

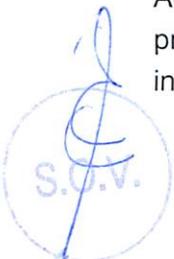
CONTRATO Nº 19/2011

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM SOFTWARES ORACLE (Inexigibilidade de Licitação – Processo Administrativo nº 344.560).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado na Praça dos Três Poderes, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o nº 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE** neste ato representado pela Diretora-Geral, **Helena Yaeco Fujita Azuma**, RG nº 3.714.235-5 SSP/SP e CPF nº 135.525.038-20, no uso das atribuições conferidas pela Portaria nº 88, de 4 de maio de 2010 e o art. 3º, inciso XI, alínea "a)", da Portaria nº 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA**, com sede na Av. Alfredo Egidio de Souza Aranha, 100, Bloco B, Conjuntos 2B a 5B e 7B, Vila Cordeiro, São Paulo - SP, CEP 04.726.170, telefone (61) 3701-2025, inscrita no CNPJ sob o nº 59.456.277/0001-76, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor de Recursos Humanos, **Alberto Borges Brisola**, RG nº 14.729.190-2 SSP/SP, CPF nº 082.976.978-19, celebram o presente Contrato com fundamento no artigo 25, I, da Lei nº 8.666/1993, observando-se o que consta no Processo nº 344.560, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

#### DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviço de suporte técnico, com atualização de versões e atualização tecnológica, em softwares Oracle Database Enterprise Edition 11 g; Oracle Database Standard Edition 11 g; Oracle Active Data Guard 11 g; e Oracle Partitioning 11 g, observados o Termo de Referência e a proposta da CONTRATADA, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.



*[Handwritten signature]*



### DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto será fornecido mediante a forma de execução indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei n.º 8.666/1993.

### DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) atestar a execução do objeto do contrato por meio de gestor;
- b) efetuar os pagamentos devidos observadas as condições estabelecidas neste contrato;
- c) fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**;
- d) designar gestor para acompanhamento e fiscalização do contrato; e
- e) notificar a **CONTRATADA** de qualquer irregularidade encontrada e solicitar sua imediata correção, conforme política de suporte;
- f) proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais.

### DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**CLÁUSULA QUARTA** – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com a prestação do serviço contratado, na extensão do disposto neste contrato;
- b) apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação dos serviços prestados, com os valores contratados;
- c) responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento dos serviços contratados, prestando todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **CONTRATANTE**, cujas reclamações se obriga a atender;
- d) executar o serviço, com pessoal selecionado de comprovada competência técnica;
- e) fornecer acesso ao *metalink*, via telefone/Internet, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço *on line*;



*b*



- f) Disponibilizar as versões atualizadas dos produtos contratados, sempre que estas forem disponibilizadas ao mercado, por via eletrônica (*download*), a partir de site, cujo endereço deverá ser fornecido após assinatura do contrato e desde que solicitado pelo **CONTRATANTE**;
- g) realizar o objeto deste contrato, de acordo com a proposta apresentada e seus anexos, ficando a seu cargo todos os ônus e encargos decorrentes da prestação dos serviços;
- h) garantir acesso aos canais de suporte técnico da Oracle, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de número de telefone de discagem gratuita (0800) e/ou Internet, para abertura de chamados técnicos objetivando esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento dos softwares, bem como permitir a utilização de estrutura de pesquisa em base de conhecimento nos documentos técnicos da Oracle;
- i) disponibilizar *upgrades* para novas versões e *patches* de manutenção desenvolvidos das licenças de uso de softwares, nos termos da política de suporte Oracle;
- j) não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato;
- k) não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sob pena de rescisão contratual;
- l) manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram a sua contratação.

**Parágrafo único** - O suporte e a atualização dos softwares serão fornecidos nos termos da política de suporte técnico da CONTRATADA, que consta do Anexo deste Contrato e da página da internet: <http://www.oracle.com/br/corporate/policy/index.html>.

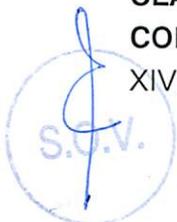
## DO RECEBIMENTO

**CLÁUSULA QUINTA** – O objeto contratado será recebido mensalmente, pelo Gestor do Contrato, mediante “atesto” na nota fiscal/fatura, após a comprovação da adequação e atendimento aos termos contratuais.

**Parágrafo único** - O recebimento não exclui as responsabilidades legais da **CONTRATADA**.

## DO PAGAMENTO

**CLÁUSULA SEXTA** – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta-corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º ou 40, inciso XIV, letra “a” da Lei nº 8.666/93, conforme o caso, contados do recebimento da Nota Fiscal



*[Handwritten signature]*



Eletrônica – DANFE, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e cumpridos os seguintes requisitos:

- a) apresentação de nota fiscal eletrônica/DANFE acompanhada da Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS, e Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.

**Parágrafo primeiro** – O pagamento do **serviço de suporte técnico** e atualização de versões será realizado mensalmente mediante atesto da nota fiscal/fatura pelo Gestor do contrato.

**Parágrafo segundo** – O pagamento do **serviço de atualização tecnológica** será realizado em parcela única mediante atesto da nota fiscal/fatura correspondente pelo Gestor do contrato, após a comprovação da realização do serviço.

**Parágrafo terceiro** - A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo deste contrato.

**Parágrafo quarto** - A nota fiscal/fatura apresentada em desacordo com o estabelecido neste contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** com a interrupção do prazo previsto para pagamento. A nova contagem do prazo será iniciada a partir da respectiva regularização.

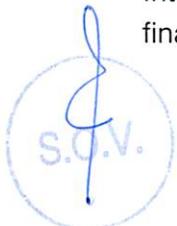
**Parágrafo quinto** - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

**Parágrafo sexto** - A empresa optante pelo Simples Nacional deverá encaminhar, juntamente com a Nota Fiscal Eletrônica/DANFE, sempre que houver fornecimento, declaração em conformidade com o Art. 4º da Instrução Normativa SRF nº 480/2004.

**Parágrafo sétimo** - No caso de não ser apresentada a declaração, serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado.

#### DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

**CLÁUSULA SÉTIMA** – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Geral de Preços-Disponibilidade Interna (IGP-DI), coluna 2, publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.



## DAS SANÇÕES

**CLÁUSULA OITAVA** – No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com o **CONTRATANTE**, as sanções administrativas aplicadas à **CONTRATADA** serão:

I – advertência;

II – multa, de:

a) 5% (cinco por cento) do valor mensal deste Contrato, por ocorrência de desatendimento de obrigações previstas na cláusula NÍVEIS DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO, constantes das Políticas de Suporte Técnico da Oracle (Anexo B);

b) 10% (dez por cento) do valor total deste Contrato, em caso de inexecução total do objeto deste contrato;

c) 10% (dez por cento) sobre o valor total deste Contrato, se:

a) apresentar documentação falsa;

b) não mantiver a proposta;

c) comportar-se de modo inidôneo;

d) fazer declaração falsa;

e) cometer fraude fiscal.

III) suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

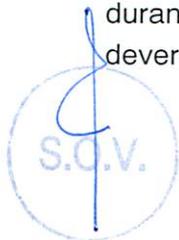
IV) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**Parágrafo primeiro** - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou cobrado judicialmente.

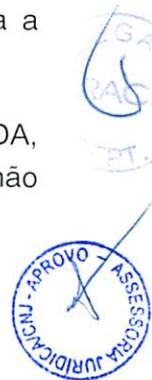
**Parágrafo segundo** - As sanções previstas nas alíneas I, III e IV desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente, com a pena de multa.

**Parágrafo terceiro** - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a **CONTRATADA**, na forma da lei.

**Parágrafo quarto** – A totalidade das multas que vierem a ser aplicadas à **CONTRATADA**, durante toda a vigência deste contrato, independentemente de qualquer natureza, não deverá ultrapassar o limite máximo de 10% (dez) por cento do valor global.



*b*



## DA RESCISÃO

**CLÁUSULA NONA** – Constituem motivos incondicionais para rescisão do Contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as conseqüências do artigo 80, todas da Lei n.º 8.666/93.

## DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

**CLÁUSULA DEZ** – As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho 02.032.1389.2B65.0001, Natureza de Despesa 33.90.39, tendo sido emitida nota de empenho 2011NE000730, datada de 19 de outubro de 2011.

## DO VALOR

**CLÁUSULA ONZE** – O valor total do presente contrato é de **R\$ 447.282,40** (quatrocentos e quarenta e sete mil, duzentos e oitenta e dois reais e quarenta centavos), assim distribuídos:

a) **R\$ 19.444,90** (dezenove mil, quatrocentos e quarenta e quatro reais e noventa centavos), mensais e **R\$ 233.338,80** (duzentos e trinta e três mil, trezentos e trinta e oito reais e oitenta centavos) anuais, referente ao serviço de suporte técnico e atualizações de versões para 12 (doze) meses.

b) **R\$ 213.943,60** (duzentos e treze mil, novecentos e quarenta e três reais e sessenta centavos), referente ao serviço de atualização tecnológica.

**Parágrafo Único** - Já estão inclusos no preço todos os encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

## DO REAJUSTE

**CLÁUSULA DOZE** – Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido pela **CONTRATADA**, tendo como limite máximo a variação do IGP-DI/FGV ocorrida nos últimos doze meses, contados da data da assinatura do contrato ou do último reajuste.

**Parágrafo único** - A alegação de esquecimento da **CONTRATADA** quanto ao direito de propor o reajuste não será aceito como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário do contrato, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela própria inércia.



*[Handwritten signature]*



### DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA TREZE** – O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

### DA PUBLICIDADE

**CLÁUSULA QUATORZE** – O extrato do presente Contrato será publicado no Diário Oficial da União, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

### DO FORO

**CLÁUSULA QUINZE** – Para dirimir eventuais conflitos oriundos deste contrato, é competente o foro de Brasília - Distrito Federal.

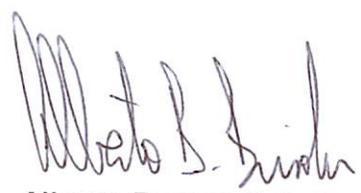
E por estarem assim de pleno acordo, assinam as partes o presente instrumento em 2 (duas) vias, para todos os fins de direito.

Brasília, *20* de *outubro* de 2011.

Pelo **CONTRATANTE**

  
**Helena Yaeco Fujita Azuma**  
Diretora-Geral

Pela **CONTRATADA**

  
**Alberto Borges Brisola**  
Diretor de Recursos Humanos



ANEXO "A" AO CONTRATO Nº 19/2011

SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

ITEM	SUBITEM	UN	QTE	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	1.1	Un	8	Oracle Database Enterprise Edition 11 g	11.879,52	142.554,20
	1.2	Un	4	Oracle Database Standard Edition 11 g	2.876,09	34.513,04
	1.3	Un	8	Oracle Active Data Guard 11 g	2.500,95	30.011,41
	1.4	Un	8	Oracle Partitioning 11 g	2.188,34	26.260,14
<b>TOTAL</b>					<b>19.444,90</b>	<b>233.338,80</b>

SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

ITEM	SUBITEM	UN	QTE	DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL (R\$)
1	1.1	Un	8	Oracle Database Enterprise Edition 11 g	130.705,02
	1.2	Un	4	Oracle Database Standard Edition 11 g	24.077,39
	1.3	Un	8	Oracle Active Data Guard 11 g	27.516,85
	1.4	Un	8	Oracle Partitioning 11 g	31.644,34
	<b>TOTAL</b>				



*[Handwritten signature]*



ANEXO "B" AO CONTRATO N° 19/ 2011.

**Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle**  
**Data de Entrada em Vigor: 12 de Maio de 2011**

**VISÃO GERAL**

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

"Você" e "seu" se referem à pessoa física ou jurídica que solicitou o suporte técnico da Oracle ou de um distribuidor autorizado.

Para receber o suporte técnico fornecido pela Oracle Support Services ("OSS") e descrito na seção "Níveis de Suporte Técnico Oracle" abaixo, todos os programas devem estar devidamente licenciados.

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

As informações sobre as versões e plataformas suportadas para todos os programas da Oracle, com exceção do Phase Forward, estão disponíveis através dos sistemas de suporte ao cliente da Oracle via web, conforme descrito na seção "Sistemas de Suporte ao Cliente da Oracle via Web" abaixo. As informações sobre as versões do produto e as plataformas suportadas para os programas Phase Forward serão fornecidas por escrito.

A Oracle fornecerá suporte técnico, em conformidade com a política de serviços de privacidade da Oracle disponível na página <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>

Essas Políticas de Suporte Técnico podem ser mencionadas em Contratos PeopleSoft antigos como "Termos e Condições dos Serviços de Suporte de Software"; em Contratos Siebel antigos como "Política de Serviços de Manutenção"; em Contratos Hyperion antigos como "Programa de Manutenção Padrão"; em Contratos Agile antigos como "Política de Suporte ao Produto"; em Contratos BEA antigos como políticas de "Serviços de Suporte"; em Contratos Haley antigos como "Contrato de Manutenção de Suporte"; em Contratos mValent antigos como "Contrato de Manutenção e Suporte Técnico"; em Contratos AmberPoint antigos como "Anexo 2.0 sobre Manutenção e Suporte" e em antigos contratos Phase Forward como "Política de Serviços de Suporte de Licenciado Phase Forward".

*Estas Políticas de Suporte Técnico estão sujeitas a alterações a critério da Oracle; no entanto, a Oracle não reduzirá substancialmente o nível dos serviços prestados para os programas suportados durante o período de suporte (abaixo definido) com relação ao qual as taxas de suporte técnico foram pagas.*

Para ver a comparação destas Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle e a versão anterior, por favor consulte a [Declaração de Alterações](#) em anexo (PDF).

**TERMOS E CONDIÇÕES DO SUPORTE**

**Taxas de Suporte Técnico**

As taxas de suporte técnico serão devidas e pagas anualmente e antes do período da prestação de serviço de suporte, salvo disposição em contrário no pedido de compra pertinente ou no contrato de financiamento ou pagamento com a Oracle ou com uma afiliada da Oracle. Seu compromisso de pagar será exigido para processamento de seu pedido de suporte técnico com a Oracle (por exemplo, ordem de compra, pagamento, ou outra forma de pagamento aprovada). Uma fatura só será emitida após o recebimento do seu compromisso de pagar, e será enviada para um único endereço de cobrança indicado por você. A falta de pagamento resultará no cancelamento do suporte.

**Período do Suporte**

O suporte técnico começa a vigorar a partir da data de entrada em vigor de seu pedido de compra, salvo disposição em contrário em seu pedido de compra. Se o pedido foi feito através da Oracle



*[Handwritten signature]*



Store, a data de entrada em vigor é a data em que seu pedido foi aceito pela Oracle. Salvo disposição em contrário no pedido de compra, os termos do suporte técnico da Oracle, incluindo os preços, se referem a um período de suporte de 12 meses de serviço ("período de suporte"). Todos os serviços de suporte técnico solicitados para um período de suporte e as respectivas taxas não poderão ser cancelados ou reembolsados. A Oracle não está obrigada a fornecer suporte técnico depois do término do período de suporte.

### **Conjunto de Licenças**

Um conjunto de licenças consiste em (i) todas as suas licenças de um programa, incluindo quaisquer opções\* (por exemplo, Database Enterprise Edition e Enterprise Edition Options: Purchasing and Purchasing Options), Enterprise Manager\* (por exemplo, Database Enterprise Edition e Diagnostics Pack) ou módulo de auto-serviço\* (por exemplo, Human Resources and Self-Service Human Resources) licenciados para tais programas, ou (ii) todas as suas licenças de um programa que compartilha o mesmo código fonte \*\*. As Licenças de desenvolvimento e de demonstração disponíveis através da Rede de Parceiros da Oracle ou da Rede de Tecnologia da Oracle não estão incluídas na definição de um conjunto de licenças. Para os programas Crystal Ball, um conjunto de licenças significa as mesmas licenças de um programa contido em um único pedido.

\* Conforme especificado na lista de preços da Oracle.

\*\* Programas que compartilham o mesmo código fonte são:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One e Personal Edition.
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition e Internet Application Server Standard EditionOne.
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite e Web Tier.

