les portails de support applicables pour différents programmes
- Ajout d'une section limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour Bitzer Mobile

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Portail de soutien mobile Bitzer ajouté

Définitions des degrés de gravité

- Dans les deuxième et troisième paragraphes, des informations supplémentaires pour Bitzer Mobile

---

9 décembre 2013

Table des matières

- Nouvelle section ajoutée
- Les sections des Politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels ont été numérotées pour faciliter les références

Conditions relatives au soutien – Contacts techniques

- Au premier alinéa : (i) remplacer " de programmes " par " services " à la fin de la première phrase et (ii) ajouter " pris en charge " avant " programmes " à la troisième phrase

Soutien à vie

- Contenu déplacé de la section Conditions de soutien dans une section distincte
- Sous " 3 " de l'article Exceptions, produit corrigé pour refléter " 10*g*R2 " dans tout le présent article.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans le troisième point, ajouté " (la disponibilité peut varier selon le programme) ".
- Dans le quatrième point, ajouté " (la disponibilité peut varier selon le programme) ".
- Suppression de la référence et du lien vers les politiques de soutien technique OFSS

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Dans le troisième point, ajouté " (la disponibilité peut varier selon le programme) ".

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Dans le troisième point, ajouté " (la disponibilité peut varier selon le programme) ".

Conditions de soutien spécifiques à Hyperion et Agile

- Contenu déplacé de la section Conditions de soutien dans une section distincte

---

15 novembre 2013

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Sous "3" de la section Exceptions, a ajouté des informations de support étendu pour Linux Itanium et Windows Itanium (ceci a été supprimé par erreur)
- Sous " 5 " de l'article Exceptions, corrigé l'année d'imposition 2013 précisée pour les États-Unis et le Canada sous " b ") pour refléter " du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2013 "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Mise à jour de la sous-section sur le pare-feu de base de données et le serveur de gestion du pare-feu de base de données pour refléter le nouveau nom de produit de Audit Vault et du pare-feu de base de données; dans la note 2 du présent article, remplacer " quatre " par " six " pour s'aligner sur la première phrase
- Ajout d'une section de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels limitée pour Acme Packet

Niveaux de soutien technique Oracle – Mises à jour financières pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- Nouvelle section ajoutée

Niveaux de soutien technique Oracle – Mises à jour de charges sociales pour Oracle E-Business Suite 11.5.10

- Nouvelle section ajoutée

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Portail de prise en charge des paquets Acme ajouté

---

20 septembre 2013

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Mise à jour du formatage effectuée dans toute la section
- La section " Notes " a été renommée " Exceptions ". Dans cette section, les modifications suivantes ont été apportées :
    - Au troisième paragraphe sous PeopleTools, " images " a été ajouté après " mais n'est pas limité à "
    - Sous Oracle Database 10*g*R2, les plates-formes suivantes ont été supprimées du tableau à mesure que les exceptions au soutien étendu propres à la plate-forme ont expiré : IBM Linux sur POWER Systems et Linux Itanium et Windows Itanium
    - Dans le cadre d'Oracle e-Business Suite, (i) la période de renonciation aux frais de soutien prolongé pour Oracle e-Business Suite 12.1 a été modifiée de juin 2014 à décembre 2018 en janvier 2017 à décembre 2019 et (ii) les exceptions de soutien continu pour Oracle e-Business Suite 11.5.10 ont été prolongées jusqu'à décembre 2015.

---

2 août 2013

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Dans le deuxième point sous "**", supprimé Internet Application Server Standard Edition One car ce produit n'est plus disponible à la vente

Niveaux de soutien technique Oracle – NoSQL Database Community Edition Support

- Nouvelle section ajoutée

---

9 juillet 2013

Niveaux de soutien technique Oracle – Service prioritaire

- Remplacé "Advanced Support Delivery Manager" et "ASDM" par "Technical Account Manager" et "TAM" dans cette section

---

27 juin 2013

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe, a ajouté Nimbula

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, ajouté " et Nimbula " après " Java SE "
- En vertu de la section Oracle Linux, a déplacé " l'accès à de nouveaux correctifs, corrections de bogues et alertes de sécurité " vers la première puce et a ajouté une nouvelle puce – " 24 heures de directives sur l'engagement et le délai d'intervention pour des demandes de service de gravité 1, comme défini dans la section Niveaux de gravité ci-dessous "
- Ajout d'une nouvelle sous-section pour Nimbula

Niveaux de soutien technique Oracle – Ensemble Incident Server Support

- Suppression de la "compression avancée" de la première balle
- Suppression de "Internet Application Server Standard Edition One" de la deuxième puce et ajout de "Internet Application Server Java Edition"

Niveaux de soutien technique Oracle – Services de soutien technique pour logiciels Sun

- Suppression complète de cette section car ces services ne sont plus disponibles

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Dans le deuxième paragraphe sous " My Oracle Support ", ajouté " et Nimbula " après " Phase Forward "

---

20 mai 2013

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe, Instantis a été supprimé car la migration vers My Oracle Support est terminée

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Dans le tableau de la note 2.b, l'exonération des frais de support étendu pour le Fujitsu BS2000 est passée de trois ans à quatre ans.
- Une nouvelle note 3 a été ajoutée pour refléter la fourniture de correctifs de gravité 1 pour Oracle Network Intelligence 3.x

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Suppression de la licence de mise à jour de logiciels limitée et du soutien technique pour Instantis, car la migration vers My Oracle Support est terminée

Niveaux de soutien technique d'Oracle – Maintenance et soutien annuels Skire

- Cette section a été supprimée car ce service n'est plus disponible

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Console des services Instantis supprimée, car la migration vers My Oracle Support est terminée

Définitions des degrés de gravité

- Contenu supprimé spécifique à Instantis et Skire Maintenance annuelle et support

8 avril 2013

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Puces combinées 2 et 3 sous "**Programmes qui partagent le même code source sont :"

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Ajout d'une nouvelle note 2.h concernant les exceptions du support étendu pour des versions spécifiques de JD EnterpriseOne et JD Edwards World

---

15 mars 2013

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Dans le tableau de la note 2.b, les informations relatives au support étendu pour HP OpenVMS ont été mises à jour. Les frais du soutien prolongé seront supprimés pour cinq ans (d'août 2010 à juillet 2015).
- La nouvelle note 2.g a été ajoutée pour refléter la disponibilité révisée du Soutien prolongé pour l'authentification unique Oracle jusqu'en décembre 2013 (anciennement décembre 2012).

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien Lustre

- Cette section a été supprimée dans son intégralité car le service n'est plus disponible par Oracle.

1er février 2013

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe, a ajouté Instantis

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Dans le tableau de la note 2.b, remplace HP OpenMVS par HP OpenVMS car cette plate-forme n'a pas été nommée correctement.
- Notes supprimées 2.e (Enterprise Manager Grid Control 10gR5) et 2.g (Oracle Application Server 10gR2, Oracle Developer Suite 10gR2, Oracle Single Sign On 10gR3) car les périodes d'exception du soutien prolongé ont expiré

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout d'une section limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour Instantis

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Console des services Instantis ajoutée

Définitions des degrés de gravité

- Sous Gravité 1, note ajoutée que la Gravité 1 n'est pas disponible pour les programmes Instantis

---

11 décembre 2012

Conditions de soutien – Jeu de licences

- À la fin du premier paragraphe, une nouvelle phrase a été ajoutée pour clarifier la définition du jeu de licences pour les programmes binaires Oracle Java Embedded.

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- La note 2.a a été modifiée pour inclure uniquement Oracle Database 11*g*R2. Content for Oracle Database 10*g*R2 est désormais dans la note 2.b
- La note 2.b (i) a été modifiée comme indiqué ci-dessus et (ii) une nouvelle exception au soutien prolongé a été ajoutée pour Oracle Database 10*g*R2 pour la période d'août 2013 à juillet 2015.
- En vertu de la note 2.c (anciennement note 2.b), le paragraphe propre à Oracle e-Business Suite 11.5.10 a été mis à jour pour clarifier quand des mises à jour réglementaires sur la paie seront fournies

Niveaux de soutien technique d'Oracle – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Le premier paragraphe a été mis à jour afin de préciser que les mises à jour des charges sociales en Amérique du Nord sont limitées aux versions 8.8 Service Pack 1 et 8.9 de Peoplesoft HRMS Payroll for North American.
- Le troisième paragraphe a été mis à jour pour préciser que les mises à jour des charges sociales en Amérique du Nord peuvent être acquises pendant trois ans à compter de la disponibilité du soutien continu pour la version de programme 8.8 Service Pack 1.

Niveaux de soutien technique Oracle – Mises à jour de charges sociales pour Global Payroll

- Nouvelle section ajoutée

---

6 novembre 2012

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe, Skire a été supprimé car la migration vers My Oracle Support est terminée.

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Dans la note 2.c (Oracle e-Business Suite), modifié la puce pour Oracle e-Business Suite 11.5.10 pour ajouter des " mises à jour de correctifs critiques " et préciser que les mises à jour de charges sociales réglementaires seront fournies jusqu'à la fin de l'année civile 2014

Niveaux de soutien technique Oracle – Service prioritaire

- Section mise à jour dans sa totalité

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Application Development Framework Essentials Support

- Nouvelle section ajoutée

Niveaux de soutien technique d'Oracle – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- Section modifiée dans son intégralité

Systèmes de soutien client basé sur le Web

- Skire supprimé car la migration vers My Oracle Support est terminée

Définitions des degrés de gravité

- Modification de la première phrase du deuxième paragraphe pour préciser que les définitions de gravité ne s'appliquent pas aux programmes qui reçoivent l'entretien et le soutien annuels Skire

---

8 octobre 2012

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe, Taleo JobPartners a été supprimé car la migration vers My Oracle Support est terminée.

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Au titre de la note 2, les modifications suivantes ont été apportées :
    - La note 2.a supprimée concernant Oracle 9*i*Database version 9.2, car l'exception relative au soutien prolongé a expiré
    - Dans la nouvelle Note 2.a, supprimer IBM Linux sur le système Z de la table car l'exception du support étendu a expiré
    - Dans la note 2.c (Oracle e-Business Suite), (i) a modifié la date de fin de la renonciation aux frais du soutien prolongé pour Oracle e-Business Suite 12.1 de mai 2015 à décembre 2018 et (ii) a ajouté une nouvelle puce pour Oracle e-Business Suite 11.5.10 concernant les 13 premiers mois du soutien continu.
    - Dans la note 2.e, PeopleSoft Enterprise 9.1 a été ajouté (les frais du soutien prolongé seront supprimés pour toute la période du soutien prolongé pour les versions 9.0 et 9.1 de PeopleSoft)

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans la septième puce, supprimez JIRA pour JobPartners car la migration vers My Oracle Support est terminée
- Suppression de la onzième puce pour Taleo JobPartners car la migration vers My Oracle Support est terminée
- Suppression du soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels limité pour Taleo JobPartners car la migration vers My Oracle Support est terminée

Systèmes de soutien client basé sur le Web

- Suppression de JIRA pour JobPartners car la migration vers My Oracle Support est terminée

---

10 septembre 2012

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe, a ajouté Skire

Niveaux de soutien technique d'Oracle – Maintenance et soutien annuels Skire

- Ajout d'une nouvelle section spécifique à Skire

Niveaux de soutien technique Oracle – Centre de services prioritaire

- Section supprimée dans son intégralité car ce service n'est plus disponible à la vente

Systèmes de soutien client basé sur le Web

- Dans le deuxième paragraphe, a ajouté Skire

Définitions des degrés de gravité

- Ajout d'un nouveau deuxième paragraphe spécifique à Skire

---

15 août 2012

Aperçu

- Au cinquième paragraphe, Taleo JobPartners a été ajouté.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans le septième point, JIRA a été ajouté pour JobPartners
- Ajout d'une onzième puce concernant le soutien sur le Web pour Taleo JobPartners
- Ajout d'une licence et d'un soutien technique limités pour Taleo JobPartners

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- JIRA ajouté pour JobPartners

---

13 juillet 2012

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Ajout de la nouvelle note 2.h reflétant la renonciation aux frais du Soutien prolongé de janvier 2013 à décembre 2013 pour Oracle Identity Manager 9.1.x
- Suppression de la note 3 en tant que Premier Support pour Lustre 1.8 terminée en juin 2012

Outils utilisés dans la prestation des services de soutien technique

- Dans la première phrase du premier paragraphe du présent article, remplacer " vous " par " avec " de sorte qu'il se lit maintenant comme suit : " (comme les outils permettant à Oracle, avec votre consentement, d'accéder à votre système informatique (p. ex., Oracle Web Conferencing) ") "

---

6 juin 2012

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Nouveau dixième point concernant les services Platinum

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, ajouter " Client mondial " avant " Pratiques de sécurité "
- Dans la première phrase du deuxième alinéa, remplacer "GCS" par "global customer support"

