

CONTRATO Nº 38/2016

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, COM SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO EM SOFTWARES ORACLE (Inexigibilidade de Licitação – Processo SEI nº 03416/2016).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SEPN 514, Bloco D, Lote 9, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Amarildo Vieira de Oliveira**, Identidade n. 561.385 SSP/DF e CPF n. 289.880.001-53, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 116, de 12 de setembro de 2016, e pelo art. 3º, inciso XI, alínea “al”, da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA**, com filial na SC/N Quadra 02, Bloco A, n. 190, salas 202 e 303, Edifício Corporate Financial Center, 3º Andar, Brasília-DF, CEP 70.310.500, telefone (11) 5184-4388/99697-7553, inscrita no CNPJ sob o n.º 59.456.277/0003-38, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor de Recursos Humanos, **Alberto Borges Brisola**, RG n.º 14.729.190 SSP/SP, CPF n.º 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 SEI nº 03416/2016, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O objeto desta contratação é a prestação do serviço de manutenção, com suporte e atualização de versões para o Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) Oracle, discriminada da seguinte forma e na Proposta Comercial da CONTRATADA (documento SEI 0194650), parte integrante deste contrato.

- a) Suporte Técnico do Software Gerenciador de Banco de Dados Oracle Database Enterprise Edition (CSI 16690838);
- b) Suporte Técnico do Software Gerenciador de Banco de Dados Oracle Database Enterprise Edition (CSI 18337207); e
- c) Suporte Técnico do Software Gerenciador de Banco de Dados Oracle Database Standard Edition (CSI 16690838);



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) prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela Contratada;
- b) registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato;
- c) comunicar oficialmente à Contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados;
- d) efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- e) proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a Contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Contrato e projeto básico;
- f) exercer permanente fiscalização na execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados; e
- g) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da **CONTRATADA** às suas dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação relacionados à execução dos serviços, mas com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) prestar os serviços contratados conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste contrato, Projeto Básico e Proposta Comercial da CONTRATADA;
- b) reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços conforme proposta comercial;
- c) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação, referentes a qualquer problema detectado ou andamento de atividades previstas;



- d) indicar preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, salvo para assuntos técnicos;
- e) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros;
- f) manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- g) comunicar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato do **CNJ** sobre mudanças nos dados para contato com a sua Central de Atendimento, na extensão ao disposto neste contrato;
- h) prestar suporte técnico a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno estado de funcionamento dos softwares de banco de dados Oracle;
- i) apresentar novas soluções dentro dos prazos e condições estabelecidas na política de suporte do fabricante, podendo o **CNJ** aplicar penalidades previstas, caso sejam detectados erros ou impropriedades na solução inicialmente apresentada;
- j) responder pela reparação dos danos diretos causados por defeitos relativos aos serviços prestados. Por isso, deverá prezar pela qualidade e eficiência, garantindo que os serviços e também as soluções definitivas fornecidas inicialmente não causem problemas adicionais àqueles apresentados pelo Departamento de Tecnologia da Informação quando da abertura dos chamados técnicos;

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,

XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e cumpridos os seguintes requisitos:

- a) apresentação de notas fiscais de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal



eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

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

Parágrafo terceiro - A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** e nesse caso o prazo previsto no caput será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo quarto - 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.

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 Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 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**, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, 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) 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do Contrato, no caso de



descumprimento de quaisquer outras obrigações que não tenham sido objeto de previsão específica. A penalidade será aplicada a partir do segundo registro do acontecimento de mesma natureza, pela Administração; e

c) 10% (dez por cento) do valor total deste Contrato, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

d) 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste Contrato, no caso de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença

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 – Ad cautelam, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

Parágrafo quarto - 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 quinto – Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela **CONTRATADA** deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais ou em versões autenticadas por servidores da Administração, mediante prévio recolhimento das despesas (em GRU) em caso de requisição de cópias, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados.

Parágrafo sexto - As multas e demais penalidades, previstas neste contrato, são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sendo que não deverão ultrapassar em sua totalidade o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor global desta contratação, durante sua vigência.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA NONA – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.



DA DESPESA

CLÁUSULA DEZ – A despesa com este termo aditivo, no corrente exercício, correrá à conta da Nota de Empenho n. 2016NE000828, de 13/10/2016, devidamente apropriada na natureza de despesa 339039, vinculado à atividade 0203213892B650001.

Parágrafo único - A despesa para o exercício subsequente será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à CONTRATANTE, na Lei Orçamentária Anual.

DO VALOR

CLÁUSULA ONZE – O valor estimado mensal do contrato é de **R\$ 63.334,18** (sessenta e três mil, trezentos e trinta e quatro reais e dezoito reais) e o valor anual de **R\$ 760.010,24** (setecentos e sessenta mil, dez reais e vinte e quatro centavos).

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 poderão ser reajustados, em atendimento a pedido expresso da **CONTRATADA**, que somente poderá ser apresentado ao **CONTRATANTE** a partir do dia seguinte àquele no qual estejam completos 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, conforme o caso.

Parágrafo Primeiro - O percentual de reajuste que eventualmente venha a ser deferido terá, como limite máximo, a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do pedido de reajuste e somente será devido da data do pedido de reajuste em diante.

Parágrafo Segundo - Nas ocasiões em que a **CONTRATADA** for consultada acerca da existência de interesse na prorrogação da avença, deverá ressaltar, sob pena de preclusão, em termos expressos, o direito ao reajuste do preço do contrato.

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.





DO FORO

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

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias.

Brasília, 29 de novembro de 2016.

Pelo **CONTRATANTE**

Amarildo V. de Oliveira
Amarildo Vieira de Oliveira

Diretor-Geral

Pela **CONTRATADA**

Alberto B. Brisola
Alberto Borges Brisola

Diretor de Recursos Humanos



ANEXO "A" AO CONTRATO N. 38 /2016 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM SOFTWARES ORACLE, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA. (Inexigibilidade de Licitação - Processo Administrativo n. 03416/2016).