Para evitar dúvidas, se você é um parceiro Oracle e fornece suporte de primeira linha a um usuário final (por exemplo, Embedded Software License ("ESL"), Application Specific Full Use ("ASFU") ou qualquer outra opção de suporte de primeira linha), um conjunto de licenças consiste em todas as licenças do usuário final de programas incorporados ou incluídos no Pacote de Aplicativos de acordo com o Contrato de Distribuição ESL, o Contrato de Distribuição ASFU, ou outro contrato de distribuição entre você e Oracle. Se o usuário final também tem licenças Full Use suportadas diretamente por você, essas licenças Full Use devem ter o mesmo nível de suporte das licenças ASFU ou ESL.

Se a Oracle presta suporte de primeira linha para todas as licenças Full Use e ASFU de um usuário final, ambos as licenças ASFU e Full Use devem ter o mesmo nível de suporte. Entretanto, se a Oracle presta suporte de primeira linha para todas as licenças Full Use de um usuário final, e você fornece suporte de primeira linha para as licenças ASFU e ESL, as licenças não serão consideradas parte de um mesmo conjunto de licenças de acordo com a política equiparação de nível de serviço da Oracle.

### **Equiparação dos Níveis de Serviço**

Ao adquirir o suporte técnico, todas as licenças em qualquer conjunto de licenças devem ter o mesmo nível de serviço de suporte técnico (por exemplo, Suporte & Licença de Atualização de Software ou não suportado). Se você incluir o Suporte Estendido, você deverá manter o Suporte & Licença de Atualização de Software para todo o conjunto de licenças. Caso disponível, você deverá adquirir o Suporte Estendido para todas as licenças de uma versão particular de um programa, se você adquirir o Suporte Estendido para qualquer licença de tal versão. Você não pode suportar um subconjunto de licenças no âmbito de um conjunto de licenças; o conjunto de licenças deve ser reduzido através do cancelamento de quaisquer licenças sem suporte. Você deverá documentar o cancelamento da licença através de uma carta de cancelamento.

### **Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle**

Em caso de expiração do suporte técnico ou caso o mesmo não tenha sido originalmente adquirido quando do início do suporte técnico, uma taxa de restabelecimento será calculada. A taxa de restabelecimento será equivalente a 150% da última taxa de suporte técnico paga, ou, 150% da última lista de preço de suporte técnico publicada para o programa licenciado menos o desconto padrão aplicável conforme publicado na Oracle Store ("desconto padrão") em vigor no momento do restabelecimento, caso o suporte não tenha sido originalmente adquirido para os programas relevantes, calculada proporcionalmente ao tempo decorrido entre a data de expiração do suporte



técnico e a data em que o suporte técnico é novamente solicitado (ou entre a data do pedido de licença e a data de solicitação do suporte técnico, caso o suporte técnico nunca tenha sido adquirido), ajustes de renovação correspondentes serão aplicados. Após o cálculo da taxa de restabelecimento, o suporte técnico para o ano seguinte ao período de restabelecimento poderá ser adquirido mediante o pagamento de uma taxa de suporte técnico adicional, calculada com base no período durante o qual o programa licenciado ficou sem suporte ("taxa de suporte *go-forward*"). Se o período de suporte expirou há menos de 6 meses, a taxa de suporte *go-forward* é calculada com base na última lista de preços de suporte técnico publicada menos o desconto padrão aplicável em vigor na data do restabelecimento. Se o período de suporte expirou há 6 meses ou mais, a taxa de suporte *go-forward* é calculada com base na última taxa de suporte técnico paga. Se o suporte não for restabelecido para todo o conjunto de licenças ou se o suporte para um subconjunto de licenças de um pedido de compra é restabelecido, então as políticas sobre "Conjunto de Licenças", "Equiparação de Níveis de Serviço" e "Fixação de Preços após a Redução das Licenças ou do Nível de Suporte" se aplicam. Ajustes de renovação serão aplicados à taxa de restabelecimento e à taxa de suporte *go-forward*.

#### **Fixação de Preços após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço**

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

#### **Conjunto de Aplicativos Customizados**

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

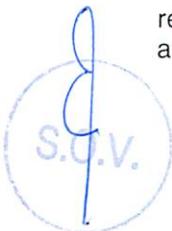
#### **Programas não Suportados**

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

#### **Contatos Técnicos**

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

Com o pedido do Software Update License & Support, você poderá indicar um (1) contato principal e 4 (quatro) contatos de backup ("contatos técnicos") por conjunto de licença para servir como ponto de contato com o grupo OSS. Para cada US\$ 250.000 em taxas líquidas de suporte por conjunto de licença, você tem a opção de indicar dois (2) contatos técnicos principais e quatro (4) contatos técnicos de backup de dados adicionais. Seu contato técnico principal deve ser responsável por (i) supervisionar a sua atividade de solicitação de serviço, e (ii) desenvolver e implantar processos de resolução de problemas dentro de sua organização. Os contatos de suporte técnico serão responsáveis pela resolução de problemas de usuários. Uma taxa adicional poderá ser cobrada para a indicação de contatos técnicos.



*b*



A Oracle poderá analisar pedidos de serviços feitos por seus contatos técnicos, e poderá recomendar um treinamento específico a fim de evitar novos pedidos de serviço similares.

### **Atualizações de Programas**

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

### **Contratos de Leasing, Financiamento e Planos de Pagamento**

As taxas de suporte técnico devidas com base em contratos de leasing, financiamento ou planos de pagamento entre você e a Oracle ou uma afiliada da Oracle (“plano de pagamento”) serão devidas e pagas, de acordo com os termos e condições do plano de pagamento. Entretanto, o suporte técnico deverá ser solicitado de acordo com os termos do pedido de compra aplicável

### **Suporte Vitalício**

O Suporte Vitalício consiste nos seguintes níveis de serviço:

- Suporte Premier (também designado como, e referido em seu pedido de compra como Suporte & Licença de Atualização de Software)
- Suporte Estendido (se ofertado)
- Suporte Sustentado

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

Quando oferecido, o Suporte Premier estará disponível por cinco anos a contar da data em que uma versão do programa Oracle se tornar disponível, exceto conforme abaixo descrito.

Em função da disponibilidade, o suporte poderá ser prorrogado por mais três anos com o Suporte Estendido para versões específicas.

Alternativamente, o suporte poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado, que estará disponível enquanto você mantiver o suporte técnico para suas licenças Oracle.

Por favor consulte o documento em anexo intitulado [Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Tecnologia](#) (PDF) para programas específicos de tecnologia de servidor que estão ou estarão cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

Por favor consulte o documento em anexo intitulado [Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Fusion Middleware](#) (PDF) para programas fusion middleware específicos que estão ou estarão cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

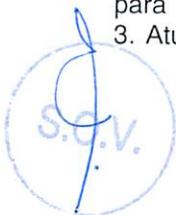
Por favor consulte o documento em anexo intitulado [Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos](#) (PDF) para programas específicos de aplicativos que estão ou estarão cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

Por favor consulte o documento em anexo intitulado [Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos de Varejo](#) (PDF) para programas específicos de aplicativos de varejo que estão ou estarão cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

Por favor consulte o documento em anexo intitulado, [Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Software Sun](#) (PDF) para programas específicos de software Sun que estão ou estarão cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

Notas:

1. Active Reasoning, ContextMedia, Notiva e Sigma Dynamics e outros programas e versões cujas datas de expiração de suporte já foram postadas no My Oracle Support serão excluídas da política de Suporte Vitalício.
2. Para os programas PeopleSoft Enterprise que foram excluídos no âmbito da política de suporte dos últimos 4 anos, o Suporte Sustentado estará disponível enquanto você mantiver o suporte técnico para esses programas.
3. Atualizações fiscais e normativas\* estarão disponíveis por até 6 (seis) anos a contar da data de



lançamento do software licenciado para os programas PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World. Scripts de upgrade, novos patches de softwares e correções na última versão estarão disponíveis por até 5 (seis) anos a contar da data de lançamento do software licenciado para os programas PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World.