---

18 avril 2012

Aperçu
- Dans le cinquième paragraphe, supprimer GoAhead Logiciel

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie
- Au dixième paragraphe, le document intitulé " Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software Products " est remplacé par " Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software and Operating System Products ".
- Note modifiée 2.b (" Soutien prolongé ") comme suit :
    - Modification du formatage des puces à un tableau sous "*Les éléments suivants s'appliquent à Oracle Database 10*g*R2"; les informations sont désormais segmentées par plate-forme pour faciliter les références
    - Pour les plates-formes Linux Itanium et Windows Itanium, le support étendu est maintenant disponible jusqu'en décembre 2015 (anciennement juillet 2015)
- Les informations relatives au support étendu pour HP-UX sur le processeur Itanium-2 ont été déplacées vers la Note 2.c. De plus :
    - Modification de la mise en forme des puces à une table; les informations sont maintenant segmentées par version de programme pour faciliter la référence
    - Les informations sur le soutien prolongé pour Oracle Database 10g*R*2, Oracle Database 11*g*R1 et Oracle Database 11*g*R2 ont été ajoutées
    - Le soutien prolongé pour le serveur WebLogic 9.2 sera disponible jusqu'en décembre 2020 (anciennement juin 2020)

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels
- Contenu du logiciel GoAhead supprimé car la migration vers My Oracle Support est terminée
- Suppression du soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels limités pour le logiciel GoAhead, car la migration vers My Oracle Support est terminée

Niveaux de soutien technique Oracle – OpenOffice.org Premier Support
- Suppression de cette section

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web
- Portail de soutien logiciel GoAhead supprimé car la migration vers My Oracle Support est terminée
- Dans le paragraphe Oracle Unbreakable Linux Network, supprimé OpenOffice.org Premier Support

Définitions des degrés de gravité
- Ajout de " Des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service de gravité 1 dans un délai d'une (i) heure " puisque cette phrase a été supprimée par erreur

13 mars 2012

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Note 2.b supprimée
- Dans la nouvelle note 2.b, ajouter une cinquième puce concernant le soutien prolongé pour les clients exécutant Oracle Database 10*g*R2 sur IBM z/OS
- Dans la note 2.c, une deuxième rangée a été ajoutée au tableau concernant la période de renonciation au soutien prolongé pour Oracle e-Business Suite 12.0.
- Dans la deuxième phrase de la deuxième puce de la note 2.g modifiée d'août à juillet

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Dans le deuxième point ajouté " (la disponibilité peut varier selon le pays et/ou le programme) "
- Contenu du logiciel FatWire supprimé
- Dans la note 2 de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels pour Database Firewall et Database Firewall Management Server, la période de certification du matériel est passée de quatre à six ans.
- Suppression de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour Fatwire Software

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Après " mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires " dans le deuxième point ajouté " (la disponibilité peut varier selon le pays et/ou le programme) "
- Contenu du logiciel FatWire supprimé

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Après " mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires " ajouté " (la disponibilité peut varier selon le pays et/ou le programme) "
- Contenu du logiciel FatWire supprimé

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Supprimé Fatwire Software Support Center

Définitions des degrés de gravité

- Dans la section Gravité 1, les modifications suivantes ont été apportées : (i) au cinquième paragraphe, remplacer " téléavertisseur " par " téléphone " et (ii) supprimer le contenu du logiciel Fatwire

---

1er février 2012

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- La note 6 (" Soutien prolongé ") a été modifiée comme suit :
    - Les notes "h)" et "i)" ont été consolidées sous la note "h".

- La note " (h) " a été mise à jour pour clarifier que pour des périodes spécifiées, le soutien prolongé sera limité aux correctifs de gravité 1; les mises à jour de correctifs critiques ne seront pas disponibles

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Sous Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels pour les programmes Database Firewall et Database Firewall Management Server, modifié le quatrième point concernant le rétroportage des correctifs pour les programmes Oracle Linux

Définitions des degrés de gravité

- Dans la première phrase de cette section, supprimer " par courriel "

---

21 décembre 2011

Aperçu

- Dans le cinquième paragraphe ajouté GoAhead Logiciel

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- La note 6 (" Soutien prolongé ") a été modifiée comme suit :
  - Dans le tableau de la sous-section " (d) ", la période de renonciation aux frais du soutien prolongé pour Oracle e-Business Suite 11*i*10 a été prolongée de novembre 2011 à novembre 2013
  - De nouvelles notes "(g)", "(h)" et "(i)" ont été ajoutées pour répondre aux extensions et/ou aux exceptions du soutien prolongé pour les produits suivants : Oracle Application Server 10gR2, Oracle Developer Suite 10gR2, Oracle Single Sign-On 10gR3, WebLogic Server 9.1, Tuxedo 9.1 et WebLogic Server 11gR1 (10.3.x - Terminal Release).

Conditions de soutien - Conditions spécifiques aux fournisseurs tiers

- Dans la deuxième phrase ajouté "produit" après "supporté"

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Informations ajoutées pour GoAhead Software
- Ajout d'une nouvelle puce no 10 propre à Oracle VM VirtualBox Enterprise
- Ajout de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour le logiciel GoAhead

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Modifications apportées tout au long de cette section
- Ajouté GoAhead Software Support Portal

Outils utilisés dans la prestation des services de soutien technique

- Modifications apportées tout au long de cette section

Définitions des degrés de gravité

- Ajout de GoAhead Contenu du logiciel dans la sous-section Gravité 1

1er novembre 2011

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Clarifications apportées aux troisième et quatrième alinéas
- Dans la section Notes, les modifications suivantes ont été apportées :
    - Les notes 1 à 3 et 5 ont été supprimées
    - La note 6 (" Soutien prolongé ") a été modifiée comme suit :
        - Renuméroté note 2
        - Sous-section " (c) " mise à jour pour (i) ajouter les dates de renonciation aux frais du soutien prolongé Oracle Database 11*g*R2 et (ii) inclure les informations du soutien prolongé spécifiques aux versions du programme Oracle Database
        - Nouvelle section "(d)" ajoutée concernant une dispense de frais de soutien prolongé pour Enterprise Manager Grid Control 10gR5 (10.2.0.5)

Conditions de soutien - Soutien primaire et secondaire

- Le contenu relatif aux données sensibles a été ajouté à la fin du deuxième paragraphe

Conditions relatives au soutien - PeopleSoft et renseignements sur la version de JD Edwards

- Section supprimée

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Contenu FatWire ajouté
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitée pour Retek, ProfitLogic et 360 Commerce, Moniforce et Datanomic
- En vertu de la section restreinte de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels pour FatWire, des " mises à jour critiques de correctifs " ont été ajoutées à la fin de la première puce

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Ajouté FatWire Software Support Center

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Ajouté FatWire Software Support Center

Définitions des degrés de gravité

- Exclusions du programme Moniforce supprimées

---

28 septembre 2011

Aperçu

- Clarifications apportées au troisième paragraphe

Conditions de soutien - Rétablissement

- Clarifications apportées dans cette section

Conditions de soutien - Soutien à vie

- Référence/lien déplacé vers la Lifetime Support Policy pour Oracle Linux et Oracle VM vers cette section
- Note 4 modifiée comme suit :
    - Dans la deuxième phrase du premier paragraphe, supprimer la capitalisation des " mises à jour critiques "
    - Dans la première phrase du deuxième paragraphe, ajouter " si offert " après " Soutien prolongé ".
- Note 6 modifiée comme suit :
    - À la section (a), supprimer la capitalisation des " correctifs essentiels " et supprimer les " (CPU) "
    - Dans la première phrase de l'article c), ajouter " dans le tableau " après " énuméré " et retirer " (CPU) " de la deuxième phrase

Conditions de soutien - Droit de mettre fin au soutien

- Section modifiée dans son intégralité

Conditions relatives au soutien - Soutien technique pour les licences de développement, de démonstration et d'utilisateur final

- Dans la deuxième phrase, change " vous avez " en " vous avez " et " votre " en " un "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour le logiciel FatWire

Niveaux de soutien technique Oracle – Service prioritaire

- Modification du troisième paragraphe
- Ajout d'un quatrième paragraphe concernant les renouvellements

Niveaux de soutien technique Oracle – Centre de services prioritaire

- Ajout d'un nouveau premier paragraphe notant que ce service n'est plus disponible à la vente à compter du 28 septembre 2011

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajouté FatWire Software Support Center

Définitions des degrés de gravité

- Dans la sous-section Gravité 1 :
    - Ajout du logiciel FatWire dans la sous-section Gravité 1
    - Clarification des exceptions à l'engagement de 24 heures pour les demandes de gravité 1

---

16 août 2011

Aperçu

- Dans le deuxième paragraphe, la mention " autorisé " a été ajoutée devant le distributeur Oracle.
- Dans le cinquième paragraphe ajouté Datanomic

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Note 6.c modifiée comme suit :
  - Dans le premier paragraphe supprimé " mises à jour fiscales, légales et réglementaires "
  - Supprimé ce qui suit du tableau à mesure que la dispense des frais du soutien prolongé a expiré : Siebel CRM 7.8 et PeopleSoft Enterprise 8.9.
- Note 7 supprimée

Conditions de soutien – Rétablissement

- Section modifiée dans son intégralité

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Datanomic ajouté

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Portail de soutien à la clientèle ATG supprimé
- Suppression du soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels limités pour ATG, car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support
- Ajout d'une section limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour Datanomic

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Portail de soutien à la clientèle ATG supprimé

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Portail de soutien à la clientèle ATG supprimé

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Datanomic ajouté
- Portail de soutien à la clientèle ATG supprimé

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Ajout d'un nouveau deuxième paragraphe concernant les données sensibles

Définitions des degrés de gravité

- Contenu datanomique ajouté dans la sous-section Gravité 1

---

12 mai 2011

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Mise à jour de la première puce de la section Java SE

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Mise à jour de la première puce de la section Java SE

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien Java SE

- Premier point mis à jour dans cette section
- Un paragraphe ajouté à la fin de la section afin de clarifier que les corrections de bogues, les corrections de sécurité et les mises à jour mineures reçues dans le cadre des services de soutien Java SE seront fournies en vertu des conditions de la convention de licence appropriée que le client a acceptées lors du téléchargement ou de l'installation du programme Java SE.

---

28 avril 2011

Conditions de soutien – Oracle Configuration Manager

- Article supprimé; contenu déplacé vers un nouvel article intitulé " Outils utilisés pour les services de soutien technique "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- "Java" remplacé par " Java SE"

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- "Java" remplacé par " Java SE"
- Références supprimées à OpenOffice.org

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien complet Java

- Section supprimée

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien Java SE

- Nouvelle section ajoutée

OpenOffice.org Premier Support

- Cette offre ne peut plus être commandée à compter du 15 avril 2011

Outils utilisés dans la prestation des services de soutien technique

- Section rebaptisée; anciennement appelée " Outils supplémentaires "

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Section déplacée

---

31 mars 2011

Aperçu

- Au sixième paragraphe, l'URL de la politique de confidentialité des services d'Oracle a été mise à jour.
- Dans le dernier paragraphe de la présente section, on a précisé la référence à l'énoncé des modifications

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Au sixième paragraphe, a mis à jour " Lifetime Support Policy : Coverage for Server Technologies " à " Lifetime Support Policy : Coverage for Technology Products ".
- Ajout d'un nouveau dixième paragraphe pour créer un lien vers la Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software Products
- Note 6 modifiée comme suit :
    - "(a)" supprimé(s) concernant Oracle*9i* Database version 9.2, car les délais applicables ont expiré
    - Mise à jour des informations sur le soutien prolongé pour Oracle Database 10*g*R2 (nouvelle section " (c)"
- Note modifiée 8

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Informations ajoutées pour ATG
- Suppression de la référence au centre de soutien à la clientèle MySQL, car le soutien est maintenant disponible sur My Oracle Support
- Ajout d'informations SULS pour MySQL Community Edition
- Ajout d'une section limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour ATG

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Référence ajoutée au portail de soutien à la clientèle ATG
- Suppression de la référence au centre de soutien à la clientèle MySQL, car le soutien est maintenant disponible sur My Oracle Support

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Référence ajoutée au portail de soutien à la clientèle ATG
- Suppression de la référence au centre de soutien à la clientèle MySQL, car le soutien est maintenant disponible sur My Oracle Support

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Java Development Tools Support

- Nouvelle puce ajoutée – " Accès aux correctifs et corrections "

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Solaris Development Tools Support

- Nouvelle puce ajoutée – " Accès aux correctifs et corrections "

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien complet Exadata

- Nouvelle section ajoutée

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- MySQL Centre de soutien à la clientèle supprimé, car le soutien est maintenant disponible sur My Oracle Support
- Portail de soutien à la clientèle ATG ajouté

Définitions des degrés de gravité

- Modifier le deuxième paragraphe pour clarification
- Ajout des délais d'intervention pour les demandes de gravité 1 pour les programmes ATG
- Ajout d'exclusions au programme ATG à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.

Informations sur le contact

- URL mise à jour

1er février 2011

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Dans la mise à jour du 14 décembre des politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels, la dernière phrase du premier paragraphe concernant Crystal Ball a été supprimée par erreur. Cette phrase a été rajoutée.

---

14 décembre 2010

Aperçu

- Au cinquième paragraphe, les informations sur la version des produits et les plateformes de soutien ont été supprimées pour Secerno, car elles seront désormais disponibles sur My Oracle Support

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Suppression de la dernière phrase du premier paragraphe concernant Crystal Ball

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Au dernier paragraphe de l'article 6, point (d), a ajouté les renseignements sur le soutien prolongé pour Oracle Database 10*g*R2 sur Linux Itanium.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout d'informations pour les produits MySQL.
- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitées pour Secerno, car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Ajout du centre de soutien à la clientèle MySQL
- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Ajout du centre de soutien à la clientèle MySQL
- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Java Development Tools Support

- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Solaris Development Tools Support

- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.
-

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien complet Java

- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.