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTE	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
01	Oracle Database Enterprise Edition (CSI 16690838)	UN	8	R\$ 19.956,00	R\$ 239.472,00
02	Oracle Database Enterprise Edition (CSI 18337207)	UN	16	R\$ 39.912,00	R\$ 478.944,00
03	Oracle Database Standard Edition (CSI 16690838)	UN	4	R\$ 3.466,18	R\$ 41.594,24



ANEXO "B" AO CONTRATO N. /2016 DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO
EM SOFTWARES ORACLE, QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A
EMPRESA ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA.
(Inexigibilidade de Licitação – Processo
Administrativo n. 03416/2016).

Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle

Data Efetiva: 11 de julho de 2016

Sumário

1. Visão Geral
2. Termos de Suporte
3. Suporte Vitalício
4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle
5. Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra
6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet
7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico
8. Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente
9. Definições de Severidade
10. Termos Específicos de Suporte Hyperion e Agile
11. Informações de Contato



1. Visão Geral

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Termos de Suporte

Remunerações de Suporte Técnico

As remunerações de suporte técnico serão devidas e deverão ser pagas anualmente antes do período de suporte, salvo disposição em contrário no pedido pertinente ou contrato de plano de pagamento, de financiamento ou de leasing pertinente com a Oracle ou uma afiliada da Oracle (“plano de pagamento”).



O seu pagamento, ou compromisso de realizar o pagamento, é necessário para processar seu pedido de suporte técnico com a Oracle (por exemplo, ordem de compra, pagamento efetivo, ou outro método de pagamento aprovado). Uma fatura só será emitida após o recebimento do seu compromisso de realizar o pagamento e será enviada para um único endereço de cobrança indicado por você. A falta de pagamento resultará na rescisão dos serviços de suporte técnico. O suporte técnico será prestado de acordo com os termos do pedido sob o qual ele foi adquirido; no entanto, as remunerações de suporte técnico devidas sob um plano de pagamento vencem e devem ser pagas de acordo com os termos e condições de tal plano de pagamento.

Período de Suporte

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

Conjunto de Licenças

Um conjunto de licenças consiste em (i) todas as suas licenças de um programa, incluindo quaisquer opções* (p.ex., Database Enterprise Edition e Enterprise Edition Options; Purchasing and Purchasing Options), programas Data Enterprise Management* (p.ex., Database Enterprise Edition e Diagnostics Pack), ou módulo self-service* (p.ex., Human Resources e Self-Service Human Resources) licenciadas para tais programas, (ii) todas as suas licenças de um programa que compartilham o mesmo código-fonte**, ou (iii) para programas Crystal Ball, as mesmas licenças de um programa contidas em um único pedido, (iv) para programas de Binário Integrado Java, todas as unidades distribuídas dos programas integradas em cada Produto de Aplicativo Java

exclusivo, de acordo com o Contrato de Licença e Redistribuição de Binário Java ("BLRA") entre você e a Oracle, ou (v) se você estiver distribuindo programas de Binário Integrado Java, sob o programa de Integração da Plataforma Java da Oracle ("OJPI"), todas as licenças de usuário final dos programas integrados ou inclusos no Produto de Aplicativo Java de acordo com o BLRA. As licenças de desenvolvimento e de demonstração disponíveis através da Oracle Partner Network ou da Oracle Technology Network não estão incluídas na

definição de um conjunto de licenças.

*Conforme especificado na lista de preços da Oracle.

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



Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 e Personal Edition

Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, e

Web Tier

Programas Oracle FLEXCUBE Core Banking

Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail

Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate

Programas Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing

Programas Oracle Daybreak

Programas Oracle Bankin

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

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

Equiparação de Níveis de Serviço

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

Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle



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

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

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

Serviço" serão aplicadas.

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

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

suporte anteriormente pagas pelas licenças que continuam sendo suportadas. Se o pedido de licença no qual as licenças estão sendo canceladas estabeleceu preço fixo para novas licenças, o suporte para



todas as licenças adquiridas de acordo com o preço fixo será cobrado de acordo com a lista de preços da Oracle para suporte em vigor no momento da redução, menos o desconto padrão aplicável.

Pacotes Personalizados de Aplicativos

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

Programas sem Suporte

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

Contatos Técnicos

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

Você pode designar uma (1) pessoa principal e quatro (4) de apoio ("contato técnico") por conjunto de licenças, para servir como ligação com a OSS. Para cada US\$ 250.000 em remunerações líquidas de suporte por conjunto de licenças, você tem a opção de indicar 2 (dois) contatos técnicos principais e 4 (quatro) contatos técnicos de apoio adicionais. Seu contato técnico principal deverá ser responsável por (i) supervisionar a sua atividade de solicitação de serviço e (ii) desenvolver e implantar processos de resolução de problemas dentro de sua organização. Os contatos técnicos de reserva serão responsáveis pela resolução de problemas de usuários.

Uma remuneração adicional poderá ser cobrada para a indicação de contatos técnicos adicionais.

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

Atualizações de Programa



“Atualização” significa uma versão subsequente do programa que a Oracle costuma disponibilizar para licenças de programa aos seus clientes suportados, sem qualquer custo, exceto despesas de envio, se aplicável, contanto que você tenha adquirido uma oferta de suporte técnico que inclua atualizações de software para tais

licenças para o período de tempo relevante. As atualizações não incluem qualquer versão, opcional ou programa futuro que a Oracle licencie separadamente. As atualizações são fornecidas quando disponíveis (conforme determinado pela Oracle) e podem não incluir todas as versões já disponíveis para um programa adquirido

pela Oracle. A Oracle não tem a obrigação de desenvolver programas ou funcionalidades futuras. Todas as atualizações disponibilizadas serão entregues a você, ou disponibilizadas através de download. Quando entregues, você receberá uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado para o qual as licenças de programa foram adquiridas. Você será responsável por copiar, baixar e instalar as atualizações.

Direito de Encerrar o Suporte

Como parte do ciclo de vida dos produtos da Oracle, é possível que seja necessário encerrar o suporte de determinadas versões de programas e, portanto, a Oracle se reserva esse direito. Entretanto, versões de programas que estejam expressamente identificadas na Política de Suporte Vitalício da Oracle serão regidas pelos termos da Política de Suporte Vitalício da Oracle. As informações sobre o encerramento do suporte estão sujeitas a alterações.