\*Atualizações fiscais e normativas referem às atualizações que implicam em alterações fiscais e/ou regulamentares, que são geralmente disponibilizadas a licenciados do software Peoplesoft em situações semelhantes, apenas quando e se disponíveis

4. O programa PeopleTools da Oracle, que foi fornecido em conjunto com uma versão do programa de aplicativo PeopleSoft, será suportado enquanto tal versão do programa de aplicativo for suportada. As correções e as certificações de plataforma para uma versão simplificada do PeopleTools serão entregues até 12 (doze) meses após a disponibilização geral da próxima versão simplificada ou o anúncio pela Oracle que nenhuma versão futura será disponibilizada; as principais atualizações de patches para uma versão simplificada do PeopleTools poderão ser fornecidas até 24 (vinte e quatro) meses após a disponibilização geral da próxima versão simplificada. Você deverá aplicar as versões simplificadas do PeopleTools para continuar recebendo Suporte Premier ou Estendido para a versão do programa de aplicativo PeopleSoft. É possível que você tenha que aplicar versões simplificadas do People Tools para manter-se em dia com as versões de tecnologias de terceiros e produtos suportados pelo provedor dos produtos de terceiros.

A manutenção do aplicativo PeopleSoft, que inclui, mas não se limita a: correções, pacotes e pacotes de manutenção, poderá requerer uma atualização para uma versão mais recente do PeopleTools.

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

5. Para certas versões\* do programa aplicativo Oracle Retail anteriores à versão 11, o Suporte Premier estará disponível de forma limitada por sete anos a contar da data da disponibilização da versão. No caso de aplicativos do Oracle Retail para os quais o Suporte Premier não está disponível, o Suporte Sustentado estará disponível enquanto você mantiver o suporte técnico para esses programas.

\*anteriormente Retek, ProfitLogic e 360 Commerce

6. Suporte Estendido:

(a) Para clientes com contratos de suporte em vigor para Oracle9i Database Release 9.2 nas seguintes plataformas: Solaris SPARC (64 bit), Linux x86 (32 bit), IBM AIX, HP-UX Itanium, HP-UX PA-RISC, HP Tru64 UNIX, Microsoft Windows (32 bit), IBM z/OS no System z, e IBM Linux no System z, o Suporte Estendido estará disponível de julho de 2010 a julho de 2012. Durante esse período, o Suporte Estendido se limitará às correções de Severidade 1. As Principais Atualizações de Patches ("CPUs" da sigla em inglês) não estarão disponíveis.

b) O Suporte Estendido para PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 foi prorrogado por um ano, de Dezembro de 2010 a Dezembro de 2011.

c) Para clientes com um contrato de suporte em vigor para os Programas abaixo listados, a taxa de Suporte Estendido não será cobrada para as versões de programa e os períodos indicados. Durante esses períodos, você terá acesso às correções disponíveis de forma geral, às atualizações fiscais\*, legais\* e normativas\*, e às principais atualizações de patches ("CPUs"), a menos que contrariamente especificado abaixo, sem qualquer custo adicional além das taxas de Suporte & Licença de Atualização de Software (ou qualquer oferta de suporte técnico que substitua o Suporte & Licença de Atualização de Software).

Versão de Programa	Período de Gratuidade do Suporte Estendido
Oracle e-Business Suite 11i/10	Dezembro de 2010 – Novembro de 2011
Siebel CRM 7.8	Junho de 2010 – Maio de 2011
Oracle Database 10gR2**	Por favor, veja abaixo**
PeopleSoft Enterprise 8.9*	Julho de 2009 – Junho de 2011

\* As atualizações fiscais, legais e normativas se aplicam unicamente à seguinte versão de programa: PeopleSoft Enterprise 8.9

\*\* seguinte aplica a Oracle Database 10gR2:




Para clientes com contratos de suporte em vigor que rodam Oracle Database 10gR2 em IBM Linux on System Z , o Período de Gratuidade do Suporte Estendido foi prorrogado por um ano; o Suporte Estendido será gratuito de agosto de 2010 a julho de 2012.

Para clientes com contratos de suporte em vigor que rodam Oracle Database 10gR2 em Fujitsu BS2000, o Período de Gratuidade do Suporte Estendido foi prorrogado por três anos: o Suporte Estendido será gratuito de agosto de 2010 a julho de 2013.

Para clientes com contratos de suporte em vigor que contemplam o Oracle Database 10gR2 nas seguintes plataformas: Linux Itanium, IBM Linux on POWER Systems e Windows Itanium, o Período de Gratuidade do Suporte Estendido será de três anos; o Suporte Estendido será gratuito de agosto de 2010 a julho de 2013. Para o período de agosto de 2013 a julho de 2015, o Suporte Estendido continuará disponível, mas de acordo com as taxas do Suporte Estendido em vigor. Durante esse período, o Suporte Estendido se limitará a correções de Severidade 1 somente. As Principais Atualizações de Patches (“CPUs”, da sigla em inglês) não estarão disponíveis.

Para clientes com contratos de suporte em vigor que contemplam o Oracle Database 10gR2 em HP OpenVMS on Itanium, o Período de Gratuidade do Suporte Estendido será de três anos; o Suporte Estendido será gratuito de agosto de 2010 a julho de 2013. Para o período de agosto de 2013 a julho de 2017, o Suporte Estendido continuará disponível, mas de acordo com as taxas do Suporte Estendido em vigor. Durante esse período, o Suporte Estendido se limitará a correções de Severidade 1 somente. As Principais Atualizações de Patches (“CPUs”, da sigla em inglês) não estarão disponíveis.

(d) O Suporte Estendido será gratuito durante o primeiro ano de Suporte Estendido para PeopleSoft Enterprise 9.0.

7. Para o primeiro ano de Suporte Sustentado do Oracle E-Business Suite Release 11i/9 (01 de julho de 2008 – 30 de junho de 2009), a Oracle fornecerá correções para bugs em produção de Severidade 1. Nenhuma atualização normativa será fornecida com exceção das atualizações do U.S. Tax Form 1099 para o ano fiscal de 2008. Para o segundo ano de Suporte Sustentado do Oracle E-Business Suite 11i/9 (01 de julho de 2009 – 30 de junho de 2010), a Oracle continuará fornecendo correções para bugs em produção de Severidade 1. Nenhuma atualização normativa será fornecida com exceção das atualizações do U.S. Tax Form 1099 para o ano fiscal de 2009. Para o terceiro ano de Suporte Sustentado do Oracle E-Business Suite 11i/9 (01 de julho de 2010 – 30 de junho de 2011), a Oracle continuará fornecendo correções para bugs em produção de Severidade 1. Nenhuma atualização normativa ou atualização do U.S. Tax Form 1099 será fornecida.

8. O Suporte Premier para Lustre 1.8 estará disponível até Junho de 2012:

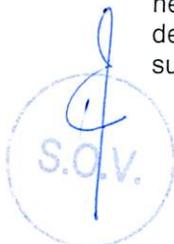
#### **Direito de Descontinuar o Suporte**

Como parte do ciclo de vida dos produtos da Oracle, é possível que seja necessário descontinuar o suporte de determinadas versões de programas e, portanto, a Oracle se reserva esse direito. Entretanto, versões de programas que estão sujeitas ao Suporte Premier serão regidas pela Política de Suporte Vitalício da Oracle. Informações de descontinuidade de suporte, inclusive datas de descontinuidade de suporte, informações sobre disponibilidade do Suporte Estendido e do Suporte Sustentado, bem como informações sobre migrações para determinadas características, serão postadas no My Oracle Support. As informações sobre descontinuidade de suporte estão sujeitas a alterações. A Oracle fornecerá informações atualizadas sobre descontinuidade de suporte através do My Oracle Support.

#### **Suporte de Primeira e Segunda Linha**

Você deverá estabelecer e manter a organização e os processos para prestar “Suporte de Primeira Linha” para os programas suportados diretamente a seus usuários. O Suporte de Primeira Linha inclui, sem limitações, (i) uma resposta direta aos usuários sobre as solicitações relativas ao desempenho, funcionalidade ou operação dos programas suportados, (ii) uma resposta direta aos usuários sobre os problemas relativos aos programas suportados, (iii) um diagnóstico dos problemas relativos aos programas suportados, e (iv) uma resolução dos problemas relativos aos programas suportados.