Niveaux de soutien technique Oracle – OpenOffice.org Premier Support

- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien Lustre

- Références au service Sun Connection, au soutien aux membres SunSpectrum et au programme en ligne SunSolve supprimées.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout du centre de soutien à la clientèle MySQL

Définitions des degrés de gravité

- Suppression de Sun Microsystems et de Secerno car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support

---

15 octobre 2010

Aperçu

- Au cinquième paragraphe, ajoutait Phase Forward.
- Au septième paragraphe, ajouter " Politique sur les services de soutien au détenteur de licence Phase Forward "

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Suite Coherence retirée de la troisième balle

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Secerno supprimé
- Phase suivante ajoutée

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Passé d'Oracle Enterprise Linux à Oracle Linux
- Ajout d'une section limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour Phase Forward

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Passé d'Oracle Enterprise Linux à Oracle Linux

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Passé d'Oracle Enterprise Linux à Oracle Linux
- Passé de Open Office à OpenOffice.org

Niveaux de soutien technique Oracle – Services Oracle Linux Support

- Passé d'Oracle Enterprise Linux à Oracle Linux

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Phase suivante ajoutée

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Document mis à jour à compter du 11 octobre 2010

---

15 septembre 2010

Aperçu

- Au cinquième paragraphe :
    - Suppression des informations sur la version du produit et les plateformes de soutien pour Convergin, car celles-ci seront disponibles dans My Oracle Support
    - Secerno ajouté

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Note modifiée 4
- Note modifiée 6 b) en supprimant la référence à " Limité " avant " Soutien prolongé ".
- Note 6 (d) modifiée pour préciser que la renonciation est spécifique aux frais du soutien prolongé
- Note ajoutée 6 (e) – La première année de support prolongé pour PeopleSoft Enterprise 9.0 sera supprimée.
- Note modifiée 8.b. – Premier Support for Lustre 1.8 sera disponible jusqu'en juillet 2012

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Convergin supprimé, car il sera disponible dans My Oracle Support
- Secerno ajouté

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Suppression de la référence au portail de soutien des systèmes Silver Creek et à MyAmberPoint.com
- Ajout de conditions de soutien spécifiques aux programmes Database Firewall et Database Firewall Management Server
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités pour Silver Creek Systems et AmberPoint, car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout d'une section limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour les programmes Secerno

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Suppression de Silver Creek Systems Support Portal et de MyAmberPoint.com car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout des informations sur le soutien prolongé pour Oracle Enterprise Linux

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Suppression de Silver Creek Systems Support Portal et de MyAmberPoint.com car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout d'informations de soutien continu pour Oracle Enterprise Linux

Niveaux de soutien technique Oracle – Services de soutien Exadata

- Suppression de cette section

Niveaux de soutien technique Oracle – Offres de soutien technique Sun

- Ajout de cette section

Offres de soutien technique précédentes

- Suppression de cette section

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Suppression de Silver Creek Systems et des portails de soutien MyAmberpoint.com car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support
- Ajout du pare-feu de base de données et du serveur de gestion du pare-feu de base de données à la section Réseau Oracle Unbreakable Linux

Définitions des degrés de gravité

- Suppression de Silver Creek Systems, AmberPoint et de Convergin, car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support
- Ajout de délais d'intervention pour les demandes de gravité 1 pour les programmes Secerno
- Ajout d'exclusions au programme Secerno à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.

---

15 juin 2010

Aperçu

- Suppression des informations sur la version des produits et les plateformes de soutien pour Silver Creek Systems, car celles-ci seront disponibles dans My Oracle Support

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Note 6 b) modifiée comme suit :
    - Mise à jour des informations sur la plate-forme dans la section "**".
    - Ajout d'informations de renonciation au support étendu pour Linux Itanium

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Silver Creek Systems supprimé, car il sera disponible dans My Oracle Support

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Suppression de la référence à Convergin Maintenance and Support et remplacement par une licence et un soutien limités pour les mises à jour de logiciels

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Portail de soutien des systèmes Silver Creek ajouté

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Portail de soutien des systèmes Silver Creek ajouté

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien des outils de développement

- Suppression de cette section

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Java Development Tools Support

- Ajout d'Oracle Java Development Tools Support

Niveaux de soutien technique Oracle – Oracle Solaris Development Tools Support

- Ajout d'Oracle Solaris Development Tools Support

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Réseau Oracle Unbreakable Linux ajouté

---

24 mai 2010

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique de logiciels en date du 28 avril 2010 et reflétées dans les politiques de soutien technique de logiciels en date du 24 mai 2010 :

Niveaux de soutien technique Oracle – OpenOffice.org Premier Support

- Ajout d'OpenOffice.org Premier Support

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Ajout d'informations sur le soutien continu pour les versions du programme Open Office

---

28 avril 2010

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 19 février 2010 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 28 avril 2010 :

Modification de nom : Le nom des politiques de soutien technique Oracle a été changé pour les politiques d'Oracle en matière de soutien technique de logiciels.

Aperçu

- Dans le premier paragraphe, "logiciel" a été ajouté avant "Politiques de soutien technique" et "lignes de produits"

- Convergin a été ajouté au cinquième paragraphe
- La référence au calendrier de maintenance et de support d'AmberPoint 2.0 a été ajoutée au septième paragraphe.

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Ajout du niveau Web au troisième point sous " Les programmes qui partagent le même code source sont : "

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Note 6 modifiée comme suit :
  - Ajout d'une nouvelle sous-section " (b) " concernant le soutien prolongé limité pour Oracle9*i* Database version 9.2 sur des plateformes spécifiées
  - La sous-section " (d) " (anciennement sous-section " c ") a été modifiée pour inclure les informations de renonciation au soutien prolongé pour Oracle Database 10*g*R2 for z/Linux
  - Nouvelle note " (e) " ajoutée concernant le soutien prolongé pour Lustre 1.8.
- Note 7 modifiée comme suit :
  - Les correctifs pour les bogues de production de gravité 1 pour Oracle E-Business Suite 11*i*9 seront fournis jusqu'au 30 juin 2011
- Une nouvelle note 8 a été ajoutée concernant les délais de Premier Support pour les versions 1.6 et 1.8 du programme Lustre

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Convergin ajouté

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout de Sun Connection Service, soutien aux membres SunSpectrum, programme en ligne SunSolve et portails de soutien MyAmberpoint.com
- Ajout de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour les programmes AmberPoint
- Ajout de la section Maintenance et support de Convergin pour les programmes Convergin

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Ajout de Sun Connection Service, soutien aux membres SunSpectrum, programme en ligne SunSolve et portails de soutien MyAmberpoint.com
- Ajout d'informations sur le support étendu pour les versions de programmes Java

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Dans la première puce, il a été précisé que si un client ne maintient pas le support étendu, il n'a droit à ces éléments qu'après la fin de la période de support étendu.
- Ajout de Sun Connection Service, soutien aux membres SunSpectrum, programme en ligne SunSolve et portails de soutien MyAmberpoint.com
- Ajout d'informations sur le support étendu pour les versions de programmes Java

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien des outils de développement

- Ajout du soutien pour les outils de développement (note : cette nouvelle offre remplace l'offre anciennement appelée soutien JDeveloper)

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien complet Java

- Ajout du soutien complet Java

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien Lustre

- Soutien Lustre ajouté

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout de Sun Connection Service, soutien aux membres SunSpectrum, programme en ligne SunSolve et portails de soutien MyAmberpoint.com

Définitions des degrés de gravité

- Ajout des délais d'intervention pour les demandes de gravité 1 pour les programmes AmberPoint.
- Ajout de AmberPoint et d'exclusions de programmes Convergin à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.

---

19 février 2010

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 1er décembre 2009 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 19 février 2010 :

Aperçu

- Au quatrième paragraphe, modifié : (i) " (y compris les problèmes que vous avez créés) " pour lire " (y compris les problèmes que vous créez) " et (ii) " sur un matériel approprié " pour lire " sur un matériel certifié ".
- Ajout de Silver Creek Systems

Conditions de soutien – Frais de soutien technique

- Modifier la deuxième à la dernière phrase comme suit : " Une facture ne sera émise qu'à la réception de votre engagement de paiement et sera envoyée à une seule adresse de facturation que vous aurez désignée. "

Conditions relatives au soutien – Contacts techniques

- Dans les troisième et quatrième phrases du premier alinéa, "devrait" être remplacé par "doit".

Conditions de soutien - Mises à jour de programme

- Dans la troisième phrase, modifié " (la disponibilité est déterminée par Oracle) " pour lire " (comme déterminé par Oracle) ".

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Ajout de Silver Creek Systems.

Conditions de soutien – Soutien primaire et secondaire

- La dernière phrase du deuxième paragraphe a été modifiée comme suit : " Oracle ne garantit pas la prestation du soutien technique décrit aux présentes si vous ne fournissez pas cet accès à la demande d'Oracle. "
- Au troisième alinéa, remplacer "les fonctions" par "comme".

Conditions de soutien – Conditions de soutien spécifiques aux fournisseurs tiers

- Dans la deuxième phrase, ajouter "et soutenu" après "certifié".

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Suppression du portail de soutien à la clientèle de Relsys, car le soutien des programmes Relsys a été intégré à My Oracle Support.
- Ajout de Silver Creek Systems Support Portal.
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitées pour Relsys, car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour Silver Creek Systems.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Suppression du portail de soutien à la clientèle de Relsys, car les programmes Relsys ont été intégrés à My Oracle Support.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Suppression du portail de soutien à la clientèle de Relsys, car les programmes Relsys ont été intégrés à My Oracle Support.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Suppression du portail de soutien à la clientèle de Relsys, car les programmes Relsys ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout de Silver Creek Systems Support Portal.

Définitions des degrés de gravité

- Suppression de Relsys car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout de délais de réponse pour les demandes de gravité 1 pour les programmes Silver Creek Systems.
- Ajout de l'exclusion du programme Silver Creek Systems à l'engagement de 24 heures aux demandes de service de gravité 1.

1er décembre 2009

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 30 septembre 2009 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 1er décembre 2009 :

Aperçu

- Suppression des informations sur la version du produit et les plateformes de soutien pour mValent, car celles-ci seront disponibles sur My Oracle Support.

Conditions de soutien - Soutien à vie

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Suppression de mValent car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.

- Suppression de Relsys car ces programmes sont maintenant inclus dans la politique de soutien à vie Lifetime Support Policy.
- MetaLink remplacé par My Oracle Support.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien POINT, car les programmes Primavera ont été intégrés à My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien technique TOPdesk, car les programmes mValent ont été intégrés à My Oracle Support.
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités pour Primavera et mValent, car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien POINT, car les programmes Primavera ont été intégrés à My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien technique TOPdesk, car les programmes mValent ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout du portail de soutien à la clientèle Relsys, car les programmes Relsys ont été ajoutés à la politique de soutien à la vie Lifetime Support Policy.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien POINT, car les programmes Primavera ont été intégrés à My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien technique TOPdesk, car les programmes mValent ont été intégrés à My Oracle Support.
- Ajout du portail de soutien à la clientèle Relsys, car les programmes Relsys ont été ajoutés à la politique de soutien à la vie Lifetime Support Policy.

Niveaux de soutien technique Oracle – Ensemble Incident Server Support

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.

Niveaux de soutien technique Oracle – JDeveloper Soutien

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.

Niveaux de soutien technique d'Oracle – Mises à jour de charges sociales en Amérique du Nord

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- MetaLink remplacé par My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien POINT, car les programmes Primavera ont été intégrés à My Oracle Support.
- Suppression du portail de soutien technique TOPdesk, car les programmes mValent ont été intégrés à My Oracle Support.

Définitions des degrés de gravité

- mValent et Primavera supprimés car ces programmes ont été intégrés à My Oracle Support.

---

30 septembre 2009

Aperçu
- Suppression de Global Knowledge Software et des informations de soutien Haley, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Lien mis à jour vers les politiques de confidentialité des services d'Oracle.

Conditions de soutien - Période de soutien
- Suppression de ce qui suit de la dernière phrase – " à moins que votre contrat de soutien technique Oracle ne soit renouvelé à la date d'expiration du service ou avant cette date ".

Conditions de soutien - Jeu de licences
- Suppression de l'édition Java d'Internet Application Server de la deuxième puce sous "**Programmes qui partagent le même code source sont :."
- Ajout de clarification de l'ensemble de licence pour les partenaires Oracle.

Conditions de soutien - Programmes non pris en charge
- Modification de la première phrase pour inclure " ne sont pas autorisés à télécharger ou ".

Conditions de soutien - Contacts techniques
- Suppression des deuxième et troisième phrases et remplacement par - "Vos contacts techniques doivent avoir, au minimum, une formation initiale de base sur les produits et, au besoin, une formation additionnelle adéquate pour le rôle ou la phase de mise en œuvre spécifiques, l'utilisation du service ou du produit spécialisé et/ou la migration."

Conditions de soutien - Mises à jour de programme
- Correction de l'orthographe de " disponibilité " dans la troisième phrase.

Conditions de soutien - Soutien à vie
- Suppression de la note 6 b) en tant que support étendu pour Hyperion Pre-System 9 terminée le 30 septembre 2009.

Conditions de soutien - Droit de mettre fin au soutien
- Combiné les deux premières phrases et modifié en conséquence.
- A supprimé Global Knowledge Software et Haley, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

Conditions de soutien - Soutien primaire et secondaire
- Modification de la première phrase du premier paragraphe pour commencer : " Vous êtes tenu de le faire ".
- a modifié le deuxième paragraphe comme suit :
    - Changement de "doit" à "peut" dans la première phrase.
    - Changement de " garantie " à " garantie " dans la troisième phrase.