Suporte de Primeira e Segunda Linha

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

Se, após envidar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos programas suportados, você poderá contatar a Oracle para “Suporte para Segunda Linha”. Você deverá 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.

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

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



Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceirizados

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

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

3. Suporte Vitalício

O Suporte Vitalício consiste nos seguintes níveis de serviço:

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

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

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

para cada período suportado para o qual o Suporte Estendido for adquirido.

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

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



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

2. **Oracle Database 11gR2:** A tarifa de Suporte Estendido não será cobrada para o período de fevereiro de

2015 a maio de 2017. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido durante tais períodos conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

3. **Oracle Database 10gR2:** exceto quando especificado em contrário na tabela abaixo, o Suporte Estendido será disponibilizado nos preços do Suporte Estendido da Oracle em vigor no momento de: agosto de 2013 a julho de 2015. O Suporte Estendido para Oracle Database 10gR2 se limitará às correções de Severidade 1; as principais atualizações de correção não estarão disponíveis.

Para clientes executando o Oracle Database 10gR2 em:

Plataforma	
Fujitsu BS2000	O Suporte Estendido será gratuito de agosto de 2010 a julho de 2014.
HP OpenVMS on Itanium	O Suporte Estendido será gratuito de agosto de 2010 a julho de 2016. Para o período de agosto de 2016 até julho de 2017, o Suporte Estendido continuará disponível, mas estará de acordo com as remunerações então vigentes de Suporte Estendido. Durante esse período, o Suporte Estendido se limitará às correções de Severidade 1; as principais atualizações de correção não estarão disponíveis.



IBM z/OS	Após julho de 2013, o Suporte Estendido continuará disponível às remunerações então vigentes de Suporte Estendido da Oracle. O Suporte Estendido se limitará às correções de Severidade 1; as principais atualizações de correção não estarão disponíveis.
Linux Itanium e Windows Itanium	Para o período de agosto de 2013 até dezembro de 2015, o Suporte Estendido continuará disponível, mas estará de acordo com as remunerações então vigentes de Suporte Estendido. Durante esse período, o Suporte Estendido se limitará às correções de Severidade 1; as principais atualizações de correção não estarão disponíveis.

4. **Processador HP-UX e Itanium-2:** as exceções de Suporte Estendido a seguir se aplicam aos clientes que executam as versões de programa suportadas da Oracle em versões de SO certificadas do HP-UX na plataforma baseada no processador Itanium-2:

Versão do Programa da Oracle	
Oracle Database 10gR2	O Suporte Estendido estará disponível, nas remunerações de Suporte Estendido em vigor no momento da Oracle, até dezembro de 2015. Para o período de agosto de 2013 a dezembro de 2015, o Suporte Estendido se limitará às correções de Severidade 1; as principais atualizações de correção não estarão disponíveis.



<p>Oracle Database 11gR1</p>	<p>O Suporte Estendido estará disponível, nas remunerações</p> <p>de Suporte Estendido em vigor no momento da Oracle, até dezembro de 2015. Para o período de setembro de 2015 a dezembro de 2015, o Suporte Estendido se limitará às correções de Severidade 1; as principais atualizações de correção não estarão disponíveis.</p>
<p>WebLogic Server 9.2</p>	<p>O Suporte Estendido estará disponível, nas remunerações</p> <p>de Suporte Estendido em vigor no momento da Oracle, até dezembro de 2015. Para o período de dezembro de 2013 a dezembro de 2015, o Suporte Estendido se limitará às</p>
<p>Tuxedo 9.1</p>	<p>O Suporte Estendido estará disponível, nas remunerações</p> <p>de Suporte Estendido em vigor no momento da Oracle, até dezembro de 2015. Para o período de julho de 2014 a dezembro de 2015, o Suporte Estendido se limitará às correções de Severidade 1; as principais atualizações de correção não estarão disponíveis.</p>



5. **PeopleSoft Enterprise 9.0 e PeopleSoft Enterprise 9.1:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada por todo o período de Suporte Estendido.
6. **JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World:**
 - a. **JD Edwards EnterpriseOne 9.0, JD Edwards EnterpriseOne 9.0 Update 2 (ou seja, 9.0.2) e/ou versões do JD Edwards EnterpriseOne 9.1:** O Suporte Estendido será gratuito durante todo o Período do Suporte Estendido. Revise a política de Suporte Vitalício para cronogramas de Suporte Estendido.
 - b. **JD Edwards World A9.2, JD Edwards World A9.2.1, e/ou JD Edwards World A9.3:** O Suporte Estendido será gratuito durante todo o período do Suporte Estendido. Revise a política de Suporte Vitalício para cronogramas de Suporte Estendido.
7. **Oracle Portal 11gR1 e Oracle Discoverer 11gR1 (Oracle Fusion Middleware):** O Suporte Estendido será gratuito de julho de 2014 a junho de 2015.
8. **Oracle Exadata Storage Server Software 11.2 (versões de programa 11.2.3.2.2 e superiores):**
O Suporte Estendido será gratuito de outubro de 2014 a setembro de 2015.
9. **Java SE 6:** A remuneração para Suporte Estendido não será cobrada de janeiro de 2016 a dezembro de 2018.
10. **Oracle Database Standard Edition 2:** Clientes com um contrato de suporte em vigor para o Oracle Database Standard Edition 2 continuarão a receber suporte técnico para as versões previamente licenciadas do Oracle Database Standard Edition ou Oracle Database Standard Edition One. As restrições de licença são especificadas nas definições de licença e regras do pedido do Oracle Database Standard Edition 2.
11. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12.1:** O Suporte Estendido será gratuito de novembro de 2016 a outubro de 2017.
12. **Programas Governance, Risk and Compliance:** para o Suporte Sustentado para as versões do programa Governance, Risk and Compliance especificadas abaixo, a Oracle continuará a fornecer correções de Severidade 1 até maio de 2018.