Se, após envidar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos programas suportados, você poderá contatar a Oracle para “Suporte de Segunda Linha”. Você deverá envidar esforços comerciais razoáveis para permitir à Oracle o acesso necessário (por exemplo, acesso a arquivos do repositório, arquivos de registro, ou extratos de banco de dados) para prestar o Suporte de Segunda Linha. A Oracle não garante o desempenho do suporte técnico ora descrito se você não permitir tal acesso quando solicitado pela Oracle.



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

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

#### **Termos de Suporte Específicos de Terceiro**

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

#### **Informações sobre Versões PeopleSoft e JD Edwards**

Informações sobre as versões dos programas PeopleSoft e JD Edwards estão disponíveis na tabela anexo [“Tipos de Versões para PeopleSoft Enterprise e Aplicativos JD Edwards EnterpriseOne”](#) (PDF).

#### **Termos Específicos de Suporte Hyperion e Agile**

Para pedidos feitos com base em um Contrato master hyperion ou com base em um contrato master Agile, os termos abaixo se aplicam no que se refere aos serviços de suporte que você solicitou:

Garantias, Renúncias e Únicos Recursos

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

**PARA QUALQUER DESCUMPRIMENTO DAS GARANTIAS ACIMA, SEU ÚNICO RECURSO E A RESPONSABILIDADE INTEGRAL DA ORACLE SERÁ A NOVA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFEITUOSOS, OU SE A ORACLE NÃO PUDER SANAR SUBSTANCIALMENTE UMA VIOLAÇÃO DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, VOCÊ PODERÁ RESCINDIR OS RESPECTIVOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E REAVER AS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.**

**NA MEDIDA DO PERMITIDO POR LEI, ESTAS GARANTIAS SÃO EXCLUSIVAS E NÃO HÁ OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA.**

#### Limitação de Responsabilidade

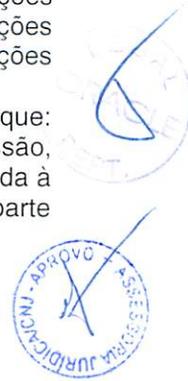
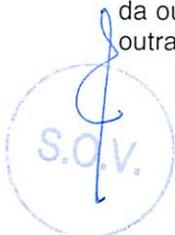
**NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU CONSEQUENTES, OU POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE RECEITA, DE DADOS OU DE USO DE DADOS. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA ORACLE POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES OU RELACIONADOS AO SEU PEDIDO, SEJA COM BASE EM CONTRATO, ATO ILÍCITO OU OUTRO, ESTARÁ LIMITADA ÀS TAXAS QUE VOCÊ PAGOU À ORACLE COM BASE EM SEU PEDIDO; E CASO TAIS DANOS RESULTEM DE SEU USO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, TAL RESPONSABILIDADE SERÁ LIMITADA ÀS TAXAS QUE VOCÊ PAGOU À ORACLE PELOS RESPECTIVOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES QUE DERAM CAUSA À RESPONSABILIDADE.**

Para pedidos feitos com base em um Contrato master hyperion, os termos abaixo também se aplicam no que se refere aos serviços de suporte que você solicitou:

#### Confidencialidade

Em virtude de seu pedido, as partes poderão ter acesso a informações confidenciais uma da outra (“informações confidenciais”). Cada uma das partes concorda em divulgar somente as informações necessárias para o cumprimento das obrigações assumidas em seu pedido. As informações confidenciais se limitarão aos termos e preços previstos em seu pedido, e a todas as informações claramente identificadas como confidenciais no momento da divulgação.

A informação confidencial de qualquer uma das partes não deverá incluir qualquer informação que: (a) seja ou se torne parte do domínio público sem qualquer contribuição, através de ação ou omissão, da outra parte; (b) estava na posse legítima da outra parte, antes da divulgação, e não foi divulgada à outra parte direta ou indiretamente pela parte divulgadora; (c) é legitimamente divulgada à outra parte



por um terceiro que não esteja proibido de divulgá-la; ou (d) seja independentemente desenvolvida pela outra parte.

Cada uma das partes concorda em manter as informações confidenciais da outra em segredo por um período de três anos contados da data da divulgação. Além disso, cada uma das partes concorda em revelar as informações confidenciais apenas àqueles empregados ou agentes que estejam obrigados a protegê-la contra qualquer divulgação não autorizada. Nada deverá impedir qualquer uma das partes de divulgar os termos ou preços previstos no pedido em qualquer procedimento judicial decorrente ou relacionado com o pedido ou de divulgar as informações confidenciais a uma autoridade governamental federal ou estadual, conforme exigido por lei.

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

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

#### **NÍVEIS DE SUPORTE TÉCNICO DA ORACLE**

##### **Suporte & Licença de Atualização de Software**

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

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e principais atualizações de patches
- Atualizações fiscais, legais e normativas
- Scripts de upgrade
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros
- Principais versões de tecnologias e produtos, que incluem versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentos
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support e/ou ATG Customer Support Portal (sistemas de suporte ao cliente via Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal
- Licenças atuais de MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual Subscription ("MySQL Subscription"), podem receber o Suporte & Licença de Atualização de Software (SULS) para MySQL Community Edition,\* exceto que o SULS para MySQL Community Edition não inclui atualizações de nenhuma espécie. MySQL Community Edition não pode conter todas as características e funcionalidades dos programas contidos no MySQL Subscription. (\*Community Edition se refere a autorização do MySQL sob a licença de GPL)
- Para os programas ATG, o suporte via web é fornecido através do ATG Customer Care Support Portal. Para todos os demais programas da Oracle, o suporte via web é fornecido através do My Oracle Support.

O Suporte & Licença de Atualização de Software para os programas Database Firewall e Database Firewall Management Server consiste em:

- O Suporte & Licença de Atualização de Software acima descrito, exceto que correções específicas para o Oracle Linux estão sujeitas à Nota no. 1 abaixo
- Acesso 24x7 à Oracle Unbreakable Linux Network
- Certificação de Hardware<sup>2</sup>
- Backport de fixes<sup>1</sup>, envidando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer programa Oracle Linux lançado pela Oracle nos últimos 6 (seis) meses; a Programação de Backport está disponível em <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Notas:

- Oracle fornecerá apenas correções de erros para algumas versões dos programas Oracle Linux, tal como previsto em <http://linux.oracle.com/supported.html>



- A certificação de hardware será fornecida para os primeiros quatro (4) anos após a data de disponibilização geral de uma versão do programa Oracle Linux. Após 4 (quatro) anos, a certificação de hardware poderá ser fornecida a critério exclusivo da Oracle, porém a Oracle não está obrigada a fornecer tal certificação de hardware.

Considerando os pequenos e únicos problemas apresentados pelas primeiras versões dos antigos aplicativos comerciais Retek, ProfitLogic e 360 Commerce, o Suporte & Licença de Atualização de Software estará disponível para certas versões anteriores à versão 11. O Suporte & Licença de Atualização de Software consiste em:

- Atualizações e correções de programas
- Versões principais de produtos e tecnologias.
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

O Suporte & Licença de Atualização de Software estará disponível para os seguintes programas Moniforce: webSensor Enterprise e webProbe. O Suporte & Licença de Atualização de Software, na versão limitada, consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e principais atualizações de patches
- Principais versões de tecnologias e produtos, que incluem versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentos
- Assistência com solicitação de serviço durante o horário comercial normal.
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

O Suporte & Licença de Atualização de Software Limitado estará disponível para os programas Phase Forward. O Suporte & Licença de Atualização de Software limitado consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e principais atualizações de patches
- Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal.
- Capacidade de registrar solicitações de serviço conforme especificado no link abaixo: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.html>
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

O Suporte & Licença de Atualização de Software Limitado estará disponível para os programas de ATG. O Suporte & Licença de Atualização de Software limitado consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e principais atualizações de patches.
- Scripts de upgrade
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros conforme especificado no link: <http://www.atg.com/en/products-services/commerce/supported-environments/>
- Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal
- Capacidade de registrar solicitações de serviço conforme especificado no link abaixo: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/atg/support-296619.html>
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

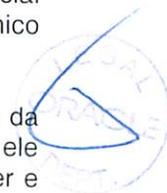
O Suporte & Licença de Atualização de Software para as linhas de produto Oracle Financial Services Software ("OFSS") será fornecido de acordo com as Políticas de Suporte Técnico OFSS disponíveis em <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

#### **Suporte Estendido**

O Suporte Estendido pode estar disponível para determinadas versões de programas da Oracle após o término do Suporte Premier. Quando o Suporte Estendido é oferecido, ele geralmente está disponível durante os três anos seguintes ao término do Suporte Premier e apenas para a versão patchset final de um programa.