- Supprimé "compris mais non limité à" et remplacé par "composé de" dans la première phrase du troisième alinéa.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Suppression du système de soutien mondial, car les programmes Haley ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités pour Global Knowledge Software et Haley, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Suppression du système de soutien mondial, car les programmes Haley ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Suppression du système de soutien mondial, car les programmes Haley ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prioritaire

- Modification du deuxième paragraphe concernant la substitution ou le remplacement du modèle de données sensibles.

Niveaux de soutien technique Oracle – Centre de soutien prioritaire

- Ajout d'une nouvelle section détaillant le centre de soutien prioritaire

Niveaux de soutien technique Oracle – Ensemble Incident Server Support

- Dans le deuxième point du paragraphe un, "Internet Application Server Java Edition" est remplacé par "Internet Application Server Standard Edition One".

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- A supprimé Global Knowledge Software et Haley, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Suppression du système de soutien mondial, car les programmes Haley ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

Définitions des degrés de gravité

- A supprimé Global Knowledge Software et Haley, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

---

11 août 2009

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 30 juin 2009 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 11 août 2009 :

Aperçu

- Mise à jour du deuxième au dernier paragraphe concernant la réduction importante afin de l'aligner sur le libellé de l'OLSA.

Conditions de soutien – Jeu de licences

- Modification du nom du programme dans le troisième point de la section – " Les programmes qui partagent le même code source sont " – de WebLogic Application Grid à Coherence Suite.

Conditions relatives au soutien – Soutien à vie

- Ajout d'une référence et d'un lien vers le document - Lifetime Support Policy : Couverture pour Fusion Middleware.

Conditions relatives au soutien – Droit de mettre fin au soutien

- Ajout de Relsys à cette section.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Ajout du portail de soutien à la clientèle Relsys.
- Dans les sections Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités pour Moniforce et Global Knowledge Software, ont supprimé les heures d'ouverture locales spécifiées et les ont remplacées par une référence aux heures d'ouverture normales.
- Ajout de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour Relsys.
- Déplacement des sections Soutien prolongé et Soutien continu.
- Déplacement des sections Enterprise Linux et Oracle VM Support Services et lien mis à jour vers les politiques Enterprise Linux et Oracle VM Support.
- Section Services de soutien Exadata ajoutée.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout de Relsys à la liste des programmes exclus de OracleMetaLink.
- Ajout du portail de soutien à la clientèle Relsys.

Définitions des degrés de gravité

- Ajout de l'exclusion du programme Relsys à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.
- Ajout des délais d'intervention pour les demandes de gravité 1 pour les programmes Relsys.

---

30 juin 2009

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 15 mai 2009 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 30 juin 2009 :

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Dans la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitées pour Primavera, un nom de produit a été corrigé comme suit : du gestionnaire de contrats Primavera au gestionnaire de coûts Primavera.
- Ajout d'une section pour Oracle Financial Services Software (" OFSS "). Le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels pour les gammes de produits OFSS seront fournis conformément aux politiques de soutien technique OFSS.

Niveaux de soutien technique Oracle – Services de soutien Enterprise Linux

- Suppression de la référence au 25 octobre 2006.

Niveaux de soutien technique Oracle – Services Oracle VM Support

- Suppression de la référence au 14 novembre 2007.

Niveaux de soutien technique Oracle – Service prioritaire

- Description d'Oracle Service Delivery Manager mise à jour.

---

15 mai 2009

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 24 avril 2009 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 15 mai 2009 :

Soutien à vie

- Suppression de Haley de la note no 1, car ces programmes sont maintenant inclus dans la politique de soutien à vie.
- La note no 6 a été modifiée comme suit :
    - Les détails du soutien prolongé ont été ajoutés aux versions suivantes du programme : Oracle e-Business Suite 11*i*10, JD Edwards EnterpriseOne 8.11, Siebel CRM 7.8, Oracle Database 10*g*R2 et Peoplesoft Enterprise 8.9.
- La note no 7 a été modifiée pour refléter les détails du soutien continu de 2e année pour Oracle E-Business Suite Release11*i*9.
- Les notes no 8 et no 9 ont été supprimées et incorporées à la note no 6.

Niveaux de soutien technique Oracle – Service prioritaire

- Ajout du guide de configuration de l'environnement.
- Préciser que les séances mensuelles de conférence Web seront offertes en anglais.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Ajout de Global Support Systems (Haley) car ces programmes ont été ajoutés à la politique de soutien à vie.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Ajout du système de soutien mondial (Haley) car ces programmes ont été ajoutés à la politique de soutien à vie.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- En raison de l'ajout des programmes Haley à la Lifetime Support Policy, l'accès aux systèmes de soutien mondial est inclus avec les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels, de soutien prolongé et de soutien continu.

24 avril 2009

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 20 mars 2009 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 24 avril 2009 :

Aperçu

- Ajout de la référence au contrat de maintenance et de soutien technique de mValent.
- Suppression des informations sur la version du produit et les plateformes de support pour Skywire, car celles-ci seront disponibles sur OracleMetaLink.
- Mis à jour pour spécifier que la version du produit et les informations sur les plateformes de soutien pour les programmes mValent seront fournis par écrit.

Soutien à vie

- Suppression de la technologie visuelle avancée de la note no 1, car ces programmes sont maintenant inclus dans la politique de soutien à vie.

Droit de mettre fin au soutien

- Skywire supprimé car les avis de fin de support sont maintenant fournis via OracleMetaLink
- Ajout des informations sur la fin du soutien technique pour mValent.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Suppression du portail de soutien en ligne Skywire, car ce système de soutien à la clientèle a été intégré aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle; ajout du portail de soutien TOPdesk (mValent).
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités pour Skywire, car ces programmes ont été entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Ajout de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour mValent.

Niveaux de soutien technique Oracle – Service prioritaire

- Définition révisée du service prioritaire. Les principales modifications sont les suivantes :
    - Ajout de la description d'Oracle Service Delivery Manager (" SDM ").
    - Ajout des évaluations mensuelles des demandes de service, du guide commun des contacts et des procédures d'escalade et du guide de configuration de l'environnement.

Niveaux de soutien technique Oracle – Ensemble Incident Server Support

- La compression avancée a été ajoutée à l'ensemble Oracle Database Server Support.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Suppression du portail de soutien en ligne Skywire, car ce système de soutien à la clientèle a été intégré aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Ajout du portail de soutien technique TOPdesk (mValent) puisque ces programmes ont été ajoutés à la politique de soutien à vie.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Suppression du portail de soutien en ligne Skywire, car ce système de soutien à la clientèle a été intégré aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Ajout du portail de soutien technique TOPdesk (mValent) puisque ces programmes ont été ajoutés à la politique de soutien à vie.
- Noté que le soutien continu n'inclut pas les versions précédentes de correctifs et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout de mValent à la liste des programmes exclus de OracleMetaLink.
- Suppression du portail de soutien en ligne Skywire, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation Oracle.
- Ajout du portail de soutien technique TOPdesk (mValent).

Définitions des degrés de gravité

- Ajout de l'exclusion du programme mValent à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.
- Suppression de l'exclusion Skywire à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1. Ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

---

20 mars 2009

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 6 février 2009 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 20 mars 2009 :

Aperçu

- Ajout de la référence à l'accord de maintenance logicielle de Haley.
- Suppression de la version du produit et des informations sur les plates-formes prises en charge pour Advanced Visual Technology, car celle-ci sera disponible dans OracleMetaLink.
- Mis à jour pour spécifier que les informations sur la version du produit et les plateformes prises en charge pour les programmes Haley seront fournies par écrit

Soutien à vie

- Note 1 modifiée comme suit :
    - Skywire et Primavera supprimés car ces programmes sont maintenant inclus dans la politique de support à vie.
    - Ajout de Haley car ces programmes sont actuellement exclus de la politique de soutien à vie.

Droit de mettre fin au soutien

- Suppression de ClearApp et de Advanced Visual Technology, car les avis de fin de soutien technique sont maintenant fournis par l'intermédiaire de OracleMetaLink.
- Ajout d'informations de fin de soutien pour Haley.

Soutien technique pour les licences de développement, de démonstration et d'utilisateur final

- Une nouvelle section a été ajoutée pour préciser les exigences de soutien pour Oracle Partners.

Niveaux de soutien technique Oracle - Licence de mise à jour de logiciel et soutien

- Suppression du portail de soutien technique ClearApp et du portail de soutien technique AVT, car ces systèmes de soutien à la clientèle ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien technique d'Oracle.
- Ajout d'une référence à Global Support System (Haley).
- Suppression des sections Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour ClearApp et la technologie visuelle avancée, car ces programmes ont été entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Ajout de la section Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limitées pour Haley.

Niveaux de soutien technique Oracle - Ensemble Incident Server Support

- Clarification selon laquelle Incident Server Support Package pour un programme ne peut être acquis qu'avec l'achat de la licence initiale du programme.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Ajout du portail de soutien en ligne Skywire et du portail de soutien POINT, car ces programmes ont été ajoutés à la politique de soutien à vie.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Ajout du portail de soutien en ligne Skywire et du portail de soutien POINT, car ces programmes ont été ajoutés à la politique de soutien à vie.

Soutien Moniforce

- Suppression de la section, car ces biens livrables sont inclus dans la section Niveaux de soutien technique Oracle – Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels.

Soutien Skywire

- Cette section a été supprimée, car ces biens livrables sont inclus dans la section Niveaux de soutien technique Oracle – Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels.

ClearApp Soutien

- Cette section a été supprimée, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

Soutien mondial des logiciels de connaissances

- Cette section a été supprimée, car ces biens livrables sont inclus dans la section Niveaux de soutien technique Oracle – Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels.

Soutien Primavera

- Cette section a été supprimée, car ces biens livrables sont inclus dans la section Niveaux de soutien technique Oracle – Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels.

Soutien avancé de la technologie visuelle

- Cette section a été supprimée, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajouté à Haley à la liste des programmes exclus de OracleMetaLink.

- Suppression de ClearApp et de la technologie visuelle avancée, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation Oracle.
- Mise à jour pour l'ajout de Global Support System (Haley).

Définitions des degrés de gravité

- Ajout de l'exclusion de Haley à un (1) délai d'intervention d'une heure pour les demandes de service de gravité 1.
- Exclusion supprimée du temps de réponse d'une (1) heure pour les demandes de service de gravité 1 pour ClearApp et Advanced Visual Technology. Ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Retrait des délais d'intervention de gravité 1 pour ClearApp et la technologie visuelle avancée, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Ajout des délais d'intervention pour les demandes de gravité 1 pour les programmes Haley.
- Ajout de l'exclusion du programme Haley à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.
- Suppression de ClearApp et de l'exclusion de la technologie visuelle avancée pour un engagement de 24 heures pour des demandes de service de gravité 1. Ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

---

6 février 2009

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 26 décembre 2008 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 6 février 2009 :

Aperçu

- Mis à jour pour spécifier que les informations sur la version du produit et les plateformes prises en charge pour les programmes de technologie visuelle avancée seront fournies par écrit.

Mises à jour de programme

- Clarification selon laquelle les mises à jour peuvent ne pas inclure toutes les versions précédemment disponibles pour un programme acquis par Oracle.

Soutien à vie

- Note no 1 : Primavera et la technologie visuelle avancée ont été ajoutées, car ces programmes sont actuellement exclus de la politique de soutien à vie.
- Note no 6 : La liste des applications certifiées sur Oracle*9i* Database version 9.2 a été mise à jour.

Droit de mettre fin au soutien

- Ajout d'informations de fin de soutien pour les programmes de technologie visuelle avancée.
- Ajout du portail de soutien POINT (Primavera) à la liste des systèmes de soutien à la clientèle sur le Web.

Niveaux de soutien technique Oracle – Licence de mise à jour de logiciel et soutien

- Suppression du portail eSupport et du portail BID, car ces systèmes de soutien à la clientèle ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

- Ajout de la référence au portail de soutien POINT (Primavera) et au portail de soutien AVT (Advanced Visual Technology).
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limités pour BEA, car ces programmes ont été entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Licence et soutien limité de mises à jour de logiciels pour les programmes Skywire : lien ajouté pour la journalisation des demandes de service.
- Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limités pour les programmes ClearApp : lien ajouté pour la journalisation des demandes de service.
- Licence et soutien pour les mises à jour de logiciels limités pour les programmes Global Knowledge Software : lien ajouté pour la journalisation des demandes de service.
- Ajout de sections limitées de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour Primavera et Advanced Visual Technology.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien prolongé

- Suppression du portail eSupport et du portail BID, car ces systèmes de soutien à la clientèle ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien continu

- Suppression du portail eSupport et du portail BID, car ces systèmes de soutien à la clientèle ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

Soutien BEA

- Cette section a été supprimée car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de services de soutien d'Oracle.

Soutien Primavera

- Description du support Primavera ajoutée.

Technologie visuelle avancée

- Ajout de la description Advanced Visual Technology Support.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout de Primavera et de Advanced Visual Technology à la liste des programmes exclus de OracleMetaLink.
- Suppression du portail eSupport et du portail BID, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation Oracle.
- Mise à jour pour l'ajout du portail de soutien POINT (Primavera) et du portail de soutien AVT (Advanced Visual Technology).