Programa	Versão do programa
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance	3.x
Preventive Controls Governor	7.x



13. **InForm 4.5.6:** Para o Suporte Sustentável da versão do programa InForm 4.6.5, a Oracle continuará a fornecer correções de Severidade 1 até outubro de 2018.

4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle

Licença e Suporte de Atualização de Software

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

Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção

Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)

Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critérios da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo

disposição em contrário. Consulte a observação 1 abaixo.

Licenças atuais de MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual Subscription ("MySQL Subscription") poderão receber o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) para MySQL Community Edition*, exceto que o SULS para MySQL Community Edition não inclui Atualizações de nenhuma espécie. MySQL Community Edition poderá não conter todas as características e funcionalidades dos programas contidos no MySQL Subscription. (*Community Edition se refere ao MySQL sob a licença de GPL).

Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) está limitado às plataformas especificadas [aqui](#). O SULS não está disponível para funções experimentais do Oracle VM VirtualBox Enterprise; tais funções encontram-se especificadas no Manual de Usuário do Oracle VM VirtualBox localizado [aqui](#).

O acesso aos Serviços Platinum é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>



Até 1º de Julho de 2016, assistência remota para instalação de correções e atualizações para programas

DIVA durante o horário comercial normal.

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

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

Suporte e Licença de Atualização de Software abaixo

Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,

Certificação de Hardware¹

Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux lançada pela Oracle para um período de seis (6) meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em

<http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Observações:

1. A certificação de hardware será fornecida para os primeiros seis (6) anos após a data de disponibilização geral de uma versão do programa Oracle Linux. Após 6 (seis) anos, a certificação de hardware poderá ser fornecida a critério exclusivo da Oracle; porém a Oracle não está obrigada a fornecer tal certificação de hardware.

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

Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção

Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal.

Capacidade de fazer solicitações de serviço conforme especificado no link:

<http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal



Suporte Estendido

O Suporte Estendido poderá estar disponível para determinadas versões de programas da Oracle após o término do Suporte Premier. Quando o Suporte Estendido for oferecido, ele geralmente ficará disponível durante os três anos seguintes ao término do Suporte Premier e apenas para a versão patchset final de um programa. A menos que seja declarado em contrário nesta seção, as versões de programa suportadas para Suporte Estendido receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção

Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)

Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critérios da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.

O acesso aos Serviços Platinum é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido não inclui:

Certificação com novos produtos/versões de terceiros

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

Correções de erros e de segurança e atualizações secundárias

Ferramentas de atualização

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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



Suporte Sustentado

O Suporte Sustentado estará disponível após o término do Suporte Premier. Como as versões do programa sob

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

Atualizações de programa, reparos, alertas de segurança e atualizações de correções críticas criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidos e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)

Atualizações tributárias, jurídicas e regulatórias (a disponibilidade pode variar de acordo com o país e/ou programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)

Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)

Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critérios da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável

Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado não inclui:

Novas atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção

Novas atualizações fiscais, legais e normativas

Novos scripts de upgrade

Certificação com novos produtos/versões de terceiros

As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade



1, tal como definido na seção "Nível de Severidade" abaixo

Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

Suporte Sustentado para Oracle Linux - As versões do programa Oracle Linux que podem ser objeto do Suporte

Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

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

Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,

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

O Suporte Sustentado para os programas Oracle Linux não inclui:

Acesso a novos patches, correções e alertas de segurança

As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção "Nível de Severidade" abaixo

Certificação de hardware

Backport de correções

Suporte Sustentado para Java SE - As versões do programa Java SE que podem ser objeto do Suporte

Sustentado receberão Java SE Support de acordo com as seguintes limitações:

Atualizações menores e correções de bugs e de segurança criadas durante o Suporte Premier e Suporte

Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)

Ferramentas de atualização criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)

Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável

Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Atualizações secundárias e correções de erros e de segurança



Novas ferramentas de atualização

As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo

Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

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

Acesso a atualizações e correções de programas existentes apenas (ou seja, atualizações e correções de novos programas não serão fornecidas).

Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal.

Capacidade de registrar solicitações de serviço através do seguinte email: Nimbula-Support_WW@oracle.com.

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

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

Acesso a novas atualizações e correções de programa

As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo

Suporte Sustentado e Premier para Oracle Communications Network Software

O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software está disponível para as seguintes categorias de programa (coletivamente, “Oracle Communications Network Premier Programs”):
Diameter Signaling Router

& Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Perpetual license of Session Border Controller, Session Router and Core Session Manager, Application Orchestrator e Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications. O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software consiste em:

Atualizações de programas, correções e alertas de segurança

Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar por programa)

Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

Versões principais de produtos e tecnologias, se e quando disponibilizados conforme critérios da Oracle, podendo incluir versões gerais de manutenção, versões com funcionalidades selecionadas e

atualizações na documentação

Instalação remota do Oracle Communications Network Premier Programs

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Nível de Severidade	Tempo de Resposta ¹	Tempo de Restauração Remota ¹	Tempo de Resolução ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

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

Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.

Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja

necessidade de mudança no código do programa.

Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.



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

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

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

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

Suporte Sustentado e Suporte para Oracle Communications Network Software

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

- Atualizações de programas, correções e alertas de segurança



Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Nível de Severidade	Tempo de Resposta ¹	Tempo de Restauração Remota ¹	Tempo de Resolução ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

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

Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.

Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja necessidade de mudança no código do programa.

Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

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

Atualizações, correções e alertas de segurança criadas durante o período do Suporte Premier

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

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

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Novas atualizações de programa, correções e alertas de segurança

Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs

Certificação com novos produtos/versões de terceiros

Tempos de Resposta identificados acima

Versões ou atualizações anteriores para os quais a Oracle não oferece mais suporte

5. Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra

Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores

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

Pacote de Suporte a Servidor de Banco de Dados Oracle: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning e Real Application Clusters

Pacote de Suporte a Servidor de Aplicativo da Oracle: Internet Application Server Enterprise Edition
Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition

O Suporte a Incidentes com Servidores consiste em:

10 solicitações de serviço

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Acesso a correções de software e conjuntos de correções (patchsets) passíveis de download

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

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

Suporte ao Oracle Java Development Tools

O suporte ao Oracle Java Development Tools estará disponível para os seguintes programas: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse e Oracle JDeveloper (baixados da Rede de Tecnologia da Oracle após

28 de junho de 2005). Se você adquirir o Suporte ao Oracle Java Development Tools, você receberá suporte para todos os programas incluídos acima.