*h*



As versões do programa que podem ser objeto do Suporte Estendido receberão o Suporte & Licença de Atualização de Software, excetuadas as especificações abaixo, relativas às versões do programa Oracle Linux e Java SE:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e principais atualizações de patches
- Atualizações fiscais, legais e normativas
- Scripts de upgrade
- Principais versões de tecnologias e produtos, que incluem versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentos
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support e/ou ATG Customer Care Support Portal. (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido não inclui:

- Certificação com novos produtos/versões de terceiros

*Oracle Linux* – O Suporte Estendido não está disponível para os programas Oracle Linux.

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

- Reparação de bug e de segurança e atualizações menores
- Ferramentas de upgrade
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

### **Suporte Sustentado**

O Suporte Sustentado estará disponível após o término do Suporte Premier. As versões do programa que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão o Suporte & Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações, excetuadas as especificações abaixo relativas às versões do programa Oracle Enterprise Linux e Java SE.

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e principais atualizações de patches criadas durante o (i) período do Suporte Premier, o (i) período do Suporte Estendido para aqueles clientes que adquiriram o Suporte Estendido. Os clientes que não mantêm o Suporte Estendido, mas adquirem o Suporte Sustentado, receberão os itens listados no ponto (i) acima, bem como os itens listados no ponto (ii), porém apenas após o fim do Período de Suporte Estendido.
- Atualizações fiscais, legais e normativas criadas durante o período de Suporte Premier
- Scripts de upgrade criados durante o período de Suporte Premier
- Principais versões de tecnologias e produtos, que incluem versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentos
- Assistência com solicitações de serviço, de forma comercialmente razoável, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support e/ou ATG Customer Care Support Portal (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado não inclui:

- Novas atualizações de programas, correções, alertas de segurança e principais atualizações de patches
- Novas atualizações fiscais, legais e normativas
- Novos scripts de upgrade



*h*



- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade1, tal como definido na seção “Nível de Gravidade” abaixo
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

*Oracle Linux* – As versões do programa Oracle Linux que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão Suporte & Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 à Oracle Unbreakable Linux Network
- Acesso a patches, correções e alertas de segurança criados durante o período do Suporte Premier,

\*Por favor consulte o documento em anexo intitulado “Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Linux e Oracle VM” (PDF) para versões específicas do programa Oracle Linux e as datas em que os serviços acima deverão estar disponíveis.

O Suporte Sustentado para os programas Oracle Linux não inclui:

- Certificação de Hardware
- Backport de correções
- Acesso a novos patches, correções e alertas de segurança

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

- Atualizações menores, reparação de bug e seguranças criadas durante o (i) período do Suporte Premier, o (ii) período do Suporte Estendido para aqueles clientes que adquiriram o Suporte Estendido. Os clientes que não mantêm o Suporte Estendido Java SE, mas adquiriram o Suporte Sustentado Java SE, receberão os itens listados no ponto (i) acima, bem como os itens listados no ponto (ii), porém apenas após o fim do Período de Suporte Estendido.
- Scripts de upgrade criados durante o período de Suporte Premier
- Principais versões de tecnologias e produtos, que incluem versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentos
- Assistência com solicitações de serviço, de forma comercialmente razoável, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

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

- Atualizações menores e reparação de bug e segurança
- Novas ferramentas de upgrade
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

Tendo em vista que as versões do programa suportadas pelo Suporte Sustentado já não são totalmente suportadas, as informações e capacidades relativas a essas versões podem ser limitadas. A disponibilidade dos sistemas de hardware que rodam essas versões de programa também pode ser limitada.

#### **Serviço Prioritário**

O Serviço Prioritário (Priority Service) estará disponível para as versões dos programas que receberão Suporte Premier, Estendido ou Sustentado. O Serviço Prioritário consiste em:

- Priorização das Solicitações de Serviço: solicitações de serviço terão prioridade em relação às solicitações de serviço do mesmo nível de severidades apresentadas por clientes do Suporte Premier.



- Diretrizes de Resposta das Solicitações de Serviço: Esforços razoáveis serão envidados para responder às suas solicitações de serviço de acordo com as seguintes diretrizes:
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 1 deverão ser respondidas em 1 hora (disponível 24x7)
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 2 deverão ser respondidas em 2.5 horas
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 3 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 4 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte
- Escalonamentos internos com base no tempo para solicitações de serviço de Severidade 1 e 2
- Um Gerente de Entrega de Serviços ("SDM" da sigla em inglês) que deverá servir como ponto de contato para solicitações de serviço de Severidade 1 e solicitações de serviço mutuamente acordadas de Severidade 2 (em conjunto, "solicitações de serviço críticos"), e que se comunicará com você em idioma local. O papel do SDM é prestar assistência na gestão de solicitações de serviço críticos conforme segue:
  - Definição das prioridades de suas solicitações de serviço,
  - Coordenação da equipe virtual de colaboradores de entrega do Oracle Support, incluindo contato(s) de seu cliente, para ajudar na resolução de solicitações de serviço críticos,
  - Definição de responsabilidades, ações pendentes e respectivo plano de ação para resolução das solicitações de serviço críticos,
  - Mediante solicitação, ajuda na execução de tarefas específicas em solicitações de serviço críticos gerenciadas pelo Oracle Support,
  - Monitoramento da atividade da equipe virtual e escalonamento das solicitações de serviço críticos no Oracle Support e/ou à sua gerência, conforme necessário,
  - Organização da comunicação entre os membros da equipe se necessário, e
  - Comunicação do status de suas solicitações de serviço críticos ao(s) contato(s) de seu cliente e gerência sênior.
- Priorização dos defeitos para a equipe de Desenvolvimento de Produtos da Oracle para bugs de produtos iniciados para a resolução das solicitações de serviço.
- Revisões mensais de solicitações de serviço
- Contato Conjunto e Guia de Escalonamento
- Guia de Configuração de Ambiente
- Acesso 24x7 a um portal web específico do cliente
- Revisões trimestrais dos serviços
- Sessão de orientação pré-gravada
- Acesso prioritário a eventos patrocinados pela Oracle, conforme disponibilizados aos clientes do Serviço Prioritário
- Acesso a sessões mensais de webconferências em inglês com experts em tecnologia Oracle

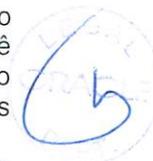
A Oracle poderá, a seu exclusivo critério, substituir temporária ou permanentemente o SDM designado para você; no entanto, a Oracle envidará esforços razoáveis para evitar qualquer substituição ou destituição de seu SDM. A Oracle não designará um SDM que não fale a sua língua sem o seu consentimento prévio.

Para adquirir o Serviço Prioritário para um conjunto de licenças, você deverá adquirir o Suporte & Licença de Atualização de Software para tal conjunto de licenças. Se você mantém o Suporte & Licença de Atualização de Software e quer adquirir o Serviço Prioritário para um conjunto de licenças, não há necessidade de migrar as licenças para as métricas existentes nesse momento.

O Serviço Prioritário não está sujeito às Políticas de Restabelecimento acima. O Serviço Prioritário não está disponível para todos os programas. Por favor, entre em contato com os representantes de venda de suporte para informações sobre a disponibilidade dos serviços.