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Mis à jour. Veuillez consulter l'Énoncé des modifications des Pratiques mondiales de sécurité du soutien client pour y trouver des détails.

Définitions des degrés de gravité

- Ajout de Primavera et de l'exclusion de la technologie visuelle avancée à un (1) temps de réponse d'une heure pour les demandes de service de gravité 1.
- Ajout de délais de réponse pour les demandes de gravité 1 pour les programmes Primavera et Advanced Visual Technology.

- Ajout de Primavera et de l'exclusion du programme de technologie visuelle avancée à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.

---

26 décembre 2008

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 27 octobre 2008 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 26 décembre 2008 :

Aperçu

- Suppression des informations de soutien de Cimmetry, Crystal Ball et AdminServer, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Suppression de la version du produit et des informations sur les plateformes prises en charge pour les programmes Cimmetry, car elles seront disponibles à l'adresse OracleMetaLink.
- Mis à jour pour préciser que les informations sur la version du produit et les plateformes prises en charge pour les programmes Global Knowledge Software seront fournies par écrit.

Jeu de licences

- Mis à jour pour spécifier que WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite et WebLogic Application Grid partagent le même code source.

Niveaux de service correspondants

- Ajout des exigences de niveau de service correspondantes pour le soutien prolongé.

Soutien à vie

- Note 1 modifiée comme suit :
    - Crystal Ball et AdminServer ont été supprimés car ces programmes sont désormais inclus dans la politique de soutien à vie.
    - Ajout du logiciel Global Knowledge car ces programmes sont actuellement exclus de la politique de soutien à vie.
- Suppression de la note no 6 concernant le soutien aux programmes Cimmetry, qui sera incluse dans la Politique de soutien à vie de Lifetime Support Policy.
- Ajout de la note no 9 détaillant que le soutien prolongé pour PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 a été prolongé pendant un an, de décembre 2010 à décembre 2011.

Droit de mettre fin au soutien

- Supprimé Cimmetry, Crystal Ball et AdminServer comme avis de fin du soutien technique sont maintenant fournis par OracleMetaLink.
- Ajout des informations sur la fin du soutien technique pour ClearApp et Global Knowledge Software.
- Suppression de Customer Connection, car ce système de soutien a été intégré aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

Niveaux de soutien technique Oracle – Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels

- Suppression de Customer Connection, car ce système de soutien a été intégré aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Référence ajoutée au portail de soutien technique ClearApp.

- Supprimé de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limité pour le soutien BEA de la politique " Accès au soutien client avant/retraite de produit par l'entremise du portail eSupport ".
- Suppression d'articles de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels limités pour Cimmetry, Crystal Ball et AdminServer, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Mise à jour de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitées pour Skywire, comme suit :
    - URL mise à jour pour la journalisation des demandes de service
    - Numéros de téléphone mis à jour pour la journalisation des demandes de service pour les programmes suivants : Documaker, Docuflex et PPS (EMEA et Asie-Pacifique uniquement) et IStream, Gestionnaire de documents, IStream Publisher, IStream Communicator, Tracker et Launcher.
- Ajout de sections limitées de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour ClearApp et Global Knowledge Software.

Soutien prolongé

- Suppression de Customer Connection, e-Support, du portail client et du portail de l'Espace client, car ces systèmes de soutien à la clientèle ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Ajout du portail eSupport, du portail BID et du portail de soutien ClearApp.

Soutien continu

- Suppression de Customer Connection, e-Support, du portail client et du portail de l'Espace client, car ces systèmes de soutien à la clientèle ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Ajout du portail eSupport, du portail BID et du portail de soutien ClearApp.

Mises à jour des charges sociales en Amérique du Nord

- Customer Connection supprimé car ce système de soutien à la clientèle a été intégré aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle
-

Soutien Cimmetry

- Cette section a été supprimée car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de services de soutien d'Oracle.

Prise en charge de Crystal Ball

- Cette section a été supprimée car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de services de soutien d'Oracle.

Soutien BEA

- Suppression de la " Politique d'accès au soutien à la retraite pour les clients et les produits par l'entremise du portail eSupport "

AdminServer Soutien

- Cette section a été supprimée car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de services de soutien d'Oracle.

Soutien Skywire

- Mise à jour de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitées pour Skywire, comme suit :
    - URL mise à jour pour la journalisation des demandes de service.
    - Numéros de téléphone mis à jour pour la journalisation des demandes de service pour les programmes suivants : Documaker, Docuflex et PPS (EMEA et Asie-Pacifique uniquement) et IStream, Gestionnaire de documents, IStream Publisher, IStream Communicator, Tracker et Launcher.

ClearApp Soutien

- Description du soutien ClearApp ajoutée.

Soutien mondial des logiciels de connaissances

- Ajout de la description de Global Knowledge Software Support.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Suppression de PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne, JD Edwards World, Cimmetry, Crystal Ball et AdminServer car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation d'Oracle.
- Ajout de ClearApp et Global Knowledge Software à la liste des programmes exclus de OracleMetaLink.
- Suppression de Customer Connection, car ce système de soutien à la clientèle a été intégré aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Mis à jour pour l'ajout du portail de soutien technique ClearApp.

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Mis à jour. Veuillez consulter l'Énoncé des modifications des Pratiques mondiales de sécurité du soutien client pour y trouver des détails.

Définitions des degrés de gravité

- Suppression des détails de soumission des demandes de service pour Cimmetry et Crystal Ball, car ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.
- Suppression de l'exclusion pour les programmes Cimmetry et Crystal Ball d'un (1) délai de réponse d'une heure pour les demandes de service de gravité 1. Ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Ajout de ClearApp et de l'exclusion du logiciel Global Knowledge à un (1) délai d'intervention d'une heure pour les demandes de service de gravité 1.
- Délais d'intervention ajoutés pour les demandes de gravité 1, comme suit :
    - programmes ClearApp : vingt-quatre (24) heures, excluant les jours fériés
    - Programmes de logiciel de connaissances mondiales : quatre (4) heures, à l'exclusion des jours fériés
- Ajout de ClearApp et de l'exclusion du programme Global Knowledge Software à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.

- Suppression de Cimmetry, de Crystal Ball et de l'exclusion AdminServer à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1. Ces programmes ont été intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

---

27 octobre 2008

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 5 septembre 2008 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 27 octobre 2008 :

Aperçu

- Moniforce supprimé, car la version du produit et les informations de la plate-forme prises en charge sont maintenant disponibles sur OracleMetaLink.

Oracle Configuration Manager

- Erreurs d'orthographe corrigées.

Droit de mettre fin au soutien

- Les avis de suppression de Moniforce sont maintenant fournis à l'adresse OracleMetaLink.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout du portail de support en ligne Skywire à la liste des systèmes de support client basés sur le Web.
- Ajout de " sauf indication contraire " à la fin de la puce – " Accès à OracleMetaLink, Customer Connection, eSupport Portal ou BID Portal (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web 24x7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne " – afin de préciser que l'accès et/ou la capacité de consigner les demandes de service en ligne peuvent ne pas être disponibles pour tous les programmes.
- Mise à jour de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitées pour les programmes Moniforce webSensor Enterprise et webProbe afin de refléter l'acess à OracleMetaLink.
- Suppression de la section Soutien technique et licence de mises à jour de logiciels limitées pour les programmes Moniforce
  webSensor Commerce et webAlarm, car ces programmes ont été entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Mise à jour de la section AdminServer Soutien pour refléter le numéro de téléphone révisé pour la consignation des demandes de service.

Soutien Moniforce

- Mise à jour de la section relative aux programmes Moniforce webSensor Enterprise et webProbe pour refléter l'accès à OracleMetaLink.
- Suppression de l'article pour les programmes Moniforce webSensor Commerce et webAlarm, car ces programmes ont été entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

AdminServer Soutien

- Mis à jour pour refléter le numéro de téléphone révisé pour la consignation des demandes de service.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Moniforce supprimé en tant qu'accès à OracleMetaLink est maintenant disponible.
- Mise à jour du paragraphe OracleMetaLink pour indiquer qu'il s'agit de l'un des cinq sites Web de soutien à la clientèle.
- Mis à jour pour refléter l'accès au portail eSupport est également inclus avec le soutien prolongé et le soutien continu.
- Mis à jour pour refléter que l'accès au portail BID est également inclus avec le soutien prolongé et le soutien continu.

Définitions des degrés de gravité

- Ajout des détails de soumission de demande de service pour Crystal Ball.
- Suppression de webSensor Commerce et de webAlarm comme exclusions du délai d'intervention de gravité 1 dans un délai de 1 heure. Ces programmes sont maintenant entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Suppression de webSensor Commerce et webAlarm des délais d'intervention de gravité 1 pour les programmes Moniforce. Ces programmes sont maintenant entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- webSensor Commerce et webAlarm ont été supprimés en tant qu'exclusions de la réponse de 24x7 par OSS. Ces programmes sont maintenant entièrement intégrés aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

---

5 septembre 2008

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 24 juin 2008 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 5 septembre 2008 :

Aperçu

- Ajout de AdminServer et Skywire aux programmes pour lesquels les informations sur la version du produit et les plateformes prises en charge sont fournies par écrit.
- Suppression des informations de soutien Captovation, car cette acquisition a été intégrée aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

Jeu de licences

- A apporté les modifications suivantes à la deuxième puce sous "Programmes qui partagent le même code source" :
    - Norme de dénomination mise à jour pour les produits Internet Application Server.
    - Internet Application Server Standard Edition One ajouté.

Oracle Configuration Manager

- Ajout d'une section décrivant Oracle Configuration Manager (OCM).

Soutien à vie

- Ajout de AdminServer et Skywire à la note #1.
- Suppression de la note no 6 (renonciation des frais du soutien prolongé pour Oracle *9i* Database version 9.2) selon la période de dispense expirée le 31 juillet 2008.

- Suppression de la note no 9 (programmes de BEA couverts par la politique de retrait des produits du client et le calendrier de retrait des produits de BEA publiés sur le portail eSupport) car les programmes de BEA sont maintenant couverts par la politique de soutien à vie.
- Ajout de la note no 10 concernant la disponibilité du soutien prolongé pour les programmes Hyperion Pre-System 9 et la dispense des frais du soutien prolongé pour les clients qui ont acheté les frais d'habilitation System 9.

Droit de mettre fin au soutien

- Les avis de fin de soutien technique sont maintenant fournis par Oracle MetaLink.
- Ajout d'informations sur la fin du soutien technique pour les programmes AdminServer.
- Ajout d'informations de fin de soutien pour les programmes Skywire.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Description limitée de la licence de mise à jour de logiciels et du soutien pour les programmes Captovation supprimés.
- Ajout d'une description limitée des services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels pour les programmes AdminServer.
- Ajout d'une description limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour les programmes Skywire.
- Définition des offres de soutien suivantes : Cimmetry Support, Crystal Ball Support, Moniforce Support, BEA Support, AdminServer Support et Skywire Support.

Soutien Cimmetry

- Nom mis à jour de Cimmetry Maintenance à Cimmetry Support.

Soutien BEA

- Description du soutien BEA ajoutée.

AdminServer Soutien

- Description du soutien AdminServer ajoutée.

Soutien Skywire

- Ajout de la description du support Skywire.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Suppression de Captovation, car cette acquisition est maintenant intégrée aux systèmes de prestation de soutien Oracle.
- Ajout de AdminServer à la liste des gammes de produits exclues de OracleMetaLink.
- Ajout de Skywire à la liste des gammes de produits exclues de OracleMetaLink.
- Lien mis à jour vers le site Web Customer Connection.
- Mise à jour pour l'ajout du portail de support en ligne Skywire.

Oracle Collaborative Support

- Modification du nom de la section d'Oracle Collaborative Support à Outils supplémentaires.

Définitions des degrés de gravité

- Suppression de la définition de gravité de la capture, car cette acquisition est maintenant intégrée aux systèmes de prestation de soutien Oracle

- Ajout de l'exclusion de AdminServer à l'engagement de 24 heures pour les demandes de service de gravité 1.
- Ajout de l'exclusion Skywire à l'engagement de 24 heures à des demandes de service de gravité 1.

---

24 juin 2008

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 2 mai 2008 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 24 juin 2008 :

Aperçu

- Ajout de la référence aux politiques de soutien de BEA
- Suppression des renseignements sur le soutien technique d'Interlace Systems, car cette acquisition a été intégrée aux systèmes de prestation de soutien d'Oracle.

Soutien à vie

- Mis à jour pour Interlace Systems.
- Ajout de la note no 10 concernant la disponibilité de la politique de retrait des produits de BEA.

Droit de mettre fin au soutien

- Mis à jour pour la suppression d'Agile et de Interlace Systems en tant qu'avis de fin de soutien technique pour ces acquisitions sont désormais fournis par Oracle MetaLink.
- Ajout d'informations sur la fin du soutien technique propres aux programmes BEA.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout de la référence aux portails de support BEA.
- Suppression de la définition limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour les programmes Agile et Interlace Systems.
- Ajout d'une définition limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour les programmes BEA.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Suppression de la référence aux systèmes de soutien à la clientèle Hyperion et Agile qui sont maintenant disponibles par Oracle MetaLink
- Suppression de la référence à Interlace Systems, car cette acquisition est maintenant intégrée aux systèmes de prestation de soutien Oracle et est donc disponible sur MetaLink
- Ajout de systèmes de soutien à la clientèle BEA; portail eSupport et portail BID

Définitions des degrés de gravité

- Suppression des définitions de gravité propres aux systèmes Agile et Interlace, car ces acquisitions sont maintenant intégrées aux systèmes de prestation de soutien Oracle

2 mai 2008

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 1er février 2008 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 2 mai 2008 :

Aperçu

- Informations de support incorporées spécifiques aux acquisitions Interlace Systems, Crystal Ball, Moniforce et Captovation. Suppression des informations de soutien de Netsure Telecom et de Bridgestream, car ces acquisitions ont été intégrées aux systèmes de prestation de soutien Oracle.