O Suporte ao Oracle Java Development Tools consiste em:

Acesso a correções e reparos

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Suporte ao Oracle Developer Studio Tools

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

O Suporte ao Oracle Developer Studio Tools consistirá em:

Acesso a correções e reparos

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana



Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Suporte ao Oracle Application Development Framework Essentials

O suporte Oracle Application Development Framework Essentials está disponível para as versões do programa Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials. O suporte Oracle Application Development Framework Essentials consiste em:

Acesso a correções e reparos

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

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

O Java SE Support e o Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”) estão disponíveis para versões de programas Java SE. Java SE Support e Java SE Support para ISVs consiste em:

Correções de erros e de segurança e atualizações secundárias

Ferramentas de atualização

Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Se você adquirir o Java SE Support ou o Java SE Support para ISVs, os serviços descritos acima são de apoio a licenças adquiridas separadamente. Correções de erros e de segurança, e atualizações recebidas como parte dos serviços descritos acima, devem ser fornecidos sob os termos do respectivo contrato de



licenças aceitos por você no download e/ou instalação do programa Java SE. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Java Embedded Development Support e Oracle Java Embedded Suite

Development Support

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

Correções de erros e de segurança e atualizações secundárias

Ferramentas de atualização

Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Suporte para NoSQL Database Community Edition

O Suporte para NoSQL Database Community Edition Support está disponível para versões do programa NoSQL Database Community Edition. O Suporte para NoSQL Database Community Edition é composto por:

Acesso a correções e reparos

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal



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

Pacotes de Solicitações de Serviço

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

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

Oracle Priority Support

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

Oracle Priority Support Advantage

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

Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality

Ao adquirir o Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality em seu pedido, a Oracle fornecerá o

Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality como descrito [aqui](#).

Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte-Americana

Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana estão disponíveis para as seguintes versões do programa PeopleSoft HRMS Payroll for North America especificadas na Matriz de Disponibilidade de Serviço abaixo. Se você adquirir esses serviços, receberá um (1) ano de atualização fiscal para a versão vigente do PeopleSoft HRMS Payroll for North America, incluindo atualizações fiscais para tal ano disponibilizadas em janeiro do ano seguinte. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana estão disponíveis apenas nos seguintes países: Estados Unidos, Canadá e Porto Rico.

A Matriz de Disponibilidade de Serviço das Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana a seguir descreve a disponibilidade de serviço e cronogramas.



Matriz de Disponibilidade de Serviço das Atualizações Fiscais da Folha de	
<u>Versões do programa PeopleSoft HRMS Payroll for</u>	<u>Disponibilidade</u>
8.8	1 de janeiro de 2012 - 31 de dezembro de
8.9	1 de janeiro de 2013 - 31 de dezembro de
9.0	1 de julho de 2015 - 31 de dezembro de

Para adquirir as Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana, seu programa licenciado PeopleSoft HRMS Payroll for North American deve estar sendo suportado no momento com o Suporte e Licença de Atualização de Software. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte-Americana serão entregues através do My Oracle Support.

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

Atualizações Legislativas Financeiras e correções de Severidade 1 para Oracle

E-Business Suite

As Correções de Severidade 1 e as Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite estão disponíveis para a versão 11.5.10. Se você comprar esses serviços, você receberá um (1) ano fiscal de atualizações legislativas financeiras do Governo Federal dos EUA e/ou correções de Severidade 1 para o Oracle E-Business Suite versão 11.5.10. Para adquirir as Correções de Severidade 1 e as Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite versão 11.5.10, seu programa licenciado Oracle E-Business Suite

deve estar sendo suportado no momento com o Suporte e Licença de Atualização de Software.

As Correções de Severidade 1 e as Atualizações Legislativas Financeiras para o serviço Oracle E-Business Suite da versão 11.5.10 consiste dos seguintes componentes que podem ser adquiridos separadamente:

Camada 1 - A Camada 1 consiste em: Correções de Severidade 1, as principais atualizações de correção e atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 dos anos fiscais aplicáveis. Na versão Oracle E-Business Suite 11.5.10, a Camada 1 está disponível atualmente até 31 de dezembro de 2016 para clientes com suporte vigente do Suporte e Licença de Atualização de Software Limitado. Consulte a seção de Suporte Vitalício acima para obter informações adicionais.

Governo Federal dos EUA - Governo Federal dos EUA consiste em: Atualizações legislativas financeiras para o Governo Federal dos EUA. Se você comprar esse serviço, você receberá um (1) ano fiscal de atualizações legislativas financeiras do Governo Federal dos EUA até o dia 30 de setembro de 2016. Se você comprar a

opção de Governo Federal dos EUA, sua remuneração para tais serviços será baseada na remuneração para



Governo Federal dos EUA em vigor no momento.

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

Os itens abaixo se aplicam apenas ao Oracle E-Business Suite 11.5.10:

A Oracle não fornecerá atualizações legislativas financeiras para o Oracle E-Business Suite 11.5.10 antes ou com maior escopo do que é disponibilizado de acordo com uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite (p.ex., Oracle E-Business Suite versão 12 ou superior).

As atualizações legislativas financeiras específicas ao país (“atualizações localizadas”) fornecidas sob Governo Federal dos EUA serão disponibilizadas apenas se tais atualizações localizadas forem também disponibilizadas em uma versão subsequente do Oracle

E-Business Suite. No caso de fornecimento de atualizações localizadas para países adicionais em uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite, tais atualizações localizadas para os países

adicionais não serão fornecidas para o Oracle E-Business Suite 11.5.10.

Devido a mudanças de arquitetura ou outras mudanças entre uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite e Oracle E-Business Suite 11.5.10, a Oracle poderá não fornecer todas as atualizações localizadas para o Oracle E-Business Suite 11.5.10 que são disponibilizadas em uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite.