*[Handwritten signature]*

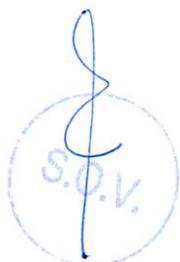


### Priority Service Desk

O Priority Service Desk está disponível para as versões dos programas que receberão Suporte Premier, Estendido ou Sustentado. O Priority Service Desk consiste em:

- Priorização das Solicitações de Serviço: solicitações de serviço terão prioridade em relação às solicitações de serviço do mesmo nível de severidade apresentadas por clientes do Suporte Premier.
- Diretrizes de Resposta das Solicitações de Serviço: Esforços razoáveis serão envidados para responder às suas solicitações de serviço de acordo com as seguintes diretrizes:
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 1 deverão ser respondidas em 1 hora (disponível 24x7)
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 2 deverão ser respondidas em 2.5 horas
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 3 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte
  - 90% das solicitações de serviço de Severidade 4 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte
- Escalonamentos internos com base no tempo para solicitações de serviço de Severidade 1 e 2
- Acesso a Gerentes de Entrega de Serviços da Oracle (“SDM”) fluentes em inglês que estarão disponíveis para ajudar nas solicitações de serviço de Severidade 1 e nas solicitações de serviço de Severidade 2 mutuamente acordadas (em conjunto, “solicitações de serviço críticos”). O papel da equipe SDM é prestar assistência na gestão de solicitações de serviço críticos conforme segue:
  - Definição das prioridades de suas solicitações de serviço,
  - Coordenação da equipe virtual de colaboradores de entrega do Oracle Support, incluindo contato(s) de seu cliente, para ajudar na resolução de solicitações de serviço críticos,
  - Definição de responsabilidades, ações pendentes e respectivo plano de ação para resolução das solicitações de serviço críticos,
  - Mediante solicitação, ajuda na execução de tarefas específicas em solicitações de serviço críticos gerenciadas pelo Oracle Support,
  - Monitoramento da atividade da equipe virtual e escalonamento das solicitações de serviço críticos no Oracle Support e/ou à sua gerência, conforme necessário,
  - Organização da comunicação entre os membros da equipe se necessário, e
  - Comunicação do status de suas solicitações de serviço críticos ao(s) contato(s) de seu cliente e gerência sênior.
- Priorização dos defeitos para a equipe de Desenvolvimento de Produtos da Oracle para bugs de produtos iniciados para a resolução das solicitações de serviço.
- Revisões mensais de solicitações de serviço
- Contato Conjunto e Guia de Escalonamento
- Guia de Configuração de Ambiente
- Acesso 24x7 a um portal web específico do cliente
- Revisões trimestrais dos serviços
- Sessão de orientação pré-gravada
- Acesso prioritário a eventos patrocinados pela Oracle, conforme disponibilizados aos clientes do Priority Service Desk
- Acesso a sessões mensais de webconferências em inglês com experts em tecnologia Oracle

Para adquirir o Priority Service Desk para um conjunto de licenças, você deverá adquirir o Suporte & Licença de Atualização de Software para tal conjunto de licenças. Se você mantém o Suporte & Licença de Atualização de Software e quer adquirir o Priority Service Desk para um conjunto de licenças, não há necessidade de migrar as licenças para as métricas existentes nesse momento. O Priority Service Desk não está sujeito às Políticas de Restabelecimento acima. O Priority



Service Desk não está disponível para todos os programas. Por favor, entre em contato com os representantes de venda de suporte para informações sobre a disponibilidade dos serviços.

#### **Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores**

O Suporte a Incidentes com Servidores oferece suporte técnico através da Internet por servidor em pacotes de 10 solicitações de serviço, é está disponível enquanto o Suporte Premier estiver disponível para suas licenças Oracle. O Suporte a Incidentes com Servidores para um programa só pode ser adquirido com a compra inicial de uma licença de programa e, caso adquirido, poderá ser renovado por períodos subseqüentes de suporte. O Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores não inclui atualizações e não poderá ser utilizado, comprado ou vendido em conjunto com qualquer outra oferta de suporte. Se você quiser obter o Suporte & Licença de Atualização de Software, o mesmo estará sujeito à política de restabelecimento da Oracle em vigor no momento do restabelecimento. O Suporte a Incidentes com Servidores está disponível para os seguintes conjuntos limitados de produtos, em todas as plataformas:

- Oracle Database Server Support Package: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters, Advanced Compression
- Oracle Application Server Support Package: Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Standard Edition One

Os Pacotes de Suporte a Incidentes com Servidores são válidos por um ano a contar da data de compra. Quaisquer solicitações de serviço não utilizadas vencem ao final de tal período. O acesso ao My Oracle Support vence no momento em que a última solicitação de serviço é resolvida. O total de sua solicitação de serviço não será reduzido pelo número de solicitações de serviço iniciadas para a resolução de um "bug" de um produto. O Pacote de Suporte a Incidentes inclui:

- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Acesso a patches de software e grupos de "patches" (patchsets) passíveis de download.

#### **Suporte ao Oracle Java Development Tools**

O suporte ao Oracle Java Development Tools está disponível para os seguintes programas: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse, and Oracle JDeveloper (baixados do Oracle Technology Network após 28 de junho de 2005). Se você adquirir o Oracle Java Development Tools Support, você receberá suporte para todos os programas incluídos acima. O Oracle Java Development Tools Support consiste em:

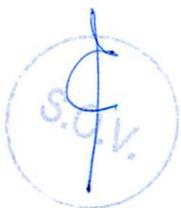
- Acesso à patches e correções
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

O suporte Oracle Java Development Tools não inclui atualizações a novos releases de programas.

#### **Suporte ao Oracle Solaris Development Tools**

O Suporte Oracle Solaris Development Tools Support  
O Suporte Oracle Java Development Tools está disponível para os seguintes programas: Oracle Solaris Studio e Oracle Solaris Studio Express. Se você adquirir o Suporte Oracle Solaris Development Tools, você receberá suporte para todos os programas incluídos acima. O Suporte Oracle Solaris Development Tools consiste em:

- Acesso à patches e correções
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal



b



O Suporte Oracle Solaris Development Tools Support não inclui atualizações a novos releases de programas ou acesso a atualizações, fixes ou patches do Oracle Solaris.

**Suporte Java SE**

O Suporte Java SE está disponível para releases de programas Java SE. O Suporte Java SE consiste em:

- Reparação de bug e de segurança e atualizações menores
- Ferramentas de upgrade
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não-técnicos durante o horário comercial normal

Se você adquirir o Suporte Java SE, os serviços descritos acima são de apoio a licenças adquiridas separadamente. Reparações de bugs, reparações de segurança, e atualizações menores recebidas como parte dos serviços descritos acima, devem ser fornecidos sob os termos do acordo de licenças aceitos por você para downloading e/ou instalação do programa Java SE.

**Suporte Premier OpenOffice.org**

Efetivo dia 15 de abril de 2011, o Suporte Premier OpenOffice.org não pode ser solicitado. Se você está atualmente sob contrato para OpenOffice.org, então você continuará a receber tal suporte somente até o final de seu período atual de suporte. O Suporte Premier OpenOffice.org não pode ser renovado.

O Suporte Premier OpenOffice.org está disponível para os programas OpenOffice.org. O Suporte Premier OpenOffice.org consiste em:

- Atualizações e correções de programas
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 a Oracle Unbreakable Linux Network

**Suporte Lustre**

O Suporte Lustre está disponível para clientes que adquiriram o Lustre 1.6 and 1.8. O Suporte Lustre consiste em:

- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso a patches, correções, alertas de segurança e atualizações
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte de clientes via web 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

O Suporte Lustre não inclui:

- Upgrades para novas versões de programas Lustre

**Pacotes de Solicitações de Serviço**

Pacotes de Solicitações de Serviço são disponibilizados aos membros da Rede de Parceiros Oracle. Pacotes de Solicitações de Serviço fornecem suporte via web em pacotes de 10 ou 25 solicitações de serviço, não incluem atualizações e não estão disponíveis para todos os programas. Por favor entre em contato com seu Centro de Interação OPN (<http://partner.oracle.com/>) para informações sobre a disponibilidade do programa.

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

**Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana**

Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana estão disponíveis para programas que podem receber o Suporte Sustentado. Os clientes que adquirirem as Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana receberão as atualizações fiscais para os aplicativos de folha de pagamento da Oracle relativos a um ano fiscal.

SOV.

B

OPN

APROV. - ASSESSOR JURÍDICO

Para adquirir as Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana, seus programas licenciados deverão ser suportados pelo Suporte & Licença de Atualização de Software. Se você mantém o Suporte & Licença de Atualização de Software e quer adquirir as Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana para um conjunto de licenças, não há necessidade de migrar as licenças para as métricas existentes nesse momento. As Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana serão entregues através do My Oracle Support.