Conditions de soutien

- Ajout d'une définition de jeu de licences propre aux programmes Crystal Ball.

Soutien à vie

- Politiques de soutien à vie en attente notées pour les acquisitions Crystal Ball et Captovation.
- Ajout de dates de support à vie pour les applications logiques, Netsure Telecom, Bridgestream, Moniforce
- Ajout de références aux nouveaux documents distincts de soutien à vie des applications de technologie, d'applications et de vente au détail d'Oracle
- Ajout de la note no 9 concernant l'annonce du soutien continu Oracle E-Business Suite 11*i*9

Droit de mettre fin au soutien

- Ajout d'informations de fin de soutien spécifiques aux programmes Interlace Systems, Crystal Ball, Moniforce et Captovation.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Référence ajoutée au nouveau document de soutien à vie pour l'application Retail
- Lien ajouté au formulaire de demande de service d'assistance Web de Cimmetry
- Temps de disponibilité du support mis à jour pour les programmes Agile
- Ajout du numéro de téléphone pour les demandes de service Agile
- Ajout d'une définition limitée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels pour les programmes Interlace Systems, Crystal Ball, Moniforce et Captovation
- Suppression de la définition limitée de licence de mise à jour de logiciels et de soutien pour Netsure Telecom,

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Suppression de la référence au portail de l'Espace client, le système de soutien à la clientèle sur le Web pour les programmes LogicalApps.

Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle

- Ajout d'une nouvelle section pour faire référence aux pratiques de sécurité d'Oracle.

Définitions des degrés de gravité

- Politiques propres aux acquisitions de Crystal Ball, Moniforce, Interlace Systems et Captovation.

1er février 2008

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 18 janvier 2008 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 1er février 2008 :

Aperçu des politiques

- Politiques intégrées propres aux acquisitions Agile, Bridgestream et Netsure.

Soutien à vie

- Ajout de dates de soutien à vie pour Auptyma Corporation, Bharosa, Bridgestream et Netsure Telecom.
- Note 3 mise à jour car des dates de soutien à vie ont été définies pour les versions de JD Edwards World.
- Mise à jour de la note no 6 pour préciser que les correctifs et les UC fournis sans frais supplémentaires seront fournis pour les programmes Oracle9i Database version 9.2 pris en charge par le client.
- Une politique mise à jour pour refléter le fait que pour les clients pris en charge dont les programmes d'applications Oracle sont seulement certifiés sur Oracle*9i* Database version 9.2 et la version pour ces programmes d'application est actuellement prise en charge dans le cadre du soutien complet ou du soutien prolongé, les frais du soutien prolongé pour Oracle*9i* Database version 9.2 ont été supprimés pour la période du 1er août 2008 au 31 juillet 2010 (note 8). Pour plus de détails, consultez les politiques de soutien technique ou communiquez avec votre représentant du soutien technique.

Droit de mettre fin au soutien

- Ajout d'informations sur la fin du soutien technique propres aux programmes Agile, Netsure, Bridgestream et LogicalApps.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout d'une clarification selon laquelle, pour les programmes Agile, Netsure, Bridgestream et LogicalApps d'Oracle, les licences de mise à jour de logiciels et le soutien seront limités. Reportez-vous aux politiques de soutien technique pour plus de détails.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Ajout de la référence au portail client, le système de soutien à la clientèle sur le Web pour les programmes Agile.
- Ajout de la référence au portail de l'Espace client, le système de soutien à la clientèle sur le Web pour les programmes LogicalApps.

Définitions des degrés de gravité

- Politiques intégrées propres aux acquisitions Agile, Netsure et Bridgestream.

18 janvier 2008

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 10 juillet 2007 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 18 janvier 2008 :

Aperçu des politiques

- Politiques intégrées propres à l'acquisition de Cimmetry.

Définition du jeu de licences

- La définition de jeu de licences a été mise à jour afin de préciser qu'un jeu de licences comprenant toutes les licences d'un client d'un programme comprend également des options, Enterprise Manager et des modules libre-service pour ces programmes.

Tarification à la suite d'une réduction des licences ou du niveau de soutien

- Mise à jour de la politique pour indiquer que le soutien ne sera pas inférieur aux frais de soutien payés précédemment pour les licences continuant à être prises en charge. Ainsi, par exemple, si un client achète une licence de 10 utilisateurs désignés Plus pour 100 $ (10 $ par utilisateur) et demande plus tard de réduire le nombre d'utilisateurs de 3, le prix de soutien dû pour les 7 utilisateurs restants ne sera pas inférieur à 70 $.

Mises à jour de programme

- Suppression des informations propres à Siebel pour les mises à jour de programmes, car Siebel suit maintenant les pratiques standard pour la livraison et la disponibilité des mises à jour de programmes.
- Section mise à jour pour préciser que les clients sont également responsables du téléchargement des mises à jour du programme.

Soutien à vie

- Ajout de dates de support à vie pour Agile, Cimmetry, Hyperion, Lodestar et Revenue Technologies.
- A ajouté Active Reasoning, Auptyma Corporation, Bharosa, Bridgestream, Interlace Systems, LogicalApps et Netsure Telecom à la liste des produits acquis qui sont exclus de la politique de soutien à vie.
- Ajout de renseignements sur le soutien à vie pour les programmes Cimmetry d'Oracle (Note 7). La présente note précise que pour les programmes Cimmetry, le soutien complet sera disponible pendant deux ans à compter de la date à laquelle cette version est devenue généralement disponible et que le soutien continu sera disponible par la suite.

Droit de mettre fin au soutien

- Ajout d'informations de fin de soutien spécifiques aux programmes Cimmetry.

Conditions de soutien spécifiques à Hyperion et Agile

- Section mise à jour pour inclure les politiques de soutien spécifiques aux programmes Agile commandés par rapport à une convention-cadre Agile.

- Ajout des conditions de " non-divulgation " qui s'appliquent aux programmes Hyperion commandés par rapport à une convention-cadre Hyperion.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout d'une clarification précisant que pour les programmes Cimmetry d'Oracle, le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels seront limités. Reportez-vous aux politiques de soutien technique pour plus de détails.
- Comprend un énoncé concernant la disponibilité des services de soutien Oracle VM, ainsi qu'un lien vers les politiques Enterprise Linux et Oracle VM Support.
- À compter du 16 mai 2007, le soutien du SGBDR Oracle Database Lite n'est plus offert pour les ventes de licences et de soutien de la première année et ne peut pas être renouvelé.
- Ajout d'une description de service pour Cimmetry Maintenance qui est disponible pour les programmes Cimmetry et seulement sous certaines conditions. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour toute question que vous pourriez avoir au sujet de la disponibilité de ce service.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Suppression des références aux systèmes de soutien à la clientèle sur le Web SupportWeb, MetaSolv et WebSRTS pour les programmes Siebel, MetaSolv et SPL Worldgroup, respectivement. Le soutien à la clientèle sur le Web pour ces programmes est maintenant disponible sur Oracle*MetaLink*. Notez que les références ont été supprimées tout au long du document de politique.
- Ajout de la référence à e-Support, le système de support client basé sur le Web pour les programmes Hyperion.

Définitions des degrés de gravité

- Politiques intégrées propres à l'acquisition de Cimmetry.

---

10 juillet 2007

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 7 mai 2007 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 10 juillet 2007 :

Soutien à vie

- Ajout de dates de soutien à vie pour MetaSolv et Tangosol.
- Ajout d'Hyperion Solutions à la liste des produits acquis qui sont exclus de la politique de soutien à vie.
- Ajout que les correctifs et les certifications de plateforme pour une version mineure de PeopleTools seront pris en charge pendant douze (12) mois après la mise à disposition générale de la version mineure suivante.

Conditions de soutien spécifiques aux fournisseurs tiers

- Renommé " PeopleSoft- and JD Edwards-Specific Support Terms " en " Conditions de soutien spécifiques aux fournisseurs tiers.
- Ajout d'une " application " et d'un " cadre " à la liste des articles qu'un client peut devoir mettre à niveau pour continuer à recevoir du soutien si le fournisseur tiers retire le soutien technique pour son produit.

Conditions de soutien spécifiques à Hyperion

- Il s'agit d'une nouvelle section qui traite des politiques de soutien spécifiques aux programmes Hyperion commandés par rapport à une convention-cadre Hyperion.

Soutien continu

- La description du service mise à jour pour préciser que les mises à jour de programmes, les corrections, les alertes de sécurité et les mises à jour de correctifs critiques créées pendant la période de soutien prolongé continueront d'être disponibles pendant la période de soutien continu pour les clients qui ont acheté le soutien prolongé.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Section mise à jour pour inclure le portail de soutien d'Hyperion.

---

7 mai 2007

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 9 avril 2007 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 7 mai 2007 :

Soutien à vie

- Ajout de dates de soutien à vie pour Stellent.
- Le soutien complet pour la version TimesTen In-Memory Database 6.0 a été étendu au 30 septembre 2008.
- Le soutien prolongé pour la version TimesTen In-Memory Database 6.0 a été étendu au 30 septembre 2009.

---

9 avril 2007

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 20 mars 2007 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 9 avril 2007 :

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout d'une description du service pour deux nouvelles offres de soutien : Soutien du SGBDR Oracle Database Lite et Ensembles de demandes de service.

---

20 mars 2007

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 2 février 2007 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 20 mars 2007 :

Contacts - Technique

- Section mise à jour pour inclure les coordonnées techniques précédemment incluses dans la section " Maximiser le soutien technique ".

Soutien à vie

- Ajout de dates de support à vie pour SPL Worldgroup et Sunopsis.
- Ajout de MetaSolv et de Stellent à la liste des produits acquis qui sont exclus de la politique de soutien à vie.
- Mise à jour de la politique pour refléter le fait que, pour les clients pris en charge, les frais du soutien prolongé pour la version 9.2 de la base de données Oracle*9i* ont été supprimés pour la période du 1er août 2007 au 31 juillet 2008. Pour plus de détails, consultez les politiques de soutien technique ou communiquez avec votre représentant du soutien technique.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Clarification selon laquelle le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels inclut la certification pour *la plupart* des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers.
- En ce qui concerne le soutien continu, il a été précisé que (i) les versions de programmes recevront des mises à jour de programmes, des corrections, des alertes de sécurité et des mises à jour de correctifs critiques; des mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires; et les scripts de mise à niveau créés pendant la période de soutien complet; et (ii) la disponibilité des systèmes de matériel pour les versions de programmes qui ne sont pas entièrement prises en charge pourrait être limitée.

Offres de soutien technique précédentes

- À compter du 20 mars 2007, le soutien à la production n'est plus disponible pour les ventes de licences et de soutien de la première année. Les contrats de service de soutien à la production existants peuvent être renouvelés aussi longtemps que le soutien complet est disponible pour les programmes pris en charge.
- Toutes les offres de services obsolètes ont été transférées vers un document intitulé " Offres de soutien technique précédentes ". Un lien vers ce document se trouve dans les politiques de soutien technique.
- Description du service de soutien prolongé mise à jour pour exclure les directives sur l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de gravité 1 dans les 24 heures et pour réitérer que l'information et les compétences concernant les versions de programmes qui ne sont pas entièrement prises en charge peuvent être limitées.
- Ajout des anciennes offres de soutien technique de MetaSolv : Soutien de base, Soutien de service prolongé et Soutien Premium.
- Ajout des anciennes offres de soutien technique de Sunopsis : Support standard et support 24x7.
- Ajout des anciennes offres de support technique de SPL Worldgroup : Support Services, Extension Support et Licensee Modification Support.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Section mise à jour pour inclure les portails de support de MetaSolv et SPL Worldgroup.

Optimisation du soutien technique

- Section supprimée. Les renseignements contenus dans cette section ont été déplacés vers d'autres sections des politiques.

2 février 2007

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 25 octobre 2006 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 2 février 2007 :

Jeu de licences

- Ajout de programmes Enterprise Manager à la définition du jeu de licences.

Suite d'applications personnalisée

- Il s'agit d'une nouvelle section ajoutée qui traite des politiques de prise en charge propres aux offres groupées d'applications personnalisées.

Soutien à vie

- A ajouté SPL Worldgroup et Sunopsis à la liste des produits acquis qui sont exclus de la politique de soutien à vie.

Soutien prolongé

- Suppression de l'exigence d'achat obligatoire pour le soutien prolongé. Les clients exécutant des versions de programmes pour lesquelles le soutien prolongé est disponible auront désormais la possibilité d'acheter le soutien prolongé ou de renouveler leurs contrats de service existants pour bénéficier du soutien continu.
- Clarification du soutien prolongé disponible uniquement pour la version finale d'un jeu de correctifs d'un programme.

Soutien continu

- Description du service mise à jour pour exclure les directives sur l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service de gravité 1 dans les 24 heures et pour réitérer que les informations et les compétences concernant les versions de programmes dans la phase de soutien continu du cycle de vie du soutien pour produits Oracle peuvent être limitées.