O pré-requisito para esses serviços está baseado no nível mínimo exigido atualmente conforme descrito no [My Oracle Support](#) em [Nível Mínimo de Correção do E-Business Suite 11.5.10](#) e [Extended Support Information Center \(Doc ID 1199724.1\)](#) e na [Política de Suporte para Correções de Erros do Oracle E-Business Suite \(Doc ID 11905034.1\)](#).

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e as Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle

E-Business Suite versão 11.5.10, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras do Oracle E-Business Suite não estão

sujeitas às políticas de Restabelecimento declaradas acima.

Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Oracle E-Business Suite 11.5.10

Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Oracle E-Business Suite 11.5.10 está disponível para o Oracle E-Business Suite versão 11.5.10 atualização cumulativa 2. Clientes que adquirirem Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Oracle E-Business Suite 11.5.10 receberão um



(1) ano fiscal de atualizações legislativas de folha de pagamento para a versão Oracle E-Business Suite 11.5.10.

Para adquirir as Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Oracle E-Business Suite 11.5.10, seu programa licenciado Oracle E-Business Suite Payroll deve estar sendo suportado no momento com o Suporte e Licença de Atualização de Software.

Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Oracle E-Business Suite 11.5.10 está disponível para os seguintes países e anos fiscais:

País	Ano Fiscal de 2014	Ano Fiscal de 2015	Ano Fiscal de 2016
Reino Unido	Consulte a observação 1 abaixo	6 de abril de 2014 -	6 de abril de 2015 -
Estados	Consulte a observação 1 abaixo	1 de janeiro de 2015 -	1 de janeiro de 2016 -

Observações:

1. Para os países especificados e anos fiscais observados acima, as atualizações regulatórias de folha de pagamento são fornecidas de acordo com o Suporte Sustentado a clientes com um contrato de suporte vigente. Consulte a seção de Suporte Vitalício acima para obter informações adicionais.

As Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Oracle E-Business Suite 11.5.10 serão fornecidas através do My Oracle Support e exigirão o HRMS R11i RUP disponível mais recente (Consulte My Oracle Support, documento Níveis para correção de distribuição (RUP)/Pacote Família Obrigatória Oracle Payroll (Doc ID 295406.1)).

Se você renovar as Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Oracle E-Business Suite 11.5.10, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento do Oracle E-Business Suite 11.5.10 não estão sujeitas às políticas de Restabelecimento declaradas acima.

Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para JD Edwards

As Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para JD Edwards estão disponíveis para versões do programa JD Edwards EnterpriseOne versões XE, 8.0 e 8.12 e programa JD Edwards World versões A7.3, A8.1 e A9.1. Se você comprar esses serviços, você receberá um (1) ano de atualizações legislativas financeiras e de folha de pagamento e correções de Severidade 1 para a versão JD Edwards aplicável. Para adquirir as Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para JD Edwards, seu programa JD Edwards EnterpriseOne e/ou JD Edwards World aplicável deve ser suportado no momento com o Suporte e



Licença de Atualização de Software.

As Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para Jd Edwards consistem dos seguintes componentes que podem ser comprados separadamente: Atualizações Legislativas Financeiras para Camada 1, Camada 2, Camada 3 e Único País e Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Único País. Camada 1, Camada 2, Camada 3 consistem em serviços para mais de um país. Atualizações Legislativas Financeiras para Único País e Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Único País consistem em serviços para um país individual.

Os componentes são os seguintes:

Camada 1 - A Camada 1 consiste em: Correções de Severidade 1, atualizações do Formulário Fiscal Americano

1099 dos anos aplicáveis e atualizações legislativas de folha de pagamento e financeiras dos anos fiscais aplicáveis para EUA e Canadá. Se você comprar a Camada 1, sua remuneração para tais serviços será baseada na remuneração atual da Camada 1.

Camada 2 - A Camada 2 consiste em: Correções de Severidade 1, atualizações do Formulário Fiscal Americano

1099 dos anos aplicáveis e atualizações legislativas de folha de pagamento e financeiras dos países e programas especificados na tabela abaixo. Se você comprar a Camada 2, sua remuneração para tais serviços será baseada na remuneração atual da Camada 2.

	JD Edwards EnterpriseOne	JD Edwards World
Atualizações Legislativas de Folha	Estados Unidos, Canadá, Austrália e	Estados Unidos e Canadá
Atualizações Legislativas Financeiras	Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Reino Unido, Nova Zelândia, Irlanda, Japão, China.	Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Reino Unido, Irlanda, Japão e China

Camada 3 - A Camada 3 consiste em: Correções de Severidade 1, atualizações do Formulário Fiscal Americano

1099 dos anos aplicáveis e atualizações legislativas de folha de pagamento e financeiras dos países e programas especificados na tabela abaixo. Se você comprar a Camada 3, sua remuneração para tais serviços será baseada na remuneração atual da Camada 3.

	JD Edwards EnterpriseOne	JD Edwards World
Atualizações legislativas de folha de	Estados Unidos, Canadá, Austrália e	Estados Unidos e Canadá



Atualizações legislativas financeiras	Estados Unidos, Canadá, México,	Estados Unidos, Canadá, México,
	Brasil, Argentina, Reino Unido, Irlanda, Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Itália, Holanda, Rússia, Espanha, Suíça, Japão, China, Colômbia, Chile, Peru, Equador, Venezuela, República Checa	Brasil, Argentina, Reino Unido, Irlanda, Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Itália, Holanda, Rússia, Espanha, Suíça, Japão e China

Atualizações Legislativas Financeiras para Único País: As Atualizações Legislativas Financeiras para Único País consistem em: As correções de Severidade 1 e as atualizações legislativas financeiras dos programas e países especificados na tela abaixo. Se você comprar as Atualizações Legislativas Financeiras para Único País, sua remuneração para tal serviço será baseada na remuneração das Atualizações Legislativas Financeiras para Único País em vigor no momento.