Quando oferecidas, as Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana poderão ser adquiridas por até 2 (dois) anos a contar da disponibilização do Suporte Sustentado para a versão do programa Oracle aplicável. As Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana não estão sujeitas às Políticas de Restabelecimento acima. As Atualizações da Folha de Pagamento Norte Americana não estão disponíveis em todos os países ou para todos os programas. Por favor, entre em contato com os representantes de venda de suporte para informações sobre a disponibilidade dos serviços.

**Serviços de Suporte Oracle Linux**

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

**Serviços de Suporte Oracle VM**

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

**Suporte Premier para Exadata**

Para informações sobre a renovação do Suporte Premier para Exadata, por favor consulte a Política de Suporte do Exadata disponível em <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>

**Serviços de Suporte Técnico Software Sun**

A Oracle disponibilizará por um período limitado algumas ofertas de suporte técnico de software que já foram oferecidas pela Sun Microsystems. Essas ofertas de suporte técnico são regidas pelas Políticas de Suporte Técnico de Software Sun. As informações sobre essas ofertas estão disponíveis em <http://www.sun.com/servicelist/>

**SISTEMAS DE SUPORTE AO CLIENTE VIA WEB**

A seguinte política para My Oracle Support se aplica a todas as linhas de produto da Oracle exceto os programas Phase Forward ATG.

O acesso ao My Oracle Support é regido pelos Termos de Uso postados na página web do My Oracle Support. Os Termos de Uso estão sujeitos a alterações e uma cópia desses termos será disponibilizada mediante solicitação. O acesso ao My Oracle Support fica limitado aos seus contatos técnicos designados.

As disposições abaixo se aplicam unicamente aos programas ATG:

O acesso ao ATG Customer Care Support Portal é regido pelos Termos de Uso postados na página da web do ATG Customer Care Support Portal. Os Termos de Uso estão sujeitos a alterações e uma cópia desses termos será disponibilizada mediante solicitação. O acesso ao ATG Customer Care Support Portal fica limitado aos seus contatos técnicos designados.

**Oracle Unbreakable Linux Network**

O acesso ao Oracle Unbreakable Linux Network está incluído no Suporte & Licença de Atualização de Software para os programas Database Firewall e Database Firewall Management Server e Suporte Premier do OpenOffice.org.

**FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA EXECUTAR SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

A Oracle poderá disponibilizar ferramentas de software (tais como ferramentas para auxiliar na coleta e transmissão de dados de configuração) e ferramentas baseadas na web (tais como ferramentas que permitem que a Oracle, com o seu consentimento, acesse o sistema) para auxiliar na resolução de solicitações de serviço. As ferramentas são autorizadas sob os Termos de Uso de Suporte Oracle, e podem estar sujeitas a termos adicionais fornecidos com as ferramentas. Algumas ferramentas são designadas para coletar informações referentes a configuração do seu ambiente de hardware e software (dados das ferramentas).



*b*



As ferramentas não acessarão, coletarão ou armazenarão qualquer informação pessoalmente identificável (com exceção de informações de contato de suporte técnico) ou arquivos de dados existentes em seu ambiente de software. Ao usar as ferramentas, você consente à transmissão de seus dados da ferramenta a Oracle com intuito de fornecer suporte técnico reativo e proativo. Além disso, os dados das ferramentas podem ser usados pela Oracle para auxiliá-lo em administrar seu portfólio de produtos Oracle, para licença e conformidade de serviços e ajudar a Oracle a melhorar ofertas de produto e serviço. Maiores detalhes sobre as ferramentas atuais que Oracle utiliza para fornecer serviços de suporte técnico, e a coleta de dados e como é usada, estão descritas nas políticas de suporte técnico da Oracle, as Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente e My Oracle Support. Você deve contatar seu representante de vendas Oracle ou contatar seu escritório de Suporte à Cliente local para maiores detalhes referentes as ferramentas e disponibilidade.

Se a Oracle fornece expressamente na documentação das ferramentas, políticas de suporte técnico, um pedido de compra ou "readme" que a ferramenta é fornecida sob termos de licença separados ("Termos Separados") então os Termos Separados gerenciarão seu acesso e uso da ferramenta. Da mesma forma, o software incorporado por terceiros ou software de terceiros, licenciados sob Termos Separados (por exemplo, Mozilla e LGPL) podem ser solicitados para acessar ou rodar as ferramentas pela documentação de ferramentas ou readme. Seus direitos para usar uma ferramenta ou licença de software sob Termos Separado não será restringido ou modificado em nenhuma hipótese por seu acordo com Oracle.

#### **Gerente de Configuração Oracle**

A Oracle oferece um Gerente de Configuração Oracle (OCM, da sigla em inglês) com alguns de seus programas. O OCM é uma ferramenta que auxilia na coleta e transmissão de seus dados de configuração para ajudar a Oracle a responder de forma mais eficaz às suas solicitações de serviço. A ferramenta OCM se conectará à Oracle através da internet. É possível que você não receba uma notificação separada no momento da conexão. Você pode desligar a ferramenta OCM, no entanto, nós não aconselhamos que você faça isso, uma vez que isso impede a nossa capacidade de prestar serviços a você. Para mais informações sobre a ferramenta, visite a

página <http://www.oracle.com/technology/documentation/ocm.html>. Ao usar esta ferramenta, você concorda com a transmissão de suas informações de configuração à Oracle.

Os dados de configuração fornecidos à Oracle serão armazenados em repositórios protegidos por senha. Além dos usos de dados de ferramentas, os dados de configuração serão usados para ajudar na resolução de solicitações de serviço e para fornecer recomendações sobre a configuração de seu ambiente e implantação de programas.

#### **PRÁTICAS GLOBAIS DE PROTEÇÃO AO SUPORTE DO CLIENTE**

A Oracle zela pela segurança de seus serviços de suporte técnico. Na prestação de serviços de suporte técnico padrão, a Oracle irá aderir às Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente, que estão disponíveis na página: <http://www.oracle.com/support/policies.html>. As Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente estão sujeitas a alterações a critério da Oracle; no entanto, a Oracle não reduzirá substancialmente o nível de segurança das Práticas de Proteção durante o período com relação ao qual as taxas de suporte técnico foram pagas. Para visualizar as alterações que foram feitas, por favor consulte a [Declaração de Alterações](#) em anexo(PDF).

#### **DEFINIÇÕES DE SEVERIDADE**

Solicitações de serviço para todos os demais programas Oracle suportados podem ser enviadas por você através de sistemas de suporte ao cliente da Oracle via web, por e-mail ou por telefone. O nível de severidade da solicitação de serviço será definido por você e pela Oracle e deve se basear nas seguintes definições de gravidade:

##### **Severidade 1**

Seu uso do sistema de programa suportado é interrompido ou tão severamente impactado que você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos



b



- Uma função crítica documentada não está disponível
- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização

Exceto como contrariamente especificado abaixo para os programas Moniforce webSensor Enterprise e webProbe e ATG Standard Suporte, esforços razoáveis serão envidados para responder a uma solicitação de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora.

Para os programas webSensor Enterprise e webProbe, esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 em 1 (um) dia útil durante o horário comercial local, exceto feriados; o horário comercial local é de segunda-feira à sexta-feira, das 8:00AM às 6:00PM. Hora da Europa Central.

Para ATG Standard Suporte, esforços razoáveis serão enviados para responder a uma solicitação de serviço de Severidade 1 no prazo de dois (2) dias úteis.

Compromisso de responder em 24 horas às Solicitações de Serviço de Severidade 1 para todos os programas suportados Oracle, exceto os programas Moniforce webSensor Enterprise e webProbe, ATG Premium e ATG Standard Support: O grupo OSS trabalhará 24x7 até que o problema seja resolvido ou enquanto um progresso útil possa ser feito. Você deverá informar ao OSS um contato durante esse período de 24x7, seja no local ou por pager, para auxiliar na coleta de dados, testes aplicação de correções. Você deverá ser muito cuidadoso ao determinar o grau de severidade, para que as efetivas situações de gravidade 1 possam receber a atenção necessária por parte da Oracle.

#### **Severidade 2**

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

#### **Severidade 3**

A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem requerer uma solução temporária para restauro da funcionalidade

#### **Severidade 4**

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

#### **INFORMAÇÕES DE CONTATO**

Os números de telefone e informações de contato estão disponíveis na página de suporte da Oracle: <http://www.oracle.com/support/contact.html>.



b