Gold Support (anciennement disponible auprès de Siebel)

- Description du service mise à jour pour indiquer que le soutien Gold n'est plus disponible pour renouvellement. Les contrats de renouvellement de services contenant les programmes de licence pour lesquels un client bénéficiait du soutien Gold refléteront le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels lors du prochain contrat de renouvellement.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Section mise à jour pour exclure myPortal.

25 octobre 2006

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 22 août 2006 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 25 octobre 2006 :

Aperçu des politiques

- Politiques de soutien intégrées propres à l'acquisition du portail.

Rétablissement du soutien technique d'Oracle

- Ajout de la clarification selon laquelle les ajustements de renouvellement applicables sont appliqués aux frais de rétablissement et de soutien ultérieur lorsque le soutien est rétabli.

Soutien à vie

- Ajout de dates de soutien à vie pour Demantra, HotSip, Net4Call, Portal, Reliaty, Retek, Sleepy Cat, Telephony@Work et TripleHop.
- Ajout de Notiva et Sigma Dynamics à la liste des produits acquis qui sont exclus de la politique de support à vie.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Comprend une déclaration concernant la disponibilité des services de soutien Enterprise Linux, ainsi qu'un lien vers les politiques de soutien Enterprise Linux.
- Ajout d'une description de service pour une nouvelle offre de soutien, Mises à jour des charges sociales en Amérique du Nord.
- Service prioritaire
  - Description mise à jour pour inclure la réponse prioritaire de l'équipe de développement de produits Oracle pour les bogues de produits lancés pour la résolution des demandes de service
  - Le service prioritaire est désormais disponible à l'échelle mondiale. Description mise à jour pour supprimer cette limite.
- Soutien continu
  - Option supprimée pour payer les correctifs propres au client afin de corriger les nouveaux problèmes.

---

22 août 2006

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 1er juin 2006 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 22 août 2006 :

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout d'une description de service pour le soutien à la production.

1er juin 2006

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 15 mai 2006 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 1er juin 2006 :

Contacts - Technique

- Mettre à jour cette section pour refléter la politique unique d'Oracle en matière de contacts techniques. Nous n'avons plus de politique distincte pour les contacts techniques pour les programmes PeopleSoft, JD Edwards Enterprise One et JD Edwards World.

Soutien à vie

- Ajout d'informations de soutien à vie pour les programmes d'application Retail d'Oracle (anciennement disponibles auprès de Retek, ProfitLogic et 360 Commerce). Précisé que pour les versions des programmes d'application Oracle Retail avant la version 11, un soutien complet limité sera disponible pendant sept ans à partir du moment où cette version deviendra généralement disponible.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout d'une clarification selon laquelle les versions de programme d'applications pour le commerce de détail d'Oracle antérieures à la version 11, les services de soutien technique et licence de mises à jour de logiciels seront limités. Reportez-vous aux politiques de soutien technique pour plus de détails.
- Mise à jour de la description du service de soutien continu afin d'inclure que les correctifs propres au client peuvent être achetés pour des frais supplémentaires basés sur la main-d'œuvre et le matériel.
- Préciser que l'assistance pour les demandes de service sera fournie sur une " base commercialement raisonnable " pour le soutien continu.

Définitions des degrés de gravité

- Ajout que des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service de gravité 1 dans l'heure.

---

15 mai 2006

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 7 avril 2006 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 15 mai 2006 :

Jeu de licences

- A fourni une liste des programmes en date du 15 mai 2006 qui partagent le même code source et qui sont donc considérés comme faisant partie du même jeu de licences.

Soutien à vie

- Remplacez le lien vers la fiche technique Lifetime Support par un lien vers la technologie de serveur et les programmes d'application spécifiques couverts par Lifetime Support.

- Précisé que les mises à jour fiscales, les modifications réglementaires, les scripts de mise à niveau, les nouveaux correctifs logiciels et les correctifs de la dernière version seront mis à disposition aussi longtemps qu'IBM prendra en charge les programmes iSeries, ou au moins jusqu'en 2013 pour JD Edwards World.
- Ajout des renseignements sur le soutien à vie pour les programmes PeopleTools d'Oracle.

Offres de soutien technique précédentes

- Énoncés corrigés selon lesquels le soutien standard, le service de mise à niveau, le soutien au déploiement et le soutien pour plusieurs régions n'ont pas pu être renouvelés à compter du 1er février 2006. La date d'entrée en vigueur correcte est le 17 avril 2006, date à laquelle ces services pourraient ne plus être renouvelés.

---

7 avril 2006

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 4 novembre 2005 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 7 avril 2006 :

Aperçu des politiques

- Politiques de soutien intégrées propres à l'acquisition de Siebel.

Jeu de licences

- Élimination des "programmes techniquement dépendants" et des "programmes groupés" de la définition du jeu de licences. Ajout de programmes qui partagent le même code source, de licences de programme qui incluent une option et de licences de programme qui incluent un module en libre-service à la définition de jeu de licences.

Rétablissement du soutien technique

- Remplacez le graphique de calcul de la tarification "Support Reinstatement and Pricing Calculations" par un récapitulatif du calcul de la remise en service et du soutien pour l'année suivant la période de remise en service.

Tarification à la suite d'une réduction des licences ou du niveau de soutien

- Précisé qu'en cas de réduction des licences ou de réduction du niveau de soutien, le soutien tarifé sera plafonné aux frais de soutien payés précédemment.

Contacts - Technique

- a ajouté la meilleure pratique recommandée par Oracle selon laquelle les contacts techniques sont formés, et cette formation devrait inclure une formation de base sur les produits et toute autre formation appropriée nécessaire au rôle du contact technique;

Votre numéro d'identification de soutien

- Cette section a été supprimée.

Informations dont les clients ont besoin lors de la demande de soutien

- Cette section a été supprimée.

Soutien à vie

- Ajout d'un lien vers la fiche technique sur le soutien à vie qui fournit des renseignements précis sur les produits et les versions auxquels s'applique la politique sur le soutien à vie.
- Ajout que le support à vie sera également disponible pour les versions Siebel 7.8 et 8.0 des principales gammes de produits, ainsi que pour toutes les nouvelles versions ou versions publiées après le 1er février 2006.
- Ajout de 360 Commerce, HotSip, OctetString, SleepyCat et Thor Technologies à la liste des produits acquis exclus de la politique de soutien à vie.
- Suppression du calendrier de mise hors service du produit Vantive car il n'est plus applicable au 31 décembre 2005.

Droit de mettre fin au soutien

- Précisé que les programmes désignés comme étant assujettis au soutien complet en vertu de la politique de soutien à vie sont exclus de la politique " Droit de mettre fin au soutien ".

Soutien primaire et secondaire

- Il s'agit d'une nouvelle section qui traite des meilleures pratiques recommandées par Oracle pour permettre aux clients d'établir et de maintenir une organisation et un processus pour fournir un soutien de premier niveau directement aux utilisateurs du client.

Modification du nom du service

- Le nom du service de soutien "Premier Priority Service" a été remplacé par "Priority Service". Il s'agit d'un changement de nom uniquement et n'a aucune incidence sur le service fourni.

Offres de soutien technique précédentes

- Ajout des anciennes offres de soutien technique de Siebel : soutien standard, soutien Gold, ensembles de demandes de service, service de mise à niveau, soutien au déploiement et soutien pour plusieurs régions.
- Notez également que les offres de soutien technique des entreprises acquises qui ne sont pas décrites dans le présent article ont été transférées aux offres de soutien technique d'Oracle.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Section mise à jour pour inclure SupportWeb.

---

4 novembre 2005

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 20 septembre 2005 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 4 novembre 2005 :

Soutien à vie

- Ajout de ContextMedia et Global Logistics (" G-Log ") à la liste des produits acquis qui sont exclus de la politique de soutien à vie.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Ajout d'une description de service pour une nouvelle offre de soutien, Premier Priority Service.

20 septembre 2005

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 26 mai 2005 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 20 septembre 2005 :

Aperçu des politiques

- Consolidé les anciennes politiques de prise en charge PeopleSoft et JD Edwards et les politiques de prise en charge Oracle tout au long du document.

Frais de soutien technique

- Ajout des exigences en matière de paiement et de facturation.

Soutien à vie

- Cette section est nouvellement ajoutée et décrit la politique de soutien à la vie d'Oracle. Le soutien à vie couvre l'ensemble de la pile technologique d'Oracle : base de données, intergiciel et applications. Les clients sauront à l'avance combien de temps les programmes Oracle seront pris en charge.

Droit de mettre fin au soutien

- Cette section a été mise à jour pour s'aligner sur la politique de soutien à vie d'Oracle.

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- Mise à jour de la description du service pour le soutien technique et la licence de mises à jour de logiciels
- Descriptions des services ajoutées pour le soutien prolongé et le soutien continu.
- À compter du 1er mars 2005, les ensembles de soutien en cas d'incident ne sont plus disponibles pour les ventes de licences et de soutien pour la première année, en raison de l'offre de service unique, Soutien et licence de mises à jour de logiciels, annoncée en mars 2005.
- À compter du 29 décembre 2004, World Self Service n'est plus disponible pour les ventes de licences et de soutien de la première année.
- Ajout d'une description de service pour une nouvelle offre de soutien, JDeveloper Support, qui fournit une assistance technique pour Oracle JDeveloper, qui a été téléchargée depuis Oracle Technology Network (OTN) après le 28 juin 2005. Pour plus de détails, consultez les politiques de soutien technique ou communiquez avec votre représentant du soutien technique.

Offres de soutien technique précédentes

- Il s'agit d'une nouvelle section qui archive les offres de soutien technique précédentes, telles que les mises à jour de logiciels, le soutien des produits, le soutien aux incidents, le libre-service mondial, le soutien à la maintenance prolongée et le soutien prolongé.

Systèmes de soutien à la clientèle sur le Web

- Il s'agit d'une nouvelle section qui décrit les systèmes de soutien à la clientèle sur le Web d'Oracle, MetaLink et Customer Connection.

Oracle Support Agent

- Il s'agit d'une nouvelle section qui traite de l'utilisation d'outils logiciels pour faciliter la résolution des demandes de service.

Optimisation du soutien technique

- "Direct Connect" a été remplacé par "Collaborative Support" d'Oracle.

---

26 mai 2005

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 8 octobre 2004 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 26 mai 2005 :

Niveaux de soutien technique d'Oracle

- À compter du 1er mars 2005, les mises à jour de logiciels et le soutien des produits ne sont plus disponibles pour les ventes de licences et de soutien de la première année. Toutes les références aux mises à jour de logiciels et au soutien des produits ont été mises à jour avec l'offre combinée de soutien technique et de licence de mises à jour de logiciels. Pour plus de détails, consultez les politiques de soutien technique ou communiquez avec votre représentant du soutien technique.

---

8 octobre 2004

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 9 juillet 2004 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 8 octobre 2004 :

Jeu de licences

- Ajout d'Oracle Database Standard Edition One à la définition du jeu de licences.

Plan de paiement, conventions de financement et de crédit-bail

- Préciser que le soutien technique acquis dans le cadre de plans de paiement, de conventions de financement ou de crédit-bail est commandé conformément aux conditions du document de commande applicable.

Droit de mettre fin au soutien

- Période d'offre ajoutée pour le soutien de correction d'erreur.

Soutien prolongé

- Période d'offre ajoutée pour le soutien prolongé.

Soutien à la maintenance prolongée

- Période d'offre ajoutée pour le soutien à la maintenance prolongée.
- Suppression des détails de tarification EMS (maintenant inclus dans la liste de prix mondiale d'Oracle).

9 juillet 2004

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 28 avril 2004 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 9 juillet 2004 :

Période de soutien

- Le soutien technique entre maintenant en vigueur à la date d'entrée en vigueur du document de commande, sauf indication contraire dans le document de commande.

Rétablir

- Création d'un graphique décrivant comment calculer les frais de remise en service et le prix de soutien après la remise en service pour chaque scénario de remise en service possible.

Programmes non pris en charge

- Clarification selon laquelle les trousses CD ou les programmes téléchargés à des fins d'essai, achetés ou téléchargés en tant que supports de remplacement ne peuvent pas être utilisés pour mettre à jour des programmes non pris en charge.

Mises à jour de programme

- Pour tenir compte de plusieurs options de livraison pour les mises à jour de programmes, " Oracle expédiera à votre emplacement spécifié " a été remplacé par " Oracle vous livrera ou vous mettra à votre disposition pour téléchargement ".
- Clarification selon laquelle Oracle livrera une copie de la mise à jour pour chaque système d'exploitation pris en charge pour lequel les licences de programmes ont été commandées.

---

28 avril 2004

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 5 décembre 2003 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 28 avril 2004 :

Aperçu des politiques

- Ajout de l'énoncé selon lequel Oracle fournira des services de soutien conformément à la Politique de confidentialité d'Oracle.

Rétablir

- Politique de réinstallation mise à jour. Les modifications comprennent : (i) les calculs révisés des frais de remise en service et de la tarification du soutien après la remise en service et (ii) les licences dont les programmes ou les paramètres ne figurent plus dans la liste de prix actuelle ne doivent plus être migrés vers les paramètres de licence actuellement disponibles.
- Reportez-vous aux politiques de soutien technique pour plus de détails.

Soutien à la maintenance prolongée

- Précisé que lorsque EMS est offert, il n'est disponible que pour la version finale du programme et uniquement sur des plates-formes limitées.