Programa	Países
JD Edwards	Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Reino Unido, Irlanda, Japão, China,
JD Edwards World	Estados Unidos, México, Brasil, Reino Unido, Irlanda, Japão e China

Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Único País: As Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Único País consistem em: atualizações legislativas de folha de pagamento dos programas e países especificados na tela abaixo. Se você comprar as Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Único País, sua remuneração para tal serviço será baseada na remuneração das Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Único País em vigor no momento.

Programa	Países
JD Edwards	Estados Unidos, Canadá, Austrália e Nova Zelândia
JD Edwards World	Estados Unidos e Canadá

Informações sobre atualizações legislativas de folha de pagamento e financeiras da JD Edwards e países aplicáveis estão disponíveis no [My Oracle Support](#) (ou seja, [JD Edwards EnterpriseOne Globalizations \(Doc ID 752291.1\)](#) e [JD Edwards World Globalizations \(Doc ID 745085.1\)](#)). As Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para Jd Edwards serão entregues através do My Oracle Support.

O seguinte se aplica às versões do programa JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World para os quais o serviço de Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento está disponível:



A Oracle não fornecerá atualizações legislativas financeiras e de folha de pagamento antes ou com maior escopo do que é disponibilizado de acordo com uma versão subsequente do JD Edwards EnterpriseOne (ou seja, JD Edwards EnterpriseOne 9.1 ou superior) ou JD Edwards World (ou seja, JD Edwards World A9.3 ou superior).

As atualizações legislativas financeiras específicas ao país (“atualizações localizadas”) fornecidas nas Atualizações Legislativas Financeiras para Camada 2, Camada 3 e Único País e Atualizações Legislativas de Folha de Pagamento para Único País serão disponibilizadas apenas se tais atualizações localizadas forem também disponibilizadas em uma versão subsequente do JD Edwards EnterpriseOne ou JD Edwards World. No caso de fornecimento de atualizações localizadas para países adicionais em uma versão subsequente do JD Edwards EnterpriseOne ou JD Edwards World, tais atualizações localizadas para os países adicionais não serão fornecidas para as versões de programa JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World inclusas no serviço de Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento.

Devido a mudanças de arquitetura ou outras mudanças entre uma versão subsequente do JD Edwards EnterpriseOne ou JD Edwards World e as versões de programa elegíveis sob o serviço de Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para JD Edwards, a Oracle poderá não fornecer todas as atualizações localizadas que são disponibilizadas em uma versão subsequente do JD Edwards EnterpriseOne ou JD Edwards World.

Se você renovar as Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para JD Edwards, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Atualizações Legislativas Financeiras e de Folha de Pagamento para JD Edwards não estão sujeitas às Políticas de Restabelecimento acima.

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

As Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM estão disponíveis para as versões do PeopleSoft Human Capital Management (HCM) e Financials and Supply Chain Management (FSCM) identificadas na Matriz de Disponibilidade de Serviço abaixo (“PeopleSoft Enterprise Applications”). Os Clientes que adquirem Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM receberão um (1) ano de Correções de Severidade 1 e atualizações do Formulário Fiscal Americano 1099.

Matriz de Disponibilidade de Serviço do PeopleSoft Enterprise Application

Versão de programa do PeopleSoft HCM e FSCM	Disponibilidade
9.0	1º de julho de 2015 a 31 de dezembro



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

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

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

O Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 10g Release 2 está disponível para Oracle Database

Enterprise Edition Release 10.2.0.5. O serviço está disponível para o seguinte período:

Serviço	Disponibilidade	
Oracle Market-Driven Support for	1º de agosto de 2015 a 31 de julho	1º de agosto de 2016 a 31 de julho



Oracle Database 10g Release 2

de 2016

de 2017

Se você comprar o Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 10g Release 2, você receberá os seguintes serviços para o número de bancos de dados 10.2.0.5 de produção identificados em seu pedido:

1. O Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 10g Release 2 será limitado às correções de Severidade 1 e atualizações de correções críticas ("CPU").
2. Um workshop de planejamento de atualização de banco de dados ("Workshop") que inclui:
 - a. Uma (1) apresentação remota de até quatro (4) horas, que não ultrapasse trinta (30) participantes para fornecer conselhos e orientações sobre a criação de seu plano de atualização do Oracle Database Enterprise Edition Release 10.2.0.5 para um Oracle Database Enterprise Edition Release que é coberto pela Suporte e Licença de Atualização de Software; e
 - b. Após a conclusão do Workshop, a Oracle fornecerá suporte por telefone (de segunda à sexta, das 9h00 às 17h00 do horário local, exceto feriados) para responder perguntas e oferecer orientações com relação ao plano de atualização até o número de horas identificado em seu pedido.
3. Acesso à Assinatura de Aprendizado Ilimitado ("ULS") da Oracle para até cinco (5) Usuários Nomeados.

O ULS inclui Treinamento On Demand, Streams de Aprendizado e acesso à Assinatura de Aprendizado na Cloud. Mais informações sobre ULS podem ser encontradas em <http://education.oracle.com/us/terms/termspolicies030115.html>

Sua remuneração dos serviços Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 serão baseados nos preços da Oracle em vigor no momento do seu pedido.

Para adquirir os serviços Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2, seus bancos de dados Oracle licenciados devem estar sendo suportados no momento com o Suporte e Licença de Atualização de Software. As correções de Severidade 1 e CPUs serão fornecidas através do My Oracle Support.

Os serviços Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 não podem ser renovados nem disponibilizados após 31 de julho de 2017. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. Os serviços Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 não estão sujeitos às políticas de Restabelecimento declaradas acima.

Serviços de Suporte para Oracle Linux.

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

Serviços de Suporte para Oracle VM.

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

Qualificação para Exadata Premier.

Para obter informações sobre a renovação do Suporte Premier para Exadata, consulte a Política de Suporte

Técnico para Exadata disponível em <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>.

6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet

My Oracle Support

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

Os seguintes programas Oracle não são atualmente suportados pelo My Oracle Support: Phase Forward (ou seja, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm e LabPas), Nimblu e MS CRM (para MICROS Systems).