5 décembre 2003

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 19 septembre 2003 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 5 décembre 2003 :

Aperçu des politiques

- Préciser que le soutien technique d'Oracle est fourni pour les versions actuellement prises en charge d'un programme sous licence Oracle (se référer aux politiques de soutien technique pour vérifier avec exactitude).

Modification du nom du report dans les comptes d'impôt

- La demande d'assistance technique a été remplacée par la demande de service. Il s'agit d'un changement de nom uniquement et n'a aucune incidence sur le service fourni.

Droit de mettre fin au soutien

- Ajout de la clarification suivante à la section Droit de mettre fin au soutien technique : " Dans le but d'améliorer continuellement notre offre de produits, Oracle peut fournir des versions ou des versions supplémentaires de ses programmes sous forme de mise à jour dans le cadre de nos services de soutien technique. Dans le cadre du cycle de vie des produits Oracle, il peut s'avérer nécessaire de mettre fin au soutien des programmes. Par conséquent, Oracle se réserve le droit de mettre fin au soutien des programmes. "

---

19 septembre 2003

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 25 juillet 2003 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 19 septembre 2003 :

Mises à jour de programme

- La section a été modifiée pour inclure les obligations d'Oracle concernant les programmes et fonctionnalités futurs.

---

25 juillet 2003

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 27 mai 2003 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 25 juillet 2003 :

Soutien à la maintenance prolongée

- Oracle peut offrir le service EMS pour des produits autres que le serveur. Par conséquent, le libellé de disponibilité du service EMS est passé de " produits serveur " à " produits Oracle ".

Optimisation du soutien technique

- Ajout d'une section " Maximiser le soutien technique " qui fournit des suggestions qui, si elles sont suivies, peuvent entraîner une amélioration de la vitesse et de la qualité des services reçus.

Modifications éditoriales

- Des modifications mineures ont été apportées pour rendre les politiques de soutien technique plus cohérentes avec le style de l'OLSA et des documents de commande d'Oracle (p. ex., en remplaçant " client " par " vous " et " votre ").

---

27 mai 2003

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 14 avril 2003 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 27 mai 2003 :

Période de soutien

- Cette section a été modifiée pour inclure la date d'entrée en vigueur du soutien technique.

---

14 avril 2003

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 7 février 2003 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 14 avril 2003 :

Aperçu du soutien

- Cette section a été élargie afin de préciser que les services fournis pendant la période de soutien ne peuvent pas être réduits de façon importante.

Frais de soutien technique et période de soutien

- Ces sections ont été modifiées pour clarifier nos politiques concernant la date d'expiration du service et le non-paiement du soutien.

Rétablissement des mises à jour logicielles et du soutien des produits

- Ces sections ont été élargies afin de préciser que nos politiques devraient être abandonnées.

Niveaux de service correspondants

- Suppression de l'obligation pour un client de signer une lettre d'annulation lorsque le soutien n'est pas renouvelé.

Tarification à la suite d'une réduction des licences ou du soutien

- Cette section a été créée pour clarifier nos politiques concernant la tarification du soutien si le niveau de soutien ou le nombre de licences prises en charge étaient réduits au moment du renouvellement.

Ensemble Incident Server Support

- Cette section a été modifiée pour préciser que les ensembles d'Incident Server Support n'incluent pas les mises à jour et ne peuvent pas être utilisés ou vendus en conjonction avec toute autre offre de soutien, y compris les mises à jour logicielles.

Modification du nom du service

- Le nom du service de soutien " Soutien prolongé " a été remplacé par " Soutien prolongé ". Il s'agit d'un changement de nom uniquement.

Soutien prolongé et soutien à la maintenance prolongée

- Ces sections ont été modifiées pour étendre les programmes pour lesquels le Soutien prolongé et le Soutien de maintenance prolongée sont disponibles.

---

7 février 2003

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 13 décembre 2002 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 7 février 2003 :

Modification du nom du service

- Le nom du service d'assistance " Service d'abonnement aux mises à jour " a été remplacé par " Mises à jour logicielles ". Il s'agit d'un changement de nom uniquement.

---

13 décembre 2002

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 23 octobre 2002 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 13 décembre 2002 :

Annulation du soutien

- Cette section a été élargie pour inclure la politique d'annulation des licences acquises dans le cadre d'un gel de prix.

---

23 octobre 2002

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 07 août 2002 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 23 octobre 2002 :

Période de soutien

- Cette section a été modifiée pour inclure :
    - la clause, "sauf indication contraire dans le document de commande...". Cette modification précise que, si un document de commande précise une durée autre que 12 mois, la durée du document de commande aura préséance.
    - la déclaration de l'ancien article Résiliation (" Tous les services de soutien technique commandés pendant une période de soutien et les frais afférents sont non résiliables et non remboursables ").

Rétablir

- Cette section a été modifiée afin de préciser que le prix du soutien pour l'année suivant la remise en vigueur est le prix courant du soutien, déduction faite de la remise de eBusiness.

Jeu de licences

- Cette section a été modifiée pour clarifier la définition de la dépendance technique et pour exclure les licences de développement et de démonstration de partenaires de la définition du jeu de licences.

Niveaux de service correspondants

- Cette section a été modifiée pour préciser que, aux fins de déterminer les niveaux de service correspondants, la fin du soutien est considérée comme un niveau de soutien.

Annulation du support et/ou des licences

- Le présent article a été modifié pour préciser que si une partie des licences d'un seul document de commande est résiliée, le soutien des licences restantes de la même commande sera retarifé afin de refléter la remise de soutien appropriée pour la commande de soutien restante.

Résiliation

- Cette section a été supprimée et le contenu a été déplacé vers la section Période de soutien.

Droit de mettre fin au soutien

- Cette section a été étendue pour inclure des informations sur les avis de fin du soutien technique et les services de soutien prolongé.

Niveaux de soutien technique

- La section Soutien aux produits a été modifiée pour préciser ce qui suit :
  - Les clients qui ont maintenu le service d'abonnement aux mises à jour n'ont pas besoin de migrer vers les paramètres de licence actuels pour acheter le support produit
  - Oracle peut mettre des outils logiciels à disposition pour faciliter la résolution des RAT.
- La section décrivant les offres de soutien Bronze, Argent et Or a été supprimée.
- Une section décrivant le soutien d'assistance prolongée et le soutien de maintenance prolongée a été ajoutée.
- La section Incident Support a été élargie pour inclure des détails sur la nouvelle offre Incident Server Support.

Niveaux de gravité

- Le libellé de la catégorisation des demandes d'assistance technique a été simplifié à "Les demandes d'assistance technique sont classées comme suit :".
- La définition de gravité 1 a été modifiée pour indiquer que la définition de gravité 1 ne dépend pas du système dans lequel le problème existe (production, essais, développement, etc.).

---

7 août 2002

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 17 avril 2002 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 7 août 2002 :

Ensembles de serveurs de soutien en cas d'incident et de soutien en cas d'incident

- Cette section a été mise à jour pour ajouter une nouvelle offre de soutien, Incident Support Server Packages, qui fournit un soutien Web sur des ensembles de produits limités.

Soutien à l'assistance étendue

- Cette section a été ajoutée pour permettre aux clients du Soutien aux produits de bénéficier d'un soutien limité pour certaines versions du soutien technique des programmes de serveur de données et d'application.

Soutien à la maintenance prolongée

- Cette section a été ajoutée pour permettre aux clients d'acheter un soutien limité pour certains programmes Data Server après la fin du soutien.

BRONZE, ARGENT et OR

- Cette section a été supprimée des politiques de soutien technique. Les clients qui souhaitent conserver ces composants de soutien doivent communiquer avec leur représentant local d'Oracle Support (sauf dans le cas d'un document de commande signé avant le 16 décembre 1999).

---

17 avril 2002

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 18 janvier 2002 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 17 avril 2002 :

BRONZE

- Cette section a été mise à jour pour indiquer que les services d'abonnement aux mises à jour et le soutien aux produits seront offerts lors du renouvellement.

---

18 janvier 2002

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 03 décembre 2001 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 18 janvier 2002 :

Rétablissement du soutien

- Des modifications ont été apportées à l'article sur la remise en service afin de préciser que le soutien pour l'année suivant la remise en service est basé sur la tarification actuelle du soutien après la remise en service, et non sur nos pratiques de tarification du soutien générique.

---

03 décembre 2001

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 21 juillet 2001 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 03 décembre 2001 :

Droit de mettre fin au soutien

- Cette section a été ajoutée aux Politiques de soutien technique pour communiquer clairement à nos clients que nous avons le droit de mettre fin au soutien de nos programmes et que nous leur enverrons un avis si nous le faisons.

Définition du jeu de licences

- La définition du jeu de licences a été modifiée pour clarifier notre intention. Nous avons supprimé l'expression "et/ou installé sur le même système" et ajouté des exemples de ce que nous entendons par "techniquement dépendant".

Rétablissement du soutien

- Cette section a été modifiée pour rendre les règles de remise en service plus claires. Les règles réelles n'ont pas été modifiées.

Modifications éditoriales

- Des modifications mineures ont été apportées pour rendre les politiques de soutien technique plus cohérentes avec le style de l'OLSA - Les conditions qui ont été capitalisées dans le passé, par exemple les programmes, le soutien technique, la période de soutien, etc., sont maintenant en minuscules et " Oracle " a été supprimé des noms actuels des offres de services.

---

21 juillet 2001

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 10 mai 2001 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 21 juillet 2001 :

Rétablissement du soutien pour les licences acquises après le 1er janvier 2000

- La présente section a été consolidée avec la section sur le rétablissement du soutien pour les licences acquises avant le 1er janvier 2000. Il n'y a plus de distinction dans les règles de remise en service en fonction du moment où les licences ont été achetées, mais plutôt, les règles diffèrent légèrement si les paramètres de licence sont actuellement disponibles sur la liste de prix ou non. La règle de remise en service des mesures de licence actuellement disponibles dans la liste de prix (ou les licences eBusiness) a été modifiée pour permettre aux clients de remettre en service les mises à jour s'ils ne les ont pas achetées initialement ou s'ils ont expiré pour un jeu de licences complet uniquement. Il y a de nouveaux frais de remise en service équivalant à 150 % du prix courant des mises à jour, ou actuellement 22,5 % de la licence courante proratisée jusqu'à la date d'expiration.

Rétablissement du soutien pour les licences acquises avant le 1er janvier 2000

- Cette section a été consolidée avec la section sur le rétablissement du soutien pour les licences acquises après le 1er janvier 2000. Voir ci-dessus.

Définition de jeu de licences et politique de niveaux de service correspondants

- La définition du jeu de licences a été élargie pour inclure non seulement les programmes connexes (ou techniquement dépendants), mais toutes les licences d'un programme particulier dont une entité contractante est propriétaire. La politique de niveaux de service correspondants reste fondamentalement la même, elle contient une clarification supplémentaire concernant les licences d'un jeu de licences que vous pouvez choisir de laisser non prises en charge.

---

10 mai 2001

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 4 avril 2001 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 10 mai 2001 :

Rétablissement du soutien pour les licences acquises avant le 1er janvier 2000

- Cette section a été mise à jour pour préciser que le soutien technique sera offert au client aux prix courants d'Oracle, plutôt qu'aux prix courants.

---

4 avril 2001

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 20 décembre 2000 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 4 avril 2001 :

Informations sur le contact

- Cette section a été mise à jour avec l'adresse suivante pour Oracle Support Services :
  Oracle Support Services (OSS)
  12320, boulevard Oracle
  Colorado Springs, CO 80921 États-Unis

---

20 décembre 2000

La présente section décrit les modifications apportées aux politiques de soutien technique en date du 1er août 2000 et reflétées dans les politiques de soutien technique en date du 20 décembre 2000 :

Rétablir

- Les frais de remise en service pour la remise en service de la licence acquise avant le 1er janvier 2000 sont désormais basés sur le prix au prorata des services d'abonnement aux mises à jour seulement, et non sur les mises à jour et le soutien des produits.
- La section Rétablissement a été réécrite pour clarifier la période d'attente de 6 mois pour la remise en service du soutien des produits une fois expirée.

Programmes non pris en charge

- La présente section a été révisée pour tenir compte du fait qu'un client peut initialement acheter les trousses de CD nécessaires à l'obtention des programmes sous licence, mais qu'il ne peut acheter aucune trousse de CD subséquente. Il avait précédemment interdit l'achat de toute trousse de CD-ROM pour des programmes non pris en charge.

Contacts - Technique

- Les contacts techniques ne doivent plus être un employé du client, ni être situés dans les locaux du client.
- Les frais nets de soutien technique nécessaires pour recevoir des contacts techniques supplémentaires sont passés de 60 000 $ à 250 000 $.

Assistance étendue

- La section Assistance étendue a été retirée des Politiques de soutien technique, mais elle est toujours expliquée dans le BP de soutien.

Service d'abonnement aux mises à jour

- La section Droits de transfert a été supprimée car nous n'avons plus de politiques de transfert.

BRONZE, ARGENT ET OR

- Ces sections ont été mises à jour pour confirmer que ces offres ne sont plus disponibles et que les services d'abonnement aux mises à jour et le soutien aux produits seront offerts lors du renouvellement.

Soutien pour les licences internationales

- Cette section a été supprimée des politiques de soutien technique, car nous offrons un soutien à l'échelle mondiale et ces distinctions doivent être transparentes pour le client. Ces distinctions étaient uniquement motivées par des préoccupations internes en matière d'allocation des recettes.