MS CRM

Os itens abaixo se aplicam apenas aos programas MICROS Systems. O acesso ao sistema de suporte ao cliente pela Internet do MS CRM MICROS Systems é regido pelos Termos de Uso publicados na página da Internet aplicável da MICROS Systems. Os Termos de Uso estão sujeitos a alterações e uma cópia destes termos é disponibilizada mediante solicitação. O acesso aos sistemas de suporte ao cliente através da Internet da

MICROS Systems é limitado aos seus contatos técnicos designados. Os programas da MICROS Systems suportados pelas equipes de suporte da MICROS nos Estados Unidos e Canadá (exceto US



Cruise) farão a transição do Clarify SelfService, PTS, ZenDesk e Onyx para My Oracle Support. Os programas da MICROS Systems com suporte das equipes de suporte MICROS EMEA foi migrado do Heat Portal e MICROS Self Service Customer Support Portal para o My Oracle Support. Os programas da MICROS Systems suportados pela equipe de suporte LAD MICROS foram transferidos para do Portal de Servicio da MICROS Retail para o My Oracle Support.

Oracle Unbreakable Linux Network

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

7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico

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

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

Mais detalhes sobre algumas das ferramentas atuais que a Oracle usa para fornecer serviços de suporte técnico, os dados coletados e como estes dados são usados, estão descritos em Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente e no My Oracle Support. Também é possível entrar em contato com seu representante de



vendas da Oracle ou ligar para o escritório de Assistência Técnica local para obter mais detalhes relacionados às ferramentas e à disponibilidade.

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

não serão restringidos ou modificados em nenhuma hipótese por seu contrato com a Oracle.

8. Práticas Globais de Segurança e Privacidade no Suporte ao Cliente

A Oracle prestará serviços de suporte técnico de acordo com a política de privacidade dos serviços da Oracle, disponíveis em <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html> e as Práticas Globais de Segurança de Suporte ao Cliente da Oracle, referenciadas abaixo.

A Oracle zela pela segurança de seus serviços de suporte técnico. Ao prestar serviços de suporte técnico padrão, a Oracle cumprirá as Práticas Globais de Segurança de Suporte ao Cliente, disponíveis em <http://www.oracle.com/support/policies.html>. As Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente estão sujeitas a alterações a critério da Oracle; no entanto, a Oracle não reduzirá substancialmente o nível de segurança especificado nas Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente durante o período para o qual as remunerações de suporte técnico foram pagas. Para visualizar as mudanças que foram feitas, consulte a [Declaração de Mudanças](#) (PDF).

Observe que os sistemas e serviços globais de suporte do cliente não são projetados para acomodar controles especiais de segurança que podem ser exigidos ao armazenar e processar certos tipos de dados sensíveis. Certifique-se de não enviar nenhum tipo de dados sensíveis, como dados de saúde, cartão de pagamento ou outros dados que exijam maior proteção que a especificada nas [Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente](#). Informações sobre como retirar dados sensíveis de seu envio estão disponíveis em My Oracle Support em <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>.

Não obstante a restrição acima, alguns clientes podem ter contratos ativos com a Oracle que regem o Suporte Global ao Cliente no manuseio de dados pessoais de residentes da Área Econômica Europeia (“Dados Pessoais EEA”) assim como informações protegidas de saúde (“PHI”), sujeito ao Health Insurance Portability and Accountability Act (“HIPAA”,



Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguros de Saúde) dos Estados Unidos. Se você desejar enviar Dados Pessoais EEA ou PHI à Oracle como parte do recebimento de serviços de suporte técnico, será necessário:

Firmar (i) as Cláusulas Contratuais ou contrato de transferência de dados padrão da EU, ou (ii) um contrato de associado comercial de HIPAA (conforme aplicável) com a Oracle que referencie e abranja especificamente seus serviços de suporte técnico

Enviar Dados Pessoais EEA ou PHI apenas em anexos de solicitação de serviços no portal do cliente

do My Oracle Support (além das informações de contato necessárias para que a Oracle responda à SR)

Não incluir Dados Pessoais EEA ou PHI no corpo de solicitação de serviços

Ao ser solicitado no My Oracle Support, indicar que o anexo de solicitação de serviços pode conter

Dados Pessoais EEA ou PHI

9. Definições de Severidade

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

Severidade 1*

Seu uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e

trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

Dados corrompidos

Uma função crítica documentada não está disponível

O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas

O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização

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

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

Severidade 2*

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

Severidade 3*

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

Severidade 4*

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

* Para programas Phase Forward (ou seja, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm e LabPas), os níveis de severidade são denotados como P0, P1, P2 e P3 e correspondem aos acima da seguinte maneira: P0= Severidade 1* P1=Severidade 2, P2=Severidade 3 e P3=Severidade 4.

10. Termos Específicos de Suporte Hyperion e Agile

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

Garantias, Ressalvas e Recursos Exclusivos

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

PARA QUALQUER VIOLAÇÃO DAS GARANTIAS ACIMA, SEU RECURSO EXCLUSIVO, E A RESPONSABILIDADE INTEGRAL DA ORACLE SERÁ A



REEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO CONSIDERADOS DEFICIENTES OU, SE A ORACLE NÃO PUDER CORRIGIR SUBSTANCIALMENTE UMA VIOLAÇÃO DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, VOCÊ PODERÁ RESCINDIR OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E REAVER AS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.

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

Limitação de Responsabilidade

NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EMERGENTES, OU QUAISQUER LUCROS CESSANTES, PERDAS DE DADOS OU USO DE DADOS. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA ORACLE POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES OU RELACIONADOS AO SEU PEDIDO, SEJA CONTRATUAL OU EXTRACONTRATUAL,

OU DE OUTRA FORMA, LIMITAR-SE-Á AO VALOR DAS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE NO SEU

PEDIDO E, SE TAIS DANOS FOREM RESULTADO DO SEU USO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ESSA RESPONSABILIDADE LIMITAR-SE-Á ÀS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES QUE DERAM ORIGEM À RESPONSABILIDADE.

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

Confidencialidade

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

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

Ambas as partes concordam em manter em confidencialidade as informações confidenciais da outra parte por um prazo de três anos contados da data da divulgação.



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

11. Informações de Contato

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

